CARTA DEI SERVIZI 2025

CENTRO COSP

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

UFFICIO Orientamento in ingresso

	Sportello informativo e di orientamento
Descrizione	Il servizio fornisce informazioni inerenti i corsi di laurea e i servizi offerti agli studenti
Destinatari	Futuri studenti, studenti, genitori
Modalità di erogazione	- Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti - Sportello informativo: unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/sportello-informativo-orientamento-ingresso
Contatti	**Ufficio orientamento in ingresso** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12113/13779 **Sportello informativo e di orientamento** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato
Link utili	www.unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/sportello-informativo-orientamento-ingresso
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (Webex, Skype, email, telefono, di persona) **Valore programmato:** 4 **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazione dei contatti di riferimento sul sito **Valore programmato:** Sì **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:**

	Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato al servizio **Valore programmato:** 5

	Colloqui individuali e di orientamento
Descrizione	Supporta i potenziali studenti nel passaggio dalla scuola superiore all'Università, fornisce elementi per iniziare un percorso di orientamento, approfondire gli interessi personali e la motivazione al proseguimento degli studi e acquisire informazioni sui corsi di studio che rispondono ai propri interessi/obiettivi professionali.
Destinatari	Studenti iscritti agli ultimi due anni delle scuole superiori e neodiplomati
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e solo su appuntamento. unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/consulenza-individuale-alla-scelta-universitaria
Contatti	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.13779/12114 Email: orientamento.ingresso@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/consulenza-individuale-alla-scelta-universitaria
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (Webex, Skype, email, telefono) **Valore programmato:** 3

Trasparenza

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione dei contatti di riferimento sul sito
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero di questionari di gradimento positivi rispetto al totale dei riscontri
Valore programmato:
≥ 70%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
2

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato al servizio
Valore programmato:
3

	Servizi per le Scuole
Descrizione	Promozione delle attività di orientamento rivolte agli studenti degli ultimi anni di scuola superiore (incontri presso le scuole e presso l'Ateneo, percorsi per competenze trasversali e orientamento – PCTO, POT, PLS e PNRR)
Destinatari	Insegnanti delle scuole superiori referenti per l'orientamento (Lombardia e fuori Regione)

Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato previa richiesta fatta con l'apposito modulo disponibile alla pagina unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/universita-e-scuola
Contatti	**Ufficio orientamento in ingresso** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12145 - scuole.cosp@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/universita-e-scuola
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni necessari per dare riscontro alla richiesta formulata **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazione dei contatti sul sito web **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario (per il PCTO) **Valore programmato:** ≥ 70% **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:**

	Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario (per attività di orientamento con le scuole) **Valore programmato:** ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato **Valore programmato:** 1

	Eventi di orientamento
Descrizione	Organizzazione di specifici eventi di orientamento per fornire ai potenziali studenti le informazioni necessarie sui corsi di laurea e sui servizi offerti agli studenti.
Destinatari	Futuri studenti, diplomandi, laureandi e laureati
Modalità di erogazione	La partecipazione agli eventi è libera e gratuita. Il COSP definisce con le diverse Aree disciplinari le modalità e le tempistiche per l'organizzazione degli eventi e ne dà informazione sul sito web di Ateneo nella sezione *"eventi di orientamento"* unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/eventi-di-orientamento
Contatti	**Ufficio orientamento in ingresso** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.13779
Link utili	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/eventi-di-orientamento
Dimensioni/Indicatori	**Trasparenza** **Indicatore:**

	Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione dei link specifici e dei contatti sul sito **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario **Valore programmato:** ≥ 70% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato al servizio **Valore programmato:** 3

UFFICIO Orientamento post-laurea e placement
SERVIZI PER STUDENTI E LAUREATI

	Incontri, seminari e laboratori di orientamento al lavoro
Descrizione	Il servizio è volto alla conoscenza degli strumenti e dei canali per la ricerca attiva del lavoro, dei processi di selezione e degli sbocchi professionali dei percorsi di studio. Gli incontri prevedono la partecipazione di esperti interni ed esterni, responsabili delle risorse umane e professionisti di varie aree.
Destinatari	Studenti e neolaureati
Modalità di erogazione	La partecipazione è gratuita previa iscrizione alle singole iniziative pubblicizzate nel calendario eventi del magazine di Ateneo, LaStataleNews. Molti incontri sono dedicati a specifiche aree disciplinari e organizzati in collaborazione con i docenti referenti. Gli incontri si svolgono nelle diverse sedi dell'Ateneo, durante tutto l'anno tranne che in agosto. Il

