

| | |
|---|---|
| DARDRE - Area Trasferimento Tecnologico - Settore I - Tutela della proprietà intellettuale | Indicazioni generali |
| Denominazione del servizio | Tutela proprietà intellettuale |
| Principali caratteristiche del servizio | anagrafe brevetti |
| Modalità di erogazione del servizio | sito web istituzionale |
| 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 | imprese, enti di ricerca, docenti, etc. |
| 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 | sito web istituzionale, e.mail | n. tot ore lavorate/ n. tot giornate lavorative | 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/co nclusione 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 |