



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO

*Carta dei Servizi*

Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo  
Studio



*URP Studenti*

<i>Descrizione</i>	<p>Garantisce agli studenti italiani e stranieri, iscritti, potenziali e laureati le informazioni sulle procedure amministrative, sulle strutture e sui compiti dei diversi uffici. Garantisce l'aggiornamento delle pagine del portale di Ateneo di competenza della Direzione e l'assistenza nell'utilizzo dei servizi online. Recepisce proposte, suggerimenti, segnalazioni e reclami da inoltrare agli uffici competenti</p> <p>Coordina e monitora le attività degli sportelli e degli altri canali di contatto con la Direzione, con particolare attenzione al livello di soddisfazione dell'utenza, alla qualità del servizio e ai tempi di risposta</p> <p>Redige le guide e il materiale informativo della Direzione e partecipa alle giornate di incontri con le matricole</p>
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="http://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p>Ricevimento agli sportelli: <a href="http://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Relazioni con il pubblico per gli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a></p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero canali <b>Valore programmato:</b> 4 (informastd, call center, desk, sito)</p> <p><b>Indicatore:</b> Dislocazione sportelli <b>Unità di misura:</b> Numero sedi <b>Valore programmato:</b> 2 (Santa Sofia, Città studi)</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali <b>Valore programmato:</b> 5 (lunedì - mercoledì venerdì: 9-12; martedì - giovedì: 13-15)</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio call center <b>Unità di misura:</b> Durata media conversazione in minuti:secondi <b>Valore programmato:</b> 1:57</p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo medio risposte informastudenti</p>

<p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta <b>Valore programmato:</b> 3 gg</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Canali di diffusione <b>Valore programmato:</b> 4 (sito, incontri, guida, mailing list)</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno <b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Numero contatti telefonici serviti <b>Unità di misura:</b> Chiamate servite su totale chiamate <b>Valore programmato:</b> 90%</p>	
<p><i>Link utili</i></p>	<p><a href="https://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-InfornaStudenti">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-InfornaStudenti</a></p>

### Ammissioni

<i>Descrizione</i>	<p>Definizione dei bandi per l'accesso a tutti i corsi di laurea dell'Ateneo</p> <p>Definizione degli aspetti logistici e dei calendari delle prove, prenotazione delle aule, organizzazione del personale di vigilanza</p> <p>Coordinamento e verifica della regolarità nello svolgimento delle prove e pubblicazione dei risultati, istanze di accesso agli atti</p>
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Ammissioni corsi di laurea triennale e laurea magistrale</p> <p>Milano, Via Santa Sofia 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Iscriverti - Enrolment</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero canali <b>Valore programmato:</b> 3</p>

	<p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>                      Puntualità pubblicazione bando  <b>Unità di misura:</b>                      Giorni pubblicazione antecedenti test  <b>Valore programmato:</b>                      20</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Diffusione informazioni  <b>Unità di misura:</b>                      Indicazione modalità diffusione  <b>Valore programmato:</b>                      Pagine web dedicate, bandi</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Regolare svolgimento delle prove  <b>Unità di misura:</b>                      Numero operatori per aula  <b>Valore programmato:</b>                      ≥2</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza  <b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate  <b>Valore programmato:</b> 3</p>
<i>Link utili</i>	<a href="http://unimi.it/it/studiare/immatricolarsi-e-iscrivarsi">unimi.it/it/studiare/immatricolarsi-e-iscrivarsi</a>

### *Supporto agli studenti internazionali*

<i>Descrizione</i>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● controllo e registrazione della documentazione in arrivo dalle rappresentanze diplomatiche per le immatricolazioni a tutte le tipologie di corsi di studio</li> <li>● Verifica della validità dei titoli di studio conseguiti all'estero e relativa documentazione per l'iscrizione e l'iter della pratica di immatricolazione</li> <li>● Gestione delle pratiche di riconoscimento dei titoli stranieri</li> <li>● Supporto a docenti e strutture didattiche per la verifica della validità dei titoli esteri</li> <li>● 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</li> <li>● Dare informazioni e assistenza per il rilascio di documenti utili al soggiorno in Italia</li> <li>● 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</li> <li>● Accompagnare gli studenti internazionali nella ricerca di un alloggio</li> <li>● Gestione delle carriere Double degree</li> </ul>
--------------------	--

