

**AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA**

**CONSEGUIMENTO TITOLO DOTTORATO DI RICERCA**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

L'utente presenta all'Ufficio la domanda di conseguimento del titolo, dopo un controllo, viene emanato un decreto rettorale di nomina commissione e comunicata la data di conferimento titolo al candidato

**Modalità di erogazione**

La domanda viene depositata presso l'Ufficio oppure spedita a mezzo posta

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Dottorandi che devono conseguire il titolo di dottore di ricerca

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

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'				
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA				
Servizio al pubblico: CONSEGUIMENTO TITOLO DOTTORATO DI RICERCA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite posta, pec	Numero richieste (ricevute tramite posta, pec) evase / Numero totale richieste ricevute tramite posta, pec, raccomandata	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 posta, pec / numero ore lavorative	100%
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 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
	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



STANDARD DI QUALITA'

AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA

Servizio al pubblico: CONSEGUIMENTO TITOLO DOTTORATO DI RICERCA

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	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	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
	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
	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

STANDARD DI QUALITA'				
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA				
Servizio al pubblico: CONSEGUIMENTO TITOLO DOTTORATO DI RICERCA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	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	0
	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'esautività della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute	0
			Numero richieste evase / numero richieste ricevute	100%