

DARDRE - Area Trasferimento Tecnologico - Settore I Tutela della proprietà intellettuale	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Tutela proprietà intellettuale
Principali caratteristiche del servizio	Il Servizio offre assistenza e consulenza in materia di brevettazione e tutela della proprietà intellettuale in genere (individuazione migliore forma di protezione, non disclosure agreement etc)
Modalità di erogazione del servizio	telefonico, e-mail, sportello, web
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/dardre/area-ricerca/trasferimento-tecnologico/trasferimento-tecnologico/tutela-proprietà-intellettuale/
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	docenti, ricercatori , assegnisti, studenti e dottorandi
Responsabile del servizio	Angela Azzurra Costantino

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	presenza fisica in ufficio	n. tot ore lavorate/ n. tot giornate lavorative	90
	Accessibilità multicanale	strumenti utilizzati	n. strumenti utilizzati/strumenti disponibili	90
Tempestività	Tempestività	tempo tra inizio attività e conclusione attività	n. tot. Ore lavorate/n. tot. Giornate lavorative	30gg
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	numero di giorni necessari per la pubblicazione sul sito web	4
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web, divulgazione mediante posta ordinaria, mail, fax delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web o per l'espletamento delle diverse modalità di comunicazione	5 giorni
	Tempi di risposta	pubblicazione e/o divulgazione delle iniziative promosse dal servizio	avvio del procedimento/conclusione del procedimento	30 giorni
Efficacia	Affidabilità	n. di richieste di chiarimenti e/o integrazioni	n. atti conclusi /n. di richieste di chiarimenti e/o integrazioni	2%
	Compiutezza	n. di richieste di chiarimenti e/o integrazioni	n. atti conclusi /n. di richieste di chiarimenti e/o integrazioni	0

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf)
	B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link) in fase di elaborazione
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) in fase di elaborazione
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-trasferimento-tecnologico