<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>	Servizio InformaStudenti: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a> Ricevimento agli sportelli: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a> Tel. 02 5032 5032 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 Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Internazionale - International e-mail <a href="mailto:international.students@unimi.it">international.students@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero canali <b>Valore programmato:</b> 5</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali <b>Valore programmato:</b> 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì: 13-15)</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio mail/InformaStudenti <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta <b>Valore programmato:</b> 3 gg</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni <b>Unità di misura:</b> Indicazione modalità diffusione <b>Valore programmato:</b> Pagina web dedicata e guida online</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno <b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Indicatore:</b> Misure per fronteggiare incremento del servizio nei mesi di immatricolazione <b>Unità di misura:</b> Unità di personale supplementare assegnato <b>Valore programmato:</b></p>

	<p>≥2</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate <b>Valore programmato:</b> 4</p>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero">unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero</a>

### **Badge - Carta La Statale**

<b>Descrizione</b>	<p>Gestisce le attività necessarie alla produzione e fornitura della carta universitaria elettronica multiservizi a tutti gli aventi diritto</p> <p>Monitora lo stato di attivazione della carta come badge universitario e come prepagata per il pagamento delle borse di studio</p> <p>Raccoglie e gestisce le richieste di duplicazione in caso di furto, smarrimento, non funzionamento, deterioramento e, in generale, fornisce supporto agli studenti sulle problematiche relativa alla carta</p> <p>Presidia i flussi tra università, banca, uffici e società che erogano servizi tramite la lettura della carta</p> <p>Si interfaccia con gli uffici interni e con gli operatori esterni coinvolti nell'erogazione di benefici e servizi tramite la carta</p> <p>Raccoglie e valuta le richieste di attivazione di nuovi punti di ristoro, curandone l'eventuale attivazione, e in generale fornisce assistenza agli studenti che usufruiscono della ristorazione a tariffa agevolata</p>
<b>Destinatari</b>	Studenti
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p>Ricevimento agli sportelli: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<b>Contatti</b>	<p>Ufficio qualità dei processi e servizi a supporto degli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Badge Carta La Statale</p>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero canali <b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali <b>Valore programmato:</b> 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì: 13-15)</p>

<p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>                      Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti  <b>Unità di misura:</b>                      Numero medio mensile giorni risposta  <b>Valore programmato:</b>                      3 gg</p> <p><b>Indicatore:</b>                      Tempo medio ricezione badge da immatricolazione  <b>Unità di misura:</b>                      Numero giorni  <b>Valore programmato:</b>                      45 gg</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Diffusione informazioni  <b>Unità di misura:</b>                      Indicazione modalità diffusione  <b>Valore programmato:</b>                      Pagina web dedicata</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Giorni annui di fruibilità del servizio  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno  <b>Valore programmato:</b>                      &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Indicatore:</b>                      Misure per fronteggiare incremento del servizio nei mesi di immatricolazione  <b>Unità di misura:</b>                      Unità di personale supplementare assegnato  <b>Valore programmato:</b>                      ≥3</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Personale impiegato in rapporto all'utenza  <b>Unità di misura:</b>                      Numero persone ordinariamente assegnate  <b>Valore programmato:</b>                      3</p>	
<i>Link utili</i>	<a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale</a>

