



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

CARTA DEI SERVIZI

dell'Università degli Studi di Milano

CARTA DEI SERVIZI dell'Università degli Studi di Milano

- [I PARTE: Introduzione e principi generali](#)
 1. [Che cos'è la Carta dei Servizi](#)
 2. [Contesto normativo](#)
 3. [Destinatari](#)
 4. [Finalità](#)
 5. [Struttura della Carta dei Servizi](#)
 6. [Principi generali](#)
 7. [Metodologia](#)
 8. [Modalità di adozione e aggiornamento della Carta dei Servizi](#)
- [II PARTE: le Strutture tecnico-amministrative dell'Ateneo](#)
 1. [Direzione Generale - Staff di I livello Cybersecurity, Protezione Dati e Conformità](#)
 2. [Direzione Affari Istituzionali](#)
 3. [Direzione Centrale acquisti](#)
 4. [Direzione Contabilità, Bilancio e Programmazione finanziaria](#)
 5. [Direzione Didattica e Formazione](#)
 6. [Direzione Edilizia](#)
 7. [Direzione ICT](#)
 8. [Direzione Legale e Procedure Concorsuali personale dipendente](#)
 9. [Direzione Performance, Assicurazione qualità, Valutazione e Politiche di open science](#)
 10. [Direzione Risorse umane](#)
 11. [Direzione Segreterie studenti e Diritto allo Studio](#)
 12. [Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo SBA](#)
 13. [Direzione Servizi Patrimoniali Immobiliari e Assicurativi](#)
 14. [Direzione Servizi per la Ricerca](#)
 15. [Direzione Sicurezza, Sostenibilità e Ambiente](#)
 16. [Centro APICE - Archivi della Parola, dell'Immagine e della Comunicazione editoriale](#)
 17. [COSP - Centro per l'Orientamento allo Studio e alle Professioni](#)
 18. [CTU - Centro per l'Innovazione didattica e le Tecnologie multimediali](#)
 19. [SLAM - Centro Linguistico d'Ateneo](#)

I PARTE: Introduzione e principi generali

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento con cui l'Università degli Studi di Milano informa gli utenti dei **servizi** a loro disposizione e dei **livelli di qualità** che si intende garantire in vista del loro soddisfacimento. Non vengono indicati tutti i servizi erogati dall'Ateneo, ma solo quelli di maggiore interesse per l'utenza.

2. Contesto normativo

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Milano risponde ai principi dettati dalla vigente normativa in materia di erogazione di servizi pubblici.

Si richiamano in particolare:

- il D. Lgs. n. 286/1999 - *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche*;
- il D. Lgs. n. 150/2009 - *Attuazione della L. n. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*;
- la delibera CIVIT n. 88/2010 - *Linee Guida per la definizione degli standard di qualità*;
- la delibera CIVIT N. 3/2012 - *Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*;
- il D.L. n. 1/2012, convertito con modifiche in Legge n. 27/2012 - *Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività*;
- la L. n. 33/2013 - *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, come modificata dal D. Lgs. n. 97/2016.

3. Destinatari

La Carta dei Servizi si rivolge ai potenziali **destinatari** dei servizi resi dall'Università degli Studi di Milano, sia **interni** sia **esterni** all'Ateneo, quali, a titolo esemplificativo:

- Studenti
- Aspiranti studenti
- Laureati
- Cittadini
- Enti e Imprese
- Strutture dell'Ateneo nelle persone dei rispettivi Responsabili
- Assegnisti
- Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo.

I destinatari dei servizi erogati dall'Ateneo sono altresì definiti 'Utenti' e 'Richiedenti'.

4. Finalità

La Carta dei Servizi intende **assicurare prestazioni di qualità** in grado di offrire alle richieste degli utenti una risposta tempestiva, efficace, coerente con le disposizioni normative ed esauriente. A tal fine, vengono disciplinate sia le **modalità di erogazione dei servizi** da parte delle strutture dell'Ateneo, sia le **modalità di richiesta e di partecipazione da parte dei richiedenti**, in un'ottica di interazione tra Amministrazione e Utenti.

5. Struttura della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si articola in **due parti**:

- Parte prima: di carattere generale, descrive la natura, le finalità e la struttura della Carta;
- Parte seconda: per ciascuna struttura, individua i servizi erogati, indicando gli standard di qualità perseguiti.

6. Principi generali



L'Università svolge le proprie attività in conformità alle leggi, allo Statuto e ai Regolamenti di Ateneo e uniformandosi ai seguenti **principi generali**.

- **Uguaglianza dei diritti degli Utenti:** parità di condizioni e uguaglianza di trattamento nei confronti di tutti gli Utenti, senza discriminazioni di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche
- **Imparzialità:** obiettività e neutralità nei confronti di tutti gli Utenti
- **Continuità nel servizio:** regolarità nell'erogazione e informazione tempestiva in caso di chiusura degli uffici o sospensione temporanea delle attività
- **Partecipazione:** informazioni complete e aggiornate circa le modalità di presentazione delle richieste. Possibilità di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti
- **Efficacia ed efficienza:** soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecniche funzionali alle esigenze dell'utenza. Ottimizzazione delle risorse
- **Semplificazione:** riduzione degli adempimenti richiesti agli Utenti. Disponibilità di modelli. Informatizzazione dei sistemi
- **Trasparenza:** indicazione del Responsabile del procedimento. Chiarezza nelle risposte fornite. Libero accesso ad atti e documenti amministrativi, nel rispetto di vincoli ed obblighi di legge
- **Protezione dei dati personali:** trattamento dei dati personali nel rispetto delle norme comunitarie e nazionali, a tutela dei diritti degli interessati

7. Metodologia

La Carta definisce **i servizi erogati da ciascuna struttura dell'Ateneo**, indicandone le principali caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza.

Per ciascun servizio sono indicate le **dimensioni** rilevanti per rappresentare la qualità delle prestazioni.

Per ciascuna dimensione della qualità indicata in relazione a un servizio vengono elaborati **indicatori** per la misurazione del livello di qualità del servizio erogato.

Infine, per ciascun indicatore, viene individuato un **valore programmato**, che rappresenta il livello di qualità che l'Ateneo si impegna a mantenere (tenuto conto anche dei termini dei procedimenti previsti dalla normativa).

DIMENSIONE	ESEMPI DI INDICATORI
Accessibilità <i>Disponibilità e diffusione (fisica e multicanale) di informazioni che consentono di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio può essere richiesto e le modalità per fruirne.</i>	- Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello - Dislocazione degli sportelli / sedi degli uffici - Giorni e orari di apertura al pubblico - Numero di personale operante nel servizio - Tempi di attesa - Canali di comunicazione disponibili (ad esempio, telefono, PEO, PEC, interfaccia web ...) - Disponibilità di modulistica
Tempestività <i>Tempo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio</i> <i>Frequenza di erogazione del servizio</i> <i>Puntualità nella erogazione della prestazione</i>	- Tempo massimo di erogazione della prestazione - Tempo medio di risposta - Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio - Frequenza di erogazione del servizio
Trasparenza <i>Disponibilità e diffusione di informazioni che consentono di conoscere chiaramente A CHI, COME e COSA richiedere, nonché in QUANTO TEMPO ed eventualmente con QUALI COSTI poterlo ricevere</i>	- Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento - Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web - Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure) - Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web - Modalità di inoltro di eventuali reclami (contatti, modulistica, tempistica)
Efficacia <i>Rispondenza del servizio erogato alle aspettative del richiedente; corrispondenza con le procedure stabilite e dichiarate;</i> <i>esaustività rispetto alle esigenze finali dell'utente</i>	- Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo - Dati statistici sull'attività svolta
Continuità <i>Regolarità nella erogazione della prestazione</i>	- Numero di giorni / anno di fruibilità del servizio - Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio

	- Giornate di erogazione della prestazione senza interruzioni - Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio
Efficienza <i>Ottimizzazione delle risorse</i>	- Numero di personale impegnato nell'attività - Numero di prestazioni svolte per unità di personale

8. Modalità di adozione e aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione, viene pubblicata sul sito di Ateneo ed è consultabile anche nella sezione Amministrazione Trasparente.

La Carta dei Servizi è soggetta a **revisione** con cadenza annuale e ogni qualvolta se ne ravvisi l'esigenza, anche tenendo conto delle necessità degli utenti espresse attraverso reclami e segnalazioni, nonché della loro soddisfazione rilevata con le apposite indagini.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

**Direzione Generale - Staff di I livello
Cybersecurity, Protezione Dati e Conformità**



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Orientamento generale sulle modalità di richiesta di consulenze in ambito di sicurezza informatica e/o di protezione dati (anche personali)
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti, dottorandi, specializzandi, borsisti, assegnisti, esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	e-mail a: sportello.sicurezzaeprotezionedati@unimi.it
<i>Contatti</i>	Responsabile di Struttura sportello.sicurezzaeprotezionedati@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17) Tempestività: risposta entro 3 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121679.htm

Gestione campagne malevole via email

<i>Descrizione</i>	Gestione segnalazioni di email potenzialmente pericolose ricevute. Gestione e neutralizzazione della campagna, comunicazione con gli utenti potenzialmente coinvolti tramite e-mail informative e avvisi sul portale di Ateneo, indicazioni sulle misure specifiche di sicurezza per gli utenti colpiti, con supporto via e-mail o eventuale contatto telefonico
<i>Destinatari</i>	Possessori di casella di e-mail su dominio @unimi.it, @studenti.unimi.it, @guest.unimi.it
<i>Modalità di erogazione</i>	e-mail a: sicurezza@unimi.it
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio CERT e Gestione Incidenti sportello.sicurezzaeprotezionedati@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17) Tempestività: tempo medio di gestione della campagna e prime contromisure entro 1 giorno lavorativo
<i>Link utili</i>	Informazioni: work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118546.htm Avvisi: work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118606.htm

Accesso remoto sicuro alle risorse di Ateneo - Servizio VPN

<i>Descrizione</i>	Gestione delle richieste di abilitazione di account per l'accesso sicuro, tramite VPN, ai servizi e alle risorse protette dall'esterno della rete di Ateneo o a servizi riservati sulla intranet. La richiesta per i dipendenti in telelavoro o smart working deve pervenire dalla Direzione Risorse umane. La richiesta per l'abilitazione al servizio VPN del personale tecnico amministrativo, per altre esigenze, e di fornitori delle strutture tecniche deve avvenire su richiesta del responsabile della struttura richiedente. I fornitori vengono contattati telefonicamente per la trasmissione delle credenziali di primo utilizzo. Risposta a eventuali criticità di accesso al servizio VPN vengono fornite via e-mail. Per alcuni utenti possono essere richieste regole di accesso idonee alle specifiche esigenze.
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, fornitori delle strutture tecniche
<i>Modalità di erogazione</i>	Per il personale tecnico, amministrativo e bibliotecario (Lavoro Agile e Telelavoro) è necessaria una comunicazione dalla Direzione Risorse umane e-mail a: vpn@unimi.it Per il personale tecnico amministrativo e per i fornitori esterni le richieste devono essere inoltrate dai responsabili delle strutture tecniche. Per i fornitori esterni si dovranno indicare nella motivazione gli estremi e la data di scadenza del contratto. Richiesta tramite Modulo Elixform Supporto e-mail vpn@unimi.it
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Tecnologie di Sicurezza sportello.sicurezzaeprotezionedati@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità modulo 24 ore Tempestività abilitazione dell'utente entro 3 gg lavorativi
<i>Link utili</i>	Informazioni: work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm

Data breach

<i>Descrizione</i>	Gestione e istruttoria, su segnalazione, di violazione di dati personali quali quelle ad esempio dovute a smarrimento di una memoria removibile, come un hard disk esterno o una pen-drive USB contenente dati, violazione di un account di posta elettronica, compromissione di un PC o di un server, criptazione di dati a seguito di attacco ransomware, pubblicazione non autorizzata di dati salvati all'interno del database di un sito web su internet
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, dottorandi, specializzandi, borsisti, assegnisti
<i>Modalità di erogazione</i>	e-mail a: violazione.dati@unimi.it Segnalazione via email a violazione.dati@unimi.it di un evento di data breach; compilazione e invio del modulo disponibile online work.unimi.it/filepub/sicurezza_ict/Segnalazione_data_breach.pdf e gestione istruttoria in base alla tipologia di incidente
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Protezione dati, AUDIT e conformità normativa sportello.sicurezzaeprotezionedati@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17) Tempestività: Avvio verifiche e istruttoria entro 1giorno lavorativo, predisposizione per notifica al Garante della Privacy entro 72 ore ai sensi del Regolamento Ue 2016/679 (GDPR)
<i>Link utili</i>	Informazioni: work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118592.htm



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Affari Istituzionali



Direzione Affari Istituzionali

Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività propri della Direzione Affari istituzionali
<i>Destinatari</i>	Cittadini, enti e aziende, studenti rappresentanti di lista, personale docente e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, strutture amministrative
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail scrivendo a: sportello.affariistituzionali@unimi.it Lo Sportello si impegna a rispondere sempre via e-mail entro 3 giorni lavorativi
<i>Contatti</i>	Sportello di Direzione e supporto al Garante studenti Dirigente sportello.affariistituzionali@unimi.it
<i>Indicatori</i>	100% di richieste evase sul totale di richieste pervenute 100% di richieste evase entro i termini previsti
<i>Link utili</i>	Pagina informativa del servizio: work.unimi.it/aree_protette/121660.htm

Garante degli Studenti

<i>Descrizione</i>	Raccogliere gli esposti degli studenti riguardo ad atti e comportamenti di organi, strutture, uffici o singoli soggetti dell'Ateneo che violano la normativa vigente o il Codice etico d'Ateneo, tutelando la parte lesa da possibili ritorsioni. Operare per dirimere le questioni e comunicare osservazioni e conclusioni all'organo competente e al denunciante. Vigilare sulla corretta applicazione della normativa vigente relativa alla didattica, al diritto allo studio e alla carriera degli studenti. Raccogliere denunce o segnalazioni e sollecitare miglieorie o interventi di tutela, come previsto all'art. 35 dello Statuto d'Ateneo e dal Regolamento per la disciplina del Garante degli studenti.
<i>Destinatari</i>	Studenti, dottorandi
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazioni via e-mail a: garantedeglistudenti@unimi.it oppure appuntamento per un incontro individuale. Il Garante riceve solo su appuntamento in una delle sale del Rettorato, in via Festa del Perdono 7. La data di ricevimento viene pubblicata ogni mese sul portale web di Ateneo alla pagina: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/diritti-salute-e-benessere/garante-degli-studenti
<i>Contatti</i>	Sportello di Direzione e supporto al Garante studenti Funzionario incaricato del supporto al Garante degli studenti garantedeglistudenti@unimi.it
<i>Indicatori</i>	100% di richieste evase sul totale di richieste pervenute
<i>Link utili</i>	Pagina informativa di servizio: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/diritti-salute-e-benessere/garante-degli-studenti

**Gestione di segnalazione di atti corruttivi (whistleblowing)**

<i>Descrizione</i>	Raccogliere e gestire le segnalazioni di fatti corruttivi al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT)
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e personale docente, collaboratori di imprese fornitrici di beni e servizi e che realizzano opere per l'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è accessibile tramite apposita piattaforma al link: whistleblowing.unimi.it/#/ In alternativa si può inviare una lettera via posta ordinaria o interna indirizzata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione - Università degli Studi di Milano, via Festa del Perdono, n. 7 - 20123 Milano, apponendo sulla busta la dicitura "Riservata personale". Entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione il RPCT procede con la sua l'archiviazione oppure con l'inoltro alle strutture competenti per l'adozione dei provvedimenti conseguenti
<i>Contatti</i>	Ufficio per la trasparenza e la prevenzione della corruzione Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) piattaforma: whistleblowing.unimi.it/#/ (per inviare la segnalazione e monitorare lo stato avanzamento) Oppure casella mail: anticorruzione@unimi.it
<i>Indicatori</i>	100% di richieste evase sul totale di richieste pervenute 90% di richieste evase entro i termini previsti
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ateneo/la-statale/anticorruzione-e-trasparenza whistleblowing.unimi.it/#/



Supporto specialistico alle attività degli Organi di Governo (CdA, SA)	
<i>Descrizione</i>	Raccogliere e revisionare le proposte di delibera da sottoporre agli organi di governo (Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione). Gestire le sedute degli Organi (convocazione, predisposizione materiali, verbalizzazione). Redigere, registrare e trasmettere alle strutture competenti le delibere e i verbali delle sedute degli Organi.
<i>Destinatari</i>	Strutture di Ateneo, membri degli organi di governo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio di raccolta e revisione delle proposte di delibera è accessibile alle strutture e agli utenti abilitati tramite upload delle proposte di delibera su cartella server (accesso previa autenticazione) nel sistema cloud Unimibox. Le proposte di delibera esaminate dagli organi di governo vengono rese disponibili, a una selezione di utenti abilitati, nel sistema cloud Unimibox successivamente alle sedute degli organi. Le comunicazioni, ovvero le delibere in forma sintetica, vengono pubblicate nel portale d'Ateneo a seguito delle sedute degli organi. Le delibere e i verbali delle sedute vengono trasmesse alle strutture amministrative individuate per competenza, attraverso il sistema di gestione documentale Archiflow.
<i>Contatti</i>	Settore Attività istituzionali e organi di governo Capo Settore (per Senato Accademico) 02 503 12058 - senato.accademico@unimi.it Ufficio Rapporti con gli organi di governo e regolamenti Capo Ufficio (per Consiglio di Amministrazione) 02 503 12064 - consiglio.amministrazione@unimi.it
<i>Indicatori</i>	90% delle proposte/comunicazioni pubblicate su UniMiBox nei tempi previsti (ossia entro 3 giorni dalla seduta)
<i>Link utili</i>	Per il Consiglio di Amministrazione: unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/consiglio-di-amministrazione Per il Senato Accademico: unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/senato-accademico

Gestione dell'iter di stipula di accordi quadro e convenzioni di tipo istituzionale

<i>Descrizione</i>	Supporto nella redazione e formalizzazione di convenzioni e accordi quadro di tipo istituzionale
<i>Destinatari</i>	Enti e imprese, responsabili di strutture di Ateneo, cittadini
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è accessibile via e-mail scrivendo a: accordi.istituzionali@unimi.it e/o fissando telefonicamente (02503 12105) incontri in presenza con i proponenti
<i>Contatti</i>	Ufficio Attività e accordi istituzionali Capo Ufficio accordi.istituzionali@unimi.it
<i>Indicatori</i>	100% di richieste prese in carico sul totale di richieste pervenute

