UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Dottorati di Ricerca**	**CODICE**	*113103Ri_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 Jonico in "Sistemi Giuridici ed Economici del Mediterraneo: società, ambiente, culture"		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile	dott.ssa Sabina Martemucci		
Destinatari	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, DOTTORANDI, LAUREATI, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	dottorato.dipartimentojonico@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*mail istituzionale, PEC, telefonoposta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 14,00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***Nessuno***		
Modulistica	***Modulistica in fase di aggiornamento***		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/sistemi-giuridici-ed-economici/postlaurea/dottorato-di-ricerca		

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**	20	25
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	4	5
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
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**	4,8	5
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**	5	5,1

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