



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Innovazione e Valorizzazione
delle Conoscenze



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Lo sportello, che risponde all'indirizzo e-mail sotto specificato, fornisce all'utente interno e esterno supporto nell'individuazione del servizio specifico di Direzione a cui è necessario rivolgersi, orienta quindi l'utente al servizio specifico di Direzione
<i>Destinatari</i>	<i>Utenti interni ed esterni</i>
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail: sportello.divco@unimi.it
<i>Contatti</i>	Ufficio Coordinamento, pianificazione e controllo Via Celoria 20 - Milano
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Tipologia e numero di canali disponibili Unità di misura: 2 canali (e-mail e web) Valore programmato: mantenimento dei due canali (e-mail e web)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 3 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Aggiornamento pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie Valore programmato: 2 aggiornamenti all'anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate senza reclamo Valore programmato: Superiore al 70%</p> <p>Continuità Indicatore: Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi Unità di misura: Giorni lavorativi settimanali Valore programmato: 5 giorni settimanali</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p>

	Valore programmato: >90%
Link utili	https://work.unimi.it/aree_protette/124294.htm

Sviluppo di rapporti con altre Università, Enti di Ricerca, aziende, venture capital per la realizzazione di programmi di Open Innovation

<i>Descrizione</i>	Il Servizio fornisce supporto alla creazione di reti e alla finalizzazione di accordi per implementare progetti e programmi di open innovation. Tra i servizi resi, si annoverano a titolo di esempio non esaustivo: gestione di programmi di open innovation, stesura, revisione, istruttoria per gli organi d'Ateneo e finalizzazione di accordi aventi ad oggetto la realizzazione di progetti di open innovation
<i>Destinatari</i>	Utenti interni e utenti esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato: <ul style="list-style-type: none"> • via e-mail • telefonicamente • possono essere previsti incontri sia presso strutture dell'Ateneo sia presso le sedi delle controparti
<i>Contatti</i>	E-mail: openinnovation@unimi.it Ufficio Open Innovation Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12832
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Tipologia e numero di canali disponibili Unità di misura: 3 canali (e-mail, telefono, appuntamenti presso strutture unimi o della controparte) Valore programmato: Mantenimento dei tre canali</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 2 giorni per risposta via e-mail; 5 gg per incontro dalla data della prima richiesta;</p> <p>Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie Valore programmato: 2 aggiornamenti all'anno</p>

	<p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate senza reclamo Valore programmato: Superiore al 70%</p> <p>Continuità Indicatore: Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi Unità di misura: Giorni lavorativi settimanali Valore programmato: 5 giorni settimanali</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-open-innovation

Supporto alla tutela dei risultati della ricerca

<i>Descrizione</i>	Il Servizio affianca i ricercatori interessati alla tutela dei trovati della ricerca suscettibili di protezione brevettuale, coordina i lavori della Commissione Brevetti di Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni
<i>Modalità di erogazione</i>	Il Servizio viene erogato: <ul style="list-style-type: none"> • Via e-mail • Incontro previo appuntamento
<i>Contatti</i>	E-mail: tto@unimi.it Chiara Soncini Federica Marinoni Ufficio Proprietà Intellettuale Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12835

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Tipologia e numero di canali disponibili Unità di misura: 2 canali (e-mail, incontro previo appuntamento) Valore programmato: Mantenimento dei tre canali</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 2 giorno lavorativo per risposta via e-mail; 5 gg per incontro dalla data della prima richiesta</p> <p>Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie Valore programmato: 2 aggiornamenti all'anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate senza reclamo Valore programmato: Superiore al 70%</p> <p>Continuità Indicatore: Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi Unità di misura: Giorni lavorativi settimanali Valore programmato: 5 giorni settimanali</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-proprieta-intellettuale

Supporto alla progettazione e organizzazione di attività divulgative rivolte alla cittadinanza

<i>Descrizione</i>	Il Servizio supporta l'utente nella progettazione e organizzazione di iniziative di Terza missione quali incontri di promozione della cultura scientifica e umanistica, presentazioni di libri, mostre, attività aperte alla cittadinanza su iniziativa dell'Ateneo e laboratori per le scuole.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni ed esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato: <ul style="list-style-type: none"> • via e-mail • telefonicamente • di persona previo appuntamento
<i>Contatti</i>	E-mail: public.engagement@unimi.it Ufficio Public Engagement e Relazioni Territoriali Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12828 - 12829
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Tipologia e numero di canali disponibili Unità di misura: 3 canali (e-mail, telefono, di persona previo appuntamento) Valore programmato: Mantenimento dei tre canali</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 2 giorni per risposta via e-mail; 7 gg per incontro dalla data della prima richiesta;</p> <p>Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie Valore programmato: 2 aggiornamenti all'anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di eventi coordinati a cui non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero di eventi portati a termine nell'anno senza reclamo, in rapporto a quelli pianificati Valore programmato: Superiore al 70%</p> <p>Continuità Indicatore: Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi Unità di misura: Giorni lavorativi settimanali</p>

	<p>Valore programmato: 5 giorni settimanali</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero eventi coordinati Unità di misura: Numero di eventi coordinati sul totale degli eventi pianificati periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	<p>https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-public-engagement-e-relazioni-territoriali</p>