<b>Segreterie Corsi di Laurea</b>	
<i>Descrizione</i>	Accompagna lo studente lungo l'intero percorso della carriera universitaria per tutti gli adempimenti amministrativi con servizi di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Immatricolazioni</li> <li>• Gestione dell'iscrizione a corsi singoli</li> <li>• Gestione degli Obblighi Formativi Aggiuntivi nella carriera dello studente</li> <li>• Gestione dei trasferimenti in entrata e in uscita da altri corsi dello stesso Ateneo o da altri Atenei</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrazione convalide esami-sostenuti presso altri atenei italiani e stranieri e altri corsi</li> <li>• Predisposizione, aggiornamento e verifica dell'adeguatezza dei piani di studio</li> <li>• Gestione delle rinunce, delle sospensioni, delle interruzioni e delle riprese degli studi</li> <li>• Gestione dei rimborsi tasse</li> <li>• Gestione dell'ammissione all'esame di laurea</li> <li>• Rilascio di certificazioni</li> <li>• Rilascio di Diploma Supplement</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p>Ricevimento agli sportelli: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: La tua carriera - Your career</p> <p><b>Milano - via Santa Sofia 9/1</b> 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</p> <p><b>Sesto S. Giovanni - piazza Montanelli 4</b> Ufficio Segreteria Studenti Mediazione linguistica e culturale</p> <p><b>Milano Città Studi - via Celoria 18</b> Ufficio Segreteria Studenti Scienze agrarie e alimentari e scienze del farmaco Ufficio Segreteria Studenti Scienze e tecnologie</p> <p><b>Lodi - via dell'Università 6</b> Ufficio Segreteria Studenti Medicina veterinaria</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero canali <b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Dislocazione sportelli <b>Unità di misura:</b> Numero sedi <b>Valore programmato:</b> 4 (Santa Sofia, Città studi, Sesto San Giovanni, Lodi)</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali <b>Valore programmato:</b> 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì: 13-15)</p> <p><b>Tempestività</b></p>



<p><b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta</p> <p><b>Valore programmato:</b> 5 gg</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni</p> <p><b>Unità di misura:</b> Indicazione modalità diffusione</p> <p><b>Valore programmato:</b> Pagina web dedicata e guida online</p> <p><b>Continuità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p><b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p>	
<p><i>Link utili</i></p>	<p><a href="http://unimi.it/it/studiare">unimi.it/it/studiare</a></p>

#### Tasse e esoneri

<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestisce le attività necessarie per la determinazione delle tasse e dei contributi studenteschi: emissione rate, rateizzazione della seconda rata, controllo dei flussi bancari dei pagamenti e degli insoluti</li> <li>• Gestisce i pagamenti tasse con Bonus Docente</li> <li>• Gestisce le attività necessarie per l'assegnazione degli esoneri a domanda e d'ufficio</li> <li>• Coordina la gestione dei rimborsi delle tasse non dovute ed emette il provvedimento finale</li> <li>• Monitora l'acquisizione telematica delle attestazioni Isee dalla banca dati INPS per l'aggiornamento dei dati della condizione economica degli studenti, ai fini della definizione della seconda rata e dei benefici economici</li> <li>• Offre il supporto alle strutture d'Ateneo nella predisposizione dei bandi di collaborazione degli studenti ai servizi dell'Università e ne effettua la registrazione e la pubblicazione</li> <li>• Monitora i fondi a sostegno del servizio di assistenza sanitaria agli studenti fuori sede</li> <li>• Controlla la regolarità delle domande di prestito per merito con Banca Intesa Sanpaolo</li> <li>• Predispose un simulatore per tasse on line offrendo la possibilità di calcolare l'importo di seconda rata in base al proprio valore Isee <a href="http://studente.unimi.it/simulatore/">studente.unimi.it/simulatore/</a></li> <li>• Gestisce le iscrizioni a tempo parziale: passaggi da tempo pieno a tempo parziale e viceversa, calcolo tasse e valutazione delle istanze</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p>Ricevimento agli sportelli: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>

<i>Contatti</i>	Ufficio tasse ed esoneri Milano - Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero canali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì:13-15)</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta</p> <p><b>Valore programmato:</b> 5 gg</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni</p> <p><b>Unità di misura:</b> Indicazione modalità diffusione</p> <p><b>Valore programmato:</b> Pagina web dedicata, simulatore, guida online</p> <p><b>Continuità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p><b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate</p> <p><b>Valore programmato:</b> 6</p>
<i>Link utili</i>	<a href="https://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare">unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare</a>

