



# Direzione Didattica e Formazione



Università  
degli Studi di  
Milano

Carta dei servizi 2022



***Sportello di orientamento all'utenza***

<b><i>Descrizione</i></b>	<p>Indirizzando le richieste dell'utente alla specifica casella dedicata, fornisce informazioni generali sui seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambito Formazione istituzione e accreditamento di corsi di laurea e laurea magistrale; attivazione e accreditamento di dottorati di ricerca e scuole di specializzazione; attivazione e promozione di master universitari e corsi di perfezionamento e formazione permanente e continua.</li> <li>• Ambito Internazionale attivazione di accordi e progetti internazionali per la didattica e la formazione; gestione della mobilità internazionale (incoming e outgoing); promozione internazionale dell'offerta formativa dell'Ateneo.</li> </ul>
<b><i>Destinatari</i></b>	Studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, enti
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Via e-mail <a href="mailto:sportello.formazione@unimi.it">sportello.formazione@unimi.it</a>
<b><i>Contatti</i></b>	Responsabili del servizio: Raffaella Citriniti, Alessandra Longo <a href="mailto:sportello.formazione@unimi.it">sportello.formazione@unimi.it</a>
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121694.htm">work.unimi.it/aree_protette/121694.htm</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili</p> <p><b>Valore programmato:</b> 1</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100</p>

---

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile del servizio

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello", rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

&lt; 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo giorni lavorativi

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

&gt; 90%

---

**Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio**

---

**Descrizione**

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.

***Destinatari***

Dipartimenti, collegi didattici e segreterie didattiche

***Modalità di erogazione***

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.

***Contatti***

Responsabile del Settore  
 Settore Progettazione, Regolazione e Accreditamento Offerta formativa  
 via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano Tel. 02.50312003  
 e-mail [cds.ava@unimi.it](mailto:cds.ava@unimi.it)

***Link utili***

[unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita](http://unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita)

***Dimensioni/Indicatori*****Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio



---

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

**Valore programmato:**

500

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail “Sportello” rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale giorni lavorativi

**Valore programmato:**

> 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---

### Accreditamento iniziale e periodico corsi di studio

<b>Descrizione</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Destinatari</b>	Dipartimenti, collegi didattici, commissioni preposte, Presidio della Qualità
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>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.</p> <p>Partecipazione e contributo specialistico a riunioni e attività del Presidio della Qualità; attuazione, per quanto di competenza, di sue istanze e indicazioni.</p> <p>Supporto e consulenza specialistica agli utenti, via e-mail, telefono o in presenza, se richiesta, in orario d'ufficio ore 9-17</p>
<b>Contatti</b>	<p>Responsabile dell'Ufficio          Ufficio Accreditamento Corsi di Studio          via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano          e-mail: <a href="mailto:cds.ava@unimi.it">cds.ava@unimi.it</a></p>
<b>Link utili</b>	<p><a href="http://unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita">unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita</a></p>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b>          Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)</p> <p><b>Unità di misura:</b>          Numero di canali disponibili</p>

---

**Valore programmato:**

1

**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

**Valore programmato:**

500

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

&lt; 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

&gt; 90%

***Istituzione e accreditamento corsi di dottorato di ricerca******Descrizione***

Sottopone all'approvazione degli Organi accademici la proposta di istituzione di corsi di dottorato avanzata dai dipartimenti, previa verifica della presenza dei requisiti necessari.

Attraverso la piattaforma W4 cura l'aggiornamento della pagina del portale [unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/corsi-di-dottorato-phd](http://unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/corsi-di-dottorato-phd) dedicata ai corsi di dottorato.

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.

***Destinatari***

Dipartimenti (direttore, docenti, segretari amministrativi)  
Coordinatori dei corsi di dottorato e colleghi docenti

***Modalità di erogazione***

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](mailto:phd@unimi.it)

***Contatti***

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](mailto:phd@unimi.it)

***Link utili***

[unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/corsi-di-dottorato-phd](http://unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/corsi-di-dottorato-phd)