Iscrizione all'Albo di associazioni studentesche

<i>Descrizione</i>	Gestione di un processo di accreditamento di associazioni e gruppi studenteschi (e di liste di rappresentanza negli organi di governo), per favorire e sostenere, anche finanziariamente, le iniziative culturali, sociali e sportive promosse e gestite in forma autonoma dagli studenti dell'Ateneo e rivolte alla componente studentesca in generale. Per assicurare una ripartizione equa e trasparente di risorse finanziarie e spazi tra tutti gli iscritti impegnati in iniziative, l'Ateneo ha istituito un Albo a cui associazioni, cooperative, gruppi e liste di rappresentanza negli organi accademici hanno l'obbligo di iscriversi in modo da essere riconosciuti e accreditati.
<i>Destinatari</i>	L'iscrizione all'Albo può essere richiesta ogni anno e ha una durata biennale. Studenti, borsisti e assegnisti
<i>Modalità di erogazione</i>	Al servizio di iscrizione/rinnovo dell'iscrizione all'Albo delle associazioni si accede tramite form online disponibile nella sezione "Procedura di iscrizione e di rinnovo per il biennio [aaaa/aaaa]" alla pagina del portale di Ateneo unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche
<i>Contatti</i>	Ufficio Attività e accordi istituzionali Capo Ufficio 02 503 12028 - albo.associazioni@unimi.it
<i>Indicatori</i>	100% di richieste evase sul totale di richieste pervenute
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche

Gestione delle richieste per la concessione di spazi per eventi istituzionali, convegni e seminari

<i>Descrizione</i>	Concessione dell'uso di spazi di rappresentanza e non a soggetti interni ed esterni per l'organizzazione di eventi istituzionali, convegni, seminari e altre attività culturali purché non in contrasto con quanto stabilito dal Regolamento di Ateneo per la concessione temporanea degli spazi. La concessione può avvenire a titolo oneroso, gratuito o dietro rimborso spese.
<i>Destinatari</i>	Docenti, studenti, cittadini, enti e imprese, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario.
<i>Modalità di erogazione</i>	Presentare istanza almeno 60 giorni prima della data dell'evento compilando il modulo online Richiesta concessione spazi di rappresentanza elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=Eventi_richiestaConcessioneSpaziRappresentanza Richiesta concessione spazi per eventi promossi da Rettore, Prorettori o Delegati del Rettore: elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=Eventi_richiestaConcessioneSpazi_EventiRettoreProrettoriDelegati
<i>Contatti</i>	Ufficio eventi Capo Ufficio Tel. 02 503 12090 manifestazioni@unimi.it
<i>Indicatori</i>	90% di richieste evase sul totale di richieste pervenute
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: unimi.it/it/ateneo/la-statale/eventi-e-manifestazioni/spazi-congressuali

Gestione del servizio di protocollo in ingresso e dei servizi di spedizione

<i>Descrizione</i>	Garantire la ricezione e la registrazione a protocollo dei documenti amministrativi in ingresso (analogici e digitali) e il relativo smistamento alle strutture competenti tramite il sistema di gestione documentale su piattaforma Archiflow.
<i>Destinatari</i>	Il servizio di spedizione garantisce la ricezione e lo smistamento della posta tradizionale a tutte le strutture di Ateneo (centrali e periferiche) e la distribuzione della stessa tra tutte le strutture e sedi dell'Ateneo (amministrazione centrale e periferica).
<i>Modalità di erogazione</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, personale docente, cittadini
<i>Contatti</i>	Il servizio di protocollo è svolto d'ufficio, attraverso il presidio dei canali di trasmissione dell'Ateneo (PEC, posta tradizionale, consegna a mano). Lo sportello di Protocollo per la ricezione delle istanze consegnate a mano è aperto dal lunedì al venerdì, ore 9.00-11.45 e 15.00-16.00 Ufficio Archivi e Protocollo Capo Ufficio Tel. 02 503 12026 12204 ufficio.protocollo@unimi.it
<i>Indicatori</i>	100% Nr. di registrazioni effettuate rispetto alle istanze ricevute
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/protocollo/102631.htm

**Gestione richieste di selezione dei documenti d'archivio
(scarto archivistico)**

<i>Descrizione</i>	Supporto alle strutture di Ateneo che richiedono il servizio e gestione dei procedimenti di scarto archivistico
<i>Destinatari</i>	Strutture di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è accessibile tramite form online al link: elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=PERSONALE_proposta_scarto_documenti_amministrativi
<i>Contatti</i>	Ufficio Archivi e Protocollo Capo Ufficio Tel. 02 503 12026 12204 12221 archivi@unimi.it
<i>Indicatori</i>	90% di richieste evase rispetto al totale richieste pervenute



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Centrale Acquisti



Direzione Centrale Acquisti

Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Risponde alle richieste che hanno per oggetto le attività della Direzione Centrale acquisti, con istruttoria diretta del quesito o orientando l'utenza verso la struttura competente.
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti, borsisti e assegnisti dell'Ateneo Cittadini, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail a sportello.centraleacquisti@unimi.it
<i>Contatti</i>	Responsabile di Direzione sportello.centraleacquisti@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: tutti i giorni lavorativi Tempestività: • Risposta all'utenza entro 3 giorni lavorativi e, in caso sia necessario un approfondimento istruttorio, con indicazione della data nella quale verrà fornita risposta completa • comunicazione all'utenza della presa in carico: 100% • comunicazione all'utenza della risposta: 100% Efficienza: 100% delle unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: work.unimi.it/aree_protette/121374.htm





Pianificazione dei fabbisogni Approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale	
<i>Descrizione</i>	Rilevamento dei fabbisogni delle strutture, per consentire un'efficace programmazione e ottimizzazione delle procedure d'acquisto. Attività di approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale per appalti e contratti pubblici nella fase di preparazione della procedura, durante lo svolgimento e nella eventuale fase precontenziosa.
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Online, con invio dati a sportello.centraleacquisti@unimi.it , tramite Archiflow o appositi moduli informatici. Raccolta, esame ed elaborazione dati e, in caso di necessità, richiesta integrazione dati. Trasmissione dati a <i>Settore Gare - Settore Servizi Economici, Contratti e Certificazioni</i> , per esigenze di importo sotto-soglia comunitaria, o a <i>Settore Gare</i> , per esigenze di importi superiori alla soglia comunitaria. Risposta alla richiesta, previa istruttoria. Eventuale redazione e divulgazione di circolari di interesse generale Rapporti informativi alle strutture in materia di contrattualistica pubblica. Analisi normative e giurisprudenziali in materia di appalti pubblici.
<i>Contatti</i>	Responsabile di Direzione sportello.centraleacquisti@unimi.it
<i>Indicatori</i>	sportello.centraleacquisti@unimi.it , casella presidiata tutti i giorni lavorativi Trasparenza: Pubblicazione al 100% delle informazioni relative ai contratti quadro attivati ad esito della rilevazione dei fabbisogni sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna e in Unimibox Efficacia: 100% adeguatezza dell'elaborazione dei dati raccolti per l'attivazione di contratti quadro
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: work.unimi.it/servizi/servizi_legali/35040.htm

Gestione procedure negoziate telematiche di forniture-servizi/lavori per importi sotto le rispettive soglie comunitarie

Descrizione	Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto
Destinatari	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
Modalità di erogazione	Online, tramite la compilazione di un modulo online con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura
	Attività di analisi e valutazione, supportata da comunicazioni istruttorie (email, contatti e incontri interlocutori), finalizzate all'assunzione della delibera da parte dell'Organo competente (in caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla Struttura di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla Struttura)
	Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisiti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale
	Espletamento procedura e stipula contratto in forma di atto pubblico amministrativo (lavori)/scrittura privata (servizi forniture)
	Trasmissione a mezzo e-mail alla Struttura richiedente e al Direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione
Contatti	Capo Settore Gare - Capo Ufficio Gare Lavori - Capo Ufficio Gare Forniture Capo Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it
Indicatori	Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
	Accessibilità: 100%, Archiflow/casella settore.gare@unimi.it: presidiata tutti i giorni lavorativi - pagina web: accessibile 365 giorni/anno - possibilità di incontro su appuntamento con Capo Settore / Capo Ufficio Tempestività: - Espletamento procedura di affidamento: entro 90 giorni dall'approvazione della procedura da parte dell'Organo competente o dall'approvazione definitiva del progetto posto a base di gara (lavori) - Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dalla stipula del contratto - risposta al 100% delle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione) Trasparenza: - pubblicazione del 100% delle informazioni necessarie per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi sul sito di d'Ateneo dedicato alla comunicazione interna Efficacia: 100% rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo 95% esautività delle prestazioni rispetto alle richieste Efficienza: 100% delle unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività
Link utili	Pagina informativa: work.unimi.it/servizi/servizi_legali/35040.htm

Gestione procedure telematiche con bando sopra soglia comunitaria

Descrizione	Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto-
Destinatari	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
Modalità di erogazione	Online, tramite compilazione di un modulo online, con cui struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale Espletamento procedura e stipula contratto in forma pubblica amministrativa Trasmissione via e-mail alla struttura richiedente e al direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione
Contatti	Capo Settore Gare - Capo Ufficio Gare Lavori - Capo Ufficio Gare Forniture - Capo Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
Indicatori	Accessibilità': • 100%, Archiflow/casella settore.gare@unimi.it: presidiata tutti i giorni lavorativi • pagina web: accessibile 365 giorni/anno • possibilità di incontro su appuntamento con Capo Settore / Capo Ufficio Tempestività: • Espletamento della procedura di affidamento: entro 120 giorni dall'approvazione della procedura da parte del competente organo. • Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dal provvedimento di aggiudicazione definitiva • Trasmissione copia contratto: entro 5 giorni dalla sottoscrizione • risposta al 100% delle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione) Trasparenza: • 100% pubblicazione delle informazioni necessarie per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna • Efficacia: • 100% rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo • 95% esautività delle prestazioni rispetto alle richieste Efficienza: • 100% delle unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività
Link utili	Pagina informativa: work.unimi.it/servizi/servizi_legali/35040.htm

Formazione e gestione albo fornitori	
<i>Descrizione</i>	Gli Uffici del Settore si occupano della formazione e della gestione degli albi fornitori in materia di lavori edilizi - forniture di beni - prestazioni di servizi
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a settore.gare@unimi.it o mediante Archiflow
	Attività di analisi e valutazione supportata da comunicazioni istruttorie (e-mail, contatti e incontri interlocutori). In caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente
	Espletamento procedura di istituzione dell'Albo (previa adeguata pubblicità) e suo aggiornamento periodico. Trasmissione in forma scritta o via e-mail indirizzata alla struttura richiedente del link di accesso a tutte le istanze pervenute e della comunicazione di pubblicazione/aggiornamento Albo.
<i>Contatti</i>	Capo Settore Gare - Capo Ufficio Gare Lavori - Capo Ufficio Gare Forniture - Capo Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
	Accessibilità: 100%, Archiflow/casella settore.gare@unimi.it: presidiata tutti i giorni lavorativi - pagina web: accessibile 365 giorni/anno - possibilità di incontro su appuntamento con Capo Settore / Capo Ufficio Tempestività: - Espletamento della procedura: entro 60 giorni dalla presa in carico della richiesta. - Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dal provvedimento di approvazione dell'Albo - risposta al 100% delle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di pubblicazione all'Albo) Trasparenza: - Pubblicazione del 100% delle informazioni necessarie sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi Efficacia: 100% rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo 95% esautività delle prestazioni rispetto alle richieste Efficienza: 100% del personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: work.unimi.it/servizi/servizi_legali/35040.htm

Affidamenti diretti inferiori a € 40.000**Gestione procedure telematiche MePA di valore inferiore alla soglia comunitaria****Adesione a convenzioni CONSIP e ARIA Lombardia****Rilascio diplomi e badge**

<i>Descrizione</i>	• Approvvigionamento di beni e servizi mediante affidamenti diretti di valore inferiore a € 40.000 • Acquisti di beni e servizi per valore inferiore alla soglia comunitaria, utilizzando il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) • Approvvigionamento di beni e servizi mediante l'adesione alle convenzioni stipulate dai soggetti aggregatori CONSIP e ARIA Lombardia • Rilascio di diplomi e badge
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, laureati (per il Rilascio di diplomi e badge) Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Tramite compilazione di un modulo online, con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura Esame della richiesta (in caso di esito positivo dell'istruttoria, conferma e-mail alla Struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente) Espletamento procedura se richiesto e stipula contratto (su piattaforma telematica o mediante emissione di ordine) Trasmissione in forma scritta o via e-mail indirizzata alla struttura richiedente e al direttore dell'esecuzione di copia del contratto e della comunicazione di avvio esecuzione Per diplomi e badge: 1) Procedura di stampa dei diplomi. Invio per posta assicurata a laureati 2) Stampa Badge e comunicazione via e-mail al richiedente per ritiro.
<i>Contatti</i>	Capo Settore Servizi Economici, Contratti e Certificazioni ufficio.acquisti@unimi.it / sportello.certificazioni@unimi.it Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: 100%, Archiflow/casella ufficio.acquisti@unimi.it: presidiata tutti i giorni lavorativi pagina web: accessibile 365 giorni/anno possibilità di incontro su appuntamento con Capo Settore / Capo Ufficio Tempestività: • Espletamento della procedura di affidamento: entro 60 giorni dalla richiesta. • Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dalla stipula (possibilità di interrompere i termini per esigenze istruttorie) • Risposta al 100% delle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione) • Procedura di stampa dei diplomi: Invio per posta assicurata a utenti: entro 180 giorni dalla data di laurea • Stampa Badge e comunicazione per email al richiedente per ritiro: entro 2 giorni dalla richiesta Trasparenza: • pubblicazione del 100% delle informazioni necessarie per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna Efficacia: • 100% rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo • 100% esatività delle prestazioni rispetto alle richieste
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: work.unimi.it/servizi/servizi_legali/35040.htm



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

**Direzione Contabilità, Bilancio e
Programmazione finanziaria**



Direzione Contabilità, Bilancio e Programmazione finanziaria

Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, sui processi amministrativo contabili e sull'applicazione della regolamentazione giuscontabile
<i>Destinatari</i>	Responsabili amministrativi, personale amministrativo e bibliotecario afferente ai centri di spesa
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail a: direzione.contabilita@unimi.it
<i>Contatti</i>	Dirigente direzione.contabilita@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Lo Sportello si impegna a dare riscontro via e-mail entro 3 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121655.htm

Variazioni di bilancio

<i>Descrizione</i>	Assegnare risorse di budget e gestire operazioni di variazione in corso di esercizio
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato attraverso l'applicativo gestionale U-gov mediante specifica funzione (richiesta di variazione) e successiva segnalazione via e-mail a: strutture.variazioni@unimi.it
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Bilancio, Budget e Contabilità analitica Capo Ufficio strutture.variazioni@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di erogazione del servizio (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione stessa): 5 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Ordinativi di pagamento e incasso

<i>Descrizione</i>	Gestire e trasmettere all'Istituto Cassiere gli ordinativi di pagamento e incasso
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta emissione ordinativi attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Invio distinte in banca")
<i>Contatti</i>	Ufficio Gestione della Tesoreria Capo Ufficio direzione.contabilita@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di trasmissione ordinativi: 5 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Anagrafica delle persone giuridiche

<i>Descrizione</i>	Gestire in modo centralizzato l'anagrafica delle persone giuridiche all'interno dell'applicativo gestionale U-Gov
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta inserimento o variazione anagrafica attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "UGOV / Anagrafica"), allegando il modulo disponibile al link work.unimi.it/cataloghi/divisione_stipendi/riciesta%20anagraficaUGOV.pdf (solo per nuovo inserimento). A seguito della richiesta, l'Ufficio provvede ad aggiornare o creare la relativa scheda anagrafica all'interno del gestionale U-Gov
<i>Contatti</i>	Ufficio Gestione della Tesoreria Capo Ufficio direzione.contabilita@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di erogazione del servizio: 7 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Help desk U-gov

<i>Descrizione</i>	Dare supporto alle strutture di Ateneo per la risoluzione di problematiche tecniche e informatiche inerenti all'applicativo gestionale U-gov
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta assistenza e riscontro attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "UGOV / Assistenza")
<i>Contatti</i>	Ufficio Help Desk applicativo gestionale Capo Ufficio direzione.contabilita@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di erogazione del servizio: 7 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Ricavi istituzionali

<i>Descrizione</i>	Gestire le entrate istituzionali da soggetti pubblici e privati
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	In presenza di contratto o convenzione il servizio viene erogato attraverso l'invio di e-mail a: ricavi.istituzionali@unimi.it , con richiesta di registrazione del contratto o convenzione all'interno dell'applicativo gestionale U-gov. Nel corso di validità del contratto, verranno contabilizzati i relativi incassi.
<i>Contatti</i>	Ufficio Ricavi istituzionali Capo Ufficio ricavi.istituzionali@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di erogazione del servizio (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione stessa): 10 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Ciclo passivo

<i>Descrizione</i>	Si occupa dell'intero ciclo passivo delle strutture d'Ateneo che gestiscono in autonomia il budget ma non processano i dati contabili: rilevazione contabile del contratto o buono d'ordine, del documento di trasporto, della fattura, dell'ordinativo di pagamento, rilevazioni inventariali, rilevazioni di apertura, reintegrazioni e chiusura dei registri dei fondi economici
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione centrale, Centri funzionali), personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato attraverso l'applicativo gestionale U-gov per la gestione delle richieste di acquisto (RDA) e conseguente emissione del buono d'ordine. Le fasi successive del servizio consistono nella contabilizzazione delle fatture e altri documenti di spesa, nel carico e scarico di inventario, nella richiesta di rilevazione di fondo economico. Le attività vengono svolte su richiesta scritta via e-mail a: sezionepagamenti@unimi.it o posta ordinaria, all'attenzione dell'Ufficio Contabilità dei costi
<i>Contatti</i>	Ufficio Contabilità dei costi Capo Ufficio sezionepagamenti@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di erogazione del servizio (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione stessa): 15 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Problematiche relative alla fatturazione elettronica

<i>Descrizione</i>	Dare supporto alla gestione delle fatture elettroniche passive da parte delle strutture d'Ateneo: verifica flussi provenienti dal Sistema di Interscambio, gestione di eventuali criticità rilevate dalle strutture destinatarie delle fatture e conseguente interfaccia con il gestore del sistema documentale (Siav Spa)
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazione dei problemi riscontrati via e-mail a: sezionepagamenti@unimi.it L'ufficio fornisce riscontro via e-mail
<i>Contatti</i>	Ufficio Contabilità dei costi Capo Ufficio sezionepagamenti@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di risposta alla segnalazione: 5 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Fatturazione attiva

<i>Descrizione</i>	Emettere e incassare le fatture nell'ambito attività commerciale dell'Ateneo
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta di emissione fattura, che può avvenire mediante: • sistema Unifat (work.unimi.it/unifatweb) per le fatture a tariffario • apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione"). La fattura elettronica viene generata e inviata ai sensi di legge
<i>Contatti</i>	Ufficio Ricavi da Attività commerciale Capo ufficio fatturazione.contabilita@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di erogazione del servizio (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione stessa): 7 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Recupero crediti commerciali

