

# Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio



Università  
degli Studi di  
Milano

Carta dei servizi 2023

### *URP Studenti*

<b>Descrizione</b>	<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>
<b>Destinatari</b>	Futuri studenti, studenti, laureati
<b>Modalità di erogazione</b>	<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>
<b>Contatti</b>	<p>Ufficio Relazioni con il pubblico per gli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: <a href="http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a></p>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-InformaStudenti">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-InformaStudenti</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<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 (InformaStudenti, call center, desk, sito)</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Dislocazione degli sportelli</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di sedi (Santa Sofia, Città studi)</p> <p><b>Valore programmato:</b></p>

---

2

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Durata media della conversazione (2:00 - due minuti)

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Tempo medio di risposta

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni di risposta a Informastudenti

**Valore programmato:**

2

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Numero di canali di diffusione (sito, incontri, guida, emailing list)

**Valore programmato:**

4

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuale di chiamate servite rispetto al totale delle chiamate

---

---

**Valore programmato:**

≥ 90%

---

*Ammissioni*

---

*Descrizione*

Definizione dei bandi per l'accesso a tutti i corsi di laurea dell'Ateneo  
Definizione degli aspetti logistici e dei calendari delle prove, prenotazione delle aule, organizzazione del personale di vigilanza  
Coordinamento e verifica della regolarità nello svolgimento delle prove e pubblicazione dei risultati, istanze di accesso agli atti

*Destinatari*

Futuri studenti, studenti, laureati

*Modalità di erogazione*

Servizio InformaStudenti: [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti)  
Tel. 02 5032 5032  
Servizio fornito in italiano e inglese

*Contatti*

Ufficio Ammissioni corsi di laurea triennale e laurea magistrale  
Milano, Via Santa Sofia 9/1  
Servizio InformaStudenti:  
[informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML](http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML) – Categoria:  
Iscriversi - Enrolment

*Link utili*

[unimi.it/it/studiare/immatricolarsi-e-iscriversi](http://unimi.it/it/studiare/immatricolarsi-e-iscriversi)

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, desk, sito)

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Giorni di pubblicazione del bando antecedenti al test

**Valore programmato:**

20

---

---

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate e bandi)

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di operatori per aula

**Valore programmato:**

≥ 2

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

3

---

### ***Supporto agli studenti internazionali***

---

#### ***Descrizione***

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

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

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

---

***Destinatari***

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

---

***Modalità di erogazione***

Servizio InformaStudenti: [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti](https://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti)

Ricevimento agli sportelli: [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti](https://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti)

Tel. 02 5032 5032

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

---

***Contatti***

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

Servizio InformaStudenti:

[informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML](https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML) – Categoria:

Internazionale - International

email [international.students@unimi.it](mailto:international.students@unimi.it)

---

***Link utili***

[unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero](https://unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero)

---

***Dimensioni/Indicatori***

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

**Valore programmato:**

4

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

**Valore programmato:**

3

---

### **Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni per risposta email a  
InformaStudenti

**Valore programmato:**

2

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web  
dedicate e guida online)

**Valore programmato:**

Sì

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Indicatore:**

Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del  
servizio

**Unità di misura:**

Unità di personale supplementare assegnato nei mesi di  
immatricolazione

**Valore programmato:**

≥ 2

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

4

---

### *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 relative alla carta</p> <p>Presidia i flussi tra università, banca, uffici e società che erogano servizi tramite la lettura della carta</p> <p>Si interfaccia con gli uffici interni e con gli operatori esterni coinvolti nell'erogazione di benefici e servizi tramite la carta</p> <p>Raccoglie e valuta le richieste di attivazione di nuovi punti di ristoro, curandone l'eventuale attivazione, e in generale fornisce assistenza agli studenti che usufruiscono della ristorazione a tariffa agevolata</p>
<b>Destinatari</b>	Studenti
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p>Ricevimento agli sportelli: <a href="https://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">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</p> <p>Servizio InformaStudenti: <a href="https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> – Categoria: Badge Carta La Statale</p>
<b>Link utili</b>	<a href="https://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<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 (InformaStudenti, call center, sportello, sito)</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p>

