

**AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA**

**AMMISSIONE AL CORSO DI DOTTORATO DI RICERCA**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

La domanda di ammissione al dottorato di ricerca viene presentata all'Ufficio Formazione alla Ricerca per via telematica attraverso un apposito applicativo, scaduti i termini di presentazione delle domande la documentazione viene resa disponibile alle Commissioni e vengono comunicate, attraverso avvisi on-line, le date di espletamento delle prove concorsuali e gli elenchi degli ammessi. Conclusasi la selezione, viene emanato il Decreto Rettorale di approvazione degli atti, che viene pubblicato sul sito web di Ateneo.

**Modalità di erogazione**

invio della domanda di ammissione al dottorato di ricerca in modalità telematica, domande e documentazione rese disponibili alle Commissioni, comunicazioni a candidati attraverso avvisi on-line, pubblicazione del Decreto Rettorale di approvazione degli atti sul sito web di Ateneo.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Coloro che aspirano ad essere ammessi ad un corso di dottorato di ricerca.

**Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente**

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'				
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA				
Servizio al pubblico: AMMISSIONE AL CORSO DI DOTTORATO DI RICERCA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite applicativo web	Numero richieste evase / Numero totale richieste ricevute tramite applicativo web	100%
		Reclami relativi all'accessibilità multicanale	Numero reclami (fondati) per servizio multicanale / numero totale richieste ricevute	0
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio	Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio	Numero ore di fornitura del servizio tramite applicativo web / numero ore lavorative	100%
		Attivazione di azioni per ridurre i disagi agli utenti in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio	Numero di casi di non funzionamento del servizio	3%<
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / numero totale richieste ricevute	100%
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale richieste ricevute	0
Trasparenza	Responsabile	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio (nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2



STANDARD DI QUALITA'

AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA

Servizio al pubblico: AMMISSIONE AL CORSO DI DOTTORATO DI RICERCA

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		servizio)		
	Referente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il referente del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2
	Modalità di fruizione del servizio	Informazioni su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%
		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2
		Pubblicazione sul sito web delle informazioni in lingua inglese	Numero informazioni disponibili in lingua inglese / numero informazioni totali	10%
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2
	Modulistica	Pubblicazione sul sito web della modulistica relativa al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica della modulistica)	2
	Adempimenti previsti a carico dell'utente - Elenco atti e documenti da presentare per ogni procedimento a iniziativa di parte	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli adempimenti previsti a carico dell'utente	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2
	Modalità di presentazione dei reclami	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2
	Risultati indagini di customer satisfaction relative al servizio	Pubblicazione sul sito web dei risultati delle indagini di customer satisfaction relative al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2

STANDARD DI QUALITA'				
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA				
Servizio al pubblico: AMMISSIONE AL CORSO DI DOTTORATO DI RICERCA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Normativa	Pubblicazione sul sito web della normativa relativa al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2
	FAQ	Pubblicazione sul sito web di FAQ relative al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	2
	Informazioni relative al servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al servizio di interesse per gli utenti	Numero di reclami (fondati) di spazi web da aggiornare	0
	Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute
Affidabilità		Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata/ numero totale richieste ricevute	0
Compiutezza		Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esaustività della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute	0
			Numero richieste evase / numero richieste ricevute	0