	calendario degli incontri è disponibile oltre che su LaStataleNews > Eventi > Career service e sul sito unimi > studiare > stage e lavoro > incontri di orientamento al lavoro. Tutti i potenziali destinatari sono informati per tempo, tramite email, dell'apertura delle iscrizioni dei singoli eventi di potenziale interesse e, in alcuni casi, con il supporto dei docenti referenti.
Contatti	**Ufficio orientamento post-laurea e placement** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel.02 503.12231 – placement.aziende@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/incontri-di-orientamento-al-lavoro
Dimensioni/Indicatori	**Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di incontri **Valore programmato:** ≥ 65 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Numero di incontri pubblicati sul Web e promossi via email **Valore programmato:** 100% **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario **Valore programmato:** ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero di incontri per sedi di riferimento **Valore programmato:** > 1

	Sportello lavoro
Descrizione	Fornisce informazioni sui servizi di orientamento e placement di Ateneo e offre consulenza sulla stesura del CV e sulla ricerca di lavoro e stage in Italia e all'estero
Destinatari	Studenti e neolaureati
Modalità di erogazione	Lo sportello è gratuito e l'accesso è solo su prenotazione. Il servizio viene erogato online su Teams o in presenza su richiesta (Sede: c/o COSP - Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato)
Contatti	**Ufficio orientamento post-laurea e placement** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12231 – placement.aziende@unimi.it
Link utili	www.unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/sportello-lavoro
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, Teams, in presenza) **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione delle informazioni tramite sito web dedicato e email **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero di riscontri critici rispetto alle modalità di erogazione del servizio rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo email **Valore programmato:**

	≤ 10% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Erogazione settimanale di consulenze individuali **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** 100%

	CV e bacheca annunci di lavoro e stage online – studenti e laureati
Descrizione	Il servizio è volto a fornire opportunità di contatto diretto con gli employers, offrendo a studenti e neolaureati la possibilità di rendere visibile il proprio CV online e candidarsi ad offerte di lavoro e stage selezionate. Il **servizio di CV online** permette ai nostri studenti e laureati di aggiornare il proprio CV e renderlo visibile ad employers in cerca di personale. La **bacheca online** è la vetrina delle offerte di lavoro e stage riservate agli studenti e ai laureati della Statale, che possono candidarsi a quelle di loro interesse utilizzando il proprio CV online.
Destinatari	Studenti e neolaureati
Modalità di erogazione	Il CV resta in banca dati fino a 24 mesi dalla data di conseguimento del titolo di studio. Il CV può essere reso visibile o meno alle aziende utilizzando il pannello di configurazione dei servizi presente nel Profilo personale dopo l'autenticazione. Superati i 24 mesi, è possibile richiedere la permanenza per un periodo superiore solo rivolgendosi al COSP. La bacheca online propone automaticamente una selezione di offerte di lavoro o stage in linea con il profilo di ogni studente o laureato ma è possibile consultare le offerte di lavoro utilizzando i numerosi filtri disponibili. Il servizio è gratuito ed erogato tramite piattaforma ALMALAUREA. CV e bacheca sono accessibili direttamente dalla pagina personale

	UNIMIA - "Lavoro e Stage" > Gestisci il tuo CV oppure Consulta le offerte di lavoro e stage.
Contatti	**Ufficio orientamento post-laurea e placement** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12231 – placement.aziende@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/cv-e-offerte-di-lavoro-e-stage
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma Unimia) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio annuale di giorni entro il quale viene fornita una risposta **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione delle informazioni tramite le pagine web aggiornate **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Percentuale annuale di aggiornamento dei CV nella banca dati da parte degli studenti **Valore programmato:** ≥ 80% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio

	Unità di misura: Numero annuo di giorni lavorativi di disponibilità del servizio **Valore programmato:** 100%