---

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

2

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio di giorni per ricezione del badge da immatricolazione

**Valore programmato:**

45

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione tramite i canali previsti (pagina web dedicata)

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Indicatore:**

Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del servizio

**Unità di misura:**

Unità di personale supplementare assegnato nei mesi di immatricolazione

**Valore programmato:**

---

≥ 3

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

3

---

**Segreterie Corsi di Laurea**

---

**Descrizione**

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

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

---

**Destinatari**

Futuri studenti, studenti, laureati

---

**Modalità di erogazione**

Servizio InformaStudenti: [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti)

Ricevimento agli sportelli: [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti)

---

---

**Tel.** 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

---

**Contatti**

Servizio InformaStudenti:

[informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML](http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML) – Categoria: La tua carriera – Your career

**Milano - via Santa Sofia 9/1**

Ufficio Segreteria Studenti di Giurisprudenza

Ufficio Segreteria Studenti Studi Umanistici

Ufficio Segreteria Studenti Scienze politiche, economiche e sociali

Ufficio Segreteria Studenti Medicina e chirurgia e Scienze motorie

**Sesto S. Giovanni - piazza Montanelli 4**

Ufficio Segreteria Studenti Mediazione linguistica e culturale

**Milano Città Studi - via Celoria 18**

Ufficio Segreteria Studenti Scienze agrarie e alimentari e scienze del farmaco

Ufficio Segreteria Studenti Scienze e tecnologie

**Lodi - via dell'Università 6**

Ufficio Segreteria Studenti Medicina veterinaria

---

**Link utili**

[unimi.it/it/studiare](http://unimi.it/it/studiare)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

**Valore programmato:**

4

**Indicatore:**

Dislocazione degli sportelli

**Unità di misura:**

Numero di sedi (Santa Sofia, Città studi, Sesto San Giovanni, Lodi)

**Valore programmato:**

4

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

---

---

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni di risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

5

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate e guida online)

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

---

*Tasse e esoneri*

---

*Descrizione*

- Gestisce le attività necessarie per la determinazione delle tasse e dei contributi studenteschi: emissione rate, rateizzazione della seconda rata, controllo dei flussi bancari dei pagamenti e degli insoluti
  - Gestisce i pagamenti tasse con Bonus Docente
  - Gestisce le attività necessarie per l'assegnazione degli esoneri a domanda e d'ufficio
  - Coordina la gestione dei rimborsi delle tasse non dovute ed emette il provvedimento finale
  - Monitora l'acquisizione telematica delle attestazioni Isee dalla banca dati INPS per l'aggiornamento dei dati della condizione economica degli studenti, ai fini della definizione della seconda rata e dei benefici economici
  - Offre il supporto alle strutture d'Ateneo nella predisposizione dei bandi di collaborazione degli studenti ai servizi dell'Università e ne effettua la registrazione e la pubblicazione
  - Monitora i fondi a sostegno del servizio di assistenza sanitaria agli studenti fuori sede
-

- Controlla la regolarità delle domande di prestito per merito con Banca Intesa Sanpaolo
- Predispose un simulatore per tasse on line offrendo la possibilità di calcolare l'importo di seconda rata in base al proprio valore Isee [studente.unimi.it/simulatore/](http://studente.unimi.it/simulatore/)
- Gestisce le iscrizioni a tempo parziale: passaggi da tempo pieno a tempo parziale e viceversa, calcolo tasse e valutazione delle istanze

---

**Destinatari**

Studenti

---

**Modalità di erogazione**

Servizio InformaStudenti: [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti)

Ricevimento agli sportelli: [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti)

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

---

**Contatti**

Ufficio tasse ed esoneri

Milano - Via Santa Sofia 9/1

Servizio InformaStudenti:

[informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML](http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML) – Categoria:

Tasse e benefici – Fees and benefits

---

**Link utili**

[unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare](http://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

**Valore programmato:**

4

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

---

Numero medio mensile di giorni di risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

4

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagina web dedicata, simulatore, guida online)

