



SARITT\_ILO



*Università degli Studi di Messina*

## **CARTA DEI SERVIZI INTEGRATA TRA GLI UFFICI PER IL TRASFERIMENTO TECNOLOGICO**

*Progetto per la programmazione delle Università*



*Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca*



SARITT\_ILO



*Università degli Studi di Messina*

La **Carta dei Servizi (CdS)** descrive le funzioni e le attività svolte dagli uffici per il trasferimento tecnologico degli Atenei di Messina e Reggio Calabria impegnati a condividere un modello di sviluppo integrato. L'Industrial Liaison Office dell'Università di Messina insieme al Servizio Autonomo per la Ricerca, l'Innovazione ed il Trasferimento Tecnologico della Mediterranea, formalizzano in questa CdS gli impegni degli atenei ed i diritti degli utenti.

La CdS rappresenta un passo fondamentale per instaurare un rapporto trasparente con i propri utenti e per facilitare il processo di erogazione delle prestazioni che avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La CdS si rivolge a studenti, laureati, dottorandi, dottori, ricercatori ed alle imprese e/o enti.

A partire dalla sua pubblicazione le Università si impegnano ad aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi rispetto alle attività erogate.

La CdS è pubblicata sui rispettivi siti istituzionali, in particolare nelle pagine del:

-Servizio Autonomo per la Ricerca, l'Innovazione ed il Trasferimento Tecnologico (SARITT-ILO)

[http://www.unirc.it/ateneo/dett\\_amministrazione.php?Cod\\_struttura=621](http://www.unirc.it/ateneo/dett_amministrazione.php?Cod_struttura=621)

-Industrial Liaison Office Università di Messina <http://www.unime.it/ricerca>



*Progetto per la programmazione delle Università*

*Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca*



**SARITT\_ILO**



*Università degli Studi di Messina*

## ***Utenti***

Utenti sono studenti, laureati, dottorandi, dottori di ricerca imprese e/o enti.

L'utente ha diritto:

- di ottenere i servizi attivati
- di conoscerne le procedure
- di essere chiaramente informato sulle caratteristiche delle prestazioni offerte

**il SARITT-ILO della Mediterranea e l'Industrial Liaison Office dell'Università di Messina**

nell'erogazione dei servizi si impegnano a:

- accogliere la domanda dell'utente
- fornire informazioni puntuali ed esaurienti sui servizi attivi
- garantire assistenza e supporto nell'erogazione dei servizi attivi mirati a soddisfare le specifiche esigenze
- promuovere e divulgare i profili strettamente connessi all'offerta formativa

*Progetto per la programmazione delle Università*



*Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca*



SARITT\_ILO



Università degli Studi di Messina

## ***Livello di soddisfazione per il servizio reso e Gestione dei reclami***

I suggerimenti per il miglioramento dei **Servizi erogati dagli uffici per il trasferimento tecnologico dei due Atenei** e la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio reso agli utenti interni ed esterni è effettuata:

- Attraverso la raccolta di mail

Industrial Liaison Office Messina [tto@unime.it](mailto:tto@unime.it)

- Attraverso un registro utenti a sportello – servizio attivo Mediterraneo Reggio Calabria:

Le segnalazioni di disservizio e qualsiasi tipo di **reclamo** vengono raccolte direttamente dai rispettivi servizi attraverso Help desk sul sito di Ateneo. In questo caso le comunicazioni devono essere inoltrate attraverso la procedure dell' Help desk ([http://www.unirc.it/didattica/help\\_desk.php](http://www.unirc.it/didattica/help_desk.php)) complete di nome cognome e recapito telefonico dell'utente.

Sarà cura dei Servizi fornire una risposta all'utente, indicando come l'Ateneo abbia provveduto alla risoluzione del problema. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, fornirà le ragioni del permanere della situazione.

I suggerimenti e i reclami pervenuti saranno periodicamente monitorati e utilizzati per il miglioramento degli standard di qualità e quantità dei Servizi medesimi.