	Incontri con le aziende in Ateneo: ***Job Fair e Recruiting days – studenti e laureati***
Descrizione	Il servizio fornisce opportunità di contatto diretto con gli employers, offrendo a studenti e neolaureati la possibilità di farsi conoscere e selezionare per offerte di lavoro e stage. La **Job Fair di Ateneo** è il principale evento di incontro con il mondo del lavoro, organizzato annualmente, vede ogni anno oltre 80/100 aziende presenti con i loro stand. I **Recruiting Days** sono momenti di incontro con employers alla ricerca di candidati per attività di preselezione per lavoro e stage direttamente in Statale.
Destinatari	Studenti e neolaureati
Modalità di erogazione	**Job Fair di Ateneo** La partecipazione è gratuita, previa iscrizione attraverso i link indicati in ciascuna delle iniziative pubblicate nel calendario eventi e sul magazine di Ateneo LaStataleNews. La Job Fair è dedicata a studenti e neolaureati di tutte le aree disciplinari e viene promossa tramite il sito dedicato cosp.careerserviceunimi.it/index.php Nel 2022 è stata realizzata per la prima volta un'edizione in modalità mista (online e in presenza) dell'evento **Recruiting Days** La partecipazione è gratuita previa iscrizione dal link indicato nel calendario eventi del magazine di Ateneo LaStataleNews. L'iniziativa si rivolge, di volta in volta, a studenti e neolaureati delle aree disciplinari di interesse dell'azienda. Il calendario degli incontri è disponibile sia su LaStataleNews > eventi > Career service, che sul portale unimi.it > studiare > stage e lavoro > incontri con le aziende. Tutti i potenziali destinatari vengono informati via email dell'apertura delle iscrizioni dei singoli eventi che possono interessarli e, in alcuni casi, con il supporto dei docenti referenti
Contatti	**Ufficio orientamento post-laurea e placement** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12231– placement.aziende@unimi.it

Link utili	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/incontri-con-le-aziende
Dimensioni/Indicatori	**Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero annuale di incontri **Valore programmato:** 1 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione delle informazioni tramite sito web dedicato e campagna promozionale via email **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario **Valore programmato:** ≥ 70% **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di aziende partecipanti all'edizione annuale **Valore programmato:** ≥ 80

UFFICIO Orientamento post-laurea e placement
SERVIZI PER AZIENDE ED ENTI

CV e bacheca annunci di lavoro e stage online – aziende e enti

Descrizione	Favorisce la ricerca di personale e il matching tra domanda e offerta di lavoro, offrendo agli employers la possibilità di consultare i CV online e di pubblicare offerte di lavoro e stage.

Università degli Studi di Milano – *carta dei servizi 2024*

Destinatari	Aziende, enti e associazioni alla ricerca di personale
Modalità di erogazione	Il servizio di consultazione dei CV è utilizzabile solo per selezione del personale, avviamento all'occupazione e/o stage. Non è possibile utilizzare il servizio per la promozione di corsi di formazione o altre attività formative, anche se erogati gratuitamente. Il servizio bacheca permette di ricevere direttamente le candidature. Le offerte devono riferirsi a posizioni e figure professionali che richiedono una formazione di livello universitario in corso o già conseguita. Il servizio è gratuito ed erogato tramite piattaforma ALMALAUREA. La banca dati dei CV e la bacheca sono accessibili solo su registrazione al portale UNIMI-Almalaurea. Il servizio assegna un limite annuo sia del numero di CV che si possono visionare che degli annunci pubblicabili. Il servizio è sempre accessibile online ma l'accreditamento dalle aziende e la pubblicazione degli annunci vengono sospesi durante le festività e la chiusura dell'Ateneo. Il servizio è promosso sul sito unimi.it > Ateneo > Terza missione > Università e mondo del lavoro.
Contatti	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12231– placement.aziende@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/consultare-la-banca-dati-dei-cv unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/pubblicare-un-annuncio
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma Almalaurea) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio annuale di giorni entro il quale viene fornita una risposta alle richieste email **Valore programmato:** 3

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Indicazione delle informazioni tramite pagine Web dedicate e aggiornate
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario
Valore programmato:
≥ 70%

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Percentuale di aziende enti che hanno richiesto il servizio e che hanno inviato almeno uno studente laureato dell'ateneo ad un colloquio di selezione per stage o lavoro
Valore programmato:
≥ 50%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuale di giorni lavorativi di disponibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato
Valore programmato:
4