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

6

---

**Borse di studio**

**Descrizione**

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

- 
- Gestisce l'assegnazione di borse per studenti rifugiati e corridoi umanitari
- 

**Destinatari**

Studenti e laureati

---

**Modalità di erogazione**

**Servizio InformaStudenti:** [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti)

**Ricevimento agli sportelli:** [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti)

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

---

**Contatti**

Ufficio Borse di studio

Milano - Via Santa Sofia, 9/1

Servizio InformaStudenti:

[informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML](http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML) – Categoria:

Tasse e benefici – Fees and benefits

---

**Link utili**

[unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi](http://unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

**Valore programmato:**

4

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì:13-15)

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Pubblicazione delle graduatorie entro la data indicata nel bando

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

---

Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

4

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate, guide online, bando)

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

4

---

**Residenze**

**Descrizione**

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

---

<i>Destinatari</i>	Studenti, docenti, visiting student
<i>Modalità di erogazione</i>	<b>Servizio InformaStudenti:</b> <a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a> <b>Ricevimento agli sportelli:</b> <a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">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>	<b>Ufficio residenze</b> Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: <a href="http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
<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>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) <b>Valore programmato:</b> 4 <b>Indicatore:</b> Giorni e orari di apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15) <b>Valore programmato:</b> 3 <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Pubblicazione della graduatoria entro la scadenza indicata nel bando <b>Valore programmato:</b> Sì <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti <b>Valore programmato:</b>

---

---

4

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio di giorni per l'alloggio in foresteria

**Valore programmato:**

10

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate, guida online, bando)

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

5

---

***Controllo redditi e recupero crediti***

***Descrizione***

- Effettua i controlli sulle Dichiarazioni Sostitutive Uniche per i beneficiari del diritto allo studio. Attiva i procedimenti di decadenza e revoca dei benefici. Gestisce i ricorsi e le posizioni debitorie.
  - Calcola l'Isee parificato per gli studenti stranieri beneficiari del diritto allo studio.
  - Supporta la compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica.
-

- 
- Predisporre la documentazione necessaria per il recupero delle somme non riscosse attraverso l'Agenzia di riscossione incaricata.

---

**Destinatari**

Studenti e laureati

---

**Modalità di erogazione**

**Servizio InformaStudenti:** [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti)

**Ricevimento agli sportelli:** [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti)

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

---

**Contatti**

**Ufficio Controllo Redditi e recupero crediti**

Milano - Via Santa Sofia, 9/1

Servizio InformaStudenti:

[informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML](http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML) – Categoria:

Tasse e benefici – Fees and benefits

---

**Link utili**

[unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi](http://unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi)

[unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare](http://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

**Valore programmato:**

4

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

4

**Continuità**

---

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

4

---

*Dottorati*

---

*Descrizione*

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

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

*Destinatari*

Futuri dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri

*Modalità di erogazione*

**Servizio InformaStudenti:** [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti)

**Ricevimento agli sportelli:** [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti)

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

*Contatti*

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

Milano - Via Santa Sofia, 9/1

Servizio InformaStudenti:

[informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML](http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML) – Categoria:

Postlaurea - Postgraduate

---

---

*Link utili*

[unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/dottorati-di-ricerca-phd](http://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/dottorati-di-ricerca-phd)

---

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

**Valore programmato:**

4

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (martedì – giovedì:13-15)

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

4

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate)

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

---

---

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

4

---

### *Master e Corsi di perfezionamento*

---

#### *Descrizione*

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

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

---

#### *Destinatari*

Laureati, studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento

---

#### *Modalità di erogazione*

**Servizio InformaStudenti:** [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti)

**Ricevimento agli sportelli:** [unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti](http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti)

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

---

#### *Contatti*

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

Milano - Via Santa Sofia, 9/1

Servizio InformaStudenti:

[informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML](http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML) – Categoria:

Postlaurea - Postgraduate

---

#### *Link utili*

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

[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 l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

**Valore programmato:**

4

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (martedì – giovedì: 13-15)

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

4

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate)