*Progetto per la programmazione delle Università*

*Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca*



SARITT\_ILO



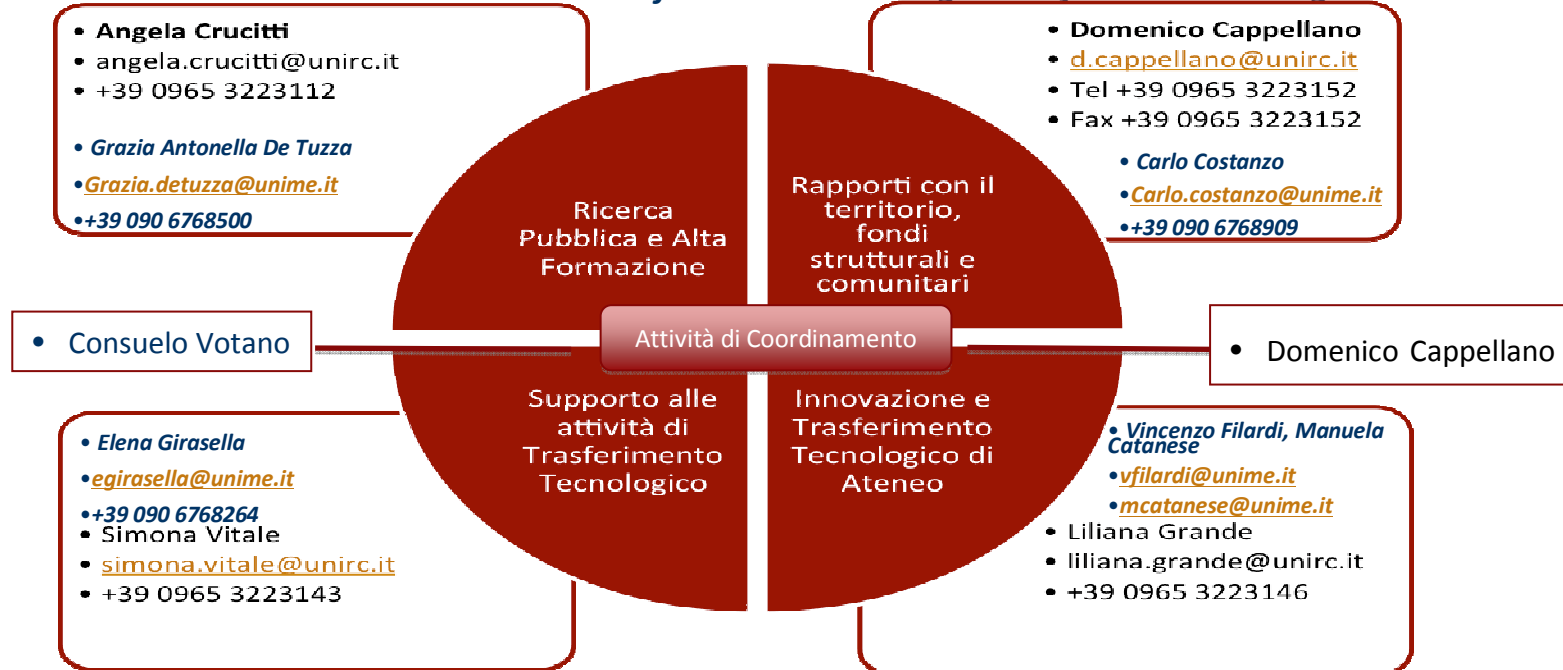
Università degli Studi di Messina

**Servizio Autonomo per la Ricerca, l'Innovazione ed il Trasferimento Tecnologico**  
**Prorettore al Trasferimento tecnologico Prof. Felice Arena**