<i>Descrizione</i>	Monitorare e sollecitare i pagamenti delle fatture attive emesse dall'Ufficio
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato: • su richiesta da inviare via e-mail a: fatturazione.contabilita@unimi.it • d'ufficio, in base agli esiti del monitoraggio eseguito periodicamente dall'Ufficio sui pagamenti delle fatture attive emesse
<i>Contatti</i>	Ufficio Ricavi da Attività commerciale Capo Ufficio fatturazione.contabilita@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di erogazione del servizio su richieste: 5 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Supporto fatturazione decentrata

<i>Descrizione</i>	Dare supporto all'attività di fatturazione diretta delle strutture dipartimentali che svolgono prestazioni commerciali allo sportello
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazione o richiesta di informazione/chiarimenti da inviare via e-mail a: fatturazione.contabilita@unimi.it , o mediante apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione"). Il servizio risponde attraverso lo stesso canale utilizzato per la segnalazione
<i>Contatti</i>	Ufficio Ricavi da Attività commerciale Capo Ufficio fatturazione.contabilita@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di risposta alla segnalazione: 5 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390



Consulenza fiscale

<i>Descrizione</i>	Fornisce consulenza e assistenza a tutte le strutture d'Ateneo, comprese le attività di studio e analisi delle innovazioni normative
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta di consulenza o assistenza da inviare via e-mail a: contabilita.ufficiofiscale@unimi.it , e successivo riscontro attraverso lo stesso canale
<i>Contatti</i>	Ufficio Adempimenti e consulenza fiscale Capo Ufficio contabilita.ufficiofiscale@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo massimo di risposta alla richiesta: 20 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Didattica e Formazione




Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni generali su didattica e internazionalizzazione, indirizzando le richieste dell'utente alla specifica casella dedicata.
<i>Destinatari</i>	Studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, enti
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail sportello.formazione@unimi.it
<i>Contatti</i>	sportello.formazione@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Risposta entro 3 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121694.htm

Istituzione e accreditamento corsi di dottorato di ricerca

<i>Descrizione</i>	Sottopone all'approvazione degli Organi accademici la proposta di istituzione di corsi di dottorato avanzata dai dipartimenti, previa verifica della presenza dei requisiti necessari. Cura l'aggiornamento pagina dedicata del portale, attraverso la piattaforma W4. Trasmette ai coordinatori le indicazioni di MUR/ANVUR per l'inserimento in banca dati secondo i requisiti ministeriali. Cura la compilazione delle schede anagrafe dottorati sulla piattaforma CINECA secondo le tempistiche indicate.
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti (direttore, docenti, segretari amministrativi) Coordinatori dei corsi di dottorato e colleghi docenti
<i>Modalità di erogazione</i>	• Relazione con organi accademici • Implementazione sistema W4 per aggiornamento portale • Via e-mail e spazio condivisione Unimibox per invio form di raccolta dati ai coordinatori dei corsi di dottorato in base a linee guida ministeriali • Contatti con coordinatori per verifica e integrazione form compilati, • Appuntamenti diretti, contatti telefonici e via e-mail con casella dedicata phd@unimi.it
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Ufficio dottorati di ricerca e scuole di specializzazione via Festa del Perdono, 7 - 20122 Milano Tel. 02.50312581 e-mail phd@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempestività: condivisione immediata tramite UNIMIBOX, accessibile ai coordinatori, e avviso via e-mail della comunicazione ministeriale sull'accREDITAMENTO Continuità: il processo di accREDITAMENTO dei corsi secondo modalità e tempistiche definite dal Ministero per dare avvio al ciclo di dottorato è avviato annualmente
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/corsi-di-dottorato-phd

Mobilità studenti in uscita

<i>Descrizione</i>	Il servizio sviluppa e gestisce i programmi di mobilità in uscita per studio, tirocinio e tesi di laurea di tutti gli studenti dell'Università degli Studi di Milano. Gestisce l'attività di supporto informativo, l'emissione di bandi, il processo di selezione dalla raccolta delle candidature, la pubblicazione degli esiti di valutazione e la sottoscrizione degli accordi di mobilità con gli studenti dei progetti formativi. Offre assistenza agli studenti in mobilità per l'intera durata del soggiorno e determina l'importo delle borse di mobilità da corrispondere. Gestisce i contatti con gli enti ospitanti e le procedure amministrative al rientro degli studenti.
<i>Destinatari</i>	Studenti, dottorandi, specializzandi
<i>Modalità di erogazione</i>	Online, attraverso piattaforme come Socrates per la mobilità Erasmus per studio (studente.unimi.it/socrates_out/accesso) ed Elixform per tutti gli altri programmi di scambio e mobilità (il link preciso è nel bando del singolo progetto). Sportello al pubblico aperto tutti i giorni, ore 9-12 e il pomeriggio su appuntamento. Per contatti telefonici, indirizzi e-mail e orari di ricevimento: unimi.it/it/internazionale/studiare-alleestero/partire-con-erasmus
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Mobilità Internazionale via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50313501 - 13502 - 13495 - 13505 e-mail mobility.out@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Continuità: il servizio è erogato regolarmente secondo cadenze e tempistiche programmate annualmente. Trasparenza: la procedura di erogazione indica chiaramente i responsabili del processo e garantisce la piena accessibilità alle informazioni.
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: unimi.it/it/internazionale/studiare-alleestero/partire-con-erasmus

Mobilità studenti in entrata

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni e gestisce le procedure amministrative per la mobilità di studenti provenienti dall'estero per un periodo di studio o tirocinio presso l'Università degli Studi di Milano nell'ambito dei Programmi comunitari Erasmus+ e di accordi bilaterali. Riceve le nomine e registra gli studenti in arrivo, fornendo loro le credenziali istituzionali e il badge identificativo, informazioni e supporto sui servizi offerti anche di natura non didattica e, concluso il periodo di mobilità, rilascia il certificato di fine soggiorno.
<i>Destinatari</i>	Studenti, dottorandi, specializzandi provenienti da altre università
<i>Modalità di erogazione</i>	Online. Per la mobilità in ingresso Erasmus per studio attraverso la piattaforma Socrates (studente.unimi.it/socrates_in/accesso) dove gli studenti in arrivo possono effettuare una preiscrizione. L'iscrizione viene poi completata e regolarizzata dall'Ufficio che convoca gli studenti su appuntamento. Le altre tipologie di mobilità in ingresso sono gestite attraverso indirizzi di posta elettronica dedicati disponibili al link unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilita-internazionale-incoming Servizio di sportello al pubblico aperto tutti i giorni, ore 9-12 e il pomeriggio su appuntamento. Contatti telefonici, indirizzi e-mail e orari di ricevimento sono disponibili al link: unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilita-internazionale-incoming
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Mobilità Internazionale via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50313501 - 13502 - 13495 - 13505 e-mail mobility.in@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Trasparenza: la procedura di erogazione indica chiaramente i responsabili del processo e garantisce la piena accessibilità alle informazioni Efficacia: il servizio è erogato in conformità alle procedure stabilite e in maniera coerente alle specifiche esigenze dei fruitori.
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilita-internazionale/erasmus-incoming

Corsi di perfezionamento

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce supporto ai dipartimenti e ai docenti che propongono corsi di perfezionamento. Segue l'iter di istituzione ed erogazione dei corsi dando le opportune informazioni ai potenziali candidati. In particolare, mette a disposizione, annualmente, la modulistica per la progettazione dei corsi e tutte le informazioni necessarie ai coordinatori, cura mensilmente l'approvazione delle proposte da parte degli Organi accademici e l'emanazione dei bandi di attivazione dei corsi. Assicura la promozione delle iniziative formative. Cura l'inserimento dell'offerta e della docenza interna nel gestionale W4 e l'accreditamento dei corsi per l'educazione continua in Medicina.
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti e laureati dell'Università degli Studi di Milano e di altri atenei Atenei, aziende ed enti convenzionati
<i>Modalità di erogazione</i>	Accesso diretto: - la modulistica per i docenti proponenti i corsi è disponibile al link work.unimi.it/servizi_insegna/41485.htm - i bandi dei corsi sono disponibili nel catalogo di Ateneo sotto i singoli corsi al link unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogo-corsi-di-perfezionamento Ricevimento al pubblico: l'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 Supporto a docenti e utenti esterni tramite e-mail: perfezionamento@unimi.it e telefonicamente al n. 0250312318 In fase di progettazione dei corsi, l'Ufficio garantisce il supporto ai docenti; raccoglie sistematicamente le informazioni utili alla redazione dei bandi di attivazione dei corsi attraverso apposite schede, inserisce l'offerta nel gestionale W4 che implementa il sito di Ateneo. In fase di erogazione dei corsi garantisce la corretta informazione dell'utenza nelle diverse fasi del processo e in quelle successive di selezione e immatricolazione.
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Master, Corsi di perfezionamento e Formazione permanente via Santa Sofia 9 - 20122 Milano tel 02.50312318 e-mail perfezionamento@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: rispetto dell'orario di apertura nei giorni lavorativi Equità: regolarità nella erogazione delle prestazioni Trasparenza: la procedura di erogazione garantisce la piena accessibilità alle informazioni
<i>Link utili</i>	Orari e sede disponibili al link unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento Materiali sul sito di Ateneo work.unimi.it/servizi_insegna/41485.htm unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogo-corsi-di-perfezionamento Informazioni sulle procedure disponibili al link unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento

Master	
<i>Descrizione</i>	Il servizio supporta dipartimenti e docenti che propongono i corsi per master e segue l'iter di istituzione ed erogazione dei corsi fornendo le opportune informazioni ai potenziali candidati. In particolare, mette a disposizione, annualmente, la modulistica per la progettazione dei corsi e tutte le informazioni necessarie ai coordinatori, cura l'approvazione delle proposte da parte degli Organi accademici e, sui due semestri, l'emanazione dei bandi di attivazione dei corsi. Assicura la promozione delle iniziative formative. Cura, inoltre, l'inserimento dell'offerta e della docenza interna nel gestionale W4.
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti e laureati dell'Università degli Studi di Milano e di altri atenei
<i>Modalità di erogazione</i>	Atenei, aziende ed enti convenzionati Accesso diretto: la modulistica per i docenti proponenti i corsi è disponibile al link work.unimi.it/servizi_insegna/41490.htm i bandi dei corsi sono disponibili nel catalogo di Ateneo al link unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogo-master Ricevimento al pubblico: l'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 Supporto a docenti e utenti esterni via e-mail: master@unimi.it e telefonicamente al n. 0250312318 In fase di progettazione dei corsi supporto ai docenti, raccolta sistematica delle informazioni utili alla redazione dei bandi di attivazione dei corsi attraverso apposite schede, inserimento dell'offerta nel gestionale W4 che alimenta il portale di Ateneo. In fase di erogazione dei corsi informazione all'utenza nelle diverse fasi del processo e in quelle successive di selezione e immatricolazione.
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Master, Corsi di perfezionamento e Formazione permanente via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50312318 e-mail master@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: rispetto dell'orario di apertura nei giorni lavorativi Equità: regolarità nella erogazione delle prestazioni Trasparenza: la procedura di erogazione garantisce la piena accessibilità alle informazioni
<i>Link utili</i>	Orari e sede disponibili al link unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master Materiali sul sito di Ateneo work.unimi.it/servizi_insegna/41490.htm unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogo-master Informazioni sulle procedure disponibili al link unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master

Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio

<i>Descrizione</i>	Indirizzo, coordinamento, supervisione del processo di progettazione e modificazione dei corsi di studio. Cura in particolare l'iter di approvazione/autorizzazione dei processi didattici, compresi ordinamenti e regolamenti, definendo modalità, termini e regole. Per i corsi di nuova istituzione garantisce il corretto espletamento dell'iter istruttorio per l'acquisizione dei pareri degli organismi competenti (Comitato dei Rettori, Nucleo di Valutazione). Sovrintende, in collaborazione con le strutture preposte, ai processi di predisposizione annuale dell'offerta formativa nel gestionale di Ateneo per la programmazione e gestione della didattica, definendone requisiti e parametri unitari a livello di Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, collegi didattici e segreterie didattiche
<i>Modalità di erogazione</i>	In relazione alle nuove iniziative didattiche e revisione dei corsi di studio, l'Ufficio: • riceve e vaglia le proposte di nuova istituzione di corsi di studio, sulla base delle apposite delibere dei dipartimenti o collegi interdipartimentali proponenti • fornisce indicazioni e scadenze, in accordo con le tempistiche indicate dal Ministero e con quanto fissato dal Senato accademico • fornisce supporto specialistico e coordina la trasmissione dei documenti agli Organi coinvolti per l'iter di approvazione • cura l'inserimento nella apposita banca dati • fornisce consulenza specialistica, via e-mail, telefonica o di persona, dalle 9 alle 17 • cura la trasmissione e l'istruttoria della documentazione agli organi coinvolti e l'inserimento nell'apposita banca dati • definisce e cura la diffusione e applicazione di requisiti e criteri uniformi per la predisposizione annuale dell'offerta formativa.
<i>Contatti</i>	e-mail cds.ava@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempestività: in costante raccordo con le disposizioni ministeriali comunica con i destinatari fornendo indicazioni e consulenza per i diversi adempimenti. Continuità: il processo di accreditamento dei corsi secondo modalità e tempistiche definite dal Ministero è avviato annualmente.

Accreditamento iniziale e periodico corsi di studio

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce un contributo specialistico agli Organi di governo dell'Ateneo e al Presidio della Qualità nella definizione delle Linee di indirizzo e di programmazione dell'offerta formativa annuale e delle linee guida finalizzate al supporto dei corsi di studio nello svolgimento delle procedure di accreditamento previste dalla normativa nazionale. Contribuisce all'adeguamento e rispetto dei requisiti di qualità dei corsi di studio dell'Ateneo, contribuendo alla predisposizione di indicazioni e linee guida che, in coerenza alle indicazioni normative europee e italiane, riflettano le politiche definite nel sistema interno di Quality Assurance. Cura la compilazione banca dati Sua-CdS, assicurando, per quanto di competenza, lo svolgimento del processo di accreditamento dei corsi di studio e fornendo consulenza specifica.
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, collegi didattici, commissioni preposte, Presidio della Qualità
<i>Modalità di erogazione</i>	Predisposizione delle apposite circolari e attivazione dei corsi di studio in relazione agli adempimenti richiesti dalla normativa nazionale nell'ambito dei processi di accreditamento, nel rispetto delle scadenze stabilite dal Senato accademico in accordo con le scadenze ministeriali. Collabora e fornisce supporto al Presidio della Qualità e dà seguito alle sue istanze e indicazioni, per quanto di competenza.
<i>Contatti</i>	Supporto e consulenza specialistica agli utenti, via e-mail, telefono o in presenza, se richiesta, in orario d'ufficio ore 9-17
<i>Indicatori</i>	e-mail: cds.ava@unimi.it Tempestività: l'ufficio in costante raccordo con le disposizioni ministeriali comunica con i destinatari, fornendo indicazioni e consulenza per i diversi adempimenti. Continuità: il processo di accreditamento dei corsi secondo le modalità e tempistiche definite dal Ministero è avviato annualmente.
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Edilizia



Direzione Edilizia

Sportello di Direzione

<i>Descrizione</i>	Risponde a richieste generali e di carattere informativo su: progettazione nuovi edifici, ristrutturazione, adeguamento e restauro degli edifici esistenti e/o di nuova acquisizione (compresa la fornitura di arredi e attrezzature); assegnazione degli spazi e manutenzione del patrimonio edilizio esistente.
<i>Destinatari</i>	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, imprese/professionisti esterni, enti
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail, scrivere a: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
<i>Contatti</i>	Dirigente: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempestività tempo massimo di erogazione delle informazioni: 3 gg. lavorativi Efficacia numero di richieste pervenute non seguite da reclami in base ai dati statistici dei rapporti annuali;
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121665.htm



Richieste di interventi di manutenzione per edifici ed impianti

**Edifici compresi nel lotto B + Ospedale S.Paolo e via Beldiletto
(vedi [planimetria](#))**

<i>Descrizione</i>	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari.
<i>Destinatari</i>	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi <u>Contatti:</u> Numero verde: 800198908 <i>in alternativa:</i> Fax 06 54923279 e-mail callcenter.unimi@engie.com Per segnalazioni impianti elevatori: Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Manutenzione Sede Centrale ed edifici limitrofi Capo Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
<i>Indicatori</i>	Tempestività tempi di erogazione del sopralluogo tecnico in base al livello di priorità: • Emergenza: entro 30/45 min. a seconda del lotto di competenza • Urgenza I: entro 2 ore • Urgenza II: entro 8/12 ore a secondo del lotto di appartenenza • Ordinario: entro le 24 ore Continuità • numero di giorni di fruibilità del servizio, garantito da numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi • riduzione del disagio per funzionamento irregolare o interruzione del servizio grazie a numero di fax o mail dedicata, alternative al canale principale del numero verde
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_Lav_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf

Edifici compresi nel lotto A (vedi [planimetria](#)) + zona di cogenerazione (vedi [planimetria](#))

<i>Descrizione</i>	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari.
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi
	Contatti edifici lotto A Numero verde: 800913425
	Contatti edifici zona di cogenerazione Numero verde: 800944549 <i>in alternativa:</i> Fax 02 95441241 e-mail unistatale@techne.mobi
	Contatti impianti elevatori Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
<i>Indicatori</i>	Tempestività tempi di erogazione del sopralluogo tecnico in base al livello di priorità: • Emergenza: entro 30/45 min. a seconda del lotto di competenza • Urgenza I: entro 2 ore • Urgenza II: entro 8/12 ore a seconda del lotto di appartenenza • Ordinario: entro le 24 ore Continuità • numero di giorni di fruibilità del servizio garantito da numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi • misure volte a ridurre il disagio da funzionamento irregolare o interruzione del servizio con numero di fax o mail dedicata in alternativa al canale principale del numero verde
<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm Planimetria con edifici compresi nel lotto A https://work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrlmm_Lav_15_001_MTeam_LottoA_PlanGen_20160527.pdf Planimetria con edifici compresi nella zona di cogenerazione: https://work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrlmm_Lav_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi
Direzione ICT



Gestione del Portale di Ateneo

<i>Descrizione</i>	Progettazione e gestione del portale istituzionale di Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Utenti finali, strutture di Ateneo (utenti diretti).
<i>Modalità di erogazione</i>	Dal portale di Ateneo www.unimi.it navigabile via browser e <i>smartphone</i> .
<i>Contatti</i>	Direzione ICT webmaster@unimi.it
<i>Indicatori</i>	La finestra di erogazione del servizio da considerare è di 24 ore x 365 giorni (l'indicatore si riferisce alla fruibilità del Portale di Ateneo e non a singole applicazioni da esso raggiungibili). La disponibilità del servizio è calcolata al netto di: • fermi programmati dall'Ateneo; • fermi dovuti a malfunzionamenti non attribuibili all'Ateneo. La percentuale di erogazione del servizio è del 99.5%.
<i>Link utili</i>	unimi.it

