

|   |  |        |             |
|---|--|--------|-------------|
| Denominazione del servizio                                | <b>Dottorati di Ricerca</b>  | CODICE | 114203Ri_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 di Precisione e Rigenerativa e Area Ionica (DiMePRE-I)  |        |             |
| Unità organizzativa responsabile                          | U.O. Ricerca e terza missione  |        |             |
| Responsabile  | Silvia Longo   |        |             |
| Destinatari   | ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, DOTTORANDI, LAUREATI, STRUTTURE DI ATENEO  |        |             |
| Contatti  | <a href="mailto:rossana.depinto@uniba.it">rossana.depinto@uniba.it</a> ; <a href="mailto:annarita.iacovelli@uniba.it">annarita.iacovelli@uniba.it</a> ; <a href="mailto:direzione.dimeprej@pec.uniba.it">direzione.dimeprej@pec.uniba.it</a> |        |             |
| Modalità di accesso al servizio (canali)                  | e-mail; pec; front office  |        |             |
| Giorni e orari di apertura degli uffici                   | lun-mer 10-12; martedì 14:00-15:00   |        |             |
| Eventuali costi a carico dell'utente                      | nessuno  |        |             |
| Modulistica   | nessuna  |        |             |
| Maggiori informazioni (link utili)                        | <a href="https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dimepre-i/dipartimento/organizzazione/dimepre-j">https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dimepre-i/dipartimento/organizzazione/dimepre-j</a>                                      |        |             |

| Dimensione della qualità  | Descrizione Indicatore   | Codice indicatore | Unità di misura/formula di calcolo  | Unità di Misura | Valore di partenza (2022) | Target 2023 |
|---------------------------|--|-------------------|---|-----------------|---------------------------|-------------|
| Accessibilità fisica      | Ore settimanali di apertura al pubblico  | INDPROC_51        | Incremento dell'orario di apertura al pubblico                            | Numero          | n.d.                      | 7           |
| Accessibilità multicanale | Numero di canali di accesso al servizio  | INDPROC_98        | Numero di canali di accesso al servizio                                   | Numero          | n.d.                      | 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     | n.d.                      | 100         |
| Efficacia - conformità    | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale                                    | INDPROC_107       | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero          | n.d.                      | 4,5         |
| 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          | n.d.                      | 4,5         |

|  |   |
|--|---|
| 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>   |
| Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento   | Annuale (entro il 31 gennaio)   |
| 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>                           |
| 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  | <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> |