

**AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA**

**IMMATRICOLAZIONE / ISCRIZIONE A DOTTORATO DI RICERCA**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

L'utente, a cui è stato comunicato (tramite sito di Ateneo) che è risultato vincitore di concorso, presenta all'Ufficio la domanda di iscrizione al corso, dopo un controllo delle domande, queste vengono registrate.

**Modalità di erogazione**

La domanda di immatricolazione/iscrizione viene presentata per via telematica attraverso un apposito applicativo.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Coloro che hanno vinto il concorso di ammissione al corso di dottorato di ricerca e intendono iscriversi/dottorandi che si iscrivono agli anni successivi

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

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'				
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA				
Servizio al pubblico: IMMATRICOLAZIONE / ISCRIZIONE A 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	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: 10 giorni	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	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per	2



STANDARD DI QUALITA'

AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA

Servizio al pubblico: IMMATRICOLAZIONE / ISCRIZIONE A DOTTORATO DI RICERCA

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		servizio	l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	
	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	2
			Numero accessi web alla pagina del servizio / numero accessi web al sito web di Ateneo	
		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	5%
	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	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante

STANDARD DI QUALITA'				
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA				
Servizio al pubblico: IMMATRICOLAZIONE / ISCRIZIONE A DOTTORATO DI RICERCA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		servizio	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	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%