## Contatti

### Industrial Liaison Office UniME

**Prorettore Innovazione e Trasferimento Tecnologico Prof.ssa Daniela Baglieri**



Progetto per la programmazione delle Università



Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca



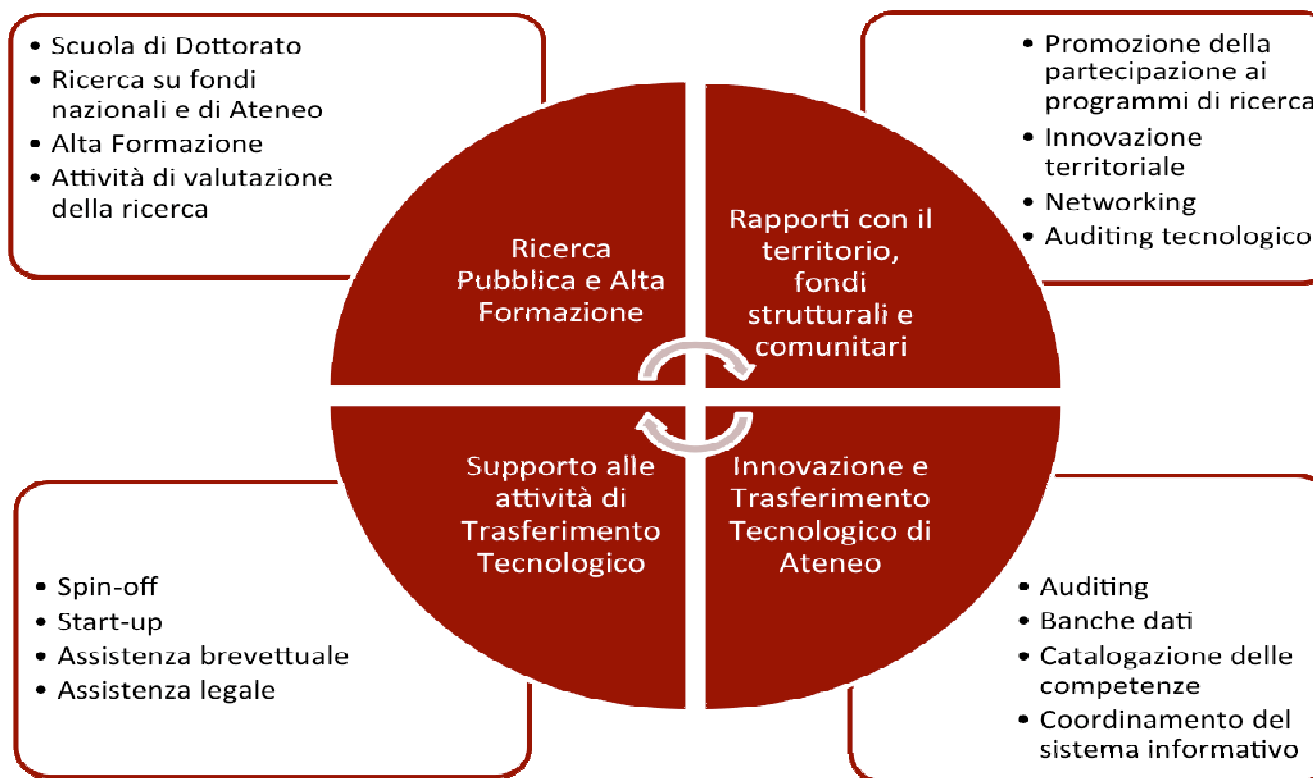
SARITT\_ILO



Università degli Studi di Messina

## Servizio Autonomo per la Ricerca, l'Innovazione ed il Trasferimento Tecnologico Industrial Liaison Office

### Servizi



Progetto per la programmazione delle Università

Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca



SARITT\_ILO



Università degli Studi di Messina

## Attività del Servizio Autonomo per la Ricerca, l'Innovazione ed il Trasferimento Tecnologico e dell'Industrial Liaison Office

- Servizi per la creazione d'impresa Spin-off e per l'occupazione nell'ambito del Trasferimento Tecnologico
- Servizi per la mediazione di D/O di lavoro
- Azioni a supporto della ricerca, dell'innovazione e del trasferimento tecnologico
- Anagrafe della ricerca e delle infrastrutture per la ricerca
- Relazioni istituzionali e territoriali
- Supporto alla progettazione e all'attuazione dei progetti strategici di Ateneo e monitoraggio delle attività
- Creazione ed aggiornamento di una banca dati della ricerca e delle infrastrutture della ricerca
- Coordinamento e monitoraggio delle azioni/progetti di Trasferimento Tecnologico
- Supporto organi decisionali di Ateneo
- Monitoraggio fondi e programmi a supporto del finanziamento di attività e progetti di ricerca e Trasferimento Tecnologico (fund raising)
- Raccordo con i Dipartimenti ed i ricercatori per l'avvio di iniziative di ricerca e trasferimento tecnologico
- Gestione dei rapporti istituzionali in materia di ricerca e trasferimento tecnologico
- Supporto al Collegio dei Direttori di Dipartimento
- Supporto alle attività ed ai corsi della Scuola di Dottorato
- Supporto alle attività specifiche di formazione e alta formazione
- Supporto alla stipula di contratti nell'ambito di progetti di ricerca e procedure connesse (ad es. assegni di ricerca)
- Realizzazione di attività di comunicazione (eventi, seminari e convegni) su tematiche connesse alla ricerca, all'innovazione ed al trasferimento tecnologico



*Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca*

*Progetto per la programmazione delle Università*