


| 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                    |