



Direzione Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2022



Sportello di orientamento all'utenza

| | |
|-------------------------------|--|
| Descrizione | 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 |
| Destinatari | Utenti interni ed esterni |
| Modalità di erogazione | Via e-mail: sportello.divco@unimi.it |
| Contatti | Ufficio Coordinamento, pianificazione e controllo Via Celoria 20 - Milano |
| Link utili | work.unimi.it/aree_protette/124294.htm |
| Dimensioni/Indicatori | Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, web) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 3 Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Numero annuale di aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione delle informazioni Valore programmato: 2 Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate in un anno alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: |

Numero delle pratiche portate a termine nel periodo di riferimento in rapporto a quelle iniziate senza reclamo

Valore programmato:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni lavorativi settimanali

Valore programmato:

5

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase in un anno

Unità di misura:

Numero di pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

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:

- via e-mail
- telefonicamente
- possono essere previsti incontri sia presso strutture dell'Ateneo sia presso le sedi delle controparti

Contatti

E-mail: openinnovation@unimi.it

Ufficio Open Innovation

Via Celoria 20, 20133 - Milano

Telefono: 02 503 12832

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-open-innovation

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono, appuntamenti presso Unimi o altra struttura)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Giorni lavorativi

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Pagina web riferita al servizio

Unità di misura:

Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni

Valore programmato:

2

Efficacia

Indicatore:

Numero di prestazioni erogate in un anno alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nel periodo di riferimento in rapporto a quelle iniziate senza reclamo

Valore programmato:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni lavorativi settimanali

Valore programmato:

5

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche evase in un anno

Unità di misura:

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento sul totale pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Supporto alla tutela dei risultati della ricerca

Descrizione

Il Servizio affianca i ricercatori interessati alla tutela dei trovati della ricerca suscettibili di protezione brevettuale, coordina i lavori della Commissione Brevetti di Ateneo.

Destinatari

Utenti interni

Modalità di erogazione

Il Servizio viene erogato:

- Via e-mail
- Incontro previo appuntamento

Contatti

E-mail: tto@unimi.it
Chiara Soncini
Federica Marinoni
Ufficio Proprietà Intellettuale
Via Celoria 20, 20133 - Milano
Telefono: 02 503 12835

Link utili

work.unimi.it/servizi_ricerca/126804.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, incontro su appuntamento)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Giorni lavorativi

Valore programmato:

2

Trasparenza

Indicatore:

Pagina web riferita al servizio

Unità di misura:

Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni

Valore programmato:

2

Efficacia

Indicatore:

Numero di prestazioni erogate in un anno alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nel periodo di riferimento in rapporto a quelle iniziate senza reclamo

Valore programmato:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni lavorativi settimanali

Valore programmato:

5

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche evase in un anno

Unità di misura:

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento sul totale pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

*Supporto alla progettazione e organizzazione di attività
divulgative rivolte alla cittadinanza*

| | |
|-------------------------------|--|
| Descrizione | 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. |
| Destinatari | Utenti interni ed esterni |
| Modalità di erogazione | Il servizio viene erogato: <ul style="list-style-type: none">• via e-mail• telefonicamente• di persona previo appuntamento |
| Contatti | E-mail: public.engagement@unimi.it Ufficio Public Engagement e Relazioni Territoriali Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12828 - 12829 |
| Link utili | unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-public-engagement-e-relazioni-territoriali |
| Dimensioni/Indicatori | Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono, di persona su appuntamento) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 2 Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni Valore programmato: 2 |

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:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni lavorativi settimanali

Valore programmato:

5

Efficienza

Indicatore:

Eventi coordinati annui

Unità di misura:

Numero di eventi coordinati nel periodo di riferimento sul totale degli eventi pianificati

Valore programmato:

> 90%
