

Denominazione del servizio	Dottorati di Ricerca	CODICE	(fase 3)
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto all'istituzione e all'attivazione del dottorato e gestione della carriera del dottorando (dalle procedure di ammissione ai corsi fino al conseguimento del titolo)		
Dipartimento	<i>Il Dipartimento di Biologia non è sede amministrativa di Dottorati di ricerca</i>		
Unità organizzativa responsabile	<i>(fase 2)</i>		
Responsabile	<i>(fase 2)</i>		
Destinatari	<i>ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, DOTTORANDI, LAUREATI, STRUTTURE DI ATENEO</i>		
Contatti	<i>(fase 2)</i>		
Modalità di accesso al servizio (canali)	<i>(fase 2)</i>		
Giorni e orari di apertura degli uffici	<i>(fase 2)</i>		
Eventuali costi a carico dell'utente	<i>(fase 2)</i>		
Modulistica	<i>(fase 1/fase 2)</i>		
Maggiori informazioni (link utili)	<i>(fase 1/fase 2)</i>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare) * 100	Percentuale		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero		
Efficacia - completezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti