



Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio



**Università
degli Studi di
Milano**



Carta dei servizi 2024

URP Studenti

Descrizione	Garantisce agli studenti italiani e stranieri, iscritti, potenziali e laureati le informazioni sulle procedure amministrative, sulle strutture e sui compiti dei diversi uffici. Garantisce l'aggiornamento delle pagine del portale di Ateneo di competenza della Direzione e l'assistenza nell'utilizzo dei servizi online. Recepisce proposte, suggerimenti, segnalazioni e reclami da inoltrare agli uffici competenti Coordina e monitora le attività degli sportelli e degli altri canali di contatto con la Direzione, con particolare attenzione al livello di soddisfazione dell'utenza, alla qualità del servizio e ai tempi di risposta Redige le guide e il materiale informativo della Direzione e partecipa alle giornate di incontri con le matricole
Destinatari	Futuri studenti, studenti, laureati
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: www.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 Relazioni con il pubblico per gli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-InformaStudenti
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, desk, sito, chatbot) Valore programmato: 5 Indicatore: Dislocazione degli sportelli Unità di misura: Numero di sedi (Santa Sofia, Città studi) Valore programmato:

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 (3:00 - tre 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, mailing 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 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 – Categoria: Iscriversi - Enrolment
Link utili	unimi.it/it/studiare/immatricolarsi-e-isciversi
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 delle preiscrizioni degli studenti internazionali effettuate su University
 - 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 • Supportare gli studenti stranieri nello svolgimento delle pratiche per il soggiorno in Italia assistendoli nelle relazioni con le altre Pubbliche Amministrazioni ed Enti quali la Questura per il permesso di soggiorno, l'Agenzia delle entrate per il codice fiscale, gli uffici del Servizio Sanitario Nazionale per l'assicurazione sanitaria, gli sportelli bancari e gli uffici postali per l'apertura del conto corrente, gli uffici delle compagnie telefoniche, gli sportelli dell'azienda ATM per il trasporto pubblico;
Destinatari	Cittadini non italiani o italiani in possesso di titolo di studio conseguito all'estero interessati a iscriversi o iscritti a un corso di laurea di I o II ciclo (lauree e lauree magistrali) o post-laurea
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: 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 Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e cinese
Contatti	Ufficio Iscrizione studenti internazionali e valutazione titoli esteri Ufficio International Welcome Desk Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Internazionale - International
Link utili	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, Teams) Valore programmato: 5

Indicatore:

Giorni e orari di apertura al pubblico

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali (Ufficio iscrizioni studenti internazionali mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15 e International Welcome Desk dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,00 e Sportello)

Valore programmato:

5

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

Descrizione

Gestisce le attività necessarie alla produzione e fornitura della carta universitaria elettronica multiservizi a tutti gli aventi diritto

Monitora lo stato di attivazione della carta come badge universitario e come prepagata per il pagamento delle borse di studio

Raccoglie e gestisce le richieste di duplicazione in caso di furto, smarrimento, non funzionamento, deterioramento e, in generale, fornisce supporto agli studenti sulle problematiche relative alla carta

Presidia i flussi tra università, banca, uffici e società che erogano servizi tramite la lettura della carta

Si interfaccia con gli uffici interni e con gli operatori esterni coinvolti nell'erogazione di benefici e servizi tramite la carta

Raccoglie e valuta le richieste di attivazione di nuovi punti di ristoro, curandone l'eventuale attivazione, e in generale fornisce assistenza agli studenti che usufruiscono della ristorazione a tariffa agevolata

Destinatari

Studenti

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: 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

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Ufficio qualità dei processi e servizi a supporto degli studenti
Milano, Via Santa Sofia 9/1

Servizio InformaStudenti:

informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria:

Badge Carta La Statale

<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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 medio di risposta 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
- Rilascio di certificazioni
- Rilascio di Diploma Supplement

Destinatari

Futuri studenti, studenti, laureati

<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio InformaStudenti: 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 Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Servizio InformaStudenti: 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
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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/ • 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 Ricevimento agli sportelli: 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 – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
Link utili	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 Ricevimento agli sportelli: 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 – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
Link utili	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 medio di risposta

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:

6

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.
Destinatari	Studenti, docenti, visiting student
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: 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 Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio residenze Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: 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
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 medio di risposta Unità di misura: Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti Valore programmato:

≤ 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:

$\geq 95\%$

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4

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 Ricevimento agli sportelli: 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 – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
Link utili	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi 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

Ricevimento agli sportelli: 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 dottorati di ricerca, master e corsi di perfezionamento

Milano - Via Santa Sofia, 9/1

Servizio InformaStudenti:

informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria:

Postlaurea - Postgraduate

<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/dottorati-di-ricerca-phd
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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:
6

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 Ricevimento agli sportelli: 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 dottorati di ricerca, master e corsi di perfezionamento Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate
Link utili	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master 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:

6

Scuole di Specializzazione

Descrizione	Gestisce le carriere degli studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione e in particolare le attività di: • Gestione concorsi di ammissione, pubblicazione graduatorie, gestione istanze di accesso agli atti da parte dei candidati • Immatricolazioni e rinnovo iscrizioni • Rinunce, decadenze, sospensioni • Assegnazioni borse e contratti di formazione specialistica • Rilascio certificati • Ammissione esami finali • Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti
Destinatari	Laureati, studenti iscritti alle scuole di specializzazione, laureati
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: 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 Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Segreteria Studenti Scuole di specializzazione, corsi per la formazione insegnanti ed esami di stato Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate
Link utili	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/scuole-di-specializzazione
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: 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

Efficacia

Indicatore:

Regolare svolgimento delle prove

Unità di misura:

Numero di operatori per aula

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:

$\geq 95\%$

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

7

Formazione degli insegnanti: percorso FOR24

Descrizione	Il servizio si occupa della gestione delle carriere di coloro che, per accedere all'insegnamento, necessitano della certificazione di almeno 24 crediti in specifiche discipline, gestendo: • Iscrizione • Registrazione esami riconosciuti ai fini del FOR24 • Piani di studio • Rilascio di certificazioni
Destinatari	Studenti, laureati
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: 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 Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Segreteria Studenti Scuole di specializzazione, corsi per la formazione insegnanti ed esami di stato Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate
Link utili	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/formazione-insegnanti-for24
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: 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:

7

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
-

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

1

Esami di Stato

Descrizione	Gestisce gli esami di abilitazione all'esercizio delle libere professioni di Biologo, Chimico, Dottore agronomo e forestale, Farmacista, Geologo, Veterinario, Odontoiatra e Tecnologo alimentare e in particolare le attività di: • Predisposizione dei bandi per l'avvio delle procedure di ammissione • Gestione delle procedure di ammissione • Gestione delle procedure di nomina delle commissioni giudicatrici, sulla base delle indicazioni previste dal Ministero, e attività di supporto alle commissioni nello svolgimento delle prove • Supporto e consulenza alle Commissioni esaminatrici degli esami di Stato • Gestione dei rapporti con le Facoltà ed enti esterni (MIUR, Ordini Professionali) • Registrazione degli esiti delle prove, pubblicazione sul sito di Ateneo e rilascio certificati di abilitazione; • Predisposizione e distribuzione delle pergamene di abilitazione;
Destinatari	Laureati, abilitati alle professioni, Ordini professionali
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: 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 Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Segreteria Studenti Scuole di specializzazione, corsi per la formazione insegnanti ed esami di stato Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate
Link utili	unimi.it/it/corsi/esami-di-stato
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:

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:

7