**Borse di studio**

<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emette i bandi per le borse di studio regionali, le borse di studio d'Ateneo, le sovvenzioni straordinarie e per il servizio ristorazione. Gestisce le domande ed effettua i controlli, predispone le graduatorie provvisorie e ne valuta i ricorsi. Predispone le graduatorie definitive e assegna i benefici</li> <li>• Assegna l'integrazione di mobilità internazionale e l'integrazione agli studenti disabili</li> <li>• Gestisce l'assegnazione delle borse excellence: controlli, pagamenti e revoche</li> <li>• Gestisce l'attivazione e l'assegnazione dei premi di studio: proposte agli organi accademici, bandi, assegnazioni e pagamenti</li> <li>• Gestisce l'assegnazione di borse per studenti rifugiati e corridoi umanitari</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Studenti e laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p>Ricevimento agli sportelli: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Borse di studio Milano - Via Santa Sofia, 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero canali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì:13-15)</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Puntualità pubblicazione graduatorie</p> <p><b>Unità di misura:</b> Data pubblicazione graduatorie</p> <p><b>Valore programmato:</b> Come da bando</p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta</p> <p><b>Valore programmato:</b> 5 gg</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni</p>

	<p><b>Unità di misura:</b> Indicazione modalità diffusione <b>Valore programmato:</b> Pagine web dedicate, guida online, bando</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno <b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate <b>Valore programmato:</b> 4</p>
<i>Link utili</i>	<a href="http://unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi">unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi</a>

<b>Residenze</b>	
<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emette il bando per l'accesso al servizio alloggio per diritto allo studio. Gestisce le domande ed effettua i controlli per l'assegnazione del servizio. Predispone le graduatorie provvisorie e ne valuta i ricorsi. Predispone le graduatorie definitive. Gestisce i pagamenti delle cauzioni e delle rette.</li> <li>• Assicura il rispetto del Regolamento residenze attraverso la collaborazione con le Direzioni delle Residenze. Gestisce i procedimenti disciplinari in caso d'infrazioni.</li> <li>• Gestisce il servizio di foresteria studenti e docenti: assegnazioni e pagamenti.</li> <li>• Gestisce il servizio degli alloggi agli studenti ospiti dei programmi di studio: assegnazioni e pagamenti.</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Studenti, docenti, visiting student
<i>Modalità di erogazione</i>	<p><b>Servizio InformaStudenti:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreteria-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreteria-informastudenti</a>  <b>Ricevimento agli sportelli:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreteria-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreteria-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a>            Tel. 02 5032 5032            Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p><b>Ufficio residenze</b> Milano - Via Santa Sofia, 9/1            Servizio InformaStudenti:  <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero canali <b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b></p>

	<p>Giorni e orari apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali <b>Valore programmato:</b> 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì:13-15)</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Puntualità pubblicazione graduatoria <b>Unità di misura:</b> Data pubblicazione graduatoria <b>Valore programmato:</b> Come da bando</p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta <b>Valore programmato:</b> 5 gg</p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo medio assegnazione alloggio in foresteria <b>Unità di misura:</b> Numero giorni <b>Valore programmato:</b> 10</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni <b>Unità di misura:</b> Indicazione modalità diffusione <b>Valore programmato:</b> Pagine web dedicate, guida online, bando)</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno <b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate <b>Valore programmato:</b> 5</p>
<i>Link utili</i>	<a href="http://unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi">unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi</a>

