



SETTORE DOTTORATO

CARTA DEI SERVIZI

Il Dottorato di ricerca

Il dottorato di ricerca costituisce il terzo livello della formazione universitaria e si prefigge l'obiettivo di fornire competenze per esercitare attività di ricerca di alta qualificazione presso soggetti pubblici e privati o nell'ambito delle libere professioni, contribuendo alla realizzazione dello Spazio Europeo dell'Educazione Superiore e dello Spazio Europeo della Ricerca.

Il funzionamento dei corsi è stabilito dal Regolamento d'Ateneo per l'istituzione e il funzionamento dei corsi di dottorato di ricerca (emanato con Decreto Rettorale n. 524/2013 del 26.06.2013).

Il Settore Dottorato

Afferisce all'Area della Ricerca e del Trasferimento Tecnologico. Erega servizi amministrativi necessari allo svolgimento dei corsi di dottorato. Con la carta dei servizi il Settore assume un impegno di miglioramento ed una chiara definizione delle prestazioni erogate.

Sede, contatti e orari di apertura al pubblico Settore Dottorato - via Zamboni 33, 40126 Bologna. Telefono +39.051.2094620. Email udottricerca@unibo.it; lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: 9.00 - 11.15; martedì e giovedì: 14.30 - 15.30.

Informazioni

Tutte le informazioni riguardanti i corsi di dottorato di ricerca sono pubblicate nel sito web dell'ateneo:

- **L'offerta dei corsi disponibili** <http://www.unibo.it/it/didattica/dottorati/2014-2015#>!
(utilizzare il menù a tendina per selezionare l'anno accademico)
- **Come iscriversi ai corsi** www.unibo.it/it/didattica/dottorati/informazioni-per-isciversi-a-un-dottorato
- **Per chi è già iscritto** www.unibo.it/it/didattica/dottorati/informazioni-per-chi-e-iscritto-a-un-dottorato

Responsabili

Dirigente Area Ricerca e Trasferimento Tecnologico: Ing. Giuseppe Conti g.conti@unibo.it

Responsabile Settore Dottorato: Dott.ssa Mara Caputo mara.caputo@unibo.it

Utenti del servizio

- aspiranti dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri
- coordinatori dei corsi, collegio dei Docenti, supervisor, direttori di dipartimenti, Personale amministrativo e responsabili amministrativo-gestionali nei dipartimenti, altre aree dell'amministrazione generale dell'ateneo, organi accademici
- Istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali, partner dei corsi di dottorato di ricerca

Principi generali di erogazione dei servizi

La Carta si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994](#) che definisce le caratteristiche e gli standard di qualità che il Settore Dottorato intende garantire nell'erogazione dei servizi:



SETTORE DOTTORATO

CARTA DEI SERVIZI

▪ **uguaglianza e imparzialità**

I servizi sono resi garantendo uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Settore Dottorato si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e per facilitare la fruizione dei servizi agli utenti stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva (vedi alla voce “i nostri servizi”). Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione e assistenza sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

▪ **continuità**

Il Settore Dottorato garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti, si adopera ad avvisare tempestivamente gli utenti e a ridurre al minimo i disagi.

▪ **partecipazione**

Il Settore promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate dagli utenti, in forma singola o associata.

▪ **efficienza e efficacia**

Il Dirigente dell'Area Ricerca e il responsabile del Settore Dottorato perseguono l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali allo scopo, e attraverso attività di monitoraggio (vedi sezione “Indicatori”).

Comunicazione

Il Settore assicura una continua e completa informazione sull'attività e servizi attraverso:

- la pagina dedicata nel [sito web dell'Ateneo](#)
- la sezione “Ricerca – Dottorato” della [Intranet d'Ateneo](#)
- comunicazioni ad hoc agli iscritti via telefono e email e presso lo sportello informativo.

Il personale è tenuto a qualificarsi, a richiesta, con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche e scritte. Gli operatori allo sportello sono sempre riconoscibili tramite badge. Le comunicazioni con l'utenza – verbali e scritte – possono essere svolte anche in inglese, francese e spagnolo.

I NOSTRI SERVIZI

Per la maggior parte dei servizi, offerti in modalità personalizzata, il tempo d'attività non è preventivabile o non pertinente (es. accessibilità e altre agevolazioni). Il Settore ha iniziato a monitorare alcune tempistiche d'impatto sull'utente primario, lo studente di dottorato: immatricolazione, borse di studio, esame finale ([vedi alla sezione indicatori](#)).

L'impegno di miglioramento è quello di estendere progressivamente il monitoraggio ad altri servizi, evidenziati come prioritari dagli utenti stessi, anche a seguito di un'attenta analisi delle segnalazioni ricevute attraverso il [modulo online](#).

