

**AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA**

**RILASCIO CERTIFICATI DOTTORATO DI RICERCA**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Su richiesta dell'utente vengono rilasciati certificati relativi all'iscrizione, al conseguimento del titolo, al percepimento della borsa di studio.

**Modalità di erogazione**

La richiesta viene inoltrata all'ufficio tramite mail (solo per i certificati in carta libera), posta o a mano: il certificato originale può essere ritirato personalmente o a mezzo delegato ovvero spedito al domicilio dell'interessato previa consegna di busta pre-affrancata.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Iscritti ai corsi di dottorato e dottori di ricerca

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

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA					
Servizio al pubblico: RILASCIO CERTIFICATI DOTTORATO DI RICERCA					
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	2/5
			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 medio annuo dottorandi di ricerca	2/180 1/180 (solo mese di agosto)
			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 mail, posta, pec	Numero richieste (ricevute tramite posta, mail, pec) evase / Numero totale richieste ricevute tramite posta, mail, pec	100%	
		Reclami relativi all'accessibilità multicanale	Numero reclami (fondati) per servizio multicanale / numero totale richieste ricevute	0	



STANDARD DI QUALITA'					
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA					
Servizio al pubblico: RILASCIO CERTIFICATI DOTTORATO DI RICERCA					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	
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	100%	
			Numero ore di fornitura del servizio tramite posta, mail, pec / 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	5%<	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio (20 giorni)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (20 giorni) / 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 inglese	Numero informazioni disponibili in lingua inglese / numero informazioni totali	10%		

STANDARD DI QUALITA'				
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA				
Servizio al pubblico: RILASCIO CERTIFICATI DOTTORATO DI RICERCA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	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
	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
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%
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)	3%
	Empatia	Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi all'empatia cioè alla capacità dell'interfaccia con cui	% di utenti non soddisfatti della capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del	3%



STANDARD DI QUALITA'				
AREA RICERCA / UFFICIO FORMAZIONE ALLA RICERCA				
Servizio al pubblico: RILASCIO CERTIFICATI DOTTORATO DI RICERCA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		interagisce l'utente di fornire un servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del singolo	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)	98%