

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE

### ISCRIZIONE ANNI SUCCESSIVI DOTTORATO DI RICERCA

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'acquisizione della domanda di iscrizione agli anni successivi, nonché la verifica delle tasse e dei contributi dovuti.

#### Modalità di erogazione del servizio

Il servizio viene reso tramite il personale della Segreteria Amministrativa del Dipartimento che accoglie le istanze, precedentemente inserite on-line, direttamente presso la Segreteria, per posta ordinaria o per fax. Tutte le informazioni possono essere richieste via mail, fax o telefono.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Dottorandi di ricerca, titolari e non di borsa di studio.

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

Magnifico Rettore.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso da concordare preventivamente con la Segreteria Amministrativa del Dipartimento per la presentazione della domanda	N. accessi effettuati/ N. totale delle richieste di accesso pervenute	100%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite posta ordinaria e fax	N. richieste evase / N. totale delle richieste ricevute tramite posta ordinaria e fax	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (5 giorni lavorativi)	N. prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ N. totale delle richieste	100%
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web dell'informazione riguardante il responsabile del servizio	N. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	N. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di pratiche evase conformemente alla	100%



			norma di riferimento / N. totale richieste pervenute	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N. di reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / N. totale richieste ricevute	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N. di reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata / N. totale richieste ricevute	1%