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

4

### *Scuole di Specializzazione*

<b>Descrizione</b>	<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>
<b>Destinatari</b>	Laureati, studenti iscritti alle scuole di specializzazione, laureati
<b>Modalità di erogazione</b>	<p><b>Servizio InformaStudenti:</b> <a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p><b>Ricevimento agli sportelli:</b> <a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p>Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<b>Contatti</b>	<p>Ufficio Scuole di Specializzazione Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: <a href="http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> – Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/scuole-di-specializzazione">unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/scuole-di-specializzazione</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<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 (InformaStudenti, call center, sportello, sito)</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari di apertura al pubblico</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di giorni settimanali</p> <p><b>Valore programmato:</b> 2</p>

---

### **Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

4

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate)

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Regolare svolgimento delle prove

**Unità di misura:**

Numero di operatori per aula

**Valore programmato:**

$\geq 4$

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

$\geq 95\%$

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

6

---

### *Formazione degli insegnanti: percorso FOR24*

<b>Descrizione</b>	<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><li>• Registrazione esami riconosciuti ai fini del FOR24</li><li>• Piani di studio</li><li>• Rilascio di certificazioni</li></ul>
<b>Destinatari</b>	Studenti, laureati
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Servizio InformaStudenti: <a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a> Ricevimento agli sportelli: <a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">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>
<b>Contatti</b>	<p>Ufficio Scuole di Specializzazione Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: <a href="http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> – Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
<b>Link utili</b>	<p><a href="http://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></p>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) <b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Giorni e orari di apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Numero di giorni settimanali <b>Valore programmato:</b> 2</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b></p>

---

Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

4

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate)

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

6

---

*Verifica dati autodichiarati*

**Descrizione**

Fornire riscontro sullo stato ed i dati di carriera autodichiarati dai propri studenti ed ex-studenti. A tal fine:

- Provvede all'accreditamento per l'accesso alla banca dati degli operatori di Pubbliche Amministrazioni e Gestori di Pubblici Servizi italiani, dall'assistenza alla compilazione della documentazione richiesta, all'abilitazione all'applicativo
  - Fornisce assistenza alla registrazione e all'uso della procedura per le richieste singole online
  - Gestisce e riscontra le richieste singole online
-

---

<i>Destinatari</i>	Pubbliche Amministrazioni Italiane ed Estere, Gestori Pubblici Servizi Italiani ed Esteri; soggetti pubblici e privati interessati
<i>Modalità di erogazione</i>	Tramite piattaforme telematiche alla pagina web <a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/controllo-veridicita-autocertificazioni">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/controllo-veridicita-autocertificazioni</a> Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio Qualità dei Processi e Servizi a supporto degli Studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Webemail: <a href="mailto:help.accessodati-autodichiarati@unimi.it">help.accessodati-autodichiarati@unimi.it</a>
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/controllo-veridicita-autocertificazioni">https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/controllo-veridicita-autocertificazioni</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (piattaforme telematiche, webemail, sito) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 4  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni per riscontrare le richieste singole <b>Valore programmato:</b> 30  <b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Fruibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto ai giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Personale impiegato in rapporto al numero di verifiche richieste <b>Unità di misura:</b> Numero di persone ordinariamente impiegate <b>Valore programmato:</b>

---

### *Esami di Stato*

<b>Descrizione</b>	<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>
<b>Destinatari</b>	Laureati, abilitati alle professioni, Ordini professionali
<b>Modalità di erogazione</b>	<p><b>Servizio InformaStudenti:</b> <a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</a></p> <p><b>Ricevimento agli sportelli:</b> <a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</a></p> <p><b>Tel.</b> 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<b>Contatti</b>	<p><b>Ufficio Esami di stato</b> Milano - Via Celoria, 18 Servizio InformaStudenti: <a href="http://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML">informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</a> – Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/corsi/esami-di-stato">unimi.it/it/corsi/esami-di-stato</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)</p>

---

**Valore programmato:**

4

**Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (martedì – giovedì: 13-15)

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti

**Valore programmato:**

5

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate)

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di persone ordinariamente assegnate

**Valore programmato:**

4

---