	Incontri con le aziende in Ateneo: Job Fair e Recruiting day – aziende e enti
Descrizione	Il servizio fornisce agli employer opportunità di contatto diretto con i nostri studenti e neolaureati e la possibilità di presentarsi e proporre le proprie offerte di lavoro e stage. La **Job Fair** di Ateneo è il principale evento di incontro con il mondo del lavoro, organizzato annualmente, vede ogni anno oltre 100 aziende presenti con i loro stand. I **Recruiting Day** sono momenti di incontro dedicati ad uno o più employer che alla ricerca di candidati per svolgere attività di preselezione per lavoro e stage direttamente in Statale.
Destinatari	Aziende, enti e associazioni alla ricerca di personale
Modalità di erogazione	La partecipazione alla **Job Fair** è gratuita e avviene su invito dell''Ateneo o richiesta dell'azienda che l'Ateneo si riserva di accettare sulla base di criteri organizzativi e di equilibrio tra le aree disciplinari interessate. L'evento viene promosso sul sito dedicato cosp.careerserviceunimi.it/index.php, e il contatto via email/telefono con le aziende selezionate per la partecipazione. I **Recruiting day** vengono organizzati gratuitamente dopo una valutazione non contestabile delle opportunità proposte. Il servizio va richiesto con almeno 45 giorni di anticipo sulla data prevista per l'incontro. Il calendario degli incontri è disponibile sul magazine di Ateneo LaStataleNews > eventi > Career service e sul sito unimi > studiare > stage e lavoro > incontri con le aziende.
Contatti	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel: 02 503.12231– placement.aziende@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/job-fair-e-recruiting-day
Dimensioni/Indicatori	**Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Realizzazione e pubblicazione del sito dedicato all'evento **Valore programmato:** Sì **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio

	Unità di misura: Numero annuale di incontri **Valore programmato:** 1 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario **Valore programmato:** ≥ 70% **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di aziende partecipanti all'edizione annuale **Valore programmato:** ≥ 80

UFFICIO STAGE

	Tirocini curricolari (per studenti)
Descrizione	Attivazione di tirocini curriculari di tutti gli studenti regolarmente immatricolati in Ateneo - ad eccezione dei tirocini obbligatori degli studenti iscritti ai corsi L - LM - LMU della Facoltà di Medicina e Chirurgia - presso soggetti ospitanti esterni e strutture universitarie.
Destinatari	Studenti, soggetti ospitanti esterni, strutture universitarie interne
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato in modalità telematica tramite piattaforma gestionale dedicata. Per attivare un tirocinio curricolare: • lo studente aggiorna il proprio cv direttamente dalla pagina personale UNIMIA "Lavoro e Stage" > Inserimento e gestione CV • il soggetto ospitante esterno aderisce alla convenzione di tirocini e successivamente gestisce il progetto formativo accedendo al portale gestionale dal percorso: homepage sito di

	Ateneo (www.unimi.it) > Stage e tirocini> Attivare un tirocinio curricolare.
Contatti	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
Link utili	Informazioni per attivare i tirocini curricolari: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/attivare-un-tirocinio-curricolare Informazioni per la gestione dei tirocini in corso: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/gestire-e-chiudere-i-tirocini
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma gestionale per i tirocini) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Giorni lavorativi di accesso alla piattaforma gestionale e alle caselle email dedicate da back-office (escluse chiusure comunicate) **Valore programmato:** ≥ 90% **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione dei contatti di riferimento sulle pagine web dedicate **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:**

	Percentuale media di gradimento espressa mediante il Questionario finale dello stage (tirocinante, ente/impresa) **Valore programmato:** ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dell'Ufficio stage dedicato al servizio **Valore programmato:** 5,5

Tirocini extracurricolari (per laureati)

Descrizione	Attivazione di tirocini extracurriculari nei casi in cui sia applicabile la normativa vigente in regione Lombardia per coloro che abbiano conseguito un titolo di studio (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione) presso l'Università degli Studi di Milano, da non più di 12 mesi
Destinatari	Coloro che abbiano conseguito un titolo di studio (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione) presso l'Università degli Studi di Milano, da non più di 12 mesi
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato tramite piattaforma gestionale. Per attivare un tirocinio extracurricolare: • L'interessato/a che abbia conseguito il titolo di studi da non più di 12 mesi aggiorna il proprio cv direttamente dalla pagina personale UNIMIA - "Lavoro e Stage" > Inserimento e gesione CV • Il soggetto ospitante esterno aderisce alla convenzione di tirocinio e successivamente gestisce il progetto formativo accedendo al portale gestionale dal percorso: homepage sito di

