



# Direzione Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze



Università  
degli Studi di  
Milano

Carta dei servizi 2023



### *Sportello di orientamento all'utenza*

<b>Descrizione</b>	Lo sportello, che risponde all'indirizzo email 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 email: <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 <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, web) <b>Valore programmato:</b> 2  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta <b>Valore programmato:</b> 3  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web <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> Soddisfazione degli utenti <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:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

5

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nell'anno

**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 email
- telefonicamente
- possono essere previsti incontri sia presso strutture dell'Ateneo sia presso le sedi delle controparti

---

**Contatti**

Email: [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](https://unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-open-innovation)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email, telefono, appuntamenti presso Unimi o altra struttura)

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta

**Valore programmato:**

5

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

2

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**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:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

5

---

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle 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 email
- Incontro previo appuntamento

**Contatti**

Email: [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

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email, incontro su appuntamento)

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta

---

---

**Valore programmato:**

2

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

2

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**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:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

5

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle 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 email</li><li>• telefonicamente</li><li>• di persona previo appuntamento</li></ul>
<b>Contatti</b>	Email: <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 <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, telefono, di persona su appuntamento) <b>Valore programmato:</b> 3 <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta <b>Valore programmato:</b> 2 <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web <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:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero annuale di eventi coordinati portati a termine senza reclamo  
in rapporto agli eventi pianificati

**Valore programmato:**

≥ 70%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

5

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuale di eventi coordinati rispetto al totale degli eventi  
pianificati

**Valore programmato:**

≥ 90%

---