



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Trasferimento Tecnologico	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Supporto per l'autorizzazione al deposito della domanda di brevetto a nome dell'Ateneo, con carattere d'urgenza	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	Il servizio consiste nel supportare le strutture dell'Ateneo e gli inventori nelle procedure amministrative relative al deposito della domanda di brevetto. L'ufficio, dopo aver verificato la completezza della documentazione e l'urgenza della richiesta, predispone un decreto d'urgenza a firma del Rettore, successivamente sottoposto a ratifica da parte del CdA.	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
	<b>Esterni</b>	
<b>STRUTTURA COMPETENTE</b>	<a href="#">Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione - Dott. Alessandro Buttà</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Ufficio Terza Missione e Trasferimento Tecnologico - Dott.ssa Maria Luisa Frosina</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">C.so. Umberto 1° n.40, Napoli, 80138</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">RECAPITI</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Ufficio Terza Missione e Trasferimento Tecnologico - Dott.ssa Maria Luisa Frosina</a> <a href="#">sito Terza Missione</a>	

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
	PEC	
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:uff.trasferimentotecnologico@unina.it">uff.trasferimentotecnologico@unina.it</a> <a href="mailto:uff.trasferimentotecnologico@pec.unina.it">uff.trasferimentotecnologico@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 3. Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 2. Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 15 giorni solari
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</a>
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%