

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Dottorati di Ricerca</b>	<b>CODICE</b>	112303Ri_01
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	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)		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Scienze del Suolo, della Pianta e degli Alimenti		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Ricerca e Terza Missione		
<b>Responsabile</b>	Borracci Pietro		
<b>Destinatari</b>	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, DOTTORANDI, LAUREATI, STRUTTURE DI ATENEO		
<b>Contatti</b>	E-mail: <a href="mailto:pietro.borracci@uniba.it">pietro.borracci@uniba.it</a> ; Tel. 080.5443091		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	contatto diretto, e-mail, telefonico		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Lunedì-Venerdì 8,30-15,30		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno		
<b>Modulistica</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/regolamenti-modulistica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/regolamenti-modulistica</a>		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/dottorato-di-ricerca">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/dottorato-di-ricerca</a>		

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	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	80	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4.7	4.8
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	4.7	4.8

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<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>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<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>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<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>