Unimia

<i>Descrizione</i>	Raccolta e pubblicazione in un'area web delle informazioni amministrative, di carriera, dei servizi didattici, di segreteria, degli eventi e delle scadenze accademiche.
<i>Destinatari</i>	Utenti finali
<i>Modalità di erogazione</i>	Dal portale di Ateneo unimia.unimi.it/portal/server.pt navigabile via browser e <i>smartphone</i> .
<i>Contatti</i>	Direzione ICT e-mail: help.unimia@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo di presa in carico di un'anomalia: entro 5 giorni lavorativi (40h) nel 95% dei casi.
<i>Link utili</i>	unimia.unimi.it/portal/server.pt work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm



Richieste standard di assistenza

<i>Descrizione</i>	L'accesso avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it. Attraverso il sistema di <i>ticketing</i> OTRS vengono gestite richieste di: • Informazioni su hardware e software • Supporto alla fruizione delle applicazioni gestionali e amministrative • Richieste di assistenza per l'hardware della postazione di lavoro • Richieste di assistenza per i software di base usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Richieste di assistenza per software applicativi specifici usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Servizi di Active Directory (Print Services, Account Management, Group Policy Management)
<i>Destinatari</i>	Personale strutturato di Ateneo (Utenti strutturati)
<i>Modalità di erogazione</i>	L'accesso al servizio avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica, raggiungibile dal portale di Ateneo al link: helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl oppure Via telefono all'interno 15282 Per le casistiche che riguardano anomalie relative a: • Accesso alla rete dati • posta elettronica il servizio avviene utilizzando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica raggiungibile dal portale di Ateneo al link: auth.unimi.it/servicedesktlc/ oppure chiamando la casella vocale 02 503 15222
<i>Contatti</i>	Direzione ICT
<i>Indicatori</i>	Preso in carico della richiesta entro la giornata lavorativa (se la richiesta è effettuata entro le ore 12 di una giornata lavorativa) oppure entro la giornata lavorativa successiva (per le richieste effettuate dalle ore 12 in poi di una giornata lavorativa o per richieste effettuate in giornate non lavorative).
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

**Direzione Legale e Procedure concorsuali
personale dipendente**





Direzione Legale e Procedure concorsuali personale dipendente

SETTORE LEGALE

Attività legale stragiudiziale e attività di consulenza

<i>Descrizione</i>	Attività difensiva stragiudiziale e consulenza in materia normativa.
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Su richiesta scritta contenente la ricostruzione fattuale, il quesito e la documentazione a supporto.
<i>Contatti</i>	Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative Capo Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: settore.legale@unimi.it Consulenza su privacy: infoprivacy@unimi.it . Consulenza su accesso agli atti: info241@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: indirizzo e-mail dedicato Tempestività: entro 30 giorni dalla richiesta completa o entro un diverso termine imposto da disposizioni normative

Rappresentanza in giudizio dell'Ateneo

<i>Descrizione</i>	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo, avanti gli organi giurisdizionali dello Stato e gli Organismi di conciliazione e mediazione
<i>Destinatari</i>	Studenti, aspiranti studenti, laureati, cittadini, enti e imprese, strutture dell'Ateneo, borsisti e assegnisti, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	L'attività viene resa a seguito della ricezione di atti giudiziari e/o di istanze, in conformità alle previsioni di legge, con la predisposizione di atti difensivi, la partecipazione alle udienze, la redazione di relazioni difensive per l'Avvocatura dello Stato e/o per Avvocati del Libero Foro.
<i>Contatti</i>	Ufficio contenzioso e recupero crediti, Capo Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: settore.legale@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: indirizzo e-mail dedicato Tempestività: rispetto termini di legge



Attività di recupero credito in fase precontenziosa e contenziosa

<i>Descrizione</i>	Tutela della posizione creditoria dell'Ateneo in sede stragiudiziale e giudiziale.
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	L'attività consiste nelle azioni di recupero stragiudiziale (diffide, piani di rientro, stralcio), successiva istruttoria presso le strutture di Ateneo, predisposizione ricorsi per ingiunzione e successivi adempimenti, attivazione procedure esecutive, tutto previa ricezione dalla Direzione Contabilità delle posizioni creditorie delle diverse strutture d'Ateneo.
<i>Contatti</i>	Ufficio contenzioso e recupero crediti e Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative , Capo Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: settore.legale@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: indirizzo e-mail dedicato Tempestività ed efficacia: 100% nel rispetto termini di legge

Attività convenzionale per le attività di didattica, di ricerca e connesse dell'area medico-sanitaria

<i>Descrizione</i>	Stipula di accordi e convenzioni per la formazione pre e post laurea dei corsi di studio della Facoltà di Medicina e Chirurgia e per lo svolgimento di attività assistenziali dei docenti.
<i>Destinatari</i>	Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito della ricezione della proposta da parte della struttura sanitaria e si completa con la sottoscrizione della convenzione e la sua trasmissione all'Ente.
<i>Contatti</i>	Ufficio convenzioni sanitarie , Capo Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: convenzioni.sanitarie@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità indirizzo e-mail dedicato Efficacia: rispondenza della prestazione alle attese delle parti al 100%

Attività convenzionale per l'attivazione di posti per la chiamata di professori e ricercatori e posti aggiuntivi per le scuole di specializzazione di area medico-sanitaria

<i>Descrizione</i>	Stipula di accordi per il finanziamento di posti da professore e ricercatore per l'attivazione di posti aggiuntivi per le scuole di specializzazione.
<i>Destinatari</i>	Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito della ricezione della proposta dell'Ente finanziatore e si completa con la sottoscrizione della convenzione corredata dalla fideiussione bancaria e la sua trasmissione all'Ente.
<i>Contatti</i>	Ufficio convenzioni sanitarie , Capo Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: convenzioni.sanitarie@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: indirizzo e-mail dedicato Efficacia: rispondenza della prestazione alle attese delle parti al 100%

SETTORE PROCEDURE CONCORSUALI PERSONALE DOCENTE E TAB

Chiamata e reclutamento personale docente e ricercatore

<i>Descrizione</i>	Chiamata di personale docente e reclutamento ricercatori mediante procedure selettive/valutative.
<i>Destinatari</i>	Cittadini, personale docente e ricercatore, strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito di ricezione della determinazione del Cda di assegnazione dei posti e prosegue con l'avvio della procedura tramite pubblicazione del bando e conclusione con l'atto di nomina (professori) o la stipula del contratto (ricercatori).
<i>Contatti</i>	Ufficio Concorsi Personale Docente e Ricercatore , Capo Ufficio Via S. Antonio 12, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: valcomp@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: orario apertura al pubblico da lunedì a venerdì, ore 9 -11.30 e 14 -15.30, casella e-mail dedicata Tempestività: rispetto termini previsti dalla normativa nazionale e dai regolamenti di Ateneo Trasparenza: pubblicazione atti della procedura su portale d'Ateneo
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/node/580/ unimi.it/it/node/581/ work.unimi.it/UniChiamata



Reclutamento Personale Tecnico Amministrativo Bibliotecario	
<i>Descrizione</i>	Reclutamento di personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, collaboratori ed esperti linguistici, tecnologi e dirigenti a tempo indeterminato e determinato mediante procedure concorsuali pubbliche, riservate (personale interno, militari, categorie protette) e procedure Peo (Progressioni Economiche Orizzontali).
<i>Destinatari</i>	Cittadini, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito di ricezione della determinazione del Cda o della determina del Direttore Generale di assegnazione dei posti e prosegue con l'avvio della procedura tramite pubblicazione del bando e conclusione con stipula contratto.
<i>Contatti</i>	Ufficio Concorsi Personale TAB , Capo Ufficio Via S. Antonio 12, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: ufficio.concorsi@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: orario di apertura al pubblico da lunedì a venerdì, ore 9 -11.45 e indirizzo e-mail dedicato Tempestività: rispetto dei termini previsti dalla normativa nazionale e dai regolamenti di Ateneo Trasparenza: pubblicazione degli atti della procedura sul portale d'Ateneo
<i>Link utili</i>	Per le procedure concorsuali personale TAB: unimi.it/it/ateneo/lavora-con-noi/reclutamento-personale-tecnico-amministrativo Per le PEO (Progressioni Economiche Orizzontali): work.unimi.it/formazione/progressioni/2148.htm Guida per i commissari di concorso: work.unimi.it/servizi/commissari/118294.htm





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

**Direzione Performance, Assicurazione qualità,
Valutazione e Politiche di open science**



Direzione Performance, Assicurazione qualità, Valutazione e Politiche di open science

Supporto al ciclo della Performance

<i>Descrizione</i>	Supporta la definizione e gestione del ciclo della performance e relativi adempimenti (monitoraggio, relazione, sistema di Misurazione e Valutazione, Piano Integrato) e al monitoraggio degli obiettivi strategici del Piano Strategico. Organizza e coordina le attività di rilevazione della Customer Satisfaction Assicura supporto al Progetto Good Practice MIP Politecnico di Milano in sinergia con la Direzione Risorse umane. Si occupa di Bilancio di genere, con supporto alla definizione e coordinamento delle attività.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail casella performance@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli
<i>Contatti</i>	Ufficio Performance - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12991 email performance@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Il servizio viene erogato attraverso la casella di posta elettronica performance@unimi.it con cadenza quotidiana, dal lunedì al venerdì. Tempo di presa in carico: 1 g lavorativo
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance



Supporto Nucleo di Valutazione

<i>Descrizione</i>	Supporto alle attività del Nucleo di Valutazione (NdV), anche con funzioni di Segreteria, predispone e coadiuva la stesura delle relazioni annuali: • al Bilancio unico di esercizio • sulle opinioni degli studenti • “AVA” -Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accredimento • sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni) Stesura del parere sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) e organizzazione e verbalizzazione delle audizioni dei corsi di studio e dei dipartimenti. Assicura il supporto alla verifica della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui all’art. 23, c. 1 della L. 240/2010 Supporta le attività previste nell’ambito dell’accreditamento dei corsi di studio e dei corsi di dottorato
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Altri atenei , Esterni, Interlocutori Esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via mail scrivendo a staff.ndv@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio
<i>Contatti</i>	Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12988 email staff.ndv@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Il servizio viene erogato attraverso la casella di posta elettronica staff.ndv@unimi.it Con cadenza quotidiana, dal lunedì al venerdì. Tempo di presa in carico: 1 g lavorativo
<i>Link utili</i>	Pagina informativa sul Nucleo di Valutazione: unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organ-di-governo/nucleo-di-valutazione Relazioni del Nucleo di Valutazione: unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/controlli-e-rilievi-sullamministrazione/organismi-indipendenti-di-valutazione-nuclei-di-valutazione-o-altri-organismi-con-funzioni-analoghe#parid-11364

Gestione del Sistema di rilevazione opinioni studenti

<i>Descrizione</i>	Supervisiona e coordina il Sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti. Monitora lo svolgimento della rilevazione e ne ottimizza il funzionamento in collaborazione con la Direzione ITC. Supporta gli uffici Segreteria di Facoltà (Se.Fa) nella diagnostica dei problemi segnalati dagli studenti e risponde direttamente a quelli segnalati dai docenti. Predispone la reportistica per i docenti, i colleghi didattici, le commissioni paritetiche docenti-studenti e i direttori di dipartimento e dà supporto al Nucleo di Valutazione per la rendicontazione della relazione annuale sui risultati della rilevazione. Pubblica i risultati.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Altri atenei, Esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail scrivendo a valutazione.didattica@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio
<i>Contatti</i>	Ufficio Indagini e reporting - resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12992 email valutazione.didattica@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Via e-mail attraverso la casella di posta elettronica valutazione.didattica@unimi.it con cadenza quotidiana, dal lunedì al venerdì. Tempo di presa in carico: 1 g lavorativo
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio/rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti

Reportistica direzionale

<i>Descrizione</i>	Conduce studi statistici ed elaborazioni su tematiche di interesse per la Direzione Generale o per i Rettori e i Prorettori. Produce reportistica a supporto delle attività di Assicurazione della Qualità per i diversi attori del sistema AQ di Ateneo (NdV, PQA) relative in particolare a carriere degli studenti, indicatori ANVUR, indagini Almalaurea.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail scrivendo a IndaginiReporting@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio
<i>Contatti</i>	Ufficio Indagini e reporting - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12992 email IndaginiReporting@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Il servizio viene erogato attraverso la casella di posta elettronica IndaginiReporting@unimi.it con cadenza quotidiana, dal lunedì al venerdì. Tempo di presa in carico: 1 g lavorativo

**Gestione delle procedure
relative al Sistema Assicurazione della Qualità di Ateneo (AVA)**

Descrizione	Gestisce e pianifica, oltre a coordinare le azioni promosse dal Presidio di Qualità di Ateneo Raccoglie e analizza i dati relativi ai monitoraggi delle attività di Assicurazione della Qualità, fornendo supporto ai referenti di Assicurazione della Qualità sia dei Corsi di Studio che dei Dipartimenti.
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni
Modalità di erogazione	Via e-mail scrivendo a: presidio.qualita@unimi.it : se l'istanza sia diretta al Presidente del Presidio; staff.pqa@unimi.it : per istanze dirette all'ufficio di supporto. Viene assicurato un riscontro immediato e una presa incarico della richiesta alla quale si dà seguito direttamente, o facendo da tramite con l'ufficio e/o organo di competenza. La comunicazione delle attività promosse viene assicurata tramite liste di distribuzione, avvisi sul portale web nelle pagine dedicate all'Assicurazione della Qualità, sui canali social di Ateneo.
Contatti	Ufficio di Supporto al sistema di Assicurazione della Qualità d'Ateneo tel. 02 503 12992 staff.pqa@unimi.it
Indicatori	Il servizio viene erogato attraverso le caselle di posta elettronica presidio.qualita@unimi.it - staff.pqa@unimi.it con cadenza quotidiana, dal lunedì al venerdì. Tempo di presa in carico: 1 g lavorativo
Link utili	Pagina informativa: unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita

Gestione e monitoraggio dei progetti e dei dati della ricerca

Descrizione	Supporta le attività connesse al research data management, alla implementazione della policy sui FAIR data e la compilazione dei data management plan per i progetti internazionali e nazionali
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via e-mail scrivendo a dataverse@unimi.it per informazioni su Applicativo dataverse, numero di DMP supportati; numero di dataverse caricati sulla piattaforma. Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.
Contatti	Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12945 email dataverse@unimi.it
Indicatori	Il servizio viene erogato attraverso la casella di posta elettronica dataverse@unimi.it con cadenza quotidiana, dal lunedì al venerdì. Tempo di presa in carico: 1 g lavorativo
Link utili	Pagina informativa: unimi.it/it/ricerca/ricerca-lastatale/dati-e-prodotti-della-ricerca

Open Science

<i>Descrizione</i>	Supporto alle attività connesse all'Open Science e al coordinamento della relativa Commissione scientifica. Organizza la formazione sulle tematiche di Open Science e sull'uso degli indicatori bibliometrici e degli strumenti di business intelligence dell'archivio istituzionale e della piattaforma integrata SciVal, sia a livello di dipartimenti che di gruppi o di singoli Redige la Relazione annuale su open science, con i risultati relativi a APC, open access green, open access diamond, fair data.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail scrivendo a riviste@unimi.it . Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.
<i>Contatti</i>	Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12945 email riviste@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Il servizio viene erogato attraverso la casella di posta elettronica riviste@unimi.it con cadenza quotidiana, dal lunedì al venerdì. Tempo di presa in carico: 1 g lavorativo
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: unimi.it/it/ricerca/ricerca-lastatale/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta

Iris/Air

<i>Descrizione</i>	Supporto alle attività connesse al repertorio delle pubblicazioni scientifiche dell'Ateneo e alla costruzione dell'anagrafe della ricerca dell'Università Supporto a tutte le attività di valutazione della ricerca sia a livello nazionale che a livello locale Analisi quantitativa e qualitativa su produzione e produttività dei dipartimenti e dei singoli Si occupa dell'assicurazione della qualità dei dati sulla ricerca
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via email scrivendo a: • air@unimi.it (per richiesta informazioni AIR) • sur.help@unimi.it (per richiesta informazioni IRIS) Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.
<i>Contatti</i>	Ufficio Qualità dei dati della Ricerca - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12945 email air@unimi.it - sur.help@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Il servizio viene erogato attraverso la casella di posta elettronica air@unimi.it - sur.help@unimi.it con cadenza quotidiana, dal lunedì al venerdì. Tempo di presa in carico: 1 g lavorativo
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: unimi.it/it/ricerca/ricerca-lastatale/dati-e-prodotti-della-ricerca/larchivio-della-ricerca-air/iris



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività della Direzione
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail scrivendo a sportello.paqv@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.
<i>Contatti</i>	Sportello Direzione <i>Performance</i> , Assicurazione qualità, valutazione e politiche di <i>Open Science</i> email sportello.paqv@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Il servizio viene erogato attraverso la casella di posta elettronica sportello.paqv@unimi.it con cadenza quotidiana, dal lunedì al venerdì. Tempo di presa in carico: 1 g lavorativo
<i>Link utili</i>	Pagina informativa: work.unimi.it/aree_protette/123151.htm





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Risorse umane



Direzione Risorse umane

Orari di ricevimento al pubblico degli uffici:
dal lunedì al venerdì: 9:00-11:30; 14:00-15:30

Sportello

Descrizione	Supporto, assistenza e orientamento alle attività della Direzione. Richiesta appuntamento al dirigente responsabile e ai capi settore
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario Borsisti e assegnisti Responsabili delle strutture dell'Ateneo Collaboratori esterni
Modalità di erogazione	Via e-mail a: sportello.direzionerisorseumane@unimi.it
Contatti	Capo Ufficio affari generali e sportello di direzione: sportello.direzionerisorseumane@unimi.it
Indicatori	Risposta entro 3 giorni lavorativi con indicazione degli uffici competenti e dei responsabili della materia oggetto della richiesta
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121504.htm

Erogazione ticket personale tecnico, amministrativo e bibliotecario

Descrizione	Attribuzione ticket elettronici (buoni pasto) ai dipendenti
Destinatari	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario
Modalità di erogazione	Emissione direttamente sulla tessera elettronica in riferimento alle presenze maturate nei tre mesi precedenti
Contatti	Capo Ufficio Affari generali e sportello di direzione: sportello.direzionerisorseumane@unimi.it
Indicatori	I ticket vengono resi disponibili entro fine mese e sono utilizzabili nel mese successivo
Link utili	work.unimi.it/rlavoro/retribuzioni/1239.htm

