



Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2022



URP Studenti

Descrizione	<p>Garantisce agli studenti italiani e stranieri, iscritti, potenziali e laureati le informazioni sulle procedure amministrative, sulle strutture e sui compiti dei diversi uffici. Garantisce l'aggiornamento delle pagine del portale di Ateneo di competenza della Direzione e l'assistenza nell'utilizzo dei servizi online. Recepisce proposte, suggerimenti, segnalazioni e reclami da inoltrare agli uffici competenti</p> <p>Coordina e monitora le attività degli sportelli e degli altri canali di contatto con la Direzione, con particolare attenzione al livello di soddisfazione dell'utenza, alla qualità del servizio e ai tempi di risposta</p> <p>Redige le guide e il materiale informativo della Direzione e partecipa alle giornate di incontri con le matricole</p>
Destinatari	Futuri studenti, studenti, laureati
Modalità di erogazione	<p>Servizio InformaStudenti: www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
Contatti	<p>Ufficio Relazioni con il pubblico per gli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</p>
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-InformaStudenti
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, desk, sito)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Diffusione degli sportelli (Santa Sofia, Città studi)</p> <p>Unità di misura: Numero di sedi</p>

Valore programmato:

2

Indicatore:

Giorni e orari apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio erogazione del servizio di call center

Unità di misura:

Durata media della conversazione (2:30 - due minuti e trenta secondi)

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Tempo medio delle risposte informastudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni di risposta

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (sito, incontri, guida, mailing list)

Unità di misura:

Numero di canali di diffusione

Valore programmato:

4

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto ai giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Numero di contatti telefonici serviti

Unità di misura:

Chiamate servite rispetto al totale delle chiamate

Valore programmato:

90%

Ammissioni

Descrizione

Definizione dei bandi per l'accesso a tutti i corsi di laurea dell'Ateneo

Definizione degli aspetti logistici e dei calendari delle prove, prenotazione delle aule, organizzazione del personale di vigilanza

Coordinamento e verifica della regolarità nello svolgimento delle prove e pubblicazione dei risultati, istanze di accesso agli atti

Destinatari

Futuri studenti, studenti, laureati

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Ufficio Ammissioni corsi di laurea triennale e laurea magistrale
Milano, Via Santa Sofia 9/1

Servizio InformaStudenti:

informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria:

Iscriversi - Enrolment

Link utili

unimi.it/it/studiare/immatricolarsi-e-iscriversi

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, desk, sito)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Puntualità nella pubblicazione del bando

Unità di misura:

Giorni di pubblicazione del bando antecedenti al test

Valore programmato:

20

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate e bandi)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Regolare svolgimento delle prove

Unità di misura:

Numero di operatori per aula

Valore programmato:

≥ 2

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

3

Supporto agli studenti internazionali

Descrizione

Coordinamento di tutte le attività relative alla prima iscrizione degli studenti stranieri o con titolo di studio conseguito all'estero, in particolare le attività di:

- controllo e registrazione della documentazione in arrivo dalle rappresentanze diplomatiche per le immatricolazioni a tutte le tipologie di corsi di studio
 - Verifica della validità dei titoli di studio conseguiti all'estero e relativa documentazione per l'iscrizione e l'iter della pratica di immatricolazione
 - Gestione delle pratiche di riconoscimento dei titoli stranieri
 - Supporto a docenti e strutture didattiche per la verifica della validità dei titoli esteri
 - Cura dei rapporti con gli uffici delle Rappresentanze diplomatiche, della Questura, del Ministero degli Affari Esteri e del
-

Miur, per le problematiche relative a ingresso e soggiorno in Italia degli studenti interessati a immatricolarsi ai vari corsi

- Dare informazioni e assistenza per il rilascio di documenti utili al soggiorno in Italia
- Dare informazioni e indirizzare gli studenti all'uso dei servizi dell'Ateneo, alla consultazione del portale web, ai contatti con i referenti delle diverse sedi didattiche dei corsi di studio
- Accompagnare gli studenti internazionali nella ricerca di un alloggio
- Gestione delle carriere Double degree

Destinatari

Cittadini non italiani o italiani in possesso di titolo di studio conseguito all'estero interessati a iscriversi a un corso di laurea di I o II ciclo (lauree e lauree magistrali)

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti

Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e cinese

Contatti

Ufficio Studenti internazionali e carriere double degree
Milano - Via Santa Sofia, 9/1

Servizio InformaStudenti:

informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria:

Internazionale - International

e-mail international.students@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

