Denominazione del servizio	**Dottorati di Ricerca**	**CODICE**	*111703Ri_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 Infomatica		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e terza missione		
Responsabile	Vincenza Marianna CALO'		
Destinatari	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, DOTTORANDI, LAUREATI, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	*marianna.calo@uniba.it, 0805443263*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*email, telefono, ricevimento in presenza, videoconferenza*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*Lun…ven 10,00-12,00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	disponibile su web		
Maggiori informazioni (link utili)	http://dottorato.di.uniba.it/		

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**	0	10%
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	3	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**	100,00%	100,00%
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**	4,5	4
Efficacia - compiutezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**	4,3	4

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