



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: <a href="mailto:sportello.divco@unimi.it">sportello.divco@unimi.it</a>
<i>Contatti</i>	Ufficio Coordinamento, pianificazione e controllo Via Celoria 20 - Milano
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Tipologia e numero di canali disponibili  <b>Unità di misura:</b>                      2 canali (e-mail e web)  <b>Valore programmato:</b>                      mantenimento dei due canali (e-mail e web)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>                      Tempo massimo di risposta  <b>Unità di misura:</b>                      Giorni lavorativi  <b>Valore programmato:</b>                      3 giorni</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Aggiornamento pagina web riferita al servizio  <b>Unità di misura:</b>                      Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie  <b>Valore programmato:</b>                      2 aggiornamenti all'anno</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>                      Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo  <b>Unità di misura:</b>                      Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate senza reclamo  <b>Valore programmato:</b>                      Superiore al 70%</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi  <b>Unità di misura:</b>                      Giorni lavorativi settimanali  <b>Valore programmato:</b>                      5 giorni settimanali</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Numero pratiche evase  <b>Unità di misura:</b>                      Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p>

	Valore programmato: >90%
Link utili	<a href="https://work.unimi.it/aree_protette/124294.htm">https://work.unimi.it/aree_protette/124294.htm</a>

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

Descrizione	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
Destinatari	Utenti interni e utenti esterni
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• via e-mail</li> <li>• telefonicamente</li> <li>• possono essere previsti incontri sia presso strutture dell'Ateneo sia presso le sedi delle controparti</li> </ul>
Contatti	E-mail: <a href="mailto:openinnovation@unimi.it">openinnovation@unimi.it</a> Ufficio Open Innovation Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12832
Dimensioni/Indicatori	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>            Tipologia e numero di canali disponibili  <b>Unità di misura:</b>            3 canali (e-mail, telefono, appuntamenti presso strutture unimi o della controparte)  <b>Valore programmato:</b>            Mantenimento dei tre canali</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>            Tempo massimo di risposta  <b>Unità di misura:</b>            Giorni lavorativi  <b>Valore programmato:</b>            2 giorni per risposta via e-mail; 5 gg per incontro dalla data della prima richiesta;</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>            Pagina web riferita al servizio  <b>Unità di misura:</b>            Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie  <b>Valore programmato:</b>            2 aggiornamenti all'anno</p>

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

**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"> <li>• Via e-mail</li> <li>• Incontro previo appuntamento</li> </ul>
<i>Contatti</i>	E-mail: <a href="mailto:tto@unimi.it">tto@unimi.it</a> Chiara Soncini Federica Marinoni Ufficio Proprietà Intellettuale Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12835

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

*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"> <li>• via e-mail</li> <li>• telefonicamente</li> <li>• di persona previo appuntamento</li> </ul>
<i>Contatti</i>	E-mail: <a href="mailto:public.engagement@unimi.it">public.engagement@unimi.it</a> Ufficio Public Engagement e Relazioni Territoriali Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12828 - 12829
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Tipologia e numero di canali disponibili <b>Unità di misura:</b> 3 canali (e-mail, telefono, di persona previo appuntamento) <b>Valore programmato:</b> Mantenimento dei tre canali</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di risposta <b>Unità di misura:</b> Giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> 2 giorni per risposta via e-mail; 7 gg per incontro dalla data della prima richiesta;</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Pagina web riferita al servizio <b>Unità di misura:</b> Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie <b>Valore programmato:</b> 2 aggiornamenti all'anno</p> <p><b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Numero di eventi coordinati a cui non fa seguito alcun reclamo <b>Unità di misura:</b> Numero di eventi portati a termine nell'anno senza reclamo, in rapporto a quelli pianificati <b>Valore programmato:</b> Superiore al 70%</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi <b>Unità di misura:</b> Giorni lavorativi settimanali</p>

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