



<b>Dipartimento</b>	DIPARTIMENTO PER LA RICERCA, LA DIDATTICA E LE RELAZIONI ESTERNE
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA TRASFERIMENTO TECNOLOGICO
<b>Denominazione del servizio</b>	Consulenza e gestione amministrativa per la tutela della proprietà intellettuale
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DARDRE_06
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Promozione ed assistenza alla brevettazione; contratti di segretezza, contratti di licenza Know how; contratti di cessione/licenza di brevetti; anagrafe brevetti; aggiornamento regolamenti in materia; supporto alla Commissione brevetti e agli Uffici per la formulazione di Regolamenti connessi nonché di clausole contrattuali che disciplinano il regime dei risultati dell'attività in collaborazione o commissionata. Istruttorie per gli Organi di Governo.
<b>Destinatari</b>	docenti, ricercatori, studenti, laureati, dottorandi, personale tecnico amministrativo dell'Università, Enti pubblici e privati, imprese, Enti territoriali e Organi di Ateneo
<b>Responsabile</b>	Capo Area
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/area-trasferimento-tecnologico/settore-tutela-della-proprietà-intellettuale">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/area-trasferimento-tecnologico/settore-tutela-della-proprietà-intellettuale</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/area-trasferimento-tecnologico/settore-tutela-della-proprietà-intellettuale">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/area-trasferimento-tecnologico/settore-tutela-della-proprietà-intellettuale</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/area-trasferimento-tecnologico/settore-tutela-della-proprietà-intellettuale">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/area-trasferimento-tecnologico/settore-tutela-della-proprietà-intellettuale</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/area-trasferimento-tecnologico/settore-tutela-della-proprietà-intellettuale">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/area-trasferimento-tecnologico/settore-tutela-della-proprietà-intellettuale</a>

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	Apertura al pubblico	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata degli uffici/ numero totale giorni lavorativi previsti	90%	90%
	Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, PEC, posta, telefono, fax, interfaccia web) per accedere al servizio	Numero di canali di comunicazione	6	6
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta conforme e l'erogazione del servizio (30 gg)	Numero di servizi erogati nei tempi previsti/ numero totale di servizi richiesti	90%	90%
Trasparenza	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	≥ 11	≥ 11
Efficacia	Conformità dei servizi erogati	Numero di rilievi/ numero totale servizi erogati	10%	10%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			