

AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA

INFORMAZIONI

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio consiste nel dare informazioni di vario genere all'utenza relativamente a tutti gli ambiti di competenza

Modalità di erogazione

Le richieste di informazione vengono poste di persona presso l'Ufficio ovvero telefonicamente ovvero via mail.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Iscritti ai corsi di dottorato, assegnisti, aspiranti dottorandi e assegnisti, candidati alle selezioni, colleghi, docenti.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

| STANDARD DI QUALITA' | | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA | | | | | |
| Servizio al pubblico: INFORMAZIONI | | | | | |
| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO |
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accessibilità fisica in termini temporali | Accesso all'ufficio: apertura al pubblico | Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative | 5/5 |
| | | | | Numero giornate lavorative con apertura pomeridiana al pubblico / numero totale giornate lavorative | 2/2 |
| | | | Tempi di attesa per l'accesso all'ufficio (tempo massimo: 20 minuti) | Numero di prestazioni (accesso all'ufficio) non effettuate entro il tempo previsto (tempo massimo di attesa per l'accesso all'ufficio: 20 minuti) / numero totale di richieste ricevute | 0 |
| | | Accessibilità fisica in termini spaziali (facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio) | Proporzionalità tra il servizio offerto e il bacino di riferimento | Numero di sportelli aperti al pubblico / numero di utenti potenziali | 1/20 |
| | | | Operatori dedicati al servizio | Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio | 3/3 |
| | | | Reclami relativi all'accessibilità fisica | Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale richieste ricevute | 0 |
| | Accessibilità multicanale | | Disponibilità del servizio tramite posta elettronica, pec, fax, telefono. | Numero richieste (ricevute tramite mail-pec) evase / Numero totale richieste-pec ricevute tramite mail-pec anno | 100% |
| | | | | Numero canali utilizzati / numero canali disponibili | 4/4 |



| STANDARD DI QUALITA' | | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA | | | | | |
| Servizio al pubblico: INFORMAZIONI | | | | | |
| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO | |
| | | 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 sportello / numero ore lavorative | 36/36 | |
| | | 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 | 0 | |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio: 30 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 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 | |
| | Orari di apertura al pubblico | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli orari di apertura al pubblico | 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 |
| | | | Modalità di diffusione delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio | | |
| | Pubblicazione sul sito web delle informazioni in lingua | Numero informazioni disponibili in lingua inglese / numero | 10% | | |



| STANDARD DI QUALITA' | | | | | |
|------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA | | | | | |
| Servizio al pubblico: INFORMAZIONI | | | | | |
| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO | |
| | Tempistica | inglese | informazioni totali | | |
| | | Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata | Presenza dell'informazione sul sito web Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione) | Presenza costante 2 | |
| | Modalità di presentazione dei reclami | Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami | Presenza dell'informazione sul sito web Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione) | Presenza costante 2 | |
| | | Publicazione sul sito web dei risultati delle indagini di customer satisfaction relative al servizio | Presenza dell'informazione sul sito web Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione) | Presenza costante 2 | |
| | Normativa | Publicazione sul sito web della normativa relativa al servizio | Presenza dell'informazione sul sito web Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione) | Presenza costante 2 | |
| | | FAQ | Publicazione sul sito web di FAQ relative al servizio | Presenza dell'informazione sul sito web Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione) | Presenza costante 2 |
| | Informazioni relative al servizio | | Publicazione 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% |
| | Soddisfazione utenti (qualità percepita) | Aspetti relazionali e comportamentali | Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi alla cortesia e competenza del personale che eroga il servizio | % di utenti non soddisfatti della cortesia e competenza del personale che eroga il servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction) | 10% |
| Empatia | | Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi all'empatia | % di utenti non soddisfatti della capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un | 10% | |

| STANDARD DI QUALITA' | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA | | | | |
| Servizio al pubblico: INFORMAZIONI | | | | |
| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO |
| | | cioè alla capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del singolo | servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del singolo (% rilevata con indagine di customer satisfaction) | |
| | Trasparenza del servizio | Livello di gradimento degli utenti con riguardo al livello di trasparenza del servizio | % di utenti non soddisfatti del livello di trasparenza del servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction) | 2% |
| | Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti | Livello di gradimento degli utenti con riguardo al servizio complessivamente considerato | % di utenti soddisfatti del servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction) | 90% |