4

Indicatore:

Giorni e orari di apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio erogazione servizio mail/InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate e guida online)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Giorni annui di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale di giorni annui di fruibilità rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Misure per fronteggiare incremento del servizio nei mesi di immatricolazione

Unità di misura:

Unità di personale supplementare assegnato

Valore programmato:

≥ 2

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4

Badge - Carta La Statale

Descrizione	<p>Gestisce le attività necessarie alla produzione e fornitura della carta universitaria elettronica multiservizi a tutti gli aventi diritto</p> <p>Monitora lo stato di attivazione della carta come badge universitario e come prepagata per il pagamento delle borse di studio</p> <p>Raccoglie e gestisce le richieste di duplicazione in caso di furto, smarrimento, non funzionamento, deterioramento e, in generale, fornisce supporto agli studenti sulle problematiche relative alla carta</p> <p>Presidia i flussi tra università, banca, uffici e società che erogano servizi tramite la lettura della carta</p> <p>Si interfaccia con gli uffici interni e con gli operatori esterni coinvolti nell'erogazione di benefici e servizi tramite la carta</p> <p>Raccoglie e valuta le richieste di attivazione di nuovi punti di ristoro, curandone l'eventuale attivazione, e in generale fornisce assistenza agli studenti che usufruiscono della ristorazione a tariffa agevolata</p>
Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	<p>Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
Contatti	<p>Ufficio qualità dei processi e servizi a supporto degli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Badge Carta La Statale</p>
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 4</p>

Indicatore:

Giorni e orari di apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

3

Indicatore:

Tempo di ricezione badge da immatricolazione

Unità di misura:

Numero medio di giorni

Valore programmato:

45

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagina web dedicata)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Misure per fronteggiare l'incremento del servizio nei mesi di immatricolazione

Unità di misura:

Unità di personale supplementare assegnato

Valore programmato:

≥ 3

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

3

Segreterie Corsi di Laurea

Descrizione

Accompagna lo studente lungo l'intero percorso della carriera universitaria per tutti gli adempimenti amministrativi con servizi di:

- Immatricolazioni
- Gestione dell'iscrizione a corsi singoli
- Gestione degli Obblighi Formativi Aggiuntivi nella carriera dello studente
- Gestione dei trasferimenti in entrata e in uscita da altri corsi dello stesso Ateneo o da altri Atenei
- Registrazione convalide esami-sostenuti presso altri atenei italiani e stranieri e altri corsi
- Predisposizione, aggiornamento e verifica dell'adeguatezza dei piani di studio
- Gestione delle rinunce, delle sospensioni, delle interruzioni e delle riprese degli studi
- Gestione dei rimborsi tasse
- Gestione dell'ammissione all'esame di laurea
- Rilascio di certificazioni
- Rilascio di Diploma Supplement

Destinatari

Futuri studenti, studenti, laureati

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti

Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Servizio InformaStudenti:
informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: La tua carriera – Your career

Milano - via Santa Sofia 9/1

Ufficio Segreteria Studenti di Giurisprudenza

Ufficio Segreteria Studenti Studi Umanistici

Ufficio Segreteria Studenti Scienze politiche, economiche e sociali

Ufficio Segreteria Studenti Medicina e chirurgia e Scienze motorie

Sesto S. Giovanni - piazza Montanelli 4

Ufficio Segreteria Studenti Mediazione linguistica e culturale

Milano Città Studi - via Celoria 18

Ufficio Segreteria Studenti Scienze agrarie e alimentari e scienze del farmaco

Ufficio Segreteria Studenti Scienze e tecnologie

Lodi - via dell'Università 6

Ufficio Segreteria Studenti Medicina veterinaria

Link utili

unimi.it/it/studiare

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

4

Indicatore:

Diffusione degli sportelli (Santa Sofia, Città studi, Sesto San Giovanni, Lodi)

Unità di misura:

Numero di sedi

Valore programmato:

4

Indicatore:

Giorni e orari apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni di risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate e guida online)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Giorni annui di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Tasse e esoneri