Elaborazione cedolini paga personale dipendente

Descrizione	Elaborazione dei cedolini paga nel rispetto degli adempimenti tributari, contributivi e assicurativi
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario
Modalità di erogazione	Cedolini disponibili online previa autenticazione al link work.unimi.it/rlavoro/28177.htm
Contatti	Capo Ufficio Trattamento economico Capo Ufficio Pensioni e adempimenti fiscali e contributivi: competenze personale TAB: amministrazione.ptab@unimi.it competenze docenti: amministrazione.docenti@unimi.it aspetti contributivi e fiscali: servizio.fiscale@unimi.it
Indicatori	Rilascio entro il 24 di ciascun mese
Link utili	work.unimi.it/rlavoro/28177.htm work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm



**Emissioni certificazioni fiscali (CU)**

Descrizione	Elaborazione e invio delle certificazioni fiscali (CU) relative ai compensi erogati nell'anno precedente
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, borsisti e assegnisti
Modalità di erogazione	CU disponibili online previa autenticazione al link work.unimi.it/aree_protette/117646.htm
Contatti	Capo Ufficio Pensioni e adempimenti fiscali e contributivi: servizio.fiscale@unimi.it
Indicatori	Rilascio entro la scadenza di legge (31 marzo)
Link utili	work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm

**Elaborazione dettagli pagamenti
(assegni di ricerca e borse, dottorati, specializzandi)**

Descrizione	Elaborazione dei dettagli pagamenti, rispetto degli adempimenti tributari, contributivi e assicurativi
Destinatari	Assegnisti di ricerca e borsisti, dottorandi di ricerca, specializzandi
Modalità di erogazione	Dettagli pagamento disponibili online previa autenticazione: work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343
Contatti	Capo Ufficio Contratti di formazione e ricerca assegni tipo A: assegni.posdoc@unimi.it assegni tipo B: assegni.ricerca@unimi.it altre borse di studio: borse_assegni@unimi.it dottorati di ricerca: pagamenti.dottorato@unimi.it scuole di specializzazione: contratti.specializzandi@unimi.it
Indicatori	Rilascio entro il 24 di ciascun mese
Link utili	work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343

Pagamenti lavoro autonomo

Descrizione	Liquidazione incarichi lavoro autonomo per contratti individuali, occasionali e professionali nell'ambito di Master e Corsi di perfezionamento, art 45, strutture dell'amministrazione centrale
Destinatari	Collaboratori esterni
Modalità di erogazione	Emissione ordinativo elettronico di pagamento
Contatti	Capo Ufficio Incarichi e collaborazioni esterne: CollaborazioniEsterne.Cineca@unimi.it
Indicatori	Emissione entro 45 giorni dal ricevimento dell'autorizzazione al pagamento
Link utili	work.unimi.it/rlavoro/reclutamento_doc/1301.htm#par75045



Servizi di "People Care"

<i>Descrizione</i>	Fornitura dei servizi di: asili nido, assistenza sanitaria, centri estivi, diritto allo studio dei figli, diritto allo studio universitario dei dipendenti, non autosufficienza dei familiari
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, docenti e ricercatori, collaboratori ed esperti linguistici, assegnisti e dottorandi
<i>Modalità di erogazione</i>	Rimborso della spesa sostenuta per il servizio, tramite: • erogazione diretta del servizio (diritto allo studio universitario dei dipendenti) • secondo quanto stabilito nella convenzione con l'erogatore del singolo servizio Le richieste vengono inoltrate secondo le modalità previste dai singoli accordi con i soggetti erogatori
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Welfare, relazioni sindacali e pari opportunità: welfare@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Rimborso nel primo cedolino stipendiale utile, non oltre 60 giorni dalla richiesta nella procedura dedicata
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/r lavoro/welfare/118375.htm

Corsi di formazione per il personale TAB

<i>Descrizione</i>	Progettazione, organizzazione ed erogazione di iniziative formative in aula e in modalità e-learning per personale tecnico, amministrativo e bibliotecario (iniziative individuali e collettive, interne ed esterne, obbligatorie e di aggiornamento professionale)
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Raccolta e sistematizzazione degli interessi formativi del personale tramite piattaforma web dedicata: work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm Organizzazione delle iniziative formative come da piano triennale di formazione e convocazione del personale tramite la casella di posta elettronica istituzionale
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Formazione continua e aggiornamento professionale e-mail: formazione@unimi.it
<i>Indicatori</i>	A ogni dipendente vengono garantite almeno 30 ore di formazione nel triennio
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/formazione/formazione_ta/formazione_sviluppo.htm



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

**Direzione Segreterie studenti
e Diritto allo studio**



Direzione Segreterie studenti e Diritto allo studio

URP Studenti

URP Studenti	
<i>Descrizione</i>	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. 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. Redige le guide e il materiale informativo della Direzione e partecipa alle giornate di incontri con le matricole.
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: unimi.infostudente.it Ricevimento agli sportelli: Lunedì, mercoledì e venerdì, ore 9-12 martedì e giovedì ore 13-15 Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì ore 9-17 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio Relazioni con il pubblico per gli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio Infostudenti: unimi.infostudente.it e-mail dirse@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanale su 5 giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Sportello di direzione: risposta entro 3 giorni lavorativi. Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-infostudenti

Ammissioni	
<i>Descrizione</i>	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
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: www.unimi.infostudente.it Ricevimento agli sportelli: Lunedì, mercoledì e venerdì, ore 9-12 martedì e giovedì, ore 13-15.00 Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio Ammissioni corsi di laurea triennale e laurea magistrale Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio Infostudenti: unimi.infostudente.it - Categorie: Iscrizioni, test e graduatorie
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su 5 giorni Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/immatricolarsi-e-isciversi

Supporto agli studenti internazionali

<i>Descrizione</i>	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.
<i>Destinatari</i>	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)
<i>Modalità di erogazione</i>	Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare +39 056676357, dall'estero numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17 e-mail: international.students@unimi.it Ricevimento agli sportelli: Lunedì e venerdì, ore 9-12.00 accesso libero Martedì e giovedì, ore 13-15.00, e mercoledì, ore 9-12, su appuntamento Servizio fornito in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e cinese.
<i>Contatti</i>	Ufficio Studenti internazionali e carriere double degree Milano - Via Santa Sofia, 9/1 e-mail international.students@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su 5 giorni. E-mail risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero

Badge - Carta La Statale	
<i>Descrizione</i>	Gestisce le attività necessarie alla produzione e fornitura della carta universitaria elettronica multiservizi a tutti gli aventi diritto. Monitora lo stato di attivazione della carta come badge universitario e come prepagata per il pagamento delle borse di studio. 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. Presidia i flussi tra università, banca, uffici e società che erogano servizi tramite la lettura della carta. Si interfaccia con gli uffici interni e con gli operatori esterni coinvolti nell'erogazione di benefici e servizi tramite la carta. 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.
<i>Destinatari</i>	Studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Lunedì, mercoledì e venerdì, ore 9-12 martedì e giovedì, ore 13-15 Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17 Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio qualità dei processi e servizi a supporto degli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - categoria: Carta La Statale
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su 5 giorni Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale

Segreterie Studenti Corsi di laurea

Carriera universitaria e pratiche amministrative

<i>Descrizione</i>	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
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: www.unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Lunedì e venerdì, ore 9-12, ad accesso libero. Martedì e giovedì, ore 13-15, e mercoledì, ore 9-12 su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17 Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: La tua carriera 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
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su 5 giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare

Contribuzione studentesca

Tasse e esoneri

<i>Descrizione</i>	- Fornisce il supporto informativo per la determinazione e gestione della contribuzione studentesca. - Raccoglie e valuta le domande degli esoneri “a domanda”. - Controlla la documentazione e l’elaborazione dei dati per l’assegnazione degli esoneri. - Coordina le attività relative al processo di pagamento delle tasse e contributi: modalità di pagamento, controlli dei flussi bancari, rateizzazione della seconda rata e gestione degli insoluti. - Coordina la gestione dei rimborsi delle tasse ed emette i relativi provvedimenti. - Effettua il monitoraggio dell’acquisizione telematica delle attestazioni ISEE dalla banca dati INPS per l’aggiornamento dei dati in carriera relativi alla condizione economica degli studenti per la definizione della seconda rata e dei benefici economici. - Offre la possibilità di calcolare l’importo della seconda rata sulla base del proprio valore ISEE e della tipologia di iscrizione, attraverso l’uso di un simulatore tasse disponibile online studente.unimi.it/simulatore/
<i>Destinatari</i>	Studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: www.unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Lunedì e venerdì, ore 9-12.00, accesso libero Martedì e giovedì, ore 13-15.00, e mercoledì, ore 9-12, su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso e cellulare dal lunedì al venerdì, ore 9-17 Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio tasse ed esoneri Milano - Via Santa Sofia 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Tasse, ISEE, esoneri e agevolazioni economiche
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su 5 giorni.

Iscrizioni in regime di part-time

<i>Descrizione</i>	Gestisce le iscrizioni a tempo parziale attraverso il controllo della documentazione e della carriera
<i>Destinatari</i>	Studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: https://www.unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Lunedì e venerdì, ore 9-12, accesso libero Martedì e giovedì, ore 13-15, e mercoledì, ore 9-12, su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso e cellulare dal lunedì al venerdì, ore 9 -17. Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio tasse ed esoneri Milano - Via Santa Sofia 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Tasse, ISEE, esoneri e agevolazioni economiche
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su 5 giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare/iscrizioni-tempo-parziale

Bonus Docente

<i>Descrizione</i>	Gestisce i pagamenti con Bonus Docente erogato dal MIUR attraverso validazioni e rendicontazioni.
<i>Destinatari</i>	Studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Lunedì e venerdì, ore 9-12, accesso libero Martedì e giovedì, ore 13-15, e mercoledì, ore 9-12, su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso e cellulare dal lunedì al venerdì, ore 9-17. Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio tasse ed esoneri Milano - Via Santa Sofia 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Tasse, ISEE, esoneri e agevolazioni economiche
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su 5 giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi/carta-del-docente

Collaborazioni studentesche

<i>Descrizione</i>	Supporta le strutture d'Ateneo nella predisposizione dei bandi per le collaborazioni studentesche, ne cura la pubblicazione sul portale d'Ateneo e fornisce alle commissioni gli elenchi degli iscritti.
<i>Destinatari</i>	Studenti, strutture d'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: www.unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Lunedì e venerdì, ore 9-12, accesso libero Martedì e giovedì, ore 13-15, e mercoledì, ore 9-12, su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17. Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio tasse ed esoneri Milano - Via Santa Sofia 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Tasse, ISEE, esoneri e agevolazioni economiche
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su 5 giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/lavorare-durante-gli-studi/collaborazioni-studentesche

Diritto allo Studio

Alloggi	
<i>Descrizione</i>	Gestisce l'assegnazione degli alloggi agli studenti fuori sede e si occupa di verificare il pagamento delle cauzioni e delle rette. Verifica il rispetto dei Regolamenti delle residenze e degli appartamenti, provvedendo ad avviare ed istruire i provvedimenti disciplinari in caso di mancato rispetto delle regole e delle disposizioni di cui ai regolamenti. Riceve e verifica le domande per il Servizio di foresteria studenti e gestisce l'assegnazione del posto e il pagamento delle rette. Gestisce le domande per la foresteria docenti e i contatti con i direttori delle residenze per la valutazione e la risoluzione dei problemi interni.
<i>Destinatari</i>	Studenti, docenti, visiting student
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Lunedì e venerdì, ore 9-12, accesso libero. Martedì e giovedì, ore 13-15, e mercoledì, ore 9-12, su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17. Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio residenze Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Borse di studio, mense, alloggi e opportunità per studenti.
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su cinque giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi/alloggi

Borse di studio e ristorazione

<i>Descrizione</i>	Il Servizio eroga i benefici del diritto allo studio a tutti gli studenti che rientrano nelle condizioni di merito scolastico e nei limiti economici previsti dalle specifiche disposizioni e in particolare: • Borse di studio e integrazioni per mobilità internazionale e per studenti disabili e borse di studio Excellence • Sovvenzioni straordinarie • Premi di studio • Ristorazione gratuita e a tariffa agevolata
<i>Destinatari</i>	Studenti e laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Lunedì e venerdì, ore 9-12, accesso libero Martedì e giovedì, ore 13-15, e mercoledì, ore 9-12, su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17. Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio Borse di studio Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Borse di studio, mense, alloggi e opportunità per studenti.
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 13 ore di apertura settimanali su 5 giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi

Post laurea

Formazione post-laurea: Dottorati

<i>Descrizione</i>	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
<i>Destinatari</i>	Aspiranti dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: www.unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Martedì e giovedì dalle 13.00 alle 15.00 su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17. Servizio fornito in italiane e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Postlaurea
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 4 ore di apertura settimanali Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/dottorati-di-ricerca-phd

Formazione post-laurea: Master e Corsi di perfezionamento

<i>Descrizione</i>	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
<i>Destinatari</i>	Laureati, studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Martedì e giovedì, ore 13-15, su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800188 128 da fisso e cellulare dal lunedì al venerdì, ore 9-17. Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Postlaurea
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 4 ore di apertura settimanali Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea

Formazione post-laurea: Scuole di Specializzazione

<i>Descrizione</i>	Gestisce le carriere degli studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione 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 • assegnazioni borse e contratti di formazione specialistica • rilascio certificati • ammissione esami finali • gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti
<i>Destinatari</i>	Laureati, studenti iscritti alle scuole di specializzazione, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio Infostudenti: www.unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Martedì e giovedì, ore 13-15, su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17. Servizio fornito in italiano e in inglese.
<i>Contatti</i>	Ufficio Scuole di Specializzazione Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Postlaurea
<i>Indicatori</i>	Sportelli: 4 ore di apertura settimanali su 5 giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea

Formazione degli insegnanti: percorso FOR24

Descrizione	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: • iscrizione • registrazione esami riconosciuti ai fini del FOR24 • piani di studio • rilascio di certificazioni
Destinatari	Studenti, laureati
Modalità di erogazione	Servizio Infostudenti: www.unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Martedì e giovedì, ore 13-15 su appuntamento. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17. Servizio fornito sia in italiano che in inglese.
Contatti	Ufficio Scuole di Specializzazione Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Percorso formativo 24 crediti FOR24
Indicatori	Sportelli: 4 ore di apertura settimanali su 5 giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
Link utili	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/formazione-insegnanti-for24

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 Infostudenti: www.unimi.infostudente.it Ricevimento sportelli: Martedì e giovedì, ore 13-15, accesso libero. Tel. 199 188 128 da fisso e cellulare e numero verde gratuito 800 188 128 da fisso dal lunedì al venerdì, ore 9-17. Servizio fornito in italiano e in inglese.
Contatti	Ufficio Esami di stato Milano - Via Celoria, 18 Infostudenti unimi.infostudente.it - Categoria: Postlaurea
Indicatori	Sportelli: 4 ore di apertura settimanali su 5 giorni. Infostudenti: risposta entro 3 giorni lavorativi Canale telefonico: 90% chiamate servite su base mensile
Link utili	unimi.it/it/corsi/esami-di-stato



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

**Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo
SBA**





Accesso alle sale e alle collezioni (consultazione)

<i>Descrizione</i>	Offerta di spazi attrezzati per la lettura, lo studio, la consultazione del materiale posseduto dalle biblioteche e la fruizione delle collezioni elettroniche e digitali in modalità "on campus"
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, affiliati ad atenei ed enti convenzionati, esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Accesso diretto: materiali collocati a scaffale aperto e risorse elettroniche e digitali fruibili dalle postazioni in biblioteca Accesso tramite richiesta ai bibliotecari: materiali conservati in sale riservate o a magazzino Particolari modalità di consultazione per opere antiche, audiovisivi, microforme, carte geografiche e altri materiali speciali
<i>Contatti</i>	Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Indicatori</i>	In ognuna delle principali sedi dell'Ateneo è presente almeno una biblioteca aperta 50 ore settimanali (lunedì-venerdì, ore 9-19) con tutti i servizi attivi Centro: Biblioteca di Studi giuridici e umanistici, Biblioteca di Scienze dell'antichità e filologia moderna, Biblioteca di Scienze politiche Città Studi: Biblioteca di biologia, informatica, chimica e fisica (BICF) Gli orari di apertura di tutte le biblioteche, nonché le aperture serali e nei fine settimana, sono pubblicati sul Portale SBA. Le variazioni di orario sono pubblicate tempestivamente anche sui canali social delle biblioteche
<i>Link utili</i>	Portale SBA: sba.unimi.it Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html

Prestito

<i>Descrizione</i>	Prestito a domicilio delle opere indicate in catalogo come "documento disponibile" Il prestito intrasistemico consente di richiedere e ricevere presso una qualsiasi biblioteca dell'Ateneo libri da altre biblioteche dello SBA
<i>Destinatari</i>	• Utenti istituzionali: studenti (compresi Erasmus e iscritti ai master), staff e assimilati (dottorandi e specializzandi, docenti e ricercatori, assegnisti e borsisti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario) • Affiliati ad atenei ed enti convenzionati • Esterni (previa fidejussione di un docente)
<i>Modalità di erogazione</i>	Il prestito viene registrato al banco di accoglienza della biblioteca o tramite macchina di autoprestito (self-check). È possibile prenotare i volumi tramite il catalogo online opac.unimi.it/ Sanzioni per la mancata restituzione dei libri in prestito nei tempi previsti: 1. finché il libro non viene riconsegnato: esclusione dal servizio presso tutte le biblioteche dello SBA 2. restituzione del libro oltre 3 giorni dalla data di scadenza: sospensione dal servizio presso la biblioteca prestante per un periodo di tempo doppio di quello del ritardo maturato 3. per gli studenti che accumulano un periodo di ritardo superiori a 60 giorni: blocco della carriera, attivo fino alla restituzione del prestito
<i>Contatti</i>	Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Indicatori</i>	Prestito e prestito intrasistemico: Quantità: 20 libri (3 per utenti esterni e per prestito intrasistemico) Durata: 30 giorni (60 per staff e assimilati, 21 per libri esami di medicina) Proroghe: 2 di 20 giorni Prestito libri per gli esami: Quantità: 3 libri Durata: 21 giorni (biblioteche biomediche e scientifiche), 15 giorni (biblioteche umanistiche e giuridico economiche/politico sociali) Proroghe: 2 proroghe di 20 giorni (non previste per biblioteche umanistiche e giuridico economiche/politico sociali) Prestito per il diritto allo studio: Quantità: 7 libri Durata: 90 giorni Proroghe: 5 di 30 giorni
<i>Link utili</i>	Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html

Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)

<i>Descrizione</i>	Recupero da biblioteche italiane e straniere di libri (in prestito), articoli di periodici e capitoli di libri (in copia) non disponibili nelle biblioteche dello SBA. È possibile il ricorso a fornitori commerciali a pagamento. Fornitura di libri (in prestito), articoli di periodici e capitoli di libri (in copia) dalle collezioni dello SBA alle biblioteche e ai centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere che ne facciano richiesta per i loro utenti.
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, biblioteche e centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere
<i>Modalità di erogazione</i>	Le richieste possono essere inoltrate di persona, per e-mail o tramite modulo online e devono essere indirizzate alla propria biblioteca di riferimento o alla biblioteca dell'area disciplinare dei documenti di interesse (si veda Contatti). L'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione da parte dell'utente delle condizioni delle biblioteche fornitrici. Biblioteche e centri di documentazione devono rivolgersi alle biblioteche che possiedono i documenti o ai punti di servizio centralizzati come indicato nelle schede anagrafiche del catalogo opac.unimi.it/ e nel Portale SBA, secondo le modalità indicate nelle stesse pagine (si veda Contatti). I servizi interbibliotecari vengono svolti nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e delle specifiche licenze d'uso sottoscritte per le risorse elettroniche e digitali.
<i>Contatti</i>	Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Indicatori</i>	Prestito interbibliotecario: 3 richieste contemporanee Fornitura di documenti: 5 richieste contemporanee L'elaborazione delle richieste avviene in ordine di arrivo entro 2 giorni lavorativi. I tempi di fornitura, le modalità e la durata del prestito dipendono dal regolamento delle biblioteche fornitrici e dei fornitori commerciali
<i>Link utili</i>	Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html

User education (iniziative di formazione delle biblioteche)

<i>Descrizione</i>	Iniziative di formazione volte a migliorare la conoscenza dei servizi, delle risorse e degli strumenti offerti e a sviluppare le competenze informative (information literacy), utili soprattutto per la redazione delle tesi di laurea
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali
<i>Modalità di erogazione</i>	La formazione viene erogata in presenza e in remoto tramite corsi programmati oppure concordati su richiesta di docenti o di gruppi di utenti. Vengono inoltre predisposti materiali di supporto fruibili online (guide e tutorial) Corsi programmati: iscrizione online su sites.unimi.it/dcb/corsibd/ Corsi concordati: indirizzare le richieste alle biblioteche, sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Contatti</i>	Segreteria corsi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo: corsi.sba@unmi.it
<i>Indicatori</i>	Il calendario delle iniziative programmate viene pubblicato con cadenza semestrale sul Portale SBA. Le stesse vengono comunicate tramite liste di distribuzione, avvisi sul Portale SBA e sui canali social delle biblioteche
<i>Link utili</i>	Iniziative di formazione delle biblioteche: sba.unimi.it/Strumenti/10546.html

Biblioteca Digitale

<i>Descrizione</i>	Accesso alle collezioni elettroniche e digitali a supporto delle esigenze di studio e di ricerca dell'Ateneo: le raccolte comprendono banche dati specialistiche, ejournal e ebook dei maggiori editori accademici e delle società di ricerca, selezionati a copertura delle aree disciplinari rappresentate in Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali: modalità "on campus" e "off campus" Esterni e affiliati ad atenei ed enti convenzionati: modalità "on campus" (walk-in)
<i>Modalità di erogazione</i>	Accesso dal Portale SBA tramite interfaccia di ricerca dedicata sba.unimi.it : consultazione diretta dalle postazioni presenti nelle biblioteche (modalità "on campus") oppure, previa autenticazione con le credenziali istituzionali, dai dispositivi personali degli utenti (modalità "off campus") È attiva una casella di assistenza: bd.help@unimi.it
<i>Contatti</i>	Biblioteca Digitale: bd.help@unimi.it
<i>Indicatori</i>	L'accesso "off campus" è garantito a tutti gli utenti istituzionali La casella di assistenza della Biblioteca Digitale garantisce una risposta entro 3 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	sba.unimi.it/bibliotecadigitale/

Sportello di Direzione

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni generali relative alle biblioteche e alla Biblioteca Digitale, eventualmente indirizzando richieste specifiche alle caselle dedicate
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, affiliati ad altri atenei e a enti convenzionati, esterni, biblioteche e centri di documentazione, aziende fornitrici
<i>Modalità di erogazione</i>	e-mail a sportello.sba@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo: sportello.sba@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Lo Sportello garantisce una risposta entro 3 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	Sportello SBA: work.unimi.it/aree_protette/121958.htm Portale SBA: http://www.sba.unimi.it



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

**Direzione Servizi Patrimoniali
Immobiliari e Assicurativi**



Direzione Servizi Patrimoniali Immobiliari e Assicurativi

Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Risponde a richieste di carattere informativo su processi e attività propri della Direzione Servizi patrimoniali, immobiliari e assicurativi.
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail a sportello.immobili.patrimonio@unimi.it indirizzata all'attenzione del dott. Lorenzo Maiocchi
<i>Contatti</i>	Responsabile Direzione: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempestività: Risposta entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate a cui non fa seguito alcun reclamo e dati statistici sull'attività)

Pareri in materia assicurativa

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce pareri su tutte le polizze d'Ateneo e su segnalazione di attività o soggetti non coperti dall'assicurazione.
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Su richiesta scritta via e-mail a immobili.assicurazioni@unimi.it - presa in carico della pratica solo in presenza di pre-istruttoria completa (secondo valutazione dell'Ufficio) in caso contrario viene chiesta l'integrazione dati a cura del richiedente - redazione di parere in forma scritta e invio tramite posta elettronica
<i>Contatti</i>	Responsabile Direzione e Referente Capo Ufficio Contratti assicurativi
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate non seguite da reclamo e dati statistici sull'attività) Equità: gestione delle urgenze
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm

Gestione sinistri sulla polizza assicurativa stipulata dall'Ateneo (ad eccezione della polizza infortuni studenti)

<i>Descrizione</i>	Apertura del sinistro, gestione dell'istruttoria e liquidazione del danno.
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta via e-mail a immobili.assicurazioni@unimi.it A richiesta pervenuta, segue l'apertura del sinistro, la gestione dei rapporti con la compagnia assicuratrice durante la fase istruttoria, e infine la liquidazione del danno/rigetto della liquidazione del sinistro
<i>Contatti</i>	Responsabile Direzione e Referente Capo Ufficio Contratti assicurativi
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate non seguite da reclamo e dati statistici sull'attività) Equità: gestione delle urgenze
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm

Gestione del servizio di portierato

<i>Descrizione</i>	Il servizio di portierato della sede centrale consiste nelle attività di: • infopoint e presidio nell'orario di apertura degli immobili • vigilanza sull'accesso dei mezzi esterni
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, aspiranti studenti, studenti, laureati, borsisti e assegnisti, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, cittadini, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è reso di persona direttamente in loco in portineria e nelle aree della sede centrale.
<i>Contatti</i>	Referente: Capo Ufficio Servizi Tecnico-logistici per gli spazi di rappresentanza dell'Ateneo, salvatore.annunziata@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate non seguite da reclamo e dati statistici sull'attività)

Richiesta erogazione e verifica esecuzione dei servizi di:

- *Pulizia degli immobili e spazi dell'Ateneo*
- *Mense, bar e distributori automatici*
- *Vigilanza*
- *Teleallarme*

<i>Descrizione</i>	Servizi di pulizia, mense bar e distributori automatici: controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione, dell'esecuzione dell'attività straordinaria Servizio vigilanza: sorveglianza di biblioteche ed eventi in orario di apertura e chiusura degli immobili Servizio di teleallarme: regolamentazione degli accessi, uniformità di comportamenti e modalità durante l'attivazione del sistema.
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, studenti, laureati, borsisti e assegnisti, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, cittadini, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	richiesta scritta via e-mail, distinta per servizio, a: servizio.pulizie@unimi.it servizio.ristorazione@unimi.it servizio.vigilanza@unimi.it servizio.teleallarme@unimi.it
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Facility Management servizio.pulizie@unimi.it servizio.ristorazione@unimi.it servizio.vigilanza@unimi.it servizio.teleallarme@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo e dati statistici sull'attività) Equità: gestione delle urgenze

Gestione e assegnazione spazi delle strutture d'Ateneo, rilevamento dati patrimoniali e immobiliari, conservazione delle certificazioni tecniche presso il Fascicolo dell'Edificio.

Mantenimento degli applicativi di gestione dei dati patrimoniali e immobiliari (FM Portal), gestione dell'archivio (fascicoli edificio)

<i>Descrizione</i>	• Registrazione, aggiornamento e conferma dell'assegnazione degli spazi alle strutture d'Ateneo (assegnatari, destinazioni d'uso e consistenze) • Fornitura delle planimetrie degli immobili per i servizi legate al personale e alle strutture tecniche • Gestione dell'archivio anagrafico cartaceo e informatizzato del fascicolo dell'Edificio
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, studenti, laureati, borsisti e assegnisti, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, cittadini, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta via e-mail a servizi.patrimoniali@unimi.it L'indirizzo e-mail può essere utilizzato sia per richiedere i servizi, sia per inviare reclami o segnalazioni
<i>Contatti</i>	Capo Settore Patrimonio e controllo qualità servizi immobiliari: servizi.patrimoniali@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate non seguite da reclamo e dati statistici sull'attività) Tempestività: per richieste puntuali, non oltre 1 settimana



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Servizi per la Ricerca





Direzione Servizi per la Ricerca

Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni generali sulle attività gestite dalla struttura, indirizzando le richieste dell'utente allo specifico servizio dedicato
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, utenti esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail: direzione.ricerca@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione Servizi per la ricerca - Dirigente e-mail direzione.ricerca@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Consultazione quotidiana dell'indirizzo di posta elettronica dedicato
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121699.htm

Revisione, redazione, istruttoria per l'approvazione e stipula accordi contrattuali per la ricerca derivanti da bandi nazionali e internazionali o extra-bando

<i>Descrizione</i>	Supporto per revisione e redazione accordi contrattuali per la ricerca derivanti da bandi nazionali e internazionali o extra-bando. Acquisizione della delibera di approvazione da parte dell'organo collegiale della struttura. Avvio della fase di stipula: definizione delle modalità di stipula e inizio procedure interne per la firma.
<i>Destinatari</i>	Responsabili di struttura e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna via e-mail, telefono, di persona su appuntamento (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Accordi per la ricerca - Capo ufficio Tel. +39 02 503 12754-12755-12756-12758-12862 e-mail contratti.ricerca@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Consultazione quotidiana dell'indirizzo di posta elettronica dedicato
<i>Link utili</i>	Finanziamenti nazionali: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/120691.htm Finanziamenti internazionali: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/120693.htm

Supporto per la partecipazione a bandi competitivi di ricerca	
Descrizione	Supporto alla comunità scientifica di Ateneo per la partecipazione a bandi competitivi nazionali, europei e internazionali per il finanziamento della ricerca. Diffusione di informazioni su bandi competitivi di ricerca attraverso vari canali (e-mail, telefono, seminari, incontri individuali). Assistenza e indirizzo nella progettazione e supporto alla redazione delle proposte (es. supporto alla compilazione moduli, attività di pre-screening idee progettuali, istruttoria per la firma dei documenti, supporto nella preparazione del budget, supporto nella ricerca partner). Assistenza nella prima fase di avvio della negoziazione di progetti di ricerca vinti in risposta a bandi competitivi.
Destinatari	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti e dottorandi (se ammissibili sui bandi), ricercatori esterni interessati a presentare progetti su bandi competitivi con l'Università Statale in veste di host-institution
Modalità di erogazione	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna Via e-mail, telefono, di persona su appuntamento (vedi <i>Contatti</i>)
Contatti	Ufficio Grant Scienze della vita (LS) Grant Office Life Sciences (LS) Capo Ufficio Tel: +39 02 503 12753/12707/12766/12069 Mobile +39-3316750790/3351818841 e-mail officina.ls@unimi.it Ufficio Grant Scienze dure, sociali e umanistiche (PESH) Grant Office Physical Sciences and Engineering and Social Sciences and Humanities (PESH) Capo Ufficio Tel. +39 02 503 12773/12781/12737/12771/12776 Mobile +39-3346262761/3386729155/3371051493/3346738492 e-mail officina.pesh@unimi.it
Indicatori	Gli uffici forniscono assistenza dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30
Link utili	Settore progettazione della ricerca: unimi.it/it/ugov/ou-structure/settore-progettazione-della-ricerca Fare ricerca: work.unimi.it/servizi_ricerca/615.htm

Gestione e supporto ai bandi di ricerca competitivi d'Ateneo

<i>Descrizione</i>	Gestione, emanazione e supporto tecnico dei bandi competitivi legati ai finanziamenti di Ateneo per la ricerca
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti e dottorandi (se ammissibili sui bandi)
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna Via e-mail, telefono, di persona su appuntamento (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Settore Progettazione della ricerca Capo Settore Capo Ufficio Grant Scienze della vita (LS) Grant Office Life Sciences (LS) Capo Ufficio Grant Scienze dure, sociali e umanistiche (PESH) Grant Office Physical Sciences and Engineering and Social Sciences and Humanities (PESH) Tel: +39 02 503 12759/12753/12773 e-mail sportello.ricerca@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Pubblicizzazione dei bandi via e-mail e/o pubblicazione sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna
<i>Link utili</i>	Settore progettazione della ricerca: www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/settore-progettazione-della-ricerca Finanziamenti di Ateneo per la ricerca: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/1310.htm

Consulenza e supporto tecnico specialistico per la gestione finanziaria dei progetti di ricerca

<i>Descrizione</i>	Consulenza per gestione e aspetti relativi ai costi dei progetti di ricerca finanziati da enti nazionali e internazionali, anche attraverso la stesura di linee guida sui principali finanziamenti, modulistica e attività mirate di formazione per il personale amministrativo. Controllo formale delle rendicontazioni presentate dai dipartimenti. Possibilità di avere un servizio mirato di project management (UNIGEST) per i progetti di ricerca finanziata altamente complessi.
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna Via e-mail, telefono, di persona su appuntamento (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Consulenza e supporto gestionale dei progetti di ricerca Capo Ufficio Tel. +39.02.503.12774- 12719-12054-12699-12826 e-mail audit.ricerca@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Consultazione quotidiana dell'indirizzo di posta elettronica dedicato
<i>Link utili</i>	Gestione e rendicontazione dei progetti: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/118380.htm Ufficio Consulenza e supporto gestionale dei progetti di ricerca: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-consulenza-contabile-e-gestionale-dei-progetti-di-ricerca



***Stipula contratti per attività di ricerca commissionata,
consulenza e formazione***

<i>Descrizione</i>	Predisporre le linee guida e l'eventuale modulistica necessaria alla stipula. Provvede a sottoporre il contratto o l'accettazione degli atti di liberalità in denaro a favore della ricerca alla firma del Rettore e invia copia al contraente.
<i>Destinatari</i>	Referenti delle Strutture e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna Via e-mail, telefono, di persona su appuntamento (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Finanziamenti commerciali e centri di ricerca Capo Ufficio Tel. +39.02.503.12067 - 12177 - 12068 - 12052 e-mail contoterzi.centri@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Consultazione quotidiana dell'indirizzo di posta elettronica dedicato
<i>Link utili</i>	Ricerca Commissionata - Finanziamenti per attività conto Terzi: work.unimi.it/servizi_ricerca/conto_terzi/1303.htm Ufficio Finanziamenti Commerciali e Centri di Ricerca: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-finanziamenti-commerciali-e-centri-di-ricerca

Piattaforme Tecnologiche di Ateneo

COSPECTS

<i>Descrizione</i>	Assistenza nell'utilizzo di strumentazione innovativa e performante per la caratterizzazione strutturale e composizionale di sostanze e materiali, per via spettroscopica e diffrattometrica (COSPECT)
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Unitech COSPECTS - Responsabile tecnico Tel. +39.02 503 14586 / 7 e-mail: unitech@unimi.it - cospect@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Consultazione quotidiana dell'indirizzo di posta elettronica dedicato
<i>Link utili</i>	Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/ricerca-lastatale/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech Ufficio Unitech - Personale: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo



INDACO

<i>Descrizione</i>	Messa a disposizione di processori ad alte prestazioni per l'elaborazione dei dati e lo storage (INDACO)
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Unitech INDACO - Responsabile tecnico Tel. +39.02 503 17753 e-mail: unitech@unimi.it - indaco@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Consultazione quotidiana dell'indirizzo di posta elettronica dedicato
<i>Link utili</i>	Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/ricerca-lastatale/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech Ufficio Unitech - Personale: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo

NOLIMITS

<i>Descrizione</i>	Messa a disposizione di strumentazione innovativa e performante per l'acquisizione dati con Microscopia Elettronica, Microscopia Ottica Trasmessa e a Fluorescenza (NOLIMITS)
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Unitech NOLIMITS - Responsabile Tecnico Tel. +39. 02 503 14749 e-mail: unitech@unimi.it - nolimits@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Consultazione quotidiana dell'indirizzo di posta elettronica dedicato
<i>Link utili</i>	Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/ricerca-lastatale/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech Ufficio Unitech - Personale: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo

OMICS

<i>Descrizione</i>	Assistenza nell'utilizzo di strumentazione innovativa e performante per studi di proteomica, lipidomica e metabolomica basati sulla spettrometria di massa (OMICS)
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Unitech OMICS - Responsabile tecnico Tel. +39.02 56660243 / 40 e-mail: unitech@unimi.it - omics@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Consultazione quotidiana dell'indirizzo di posta elettronica dedicato
<i>Link utili</i>	Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/ricerca-lastatale/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech Ufficio Unitech - Personale: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

**Direzione Sicurezza,
Sostenibilità e Ambiente**



Sorveglianza Sanitaria

<i>Descrizione</i>	Offre assistenza e garantisce la sorveglianza sanitaria del personale strutturato e non strutturato - compresi i lavoratori operanti presso enti esterni - esposto a rischio chimico, biologico, da radioesposizione, meccanico e da uso di attrezzature con videoterminali.
<i>Destinatari</i>	Docenti, assegnisti, borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, personale tecnico amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Informazioni, prenotazione e segnalazione via e-mail, scrivendo a: ambulatorioMC@unimi.it Allegare, se richiesto, i moduli disponibili alla pagina dedicata del sito per la comunicazione interna work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/3475.htm
<i>Contatti</i>	È il servizio che contatta i lavoratori sottoposti a sorveglianza periodica per convocarli alla visita di controllo, in base alle scadenze previste dal protocollo sanitario in base al rischio della mansione. Ambulatorio del Medico competente Via S. Sofia 11 - Milano Tel. 025031 23700/23701 e-mail ambulatorioMC@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Richieste di prenotazione evase entro il giorno successivo Visite mediche erogate 24 ore alla settimana, dal lunedì al giovedì Servizio informazioni e prenotazioni erogati 36 ore a settimana, dal lunedì a venerdì
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/3475.htm

Tutela Salute - maternità delle lavoratrici madri

<i>Descrizione</i>	Gestione richieste di flessibilità per maternità
<i>Destinatari</i>	Docenti, assegnisti, borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, volontari frequentatori
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta con modulo online: work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm Si raccomanda di essere sempre tempestivi nelle richieste
<i>Contatti</i>	Referente del servizio via S. Sofia 9 - Milano Tel. 02503 13487/13493 e-mail prevenzione.sicurezza@unimi.it
<i>Indicatori</i>	La pratica viene avviata entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm



Denuncia Infortuni (extra personale TAB e docente)