	Ateneo (www.unimi.it) > Stage e tirocini>Attivare un tirocinio extracurricolare.
Contatti	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
Link utili	Informazioni per attivare i tirocini extracurricolari: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/attivare-un-tirocinio-extracurricolare
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma gestionale per i tirocini) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di accesso alla piattaforma gestionale e alle caselle email dedicate da back-office (escluse chiusure comunicate) **Valore programmato:** > 90% **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione dei contatti di riferimento sulle pagine web dedicate **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento espressa mediante il Questionario finale dello stage (tirocinante, ente/impresa) **Valore programmato:** ≥ 70%

	Continuità **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato al servizio **Valore programmato:** 5,5

	Tirocini all'estero
Descrizione	Attivazione di tirocini all'estero per studenti e coloro che abbiano conseguito un titolo di studi (L, LM, LMU, Master, Dottorati, Scuole di Specializzazione), presso l'Università degli Studi di Milano, entro 12 mesi dal conseguimento del titolo.
Destinatari	Studenti, coloro che abbiano conseguito un titolo di studi (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione) presso Università degli Studi di Milano, da non più di 12 mesi; soggetti ospitanti con sede all'estero.
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato in modalità telematica. Le informazioni sulle modalità ed i documenti utili all'attivazione del tirocinio all'estero (internship agreement ed eventuali allegati, lettera tutor), sono disponibili alla pagina dedicata sul sito di Ateneo: homepage sito (www.unimi.it) > Stage e tirocini> Attivare uno stage all'estero.
Contatti	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - convenzioni.stage@unimi.it
Link utili	Informazioni per attivare tirocini all'estero: unimi.it/it/internazionale/studiare-allestero/tirocini-allestero/attivare-uno-stage-allestero
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità**

Indicatore:
Canali disponibili per l'accesso al servizio
Unità di misura:
Numero di canali disponibili (sito Unimi)
Valore programmato:
1

Tempestività

Indicatore:
Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di accesso alle caselle email da back-office (escluse chiusure comunicate)
Valore programmato:
100%

Trasparenza

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione dei contatti sulle pagine web dedicate
Valore programmato:
Sì

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato al servizio
Valore programmato:
5,5

	Tirocini e Progetti speciali in Italia e all'estero
Descrizione	Promozione e gestione amministrativa di specifici programmi di tirocini organizzati da parte di soggetti esterni, con sede di svolgimento in Italia e all'Estero. I singoli programmi di tirocini definiscono i requisiti di partecipazione, tra cui il target di destinazione: studenti regolarmente immatricolati o coloro che abbiano conseguito un titolo di studio (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione), presso Università degli Studi di Milano.
Destinatari	Studenti, coloro che abbiano conseguito un titolo di studio (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione), soggetti esterni.
Modalità di erogazione	Le informazioni sulle modalità di partecipazione ai programmi di tirocinio cui l'Ateneo aderisce, sono disponibili alle pagine dedicate sul sito istituzionale (www.unimi.it), dalla homepage: Stage e tirocini > Tirocini e progetti speciali oppure Stage e tirocini > Tirocini CRUI e MAECI
Contatti	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
Link utili	Informazioni su specifici progetti di tirocinio: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/tirocini-e-progetti-speciali oppure unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/tirocini-crui-e-maeci
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (sito Unimi) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di accesso alle caselle email da back-office (escluse chiusure comunicate) **Valore programmato:** 100%

Trasparenza
Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione dei contatti di riferimento sul sito
Valore programmato:
Sì

Continuità
Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza
Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato al servizio
Valore programmato:
5,5

Ufficio servizi per studenti con disabilità e DSA

	Servizi per studenti con disabilità
Descrizione	L'Ateneo fornisce agli studenti con disabilità **assistenza** e **servizi** che ne garantiscono l'inclusione all'interno della comunità universitaria. L'Ufficio Servizi per Studenti con disabilità e DSA li accompagna per tutta la durata del percorso accademico, a partire dall'orientamento e la scelta, il supporto per lo svolgimento dei test di ingresso e l'immatricolazione, fino al conseguimento del titolo, offrendo loro una serie di servizi personalizzati da concordare su richiesta.

