

<b>DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA Area Dottorato di Ricerca</b>	<b>Indicazioni generali</b>
Denominazione del servizio	Immatricolazione ai corsi di dottorato
Principali caratteristiche del servizio	Immatricolazione ai corsi di dottorato-area dottorato di ricerca-apertura sportello dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 12.00, martedì e giovedì ore 15.00 - 17.00
Modalità di erogazione del servizio	on line/front office
Modulistica	<a href="http://www.uniba.it/ricerca/dottorati/28-ciclo/normativa%20e%20modulistica/modulistica-28-ciclo/Domanda%20di%20immatricolazione/view">http://www.uniba.it/ricerca/dottorati/28-ciclo/normativa%20e%20modulistica/modulistica-28-ciclo/Domanda%20di%20immatricolazione/view</a>
Eventuali costi a carico dell'utente	<a href="http://www.uniba.it/ricerca/dottorati/28-ciclo/normativa%20e%20modulistica/modulistica-28-ciclo/Istruzioni%20e%20procedure%20per%20iscrizione%20-%20Scuola%20Dottorato%2028%20ciclo.pdf/view">http://www.uniba.it/ricerca/dottorati/28-ciclo/normativa%20e%20modulistica/modulistica-28-ciclo/Istruzioni%20e%20procedure%20per%20iscrizione%20-%20Scuola%20Dottorato%2028%20ciclo.pdf/view</a>
Tipologia di utenza	laureati
Responsabile del servizio	Masiello Maria

### STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	apertura al pubblico	n. giornate di apertura al pubblico/ n. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	istanze di immatricolazione (esse3 e a mezzo posta)	n. istanze evase_/n. istanze pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	giorni necessari per l'immatricolazione ai corsi		da 0 a 7 gg.
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito		entro 5 giorni
	Procedure di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	entro 10 giorni
	Tempi di risposta	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	entro 5 giorni
Efficacia	Affidabilità	n. richieste pervenute	n. pratiche perfezionate/n. totale domande ricevute	80%
	Compiutezza	n.pratiche completate	n.istanze concluse/n. istanze pervenute	90%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> ( <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> )
	<b>B) IN FASE DI ELABORAZIONE</b>
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	<b>ANNUALE</b>
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>IN FASE DI REALIZZAZIONE</b>
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dsp/questionario-area-dottorato">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dsp/questionario-area-dottorato</a>