***Dimensioni/Indicatori*****Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1



---

**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

**Valore programmato:**

200

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

**Valore programmato:**

> 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---

*Istituzione e accreditamento scuole di specializzazione*

<b>Descrizione</b>	<p>Garantisce il coordinamento del processo di progettazione, modificazione e accreditamento dei corsi di specializzazione dell'area medica e non medica, assicurando la consulenza giuridica e amministrativa, la cura dell'<i>iter</i> di approvazione e di istituzione e la verifica dei progetti in relazione alla loro coerenza con la normativa in materia.</p> <p>Assicura la gestione delle Banche Dati MUR per le funzionalità relative alle scuole di specializzazione e la modificazione dei relativi ordinamenti e per la determinazione delle reti formative delle scuole di area medico sanitaria, ai fini del loro accreditamento.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>Dipartimenti (direttore, docenti, responsabili amministrativi) Direttori scuole di specializzazione e docenti del consiglio di scuola</p>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Relazione con Organi accademici Via e-mail per raccolta informazioni per implementazione banche dati in base alla normativa vigente <i>Contatti</i> con Direttori e PTA per verifica e integrazione informazioni Appuntamenti diretti, contatti telefonici e via e-mail con casella dedicata <a href="mailto:offerta.scuole@unimi.it">offerta.scuole@unimi.it</a></p>
<b>Contatti</b>	<p>Responsabile dell'Ufficio <b>Ufficio dottorati di ricerca e scuole di specializzazione</b> via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano Tel. 02.50312581 e-mail: <a href="mailto:offerta.scuole@unimi.it">offerta.scuole@unimi.it</a></p>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per accesso al servizio (email) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 1</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio <b>Valore programmato:</b> 200</p>

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

&lt; 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Master****Descrizione**

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 docenti proponenti. 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.

---

**Destinatari**

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

---

**Modalità di erogazione**

Accesso diretto:  
la modulistica per i docenti proponenti i corsi è disponibile al link [work.unimi.it/servizi\\_insegna/41490.htm](http://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/catalogomaster](http://unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogomaster)

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](mailto:master@unimi.it) e telefonicamente al n. 0250312318 oppure 0250312316

- 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.

---

**Contatti**

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](mailto:master@unimi.it)

---

**Link utili**

Orari e sede disponibili al link [unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master](http://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master)

Modulistica e riferimenti normativi:  
[work.unimi.it/servizi\\_insegna/41490.htm](http://work.unimi.it/servizi_insegna/41490.htm)

Catalogo corsi:  
[unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogomaster](http://unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogomaster)

Informazioni sulle procedure disponibili al link:

---

---

[unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master](http://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master)

---

***Dimensioni/Indicatori*****Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

**Valore programmato:**

300

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

**Valore programmato:**

> 90%

---

---

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

&gt; 90%

---

**Corsi di perfezionamento****Descrizione**

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 docenti proponenti.

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.

---

**Destinatari**

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

---

**Modalità di erogazione**

Accesso diretto:

la modulistica per i docenti proponenti i corsi è disponibile al link [work.unimi.it/servizi\\_insegna/41485.htm](http://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](http://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](mailto: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.

---

**Contatti**

Responsabile dell'Ufficio  
Ufficio Master, Corsi di perfezionamento e Formazione permanente  
via Santa Sofia 9 - 20122 Milano  
tel. 0250312318  
e-mail [perfezionamento@unimi.it](mailto:perfezionamento@unimi.it)

---

**Link utili**

Orari e sede:  
[unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento](http://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento)  
Modulistica e riferimenti normativi:  
[work.unimi.it/servizi\\_insegna/41485.htm](http://work.unimi.it/servizi_insegna/41485.htm)  
Catalogo corsi:  
[unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogocorsi-di-perfezionamento](http://unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogocorsi-di-perfezionamento)  
Informazioni sulle procedure:  
[unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento](http://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento)

---

**Dimensioni/Indicatori****Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

**Valore programmato:**

300

---

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

&lt; 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

&gt; 90%

---

**Mobilità studenti in uscita****Descrizione**

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.

---

**Destinatari**

Studenti, dottorandi, specializzandi

---

**Modalità di erogazione**

Online, attraverso piattaforme come Socrates per la mobilità Erasmus per studio ([studente.unimi.it/socrates\\_out/accesso](http://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: martedì ore 10-12; giovedì ore 14-16 (prenotazione attraverso [InformaStudenti](#))**

Per contatti telefonici, indirizzi e-mail e orari di ricevimento: [unimi.it/it/internazionale/studiare-alleestero](http://unimi.it/it/internazionale/studiare-alleestero)

---

**Contatti**

Responsabile dell'Ufficio  
[Ufficio Mobilità Internazionale e per la Promozione Internazionale](#)  
 via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano  
 Tel. 02.50313501 - 13502 - 13495 – 13505  
 e-mail [mobility.out@unimi.it](mailto:mobility.out@unimi.it)

---

**Link utili**

[unimi.it/it/internazionale/studiare-alleestero](http://unimi.it/it/internazionale/studiare-alleestero)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di consultazione dell'interfaccia Informastudenti dedicata al servizio

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

**Valore programmato:**

300

---

---

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno rispetto a quelle iniziate

**Valore programmato:**

&gt; 50%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale di giorni lavorativi

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

&gt; 90%

---

**Mobilità studenti in entrata****Descrizione**

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>	<p>Online. Per la mobilità in ingresso Erasmus per studio attraverso la piattaforma Socrates (<a href="http://studente.unimi.it/socrates_in/accesso">studente.unimi.it/socrates_in/accesso</a>) dove gli studenti in arrivo possono effettuare una preiscrizione. L'iscrizione viene poi completata e regolarizzata dall'Ufficio che convoca gli studenti su appuntamento.</p> <p>Le altre tipologie di mobilità in ingresso sono gestite attraverso indirizzi di posta elettronica dedicati disponibili al link <a href="http://unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming">unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming</a></p> <p>Servizio di sportello al pubblico aperto tutti i giorni, ore 9-12 previo appuntamento.</p> <p>Contatti telefonici, indirizzi e-mail e orari di ricevimento sono disponibili al link <a href="http://unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming">unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming</a></p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile dell'Ufficio</p> <p><b>Ufficio Mobilità Internazionale e per la Promozione Internazionale</b></p> <p>via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano</p> <p>Tel. 02.50313501 - 13502 - 13495 – 13505</p> <p>e-mail <a href="mailto:mobility.in@unimi.it">mobility.in@unimi.it</a></p>
<i>Link utili</i>	<a href="http://unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming">unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili</p> <p><b>Valore programmato:</b> 1</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione della casella Informastudenti dedicata al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio</p>

**Valore programmato:**

200

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate

**Valore programmato:**

&gt; 50%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale di giorni lavorativi

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Accordi internazionali per la didattica e la formazione****Descrizione**

Revisione e redazione di accordi internazionali per la didattica e la formazione anche nell'ambito di iniziative internazionali di finanziamento (es. programmi europei quali Erasmus).



	Acquisizione della delibera di proposta da parte dell'organo collegiale della struttura proponente, presentazione agli Organi accademici per l'approvazione e successivo iter di stipula.
<i>Destinatari</i>	Referenti per l'internazionalizzazione/referenti Erasmus delle strutture d'Ateneo, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, Enti e Imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Email: <a href="mailto:international.agreements@unimi.it">international.agreements@unimi.it</a> , <a href="mailto:erasmus.agreements@unimi.it">erasmus.agreements@unimi.it</a> Ricevimento al pubblico previo appuntamento
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio <b><u>Ufficio Accordi e Progetti Internazionali per la Didattica e la Formazione</u></b> via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. +390250313500/04/06 e-mail <a href="mailto:international.agreements@unimi.it">international.agreements@unimi.it</a> , <a href="mailto:erasmus.agreements@unimi.it">erasmus.agreements@unimi.it</a>
<i>Link utili</i>	<a href="http://unimi.it/servizi_insegna/119548.htm">unimi.it/servizi_insegna/119548.htm</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili</p> <p><b>Valore programmato:</b> 1</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b> 200</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p><b>Unità di misura:</b> Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura</p> <p><b>Valore programmato:</b> Sì</p>

---

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello", rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

&lt; 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

&gt; 90%

---

***Progetti internazionali per la didattica e la formazione***

---

***Descrizione***

Supporto nella progettazione di attività internazionali per la didattica e la formazione.

Supporto nella partecipazione a bandi competitivi europei e internazionali per il finanziamento della didattica e della formazione: assistenza nella ricerca partner, attività di pre-screening idee progettuali, supporto nella preparazione del budget, istruttoria per la firma dei documenti di partecipazione al bando, predisposizione dei testi di convenzione di partenariato dei progetti approvati, presentazione agli Organi accademici per l'approvazione e successivo iter di stipula.

Consulenza nella pianificazione, gestione e rendicontazione delle attività progettuali con riferimento alla normativa vigente e ai regolamenti di Ateneo.

---

---

<b><i>Destinatari</i></b>	Referenti per l'internazionalizzazione/referenti Erasmus delle strutture d'Ateneo, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, Enti e Imprese
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Email: <a href="mailto:international.agreements@unimi.it">international.agreements@unimi.it</a>  Ricevimento al pubblico previo appuntamento
<b><i>Contatti</i></b>	Responsabile dell'Ufficio <a href="#">Ufficio Accordi e Progetti Internazionali per la Didattica e la Formazione</a> via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano tel. +0250313500/04/06 e-mail <a href="mailto:international.agreements@unimi.it">international.agreements@unimi.it</a>
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi_insegna/119548.htm">work.unimi.it/servizi_insegna/119548.htm</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio <b>Valore programmato:</b> 200  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Soddisfazione degli utenti <b>Unità di misura:</b>

---

---

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail “Sportello”, rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 20%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

> 90%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---