



CARTA DEI SERVIZI 2026

DIREZIONE SEGRETERIE STUDENTI E DIRITTO ALLO STUDIO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



URP Studenti

Descrizione	<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 (InformaStudenti, assistente virtuale, etc) di contatto con la Direzione e l'Ateneo, 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> <p>Gestisce il programma di mobilità Erasmus italiano.</p> <p>Gestisce il programma dual career.</p> <p>Offre 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.</p>
Destinatari	Futuri studenti, studenti, laureati
Modalità di erogazione	<p>Servizio InformaStudenti: www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
Contatti	<p>Ufficio Relazioni con il pubblico per gli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</p>
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-InformaStudenti
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (InformaStudenti, desk, sito, chatbot)</p> <p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Dislocazione degli sportelli</p> <p>Unità di misura:</p>

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 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%

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: 30 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:

4

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;
- 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:

3

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:

5

Badge - Carta La Statale

<i>Descrizione</i>	<p>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.</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>
<i>Destinatari</i>	Studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel.: 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio qualità dei processi e servizi a supporto degli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Badge Carta La Statale</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)</p> <p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore:</p>

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:

$\geq 95\%$

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
- Gestione delle carriere Double degree

Destinatari

Futuri studenti, 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

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

Link utili

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.
 - 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:

5

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:

5

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:

≥ 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

3

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: <ul style="list-style-type: none">• 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
Link utili	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:

3

Master e Corsi di perfezionamento

Descrizione	<p>Gestisce le carriere degli studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento e in particolare le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel.: 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
Contatti	<p>Ufficio segreteria dottorati di ricerca, master e corsi di perfezionamento</p> <p>Milano - Via Santa Sofia, 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
Link utili	<p>unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master</p> <p>unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento</p>
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)</p> <p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico</p>

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:

2

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:

≥ 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

5

Formazione all'insegnamento scolastico

Descrizione

Il servizio si occupa della gestione delle carriere di coloro che, per accedere all'insegnamento scolastico, si iscrivono al percorso di formazione iniziale dei docenti o alle specializzazioni per attività di sostegno didattico.

- Iscrizione.

- Registrazione esami riconosciuti.
- Piani di studio.
- Rilascio di certificazioni.

<i>Destinatari</i>	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>	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
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/formazione-allinsegnamento-scolastico
<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 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:

2

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.accessodataiautodichiarati@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	<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">• 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	<p>Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel.: 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
Contatti	<p>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</p>
Link utili	unimi.it/it/corsi/esami-di-stato
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)</p> <p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura:</p>

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:

1

Contact center di Ateneo

Descrizione

L'Ufficio contact center di Ateneo si occupa di gestire le richieste degli utenti dell'Ateneo. Si pone come primo punto di accesso telefonico unificato sia per le richieste provenienti da futuri

studenti, studenti e laureati, che per quelle provenienti da privati, aziende e altri enti.
Gestisce le chiamate in ingresso in lingua italiana ed inglese fornendo informazioni sull'offerta formativa, sui servizi di Ateneo, sulle procedure e sulle scadenze amministrative e in generale su tutte le attività rivolte agli studenti.
Orienta e indirizza le chiamate provenienti da tutte le altre tipologie di utenti verso le strutture di Ateneo responsabili.

Destinatari

Futuri studenti, studenti, laureati, enti, aziende, privati.

Modalità di erogazione

Call center
Tel.: 02 5032 5032
Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Ufficio Contact center di Ateneo
Tel.: 02 5032 5032
Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00

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

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Durata media della conversazione (3:00 - tre minuti)

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:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di chiamate servite rispetto al totale delle chiamate

Valore programmato:

≥ 90%
