Denominazione del servizio	**Dottorati di Ricerca**	**CODICE**	*112003Ri_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 Medicina Veterinaria		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e terza missione		
Responsabile	Pietro Resta		
Destinatari	DOCENTI, DOTTORANDI, STUDENTI, STRUTTURE DI ATENEO, DOCENTI STRANIERI		
Contatti	*anita.ingenni@uniba.it; maria.mastrolonardo@uniba.it; tel. 0805443990*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*Mail, pagina web, telefono*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*dal lun al ven dalle 9,30 alle 13,00 e dal martedi al giovedi dalle 15,00 alle 17,00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***nessuno***		
Modulistica	***carta intestata, format editabili***		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/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**	24	24
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	3	3
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	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	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