

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1									
2	Denominazione del servizio	Dottorati di Ricerca			CODICE	113003RI_01			
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)							
4	Dipartimento	Dipartimento Interdisciplinare di Medicina - DIM							
5	Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione							
6	Responsabile	Marina MILELLA							
7	Destinatari	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, DOTTORANDI, LAUREATI, STRUTTURE DI ATENEO							
8	Contatti	Marina Milella 080.5478342:6342 - Donato Scarasciullo 080.5478281 : 6281 - Ivan di Bari 080.5478342:6342- Manuela Triggiani 080 5478342:6342							
9	Modalità di accesso al servizio (canali)	Ufficio - Mail - Telefono fisso - Cellulare - Chat - Microsoft Teams							
10	Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 09:30-13:30							
11	Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno							
12	Modulistica	Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento							
13	Maggiori informazioni (link utili)								
14									
15	Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021		
16	Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero	30	40		
17	Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	6	6		
18	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%	100%		
19	Efficacia - conformità	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4	6		
20	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	6		
21									
22	Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<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>							
23	Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)							
24	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>							
25	Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)							
26	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>							

Proposte inviate ad ottobre 2020	
Proposta Valore di partenza 2020	Proposta Target 2020
20	30
6	6
80%	100%
	4
	4