Descrizione

- Gestisce le attività necessarie per la determinazione delle tasse e dei contributi studenteschi: emissione rate, rateizzazione della seconda rata, controllo dei flussi bancari dei pagamenti e degli insoluti
 - Gestisce i pagamenti tasse con Bonus Docente
 - Gestisce le attività necessarie per l'assegnazione degli esoneri a domanda e d'ufficio
 - Coordina la gestione dei rimborsi delle tasse non dovute ed emette il provvedimento finale
 - Monitora l'acquisizione telematica delle attestazioni Isee dalla banca dati INPS per l'aggiornamento dei dati della condizione economica degli studenti, ai fini della definizione della seconda rata e dei benefici economici
 - Offre il supporto alle strutture d'Ateneo nella predisposizione dei bandi di collaborazione degli studenti ai servizi dell'Università e ne effettua la registrazione e la pubblicazione
 - Monitora i fondi a sostegno del servizio di assistenza sanitaria agli studenti fuori sede
 - Controlla la regolarità delle domande di prestito per merito con Banca Intesa Sanpaolo
 - Predisponde un simulatore per tasse on line offrendo la possibilità di calcolare l'importo di seconda rata in base al proprio valore Isee studente.unimi.it/simulatore/
-

- Gestisce le iscrizioni a tempo parziale: passaggi da tempo pieno a tempo parziale e viceversa, calcolo tasse e valutazione delle istanze

Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio tasse ed esoneri Milano - Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits
Link utili	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì:13-15) Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Tempo medio di erogazione servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile di giorni di risposta Valore programmato: 5 Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagina web dedicata, simulatore, guida online)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Giorni annui di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale di giorni annui fruibilità rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

6

Borse di studio

Descrizione

- Emette i bandi per le borse di studio regionali, le borse di studio d'Ateneo, le sovvenzioni straordinarie e per il servizio ristorazione. Gestisce le domande ed effettua i controlli, predispone le graduatorie provvisorie e ne valuta i ricorsi. Predispone le graduatorie definitive e assegna i benefici
- Assegna l'integrazione di mobilità internazionale e l'integrazione agli studenti disabili
- Gestisce l'assegnazione delle borse excellence: controlli, pagamenti e revoche
- Gestisce l'attivazione e l'assegnazione dei premi di studio: proposte agli organi accademici, bandi, assegnazioni e pagamenti
- Gestisce l'assegnazione di borse per studenti rifugiati e corridoi umanitari

Destinatari

Studenti e laureati

Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Borse di studio Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
Link utili	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì:13-15) Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Puntualità nella pubblicazione delle graduatorie Unità di misura: Pubblicazione delle graduatorie entro la data indicata nel bando Valore programmato: Sì Indicatore: Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile di giorni per risposta Valore programmato: 5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate, guide online, bando)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4

Residenze

Descrizione

- Emette il bando per l'accesso al servizio alloggio per diritto allo studio. Gestisce le domande ed effettua i controlli per l'assegnazione del servizio. Predispose le graduatorie provvisorie e ne valuta i ricorsi. Predispose le graduatorie definitive. Gestisce i pagamenti delle cauzioni e delle rette.
- Assicura il rispetto del Regolamento residenze attraverso la collaborazione con le Direzioni delle Residenze. Gestisce i procedimenti disciplinari in caso d'infrazioni.
- Gestisce il servizio di foresteria studenti e docenti: assegnazioni e pagamenti.
- Gestisce il servizio degli alloggi agli studenti ospiti dei programmi di studio: assegnazioni e pagamenti.

Destinatari

Studenti, docenti, visiting student

<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio residenze Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì:13-15) Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Puntualità nella pubblicazione della graduatoria Unità di misura: Pubblicazione della graduatoria entro la scadenza indicata nel bando Valore programmato: Sì Indicatore: Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile di giorni per risposta Valore programmato: 5

Indicatore:

Tempo medio di assegnazione per l'alloggio in foresteria

Unità di misura:

Numero di giorni

Valore programmato:

10

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate, guida online, bando)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

5

Controllo redditi e recupero crediti

Descrizione

- Effettua i controlli sulle Dichiarazioni Sostitutive Uniche per i beneficiari del diritto allo studio. Attiva i procedimenti di decadenza e revoca dei benefici. Gestisce i ricorsi e le posizioni debitorie.
 - Calcola l'Isee parificato per gli studenti stranieri beneficiari del diritto allo studio.
 - Supporta la compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica.
 - Predisporre la documentazione necessaria per il recupero delle somme non riscosse attraverso l'Agenzia di riscossione incaricata.
-

<i>Destinatari</i>	Studenti e laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio Controllo Redditi e recupero crediti Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile di giorni per risposta Valore programmato: 5 Continuità Indicatore: Fruibilità del servizio Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4

Dottorati

Descrizione

Gestisce le carriere degli studenti iscritti ai dottorati di ricerca e in particolare le attività di:

