



Direzione Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2024



Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	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
Destinatari	Utenti interni ed esterni
Modalità di erogazione	Via email: 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 Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, web) 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: 3 Trasparenza Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web Unità di misura: Numero annuale di aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione delle 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 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: <ul style="list-style-type: none">• via email• telefonicamente• possono essere previsti incontri sia presso strutture dell'Ateneo sia presso le sedi delle controparti
Contatti	Email: 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

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: <ul style="list-style-type: none">• Via email• Incontro previo appuntamento
Contatti	Email: 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 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

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 email• telefonicamente• di persona previo appuntamento
Contatti	Email: 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 Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, telefono, di persona su appuntamento) 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: 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 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%

Attività progettuale a supporto di Politiche di inclusione, tutela della salute e valorizzazione dell'attività di volontariato

Descrizione

Il Servizio supporta l'utente nella progettazione e nella gestione di attività di valenza sociale e iniziative legate alla tutela della salute e del benessere, favorendo la definizione di relazioni con le diverse organizzazioni operanti nel terzo settore anche con accordi o progetti specifici promuovendo e valorizzando l'importanza dell'attività di volontariato tra la Comunità Universitaria.

Destinatari

Utenti interni ed esterni

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato:

- via email
 - telefonicamente
 - di persona previo appuntamento
-

Contatti

Ufficio Progetti Sociali e Volontariato
Via Celoria 20, 20133 - Milano
Telefono: 02 503 12833 – 12836 - 12837
Email:
volontariato.tm@unimi.it per progetti di volontariato
progettisociali.tm@unimi.it per progetti sociali
nonsololimiti@unimi.it per partecipare alla Campagna di Sensibilizzazione Call For Ideas "Non Solo Limiti" a supporto e a tutela delle persone che vivono in regime di privazione della libertà.
laboratoriocivico@unimi.it per partecipare al percorso formativo, acquisizione di competenze trasversali e attività di volontariato
"Laboratorio Civico Unimi_students attivi a supporto dei più fragili"

Link utili

unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/volontariato-e-progetti-sociali

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, telefono, di persona su appuntamento)

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 – fornire risposta

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio ad ogni pubblicizzazione di nuovo progetto di promozione e supporto alle Politiche di inclusione e valorizzazione dell'attività di volontariato

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero annuale di attività progettuali e implementazione della “Rete” portate a termine senza reclamo in rapporto agli obiettivi comuni 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 attività progettuali e implementazione della “Rete” portate a termine rispetto al totale delle attività gestite

Valore programmato:

≥ 90%