Destinatari	Studenti iscritti con certificazione di invalidità civile e/o certificazione di handicap ex lege 104/92
Modalità di erogazione	Per i colloqui è necessario prenotare un appuntamento tramite il servizio Informastudenti. Le richieste ai docenti per le misure compensative vanno inviate, con in copia conoscenza l'Ufficio, almeno 15 giorni prima della data dell'esame, allegando il documento personalizzato rilasciato a seguito del colloquio conoscitivo. I servizi (trasporto, accompagnamenti, assistenza durante gli esami, counseling psicologico ecc.) sono erogati su prenotazione inviando una email a ufficiodisabili@unimi.it e richiedono un tempo di attivazione di almeno 10 giorni, previa valutazione delle richieste da parte dell'ufficio. Il servizio di supporto alla mobilità va richiesto via email e deve contenere i dati relativi agli spostamenti, nello specifico: giorni, orari, indirizzi di partenza e di arrivo per tutto il semestre o per tutto il periodo in cui si intende usufruire del trasporto. Per l'attivazione del servizio di tutorato didattico occorrono dalle 3 alle 6 settimane.
Contatti	Ufficio Servizi per studenti con disabilità Via Festa del Perdono 3 Tel. 02 503.12366 - ufficiodisabili@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-studenti-con-disabilita
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Informastudenti) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Indicazioni dei contatti di riferimento sul sito web dedicato
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Percentuale media di gradimento espressa mediante questionario di soddisfazione sottoposto agli studenti con disabilità
Valore programmato:
≥ 70%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato al servizio
Valore programmato:
4

Servizi per studenti con DSA

Descrizione

L'Ateneo fornisce agli studenti con DSA assistenza e servizi che ne garantiscono l'inclusione all'interno della comunità universitaria. L'Ufficio Servizi per Studenti con disabilità e DSA li accompagna per tutta la durata del percorso accademico, a partire dall'orientamento e la scelta, il supporto per lo svolgimento dei test di ingresso e l'immatricolazione, fino al conseguimento del titolo, offrendo loro una serie di servizi personalizzati da concordare su richiesta.

Destinatari	Studenti iscritti con idonea certificazione attestante disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), in base alla Legge 170/2010
Modalità di erogazione	Per i colloqui è necessario prenotare un appuntamento tramite il servizio Informastudenti. Le richieste ai docenti per le misure compensative vanno inviate, con in copia conoscenza l'Ufficio, almeno 15 giorni prima della data dell'esame, allegando il documento personalizzato rilasciato a seguito del colloquio conoscitivo. I servizi (assistenza durante gli esami, counseling psicologico ecc.) sono erogati su prenotazione inviando una email a serviziodsa@unimi.it e richiedono un tempo di attivazione di almeno 10 giorni, previa valutazione delle richieste da parte dell'ufficio. Per l'attivazione del servizio di tutorato didattico occorrono dalle 3 alle 6 settimane.
Contatti	Ufficio Servizi per studenti con DSA via Festa del Perdono 3 Tel. 02 503.12366 - serviziodsa@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-studenti-con-dsa
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Informastudenti) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazioni dei contatti di riferimento sul sito web dedicato

	Valore programmato: Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento espressa mediante questionario di soddisfazione sottoposto agli studenti con DSA **Valore programmato:** ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato al servizio **Valore programmato:** 4

Servizi di supporto agli studenti

	Servizio Counseling e Metodo di Studio
Descrizione	Servizio di consulenza individuale o di gruppo, gratuito, agli studenti che attraversano momenti di difficoltà nello studio e rischiano di compromettere il rendimento e l'adattamento alla vita universitaria.
Destinatari	Studenti iscritti (per tutti i cicli di studio, con l'eccezione delle specialità mediche)
Modalità di erogazione	Possono essere richieste due diverse tipologie di consulenza, entrambe gratuite: consulenza per metodo di studio e counseling per problemi emotivi. Previo colloquio di

Università degli Studi di Milano – *carta dei servizi 2024*

	valutazione clinica, il counseling per problemi emotivi può essere anche erogato tramite pacchetti in convenzione con scuole di psicoterapia e servizi accreditati. Il colloquio va prenotato via email scrivendo a servizio.counseling@unimi.it indicando il nome e il numero di telefono per essere ricontattati per fissare il primo incontro.
Contatti	COSP - Servizio counseling e metodo di studio
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizio-counseling-studenti
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio semestrale di giorni entro il quale viene fornita una risposta con proposizione di una data **Valore programmato:** 7 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento espressa mediante questionario di soddisfazione sottoposto agli studenti che usufruiscono del servizio **Valore programmato:** ≥ 70%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%