



# Direzione Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze



Università  
degli Studi di  
Milano

Carta dei servizi 2022



### *Sportello di orientamento all'utenza*

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

---

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](mailto: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](http://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](mailto: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](http://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*

<b>Descrizione</b>	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.
<b>Destinatari</b>	Utenti interni ed esterni
<b>Modalità di erogazione</b>	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>
<b>Contatti</b>	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
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-public-engagement-e-relazioni-territoriali">unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-public-engagement-e-relazioni-territoriali</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono, di persona su appuntamento) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 3 <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di risposta <b>Unità di misura:</b> Giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> 2 <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Pagina web riferita al servizio <b>Unità di misura:</b> Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni <b>Valore programmato:</b> 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%

---