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni e gestisce procedure per denunce di infortunio, vale a dire di qualunque evento che, in rapporto diretto con lo svolgimento dell'attività lavorativa, didattico-formativa o di ricerca (compreso il tragitto casa-sede di attività e viceversa), determini inabilità temporanea o permanente al lavoro (assoluta o parziale), morte.
<i>Destinatari</i>	Borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, volontari frequentatori
<i>Modalità di erogazione</i>	Informazioni e segnalazioni a infortuni.studenti@unimi.it , allegando i moduli scaricabili dal sito https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Igiene e Sicurezza Via S. Sofia 9 - Milano Tel. 02503 13492 e-mail infortuni.studenti@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Denuncia all'INAIL trasmessa entro 48 ore dalla segnalazione, accompagnata da certificato del pronto soccorso, e successivamente inoltrata alla compagnia assicurativa entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione. Servizio attivo 36 ore a settimana dal lunedì al venerdì.
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm

Gestione Rifiuti

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni generali e assistenza sulle modalità di gestione dei rifiuti prodotti nell'Ateneo, speciali, da laboratorio e radioattivi.
<i>Destinatari</i>	Delegati delle unità locali
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazione a prevenzione.sicurezza@unimi.it Gestione con procedure specifiche per le diverse tipologie di rifiuti • rifiuti radioattivi: work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/103888.htm • rifiuti speciali da laboratorio: work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2836.htm • altri rifiuti speciali: work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2792.htm
<i>Contatti</i>	Referenti del servizio Via S. Sofia 9 - Milano Tel. 02503 13483/13488 e-mail prevenzione.sicurezza@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Pratica avviata entro 5 giorni lavorativi dall'inoltro della segnalazione Servizio attivo 36 ore a settimana dal lunedì al venerdì
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2786.htm

Servizio di Disinfestazione

<i>Descrizione</i>	Cura azioni finalizzate alla disinfestazione periodica e su richiesta degli ambienti dell'Università e delle aree esterne di pertinenza Il servizio è affidato ad una società esterna
<i>Destinatari</i>	Referenti interni
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio affidato a una società esterna. Gli interventi vanno richiesti unicamente dai Delegati delle unità locali presenti sul territorio. Il contratto prevede interventi di tipo: • Correttivo, con segnalazioni online al link: biblionmi-ticket.it/web_Login.aspx • Straordinario con richiesta al Referente del servizio da inviare a prevenzione.sicurezza@unimi.it, allegando il modulo disponibile sul sito per la comunicazione interna work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm
<i>Contatti</i>	Referente del servizio Via S. Sofia 9 - Milano Tel. 02503 13488 e-mail prevenzione.sicurezza@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Interventi effettuati entro 5 giorni lavorativi dall'invio della segnalazione Servizio attivo 36 ore a settimana, dal lunedì al venerdì
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm

Supporto alla redazione del DUVRI

<i>Descrizione</i>	Offre supporto alle strutture di Ateneo per la corretta predisposizione dei Documenti di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI)
<i>Destinatari</i>	Strutture universitarie con attività relative a lavori, servizi e forniture
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazione a info.duvri@unimi.it , allegando i moduli disponibili sul sito per la comunicazione interna work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.htm
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Igiene e sicurezza Via S. Sofia 9 - Milano Tel. 02503 13484 e-mail: info.duvri@unimi.it
<i>Indicatori</i>	La predisposizione del DUVRI si conclude entro 15 giorni dalla richiesta di supporto Servizio attivo 36 ore a settimana, dal lunedì al venerdì
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.htm

Sportello di Orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Risponde alle richieste di competenza della Direzione indirizzando gli utenti a uffici competenti e responsabili dei vari procedimenti
<i>Destinatari</i>	Docenti, assegnisti, borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, personale tecnico, amministrativo e contabile
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazione a sportello.salutesicurezza@unimi.it
<i>Contatti</i>	Referente dello Sportello Via S. Sofia 9 - Milano Tel. 02503 13489 email: sportello.salutesicurezza@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Il servizio risponde alle segnalazioni entro 3 giorni lavorativi Servizio attivo 36 ore a settimana dal lunedì al venerdì
<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/avvisi/122582.htm



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Centro APICE - Archivi della Parola,
dell'Immagine e della Comunicazione Editoriale



Centro APICE

Archivi della Parola, dell'Immagine
e della Comunicazione Editoriale

Prestito mostre

<i>Descrizione</i>	Prestito materiali bibliografici e documenti archivistici previa autorizzazione della Soprintendenza
<i>Destinatari</i>	Enti esterni e organizzazioni museali
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta via e-mail a apice.biblioteca@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Numero richieste evase su totale pervenuto da enti
<i>Link utili</i>	Portale del Centro APICE: apice.unimi.it

Accesso alle raccolte

<i>Descrizione</i>	Gestione sala studio, assistenza alla ricerca, consultazioni da remoto (vedi link utili)
<i>Destinatari</i>	Studenti, docenti e studiosi
<i>Modalità di erogazione</i>	Materiale bibliografico: consultazione libera Materiale archivistico: richiesta prenotazione via e-mail a apice.biblioteca@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Apertura: 40 ore settimanali (ore 9-17 dal lunedì al venerdì) Tempo massimo di risposta a prenotazioni e-mail: 2 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	Portale del Centro APICE: apice.unimi.it La Statale Archivi: archivi.unimi.it/

Convegni e pubblicazioni

<i>Descrizione</i>	Supporto all'organizzazioni di seminari, convegni internazionali, cicli di lezioni, laboratori e pubblicazioni sui fondi bibliografici e archivistici
<i>Destinatari</i>	Studenti, laureati, borsisti e assegnisti, docenti, studiosi, cittadini
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta via e-mail a apice.biblioteca@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Numero eventi realizzati in un anno
<i>Link utili</i>	Pagina Facebook del Centro APICE: facebook.com/CentroApice.Unimi/



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

COSP - Centro per l'Orientamento allo Studio
e alle Professioni



COSP

Centro per l'Orientamento allo Studio e alle Professioni

UFFICIO Orientamento in ingresso

Sportello informativo e di orientamento

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce informazioni inerenti i corsi di laurea e i servizi offerti agli studenti.
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, genitori
<i>Modalità di erogazione</i>	Sportello al pubblico accessibile senza prenotazione dal lunedì al venerdì, ore 9.30 - 12.30, e il giovedì anche dalle ore 14 alle 16.
<i>Contatti</i>	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
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello: 5 giorni per un totale di 17 ore alla settimana
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/sportello-informativo

Colloqui individuali di orientamento

<i>Descrizione</i>	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.
<i>Destinatari</i>	Studenti iscritti agli ultimi due anni delle scuole superiori e neodiplomati
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è gratuito e solo su appuntamento. La prenotazione avviene, previa registrazione, attraverso il portale unimi.infostudente.it , inviando la richiesta scegliendo dal menu a tendina la categoria "Orientamento alla scelta del corso" e la sottocategoria "Colloqui individuali di orientamento". Per disdire una prenotazione è necessario telefonare ai numeri 02 503.13779/12114 o mandare comunicazione tramite il portale Infostudenti unimi.infostudente.it . I colloqui durano 60 minuti e si svolgono in due modalità, in base alla richiesta dell'utente: • in presenza presso la sede del COSP (via Santa Sofia 9/1 - Milano, Piano seminterrato), lunedì e mercoledì dalle ore 14 alle 17 • in modalità online tramite Skype, definendo insieme all'utente giorno e orario
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.13779/12114 - unimi.infostudente.it > Orientamento alla scelta del corso > Colloqui individuali di orientamento
<i>Indicatori</i>	Efficacia: > 90% soddisfazione dell'utente > 90% utilità percepita del servizio
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/colloqui-individuali

Servizi per le Scuole

<i>Descrizione</i>	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 e PLS).
<i>Destinatari</i>	Insegnanti delle scuole superiori referenti per l'orientamento (Lombardia e fuori Regione)
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è gratuito e viene erogato previa richiesta fatta con l'apposito modulo disponibile alla pagina https://www.unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/universita-e-scuola
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12145 - scuole.cosp@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia interventi presso le scuole: >70% richieste attuate >90% esposizione docenti >90% soddisfazione relativa al servizio COSP >90% richiesta rinnovo incontri Efficacia PCTO: >90% soddisfazione delle aspettative >90% soddisfazione dell'organizzazione
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/universita-e-scuola

Eventi di orientamento

<i>Descrizione</i>	Organizzazione di specifici eventi di orientamento per fornire ai potenziali studenti le informazioni necessarie sui corsi di laurea e sui servizi offerti agli studenti.
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, diplomandi, laureandi e laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	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
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.13779
<i>Indicatori</i>	Efficacia incontri di Area: >90% soddisfazione presentazione >90% soddisfazione materiale distribuito Efficacia Open Day: >90% soddisfazione qualità di informazioni ricevute >90% soddisfazione per l'organizzazione
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/eventi-di-orientamento

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

Incontri, seminari e laboratori di orientamento al lavoro

<i>Descrizione</i>	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.
<i>Destinatari</i>	Studenti e neolaureati
<i>Modalità di erogazione</i>	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 e-mail, dell'apertura delle iscrizioni dei singoli eventi di potenziale interesse e, in alcuni casi, con il supporto dei docenti referenti.
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel.02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: >90% efficacia dell'iniziativa >90% efficacia degli operatori
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/incontri-di-orientamento-al-lavoro

Sportello lavoro

<i>Descrizione</i>	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
<i>Destinatari</i>	Studenti e neolaureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Lo sportello è gratuito e l'accesso è solo su prenotazione (a partire da aprile 2020 sarà possibile prenotarsi tramite Infostudenti). Sede: c/o COSP - Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Orari di ricevimento: tutti i mercoledì, ore 14-16
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: > 95% di prestazioni senza reclami
<i>Link utili</i>	www.unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/sportello-lavoro

CV e bacheca annunci di lavoro e stage online - studenti e laureati

<i>Descrizione</i>	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.
<i>Destinatari</i>	Studenti e neolaureati
<i>Modalità di erogazione</i>	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. Il servizio è promosso sul sito unimi > Studiare > Stage e lavoro e tramite le brochure "Verso il lavoro" distribuita a tutti gli eventi di orientamento ed incontro con le aziende.
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Accessibilità: servizi online sempre disponibile Tempestività: risposta alla segnalazione di eventuali problemi entro 3 giorni lavorativi
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/cv-e-offerte-di-lavoro-e-stage

**Incontri con le aziende in Ateneo:
Job Fair e Recruiting days - studenti e laureati**

<i>Descrizione</i>	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 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.
<i>Destinatari</i>	Studenti e neolaureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Job Fair di Ateneo La partecipazione è gratuita, previa iscrizione attraverso i link indicati in ciascuna delle iniziative pubblicate nel calendario eventi, 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 lastatale-jobs.unimi.it. 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 e-mail dell'apertura delle iscrizioni dei singoli eventi che possono interessarli e, in alcuni casi, con il supporto dei docenti referenti.
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: >70% soddisfazione degli utenti
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/incontri-con-le-aziende

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

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

<i>Descrizione</i>	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.
<i>Destinatari</i>	Aziende, enti e associazioni alla ricerca di personale
<i>Modalità di erogazione</i>	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.
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: >90% soddisfazione degli utenti
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese

Incontri con le aziende in Ateneo: Job Fair e Recruiting day - aziende e enti

<i>Descrizione</i>	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.
<i>Destinatari</i>	Aziende, enti e associazioni alla ricerca di personale
<i>Modalità di erogazione</i>	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, lastatalejobs.unimi.it , e il contatto via e-mail/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.
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel: 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: >70% soddisfazione degli utenti
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/job-fair-e-recruiting-day

UFFICIO STAGE

Tirocini extracurricolari (per laureati)

<i>Descrizione</i>	Attivazione di tirocini extracurricolari in Lombardia per chi si è laureato (L, LM, LMU) o ha conseguito un titolo di Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione, da non più di 12 mesi.
<i>Destinatari</i>	Laureati (L, LM, LMU), Master, Dottorati, Scuole di Specializzazione, entro i 12 mesi dal conseguimento del titolo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è gratuito e viene erogato tramite piattaforma gestionale. Per attivare un tirocinio extracurricolare: - il laureato aggiorna il proprio cv direttamente dalla pagina personale UNIMIA - "Lavoro e Stage" > Gestisci il tuo CV - l'ente/azienda aderisce alla convenzione di tirocinio e successivamente gestisce il progetto formativo accedendo al portale dal percorso: home-page > Stage e tirocini > Attivare un tirocinio extracurricolare. Per l'attivazione del tirocinio ai laureati viene inoltre richiesto di recarsi allo sportello stage, negli orari dedicati, con la documentazione prevista.
<i>Contatti</i>	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia 80% soddisfazione dell'utente
<i>Link utili</i>	Informazioni per attivare i tirocini extracurricolari: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/attivare-un-tirocinio-extracurricolare Informazioni per la gestione dei tirocini in corso: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/gestire-e-chiudere-i-tirocini

Tirocini all'estero

<i>Descrizione</i>	Attivazione di tirocini all'estero per studenti e laureati (L, LM, LMU, Master, Dottorati, Scuole di Specializzazione) entro 12 mesi dal conseguimento del titolo.
<i>Destinatari</i>	Studenti, laureati, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è gratuito e viene erogato in modalità telematica. Per attivare uno stage all'estero il tirocinante e l'ente/azienda compilano la documentazione denominata " internship agreement " seguendo le informazioni reperibili alla pagina: homepage > Stage e tirocini > attivare uno stage all'estero.
<i>Contatti</i>	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - convenzioni.stage@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Da definire
<i>Link utili</i>	Informazioni per attivare tirocini all'estero: unimi.it/it/internazionale/studiare-allestero/tirocini-allestero/attivare-uno-stage-allestero

Tirocini e Progetti speciali in Italia e all'estero

<i>Descrizione</i>	Organizzazione di specifici progetti di tirocinio dedicati a target di studenti e laureati che possiedono determinati requisiti di accesso.
<i>Destinatari</i>	Studenti, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Gli studenti interessati a specifici progetti di tirocinio trovano tutte le informazioni sulle modalità di partecipazione nelle pagine dedicate del portale unimi.it: Stage e tirocini>tirocini e progetti speciali oppure Stage e tirocini>tirocini CRUI e MAECI
<i>Contatti</i>	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Da definire
<i>Link utili</i>	Informazioni su specifici progetti di tirocinio: https://www.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

Ufficio servizi per studenti con disabilità e DSA

Servizi per studenti con disabilità

<i>Descrizione</i>	L'Ateneo fornisce agli studenti con disabilità assistenza e servizi che ne garantiscono l'inclusione all'interno della comunità universitaria. Il Servizio 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.
<i>Destinatari</i>	Studenti iscritti con certificazione di invalidità civile e/o certificazione di handicap ex lege 104/92
<i>Modalità di erogazione</i>	Tutti i servizi sono erogati previa prenotazione via e-mail a ufficiodisabili@unimi.it . Per i colloqui è necessario indicare nome, cognome e motivo del contatto. Le richieste ai docenti per le misure compensative vanno inviate, con in copia conoscenza il Servizio, almeno 10 giorni prima della data dell'esame. Il servizio di supporto alla mobilità va richiesto via e-mail almeno 10 giorni prima e deve contenere un piano almeno semestrale delle attività di accompagnamento richieste.
<i>Contatti</i>	Ufficio Servizi per studenti con disabilità Via Festa del Perdono 3 Tel. 02 503.12366 - ufficiodisabili@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: >60% soddisfazione dell'utente
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-studenti-con-disabilita

Servizi per studenti con DSA

<i>Descrizione</i>	Il servizio si occupa degli studenti con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) a cui fornisce supporto e servizi a garanzia del loro diritto allo studio, all'uguaglianza e all'integrazione sociale. I servizi vanno dall'orientamento, la scelta del corso e il supporto per lo svolgimento dei test di ingresso e l'immatricolazione, fino al conseguimento del titolo, anche con supporti personalizzati da concordare su richiesta dell'utente.
<i>Destinatari</i>	Studenti iscritti con idonea certificazione attestante disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), in base alla Legge 170/2010
<i>Modalità di erogazione</i>	Tutti i servizi vengono erogati su prenotazione via e-mail a serviziodsa@unimi.it . Per i colloqui è necessario indicare nome, cognome e motivo del contatto. Le richieste ai docenti per le misure compensative devono essere inviate, con in copia conoscenza il servizio, almeno 10 giorni prima della data dell'esame.
<i>Contatti</i>	Ufficio Servizi per studenti con DSA via Festa del Perdono 3 Tel. 02 503.12366 - serviziodsa@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia >60% soddisfazione dell'utente
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-studenti-con-dsa

Servizi di supporto agli studenti

Servizio Counseling e Metodo di Studio

<i>Descrizione</i>	Servizio di consulenza individuale gratuito agli studenti che attraversano momenti di difficoltà nello studio e rischiano di compromettere il rendimento e l'adattamento alla vita universitaria.
<i>Destinatari</i>	Studenti iscritti (per tutti i cicli di studio)
<i>Modalità di erogazione</i>	Possono essere richieste due diverse tipologie di consulenza, entrambe gratuite: consulenza per metodo di studio e counseling per problemi emotivi. Il colloquio va prenotato via e-mail scrivendo a servizio.counseling@unimi.it indicando il nome e il numero di telefono per essere ricontattati per fissare il primo incontro.
<i>Contatti</i>	COSP - Servizio counseling e metodo di studio
<i>Indicatori</i>	Efficacia = 90% soddisfazione dell'utente
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizio-counseling-studenti



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

CTU - Centro per l'Innovazione Didattica
e le Tecnologie Multimediali



CTU

Centro per l'Innovazione Didattica e le Tecnologie
Multimediali

Servizio "Test ed esami informatizzati"

Descrizione	Gestione, produzione ed erogazione di prove strutturate (test) di valutazione della conoscenza per appelli d'esame e prove intermedie da svolgersi online in aula informatica
Destinatari	Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione delle prove d'esame informatizzate. Utenti finali: studenti che sostengono le suddette prove
Modalità di erogazione	I docenti di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un esame informatizzato al servizio Mirror Esami tramite: • casella mail dedicata esamiinformatizzati@unimi.it oppure • referenti dei servizi di elearning https://ariel.unimi.it/documenti/referenti Predisposizione dell'esame secondo le specifiche concordate con il docente e importazione dei nominativi degli studenti iscritti nelle liste SIFA inviate dal docente. Erogazione dell'esame nelle aule informatizzate di Ateneo prenotate dal docente per lo svolgimento della prova
Contatti	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Didattica Innovativa - Capo Ufficio Referenti del Servizio Mirror Esami esamiinformatizzati@unimi.it
Indicatori	Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite invio di email personalizzata ai docenti titolari di esami informatizzati

Servizio "Questionari online"

Descrizione	Progettazione e implementazione di questionari da erogarsi online, sia in contesti didattici (richiesta da parte di docenti) che istituzionali (richiesta da parte di strutture dell'Ateneo)
Destinatari	Destinatari: docenti e strutture di Ateneo richiedenti l'attivazione del questionario Utenti finali: compilatori dei questionari
Modalità di erogazione	I docenti o le strutture di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un questionario online al servizio Survey tramite la casella mail dedicata Info.survey@unimi.it oppure tramite i referenti dei servizi di e-learning ariel.unimi.it/documenti/referenti
Contatti	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capo Ufficio Referenti del Servizio Survey Info.survey@unimi.it
Indicatori	Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite email personalizzata ai richiedenti il questionario

Siti didattici per supportare e integrare la didattica d'aula

<i>Descrizione</i>	Attivazione - tramite la piattaforma Ariel - di ambienti Web dedicati al supporto della didattica d'aula (archiviazione di materiali, attività di comunicazione e autovalutazione online etc.) per singolo insegnamento di corso di laurea o percorso post laurea
<i>Destinatari</i>	Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione del sito Utenti finali: studenti che accederanno poi al sito fruendo dei contenuti e delle attività proposte
<i>Modalità di erogazione</i>	I docenti inoltrano richiesta di attivazione di un sito didattico tramite il portale Ariel, accedendo alla sezione del portale dedicata agli impegni didattici dei docenti. Il sito viene sviluppato secondo le specifiche fornite dal docente, viene quindi consegnato al docente che lo popola con materiali didattici e/o attività. Infine il sito viene reso pubblico sul Portale Ariel e accessibile agli studenti.
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capi Ufficio
<i>Indicatori</i>	Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)
<i>Link utili</i>	Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di apposito avviso sul Portale Ariel e nei singoli siti didattici Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support Sportello Ariel: help.ariel@unimi.it ariel.unimi.it/faq

Progettazione e attivazione di percorsi didattici blended e/o online

<i>Descrizione</i>	Attivazione - tramite le piattaforme Ariel e Moodle - di percorsi didattici online integrativi o alternativi alla didattica d'aula
<i>Destinatari</i>	Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione del percorso didattico online Utenti finali: studenti che seguiranno il percorso fruendo dei contenuti e delle attività proposte
<i>Modalità di erogazione</i>	Il docente contatta i Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti e in collaborazione con loro e i Referenti dei servizi informatici lavora alla progettazione del percorso che viene poi implementato sulla piattaforma prescelta e quindi reso disponibile agli studenti che dovranno frequentarlo.
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capo Ufficio
<i>Indicatori</i>	Referenti dei servizi di elearning: ariel.unimi.it/documenti/referenti Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)
<i>Link utili</i>	Sportello Ariel help.ariel@unimi.it Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support ariel.unimi.it/faq

Progettazione e gestione di LMS (Learning Management System), CMS (Content Management System) e portali web per la didattica innovativa e la produzione audiovisiva di Ateneo.