*Controllo redditi e recupero crediti*

<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettua i controlli sulle Dichiarazioni Sostitutive Uniche per i beneficiari del diritto allo studio. Attiva i procedimenti di decadenza e revoca dei benefici. Gestisce i ricorsi e le posizioni debitorie.</li> <li>• Calcola l'Isce parificato per gli studenti stranieri beneficiari del diritto allo studio.</li> <li>• Supporta la compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica.</li> <li>• Predisporre la documentazione necessaria per il recupero delle somme non riscosse attraverso l'Agenzia di riscossione incaricata.</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Studenti e laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p><b>Servizio InformaStudenti:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p><b>Ricevimento agli sportelli:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p><b>Ufficio Controllo Redditi e recupero crediti</b></p> <p>Milano - Via Santa Sofia, 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero canali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì:13-15)</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta</p> <p><b>Valore programmato:</b> 5 gg</p> <p><b>Continuità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p><b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate</p> <p><b>Valore programmato:</b></p>

	4
<i>Link utili</i>	<a href="https://unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi">unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi</a> <a href="https://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare">unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare</a>

### **Dottorati**

<i>Descrizione</i>	Gestisce le carriere degli studenti iscritti ai dottorati di ricerca e in particolare le attività di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione concorsi di ammissione ai dottorati, pubblicazione graduatorie, istanze di accesso agli atti da parte dei candidati</li> <li>• immatricolazioni e rinnovi iscrizioni</li> <li>• rinunce, decadenze, sospensioni</li> <li>• assegnazione borse e maggiorazioni per periodi all'estero</li> <li>• rilascio certificati</li> <li>• ammissione esami finali</li> <li>• gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli iscritti ai dottorati di ricerca</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Futuri dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri
<i>Modalità di erogazione</i>	<b>Servizio InformaStudenti:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a> <b>Ricevimento agli sportelli:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a> Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Postlaurea - Postgraduate
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero canali <b>Valore programmato:</b> 4 <b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali <b>Valore programmato:</b> 2 (martedì - giovedì:13-15)  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta <b>Valore programmato:</b> 5 gg  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni <b>Unità di misura:</b>

	<p>Indicazione modalità diffusione <b>Valore programmato:</b> Pagine web dedicate</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno <b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate <b>Valore programmato:</b> 4</p>
<i>Link utili</i>	<a href="https://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/dottorati-di-ricerca-phd">unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/dottorati-di-ricerca-phd</a>

### *Master e Corsi di perfezionamento*

<i>Descrizione</i>	<p>Gestisce le carriere degli studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento e in particolare le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione concorsi di ammissione, pubblicazione graduatorie, gestione istanze di accesso agli atti da parte dei candidati</li> <li>• Immatricolazioni e rinnovo iscrizioni</li> <li>• Rinunce, decadenze, sospensioni</li> <li>• Rilascio certificati</li> <li>• Ammissione esami finali</li> <li>• Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti iscritti ai master</li> <li>• Rilascio certificazioni, titoli di master e attestati di frequenza ai corsi di perfezionamento</li> <li>• Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti iscritti ai Master</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Laureati, studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento
<i>Modalità di erogazione</i>	<p><b>Servizio InformaStudenti:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a>  <b>Ricevimento agli sportelli:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a>            Tel. 02 5032 5032            Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento            Milano - Via Santa Sofia, 9/1            Servizio InformaStudenti:  <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria:            Postlaurea - Postgraduate</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>            Canali disponibili  <b>Unità di misura:</b>            Numero canali</p>



	<p><b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 2 (martedì - giovedì:13-15)</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta</p> <p><b>Valore programmato:</b> 5 gg</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni</p> <p><b>Unità di misura:</b> Indicazione modalità diffusione</p> <p><b>Valore programmato:</b> Pagine web dedicate</p> <p><b>Continuità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p><b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p>
<i>Link utili</i>	<p><a href="https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master">https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master</a></p> <p><a href="https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento">https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento</a></p>

### **Scuole di Specializzazione**

<i>Descrizione</i>	<p>Gestisce le carriere degli studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione e in particolare le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestione concorsi di ammissione, pubblicazione graduatorie, gestione istanze di accesso agli atti da parte dei candidati</li> <li>● Immatricolazioni e rinnovo iscrizioni</li> <li>● Rinunce, decadenze, sospensioni</li> <li>● Assegnazioni borse e contratti di formazione specialistica</li> <li>● Rilascio certificati</li> <li>● Ammissione esami finali</li> <li>● Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Laureati, studenti iscritti alle scuole di specializzazione, laureati