- gestione concorsi di ammissione ai dottorati, pubblicazione graduatorie, istanze di accesso agli atti da parte dei candidati
- immatricolazioni e rinnovi iscrizioni
- rinunce, decadenze, sospensioni
- assegnazione borse e maggiorazioni per periodi all'estero
- rilascio certificati
- ammissione esami finali
- gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli iscritti ai dottorati di ricerca

Destinatari

Futuri dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti

Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento

Milano - Via Santa Sofia, 9/1

Servizio InformaStudenti:

informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria:

Postlaurea - Postgraduate

Link utili

unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/dottorati-di-ricerca-phd

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

4

Indicatore:

Giorni e orari apertura al pubblico (martedì – giovedì:13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

Master e Corsi di perfezionamento

Descrizione

Gestisce le carriere degli studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento e in particolare le attività di:

- Gestione concorsi di ammissione, pubblicazione graduatorie, gestione istanze di accesso agli atti da parte dei candidati
- Immatricolazioni e rinnovo iscrizioni
- Rinunce, decadenze, sospensioni
- Rilascio certificati
- Ammissione esami finali
- Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti iscritti ai master
- Rilascio certificazioni, titoli di master e attestati di frequenza ai corsi di perfezionamento
- Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti iscritti ai Master

Destinatari

Laureati, studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti
Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti
Tel. 02 5032 5032
Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento
Milano - Via Santa Sofia, 9/1
Servizio InformaStudenti:
informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria:
Postlaurea - Postgraduate

Link utili

unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master
unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

4

Indicatore:

Giorni e orari di apertura al pubblico (martedì – giovedì:13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio per l'erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4

Scuole di Specializzazione

Descrizione	<p>Gestisce le carriere degli studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione e in particolare le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestione concorsi di ammissione, pubblicazione graduatorie, gestione istanze di accesso agli atti da parte dei candidati• Immatricolazioni e rinnovo iscrizioni• Rinunce, decadenze, sospensioni• Assegnazioni borse e contratti di formazione specialistica• Rilascio certificati• Ammissione esami finali• Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti
Destinatari	Laureati, studenti iscritti alle scuole di specializzazione, laureati
Modalità di erogazione	<p>Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
Contatti	<p>Ufficio Scuole di Specializzazione Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
Link utili	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/scuole-di-specializzazione
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni settimanali</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p>

Indicatore:

Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Regolare svolgimento delle prove

Unità di misura:

Numero di operatori per aula

Valore programmato:

≥ 4

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

$> 95\%$

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

6

Formazione degli insegnanti: percorso FOR24

Descrizione	<p>Il servizio si occupa della gestione delle carriere di coloro che, per accedere all'insegnamento, necessitano della certificazione di almeno 24 crediti in specifiche discipline, gestendo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Iscrizione• Registrazione esami riconosciuti ai fini del FOR24• Piani di studio• Rilascio di certificazioni
Destinatari	Studenti, laureati
Modalità di erogazione	<p>Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese</p>
Contatti	<p>Ufficio Scuole di Specializzazione Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
Link utili	<p>unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/formazione-insegnanti-for24</p>
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni settimanali</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti</p> <p>Unità di misura:</p>

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

6

Esami di Stato

Descrizione

Gestisce gli esami di abilitazione all'esercizio delle libere professioni di Biologo, Chimico, Dottore agronomo e forestale, Farmacista, Geologo, Veterinario, Odontoiatra e Tecnologo alimentare e in particolare le attività di:

- Predisposizione dei bandi per l'avvio delle procedure di ammissione
 - Gestione delle procedure di ammissione
 - Gestione delle procedure di nomina delle commissioni giudicatrici, sulla base delle indicazioni previste dal Ministero, e attività di supporto alle commissioni nello svolgimento delle prove
 - Supporto e consulenza alle Commissioni esaminatrici degli esami di Stato
-

-
- Gestione dei rapporti con le Facoltà ed enti esterni (MIUR, Ordini Professionali)
 - Registrazione degli esiti delle prove, pubblicazione sul sito di Ateneo e rilascio certificati di abilitazione;
 - Predisposizione e distribuzione delle pergamene di abilitazione;

Destinatari

Laureati, abilitati alle professioni, Ordini professionali

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti

Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Ufficio Esami di stato

Milano - Via Celoria, 18

Servizio InformaStudenti:

informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria:

Postlaurea - Postgraduate

Link utili

unimi.it/it/corsi/esami-di-stato

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

4

Indicatore:

Giorni e orari apertura al pubblico (martedì – giovedì:13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4