Descrizione	Progettazione, sviluppo, implementazione e gestione di LMS (Learning Management System), CMS (Content Management System) e portali web, proprietari e non, per la didattica innovativa, la valutazione e l'autovalutazione dell'apprendimento e la produzione audiovisiva di Ateneo.
Destinatari	Docenti, studenti e strutture di Ateneo fruitori dei servizi erogati dai vari Portali
Modalità di erogazione	Il CTU di concerto con le altre strutture di Ateneo, che seguono tutte le attività connesse ai servizi online UNIMI, ha sviluppato e gestisce i Portali Ariel e Video, il Sistema Esami Informatizzati e la Piattaforma Survey di erogazione di Questionari online. Implementa, configura e gestisce istanze e plugin della Piattaforma Moodle. Gestisce ambienti di aula virtuale (al momento su piattaforma cloud Adobe Connect)
Contatti	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capi Ufficio
Indicatori	Referenti dei servizi informatici e dei servizi di elearning Erogazione costante 7g/7 e 24h/24
Link utili	Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione dei servizi tramite pubblicazione di avvisi sui Portali o tramite email dedicate (per alcuni servizi che non hanno Portale dedicato) Sportello Ariel help.ariel@unimi.it Sportello Servizi AudioVideo Info.video@unimi.it Sportello esami informatizzati esamiinformatizzati@unimi.it Sportello Aula virtuale Info.aulavirtuale@unimi.it Sportello questionari online Info.survey@unimi.it Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support ariel.unimi.it/faq

Progettazione, produzione e post-produzione di contenuti didattici digitali

Descrizione	Progettazione e supporto alla produzione di contenuti didattici digitali (learning objects) destinati a progetti e percorsi formativi online
Destinatari	Destinatari: docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di un contenuto digitale Utenti finali: studenti che fruiranno del contenuto digitale
Modalità di erogazione	Il docente contatta i Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti e in collaborazione con loro e i Referenti dei servizi informatici lavora alla progettazione e allo sviluppo del contenuto digitale più adeguato per il raggiungimento dei propri obiettivi didattici
Contatti	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capo Ufficio
Indicatori	Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)
Link utili	Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support

Progettazione, realizzazione e post-produzione di produzioni audiovisive e multimediali a fini didattici

<i>Descrizione</i>	Progettazione e produzione di audiovisivi di diversa complessità per rappresentare e mostrare contenuti didattici non raccontabili efficacemente con altri strumenti
<i>Destinatari</i>	Destinatari: docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di una produzione audiovisiva e multimediale Utenti finali: studenti che fruiranno della produzione audiovisiva e multimediale
<i>Modalità di erogazione</i>	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovisivo tramite casella info.video@unimi.it e con loro lavora alla progettazione e allo sviluppo della produzione audiovisiva e multimediale più adatta al raggiungimento degli obiettivi didattici
<i>Contatti</i>	Ufficio Produzioni Video e Multimediali - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capi Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello Info.video@unimi.it
<i>Indicatori</i>	portalevideo.unimi.it/

Progettazione, realizzazione e post-produzione di azioni e progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, promozione e terza missione

<i>Descrizione</i>	Realizzazione di azioni o progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, promozione e terza missione
<i>Destinatari</i>	Destinatari: docenti, Strutture o Dipartimenti che richiedono la realizzazione di un progetto multimediale Utenti finali: fruitori del progetto (UniMi ed esterni)
<i>Modalità di erogazione</i>	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovisivo tramite casella info.video@unimi.it e con loro lavora alla progettazione e allo sviluppo della produzione più adatta al raggiungimento dell'obiettivo comunicativo, promozionale o di terza missione che si prefigge
<i>Contatti</i>	Ufficio Produzioni Video e Multimediali - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capo Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello Info.video@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)
<i>Link utili</i>	sportello Info.video@unimi.it portalevideo.unimi.it/

**Progettazione, attivazione e realizzazione di percorsi didattici
audiovideo organizzati presso lo studio televisivo e radiofonico del CTU**

Descrizione	Realizzazione e gestione dei Laboratori didattici in ambito audio-video organizzati presso lo Studio televisivo del Centro fornendo al docente supporto tecnico-metodologico
Destinatari	Destinatari: docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di un percorso didattico in ambito televisivo o radiofonico Utenti finali: studenti che fruiranno del percorso didattico
Modalità di erogazione	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovideo tramite casella info.video@unimi.it e con loro lavora alla progettazione ed erogazione del percorso didattico che meglio risponde alle proprie esigenze
Contatti	Ufficio Produzioni Video e Multimediali Capo Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello Info.video@unimi.it
Indicatori	Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

Servizio "Formazione ai docenti nel campo delle metodologie e tecnologie didattiche innovative e della comunicazione digitale"

Descrizione	Erogazione di sessioni formative destinate al personale docente inerenti le metodologie e tecnologie didattiche innovative
Destinatari	Docenti dell'Ateneo di tutte le aree di studio interessati all'innovazione didattica e alle nuove tecnologie digitali
Modalità di erogazione	Singoli docenti o Direttori di Dipartimento o Presidenti di corsi di studio inviano richiesta di attivazione di un modulo formativo per i docenti della propria area ai referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti o tramite casella sportello.ctu@unimi.it , concordando contenuti, tempi e modalità più adeguate alle loro esigenze
Contatti	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capo Ufficio Referenti dei servizi di elearning: ariel.unimi.it/documenti/referenti
Indicatori	Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, sebbene soggetto, per la tipologia stessa del servizio che comporta un alto livello di personalizzazione, ad accordi specifici e successiva calendarizzazione della sessione formativa.
Link utili	Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti

Servizio "Accertamento Competenze Informatiche di base 3 CFU"	
<i>Descrizione</i>	Erogazione di un percorso formativo blended relativo all'accertamento delle competenze informatiche di base ed erogazione dei relativi esami informatizzati per gli studenti iscritti ai CdS coinvolti nel progetto
<i>Destinatari</i>	Destinatari: presidenti del Collegio di CdS che hanno aderito al Progetto 3 CFU Utenti finali: studenti che fruiranno del servizio
<i>Modalità di erogazione</i>	I Presidenti di CdS che intendono aderire al Progetto 3CFU ne fanno richiesta al Centro tramite casella sportello.ctu@unimi.it e i relativi studenti vengono abilitati al corso più opportuno in piattaforma e ai conseguenti esami
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capo Ufficio Sportello CTU: sportello.ctu@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di avvisi sul Portale
<i>Link utili</i>	3cfuinformatica.unimi.it/



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

SLAM - Centro Linguistico d'Ateneo



Test e corsi di lingua inglese

<i>Descrizione</i>	- Erogazione di test di posizionamento per attestare il livello di competenza linguistica degli studenti, del personale tecnico amministrativo e dei docenti secondo il QCER; - Organizzazione e gestione dei corsi di lingua inglese per studenti, dottorandi, personale tecnico amministrativo, docenti e enti convenzionati; - Erogazione dei test finali e rilascio di un attestato di livello o di frequenza.
<i>Destinatari</i>	Studenti del I anno iscritti a corsi di laurea e di laurea magistrale che prevedano un OFA o un accertamento di lingua inglese che non siano in possesso di una certificazione linguistica; Personale tecnico amministrativo (Piano di Formazione triennale); dottorandi (Formazione dottorale); docenti; dipendenti di enti convenzionati (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare INFN)
<i>Modalità di erogazione</i>	Lo studente deve iscriversi al Placement test, tramite Unimia, seguendo il percorso: Esami e opinione dello studente - Vuoi iscriverti o modificare l'iscrizione? - ESAMI DEL TUO CORSO. Il nome del PLACEMENT TEST cambia a seconda del corso a cui è iscritto (viene inviata ad ogni studente un'e-mail con le modalità di iscrizione descritte nel dettaglio) Ai test di posizionamento devono iscriversi tutti gli studenti del I anno iscritti ai corsi di laurea triennali e a ciclo unico (tra ottobre e dicembre) e di laurea magistrale (tra ottobre e gennaio). Gli studenti che non raggiungono il un livello di inglese sufficiente e sono inseriti in un corso per il raggiungimento del livello richiesto dal corso di laurea o di laurea magistrale. Per alcuni corsi di laurea magistrale la conoscenza della lingua inglese è requisito di ingresso (B1 o B2). Il livello è definito dal corso di laurea magistrale ed indicato nei singoli Manifesti degli Studi. Il livello è verificato dal Centro SLAM durante la fase di ammissione attraverso una certificazione linguistica, un livello di inglese attestato durante un corso di laurea triennale dell'Ateneo attraverso il percorso SLAM oppure da un test di ingresso erogato in una data prestabilita e unica. In caso di non superamento del test di ingresso, il candidato non è ammesso al corso di laurea magistrale. Nel caso in cui il corso di laurea magistrale preveda un livello di ingresso (B1) e uno di uscita (B2), sono erogati corsi per il raggiungimento del livello di uscita. Per il personale TAB: dopo aver scelto dal piano di formazione triennale (work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm) la tipologia di corso di inglese, gli utenti svolgono il test di posizionamento e, in base al livello ottenuto e alla scelta effettuata, sono inseriti in successivamente vengono erogati corsi di General English, corsi di inglese specialistico, corsi per strutture specifiche, corsi per gli addetti ai punti d'accoglienza o, corsi individuali. Per i docenti: i docenti interessati svolgono il test di posizionamento da remoto. In base al livello ottenuto sono inseriti corsi individuali di General English (fino al B1) o corsi di gruppo di inglese specialistico (dal B2), sia in presenza sia online.
<i>Contatti</i>	Ufficio competenze linguistiche - Direttore del Centro unimi.infostudente.it - categoria SLAM english.courses@unimi.it
<i>Indicatori</i>	10672/12000 (n. studenti testati/ n. studenti totali a.a. 2018/19 PTA: 702/613 (N. domande 2017/2019 /N.TA inseriti in classe) Docenti: 156/168 (N. docenti testati/N. docenti totale)
<i>Link utili</i>	Per informazioni: unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche unimi.infostudente.it (categoria SLAM)

Test e corsi di lingua italiana per stranieri

<i>Descrizione</i>	- Implementazione competenze linguistiche studenti stranieri italiano L2. - Erogazione di test di posizionamento per attestare il livello di competenza linguistica secondo il QCER: Italiano L2. - Organizzazione e gestione di corsi di lingua italiana
<i>Destinatari</i>	Studenti, studenti Erasmus+ incoming, dottorandi, assegnisti, ricercatori, visiting professor dell'Ateneo e studenti di enti convenzionati (Conservatorio di Musica di Milano "Giuseppe Verdi")
<i>Modalità di erogazione</i>	All'inizio del primo e del secondo semestre gli studenti internazionali interessati svolgono un test di posizionamento e, in base al livello ottenuto, sono inseriti in un corso di lingua italiana per il raggiungimento del livello successivo. I corsi sono gratuiti, facoltativi e non rilasciano crediti, ad eccezione degli studenti Erasmus+ incoming che possono inserire il corso nel <i>Learning Agreement</i> e di alcuni corsi di laurea e di laurea magistrale erogati in lingua inglese per cui è previsto un accertamento linguistico da 3 crediti di livello A2. Per il corso di laurea a ciclo unico di International Medical School e per alcuni corsi di laurea magistrale di Area di Studi umanistici è richiesto un livello B2 di italiano per poter accedere, rispettivamente, al terzo anno e alla tesi.
<i>Contatti</i>	Ufficio di lingua e cultura italiana per stranieri "Chiara e Giuseppe Feltrinelli" - Capo Ufficio unimi.infostudente.it categoria SLAM italian.courses@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Italiano: 760/1105 (n. studenti testati/n. studenti totali nell'a.a. 2018/19)
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche

Certificazioni Linguistiche internazionali

<i>Descrizione</i>	Rilascio certificazioni internazionali: - Cambridge lingua Inglese (Livelli: B1, B2, C1, C2), - CELI lingua italiana (Livelli: A1, A2, B1, B2, C1, C2), - ÖSD lingua tedesca (Livello: B1 e B2)
<i>Destinatari</i>	Utenti interni ed esterni all'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Gli esami per l'ottenimento della certificazione linguistica di livello corrispondente sono erogati secondo le modalità e i calendari previsti dai diversi Enti certificatori. Prevedono la verifica delle quattro competenze: Scrittura, lettura, ascolto, parlato. Il calendario degli esami è reso disponibile (alla pagina unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/certificazioni-internazionali) Gli esami sono a pagamento (per gli esami Cambridge sono previste agevolazioni per gli utenti interni e i laureati fino a 12 mesi).
<i>Contatti</i>	Direttrice del Centro esamicambridge@unimi.it (inglese) esamiceli@unimi.it (italiano) esamiosd@unimi.it (tedesco)
<i>Indicatori</i>	Cambridge: 188/200 (N candidati/n posti disponibili nel 2019)
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche

Test e corsi di Francese, Spagnolo, Tedesco e Anglo-americano

<i>Descrizione</i>	Erogazione di test e corsi per accertamento (3 o 6 CFU) di una seconda lingua straniera, previsto per alcuni corsi di laurea delle Aree di Scienze politiche, economiche e sociali e di Studi umanistici.
<i>Destinatari</i>	Studenti iscritti ad anni successivi al primo che abbiano nel proprio piano di studi un accertamento di una lingua diversa dall'inglese
<i>Modalità di erogazione</i>	Gli studenti che non possiedono una certificazione linguistica devono sostenere un apposito test di posizionamento della lingua che hanno scelto. Coloro che non raggiungono il livello richiesto sono inseriti in un corso di lingua
<i>Contatti</i>	Ufficio competenze linguistiche - Capo Ufficio unimi.infostudente.it -categoria SLAM
<i>Indicatori</i>	In via di definizione
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/altre-lingue-test-e-corsi

Corsi di Medical English

<i>Descrizione</i>	Erogazione di corsi di Inglese medico scientifico da 6 crediti ai corsi di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e chirurgia e in Odontoiatria
<i>Destinatari</i>	Studenti del II anno di Medicina e chirurgia e di Odontoiatria che abbiano conseguito un livello B2 di inglese Sono esonerati dal corso gli studenti con certificazione o Placement test di livello C1 o C2
<i>Modalità di erogazione</i>	I corsi sono strutturati in ore di esercitazioni in aula e lavoro autonomo su una piattaforma di didattica online. Durante le esercitazioni si svolgono lavori di gruppo, role playing e altre esercitazioni pratiche
<i>Contatti</i>	Ufficio competenze linguistiche - Capo Ufficio unimi.infostudente.it -categoria SLAM
<i>Indicatori</i>	In via di definizione
<i>Link utili</i>	unimi.infostudente.it -categoria SLAM

Corsi Internazionali di Lingua e Cultura Italiana

<i>Descrizione</i>	Organizzazione di corsi Internazionali di Lingua e Cultura Italiana presso la sede di Gargnano sul Garda (BS), aperti agli utenti internazionali dell'Ateneo e a cittadini stranieri
<i>Destinatari</i>	Studenti internazionali iscritti a un corso di laurea, laurea magistrale o a ciclo unico, studenti in Erasmus, dottorandi, assegnisti, borsisti e specializzandi e cittadini stranieri che abbiano una conoscenza minima dell'italiano di livello B1
<i>Modalità di erogazione</i>	I corsi si svolgono tra luglio e agosto e hanno una durata di tre settimane per 80 ore di didattica della lingua e della cultura italiana. Le attività giornaliere sono così distribuite: • 4 ore di didattica di lingua italiana; • 2 ore di conferenze su temi attinenti alla letteratura, alla storia e alla cultura italiana, tenute da docenti universitari o da esperti della disciplina. Sono inoltre organizzate attività culturali e ricreative (facoltative e a pagamento), tra le quali una visita all'Arena di Verona per assistere alla rappresentazione di un'opera lirica. I corsi sono gratuiti per gli utenti interni all'Ateneo (con eccezione della quota di iscrizione di euro 100) e a pagamento per gli esterni (500 euro).
<i>Contatti</i>	Ufficio di Lingua e Cultura 'Chiara e Giuseppe Feltrinelli' - Capo ufficio gargnano@unimi.it
<i>Indicatori</i>	In via di definizione
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/corsi-di-lingua-e-cultura-italiana-gargnano-sul-garda