<i>Modalità di erogazione</i>	<p><b>Servizio InformaStudenti:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a>  <b>Ricevimento agli sportelli:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a>            Tel. 02 5032 5032            Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Scuole di Specializzazione            Milano - Via Santa Sofia, 9/1            Servizio InformaStudenti:  <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria:            Postlaurea - Postgraduate</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b> Canali disponibili  <b>Unità di misura:</b> Numero canali  <b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico  <b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali  <b>Valore programmato:</b> 2 (martedì - giovedì:13-15)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti  <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta  <b>Valore programmato:</b> 5 gg</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni  <b>Unità di misura:</b> Indicazione modalità diffusione  <b>Valore programmato:</b> pagine web dedicate</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b> Regolare svolgimento delle prove  <b>Unità di misura:</b> Numero operatori per aula  <b>Valore programmato:</b> ≥4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio  <b>Unità di misura:</b>            Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno  <b>Valore programmato:</b>            &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>            Personale impiegato in rapporto all'utenza  <b>Unità di misura:</b>            Numero persone ordinariamente assegnate  <b>Valore programmato:</b>            6</p>
<i>Link utili</i>	<p><a href="https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/scuole-di-specializzazione">https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/scuole-di-specializzazione</a></p>

**Formazione degli insegnanti: percorso FOR24**

<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio si occupa della gestione delle carriere di coloro che, per accedere all'insegnamento, necessitano della certificazione di almeno 24 crediti in specifiche discipline, gestendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iscrizione</li> </ul>
--------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrazione esami riconosciuti ai fini del FOR24</li> <li>• Piani di studio</li> <li>• Rilascio di certificazioni</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p>Ricevimento agli sportelli: <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Scuole di Specializzazione Milano - Via Santa Sofia, 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero canali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 2 (martedì - giovedì:13-15)</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta</p> <p><b>Valore programmato:</b> 5 gg</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni</p> <p><b>Unità di misura:</b> Indicazione modalità diffusione</p> <p><b>Valore programmato:</b> Pagina web dedicata</p> <p><b>Continuità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p><b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza</p>

	<p><b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate</p> <p><b>Valore programmato:</b> 6</p>
<i>Link utili</i>	<a href="https://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/formazione-insegnanti-for24">unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/formazione-insegnanti-for24</a>

### Esami di Stato

<i>Descrizione</i>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione dei bandi per l'avvio delle procedure di ammissione</li> <li>• Gestione delle procedure di ammissione</li> <li>• 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</li> <li>• Supporto e consulenza alle Commissioni esaminatrici degli esami di Stato</li> <li>• Gestione dei rapporti con le Facoltà ed enti esterni (MIUR, Ordini Professionali)</li> <li>• Registrazione degli esiti delle prove, pubblicazione sul sito di Ateneo e rilascio certificati di abilitazione;</li> <li>• Predisposizione e distribuzione delle pergamene di abilitazione;</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Laureati, abilitati alle professioni, Ordini professionali
<i>Modalità di erogazione</i>	<p><b>Servizio InformaStudenti:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p><b>Ricevimento agli sportelli:</b> <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p><b>Ufficio Esami di stato</b> Milano - Via Celoria, 18 Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> - Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero canali <b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali <b>Valore programmato:</b> 2 (martedì - giovedì:13-15)</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile giorni risposta <b>Valore programmato:</b></p>

	<p>5 gg</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni <b>Unità di misura:</b> Indicazione modalità diffusione <b>Valore programmato:</b> Pagine web dedicate</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Giorni annui di fruibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno <b>Valore programmato:</b> &gt;95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero persone ordinariamente assegnate <b>Valore programmato:</b> 4</p>
<i>Link utili</i>	<a href="https://unimi.it/it/corsi/esami-di-stato">unimi.it/it/corsi/esami-di-stato</a>