

Denominazione del servizio	Dottorati di Ricerca	CODICE	111605RI_01
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	Dipartimento di Giurisprudenza		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Laboratorio Formazione post laurea e aggiornamento professionale		
Responsabile	Giuseppina Guarini		
Destinatari	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, DOTTORANDI, LAUREATI, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	PIATTAFORME DIGITALI-POSTA ELETTRONICA-TELEFONO-PRESENZA		
Modalità di accesso al servizio (canali)	<a href="mailto:giuseppina.guarini@uniba.it">giuseppina.guarini@uniba.it</a> -080/5717712		
Giorni e orari di apertura degli uffici	LUNEDI E MARTEDI DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	istanza al tutor, modulo autorizzazione, modulo rimborso spese <a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lex/post-laurea/dottorati-di-ricerca/dottorati-di-ricerca-1/attivita-formativa-didattica/modulistica-per-dottorandi-di-ricerca">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lex/post-laurea/dottorati-di-ricerca/dottorati-di-ricerca-1/attivita-formativa-didattica/modulistica-per-dottorandi-di-ricerca</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lex/post-laurea/dottorati-di-ricerca">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lex/post-laurea/dottorati-di-ricerca</a>		

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	4	4
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
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	67	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,8	5
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	4,5	5

Modalità di monitoraggio dei rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>		
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)		
Modalità di presentazione del reclamo	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>		
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	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>		