▪ **Ingresso/ammissione**

- supporto all'iscrizione online al concorso
- pratiche di immatricolazione
- orientamento per pratiche amministrative esterne (es. I.N.P.S)
- orientamento per pratiche amministrative per studenti stranieri (visto d'ingresso, permesso di soggiorno, Assicurazione Sanitaria, procedura per codice fiscale, indicazioni per apertura cc bancario)
- rilascio credenziali istituzionali e posta elettronica d'ateneo
- rilascio libretto e badge
- accesso agli atti e gestione contenzioso

▪ **Carriera**

- iscrizione anni successivi
- gestione borse di studio



SETTORE DOTTORATO

CARTA DEI SERVIZI

- rilascio dei principali certificati (standard) con procedura online gestita dall'utente (www.studenti.unibo.it)
- rilascio altre tipologie di certificati presso lo sportello informativo
- rilascio pergamene
- conferma dati tra Pubbliche Amministrazioni
- gestione esame finale
- gestione soggiorni all'estero dei dottorandi
- gestione sospensioni (es. maternità, malattie) /rinunce/esclusioni

- **Servizi per i dipartimenti, i coordinatori dei corsi e gli Organi Accademici**
 - supporto ai dipartimenti per la stesura di delibere per l'attivazione di corsi di dottorato
 - supporto per la predisposizione del budget dipartimentale del dottorato
 - supporto ai coordinatori per l'inserimento delle richieste di attivazione/accreditamento dei corsi
 - attivazione dei corsi e pubblicazione del bando
 - controllo delle validità delle domande di ammissione
 - supporto alle Commissioni Giudicatrici nella procedura di selezione dei candidati
 - predisposizione dei decreti di nomina dei vincitori (graduatorie)
 - trasmissione dati all'anagrafe Ministeriale per conto degli Organi Accademici

- **Gestione accordi e convenzioni con istituzioni pubbliche e private partner**
 - dottorato internazionale
 - dottorato industriale
 - Alto Apprendistato
 - cotutela (incoming e outgoing)
 - accreditamento congiunto con altre istituzioni
 - finanziamento di borse di dottorato da parte di enti esterni

- **Servizi offerti in collaborazione con altre aree dell'Ateneo**
 - gestione dottorandi in mobilità da parte di atenei italiani ed esteri
 - gestione programma "Marco Polo"
 - deposito elettronico della tesi di Dottorato (<http://amsdottorato.cib.unibo.it/>)
 - sito web per la pubblicazione del CV di ciascun dottorando, delle sue pubblicazioni e d'altre informazioni su attività svolte (www.guideweb.unibo.it)
 - cerimonia di conferimento titolo di Dottore di ricerca (ARIC- Settore Comunicazione per la ricerca)

- **Accessibilità e altre agevolazioni**
 - scivolo di accesso agli uffici
 - sportello informativo ribassato per accesso con carrozzella
 - esenzione dal pagamento del contributo per l'accesso e la frequenza ai corsi di dottorato per dottorandi disabili con invalidità certificata pari o superiore al 66%
 - possibilità per candidati con disabilità o portatori di DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento) di richiedere, in relazione al proprio deficit, ausili specifici e eventuali tempi aggiuntivi per sostenere le prove di ammissione, ai sensi della Legge 5 febbraio 1992 n. 104



SETTORE DOTTORATO

CARTA DEI SERVIZI

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, il Settore Dottorato garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è l'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna, nella persona del Rettore. Il responsabile del trattamento è l'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna – Area Ricerca e Trasferimento Tecnologico, nella persona del Dirigente, Ing. Giuseppe Conti. Il Settore Dottorato garantisce a ogni utente l'accesso alle informazioni relative allo stato delle pratiche in corso che lo riguardano, sulla base della regolamentazione vigente per l'accesso agli atti.

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella Carta, rilevata dal personale e/o dagli utenti può essere segnalata al Dirigente ARIC g.conti@unibo.it.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, è possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami, utilizzando il modulo online. Salvo picchi di lavoro e per i soli reclami, l'obiettivo è quello di rispondere non oltre dieci giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza. [Per accedere al modulo on line](#).

CUSTOMER SATISFACTION

(Estratto da: *Rilevazione della Qualità dei Servizi del Settore Dottorato – Nov.-Dic. 2014*) Tasso di risposta al questionario 75% (44 coordinatori di dottorato intervistati). Il supporto fornito dal Settore ai coordinatori nella fase di attivazione del corso è stato giudicato ottimo dal 70% degli intervistati. Per il 65% dei coordinatori, il Settore è altresì in grado di dare risposte personalizzate. Il giudizio di soddisfazione complessiva si attesta su 8,84 su 10: il 61,4% ha espresso i massimi punteggi della scala (9 e 10). [Tutti i risultati sono consultabili nella intranet](#).

LA CARTA EUROPEA DEI RICERCATORI

L'Ateneo ha sottoscritto la [Carta Europea dei Ricercatori](#), un insieme di principi generali e requisiti che specificano il ruolo, le responsabilità e i diritti dei ricercatori e delle persone che li assumono o finanziano. L'ateneo ha ottenuto l'utilizzo del logo "[HR Excellence in Research](#)" che costituisce un passaggio cruciale per attrarre verso la professione di ricercatore i migliori talenti, europei e non. Tra le iniziative previste dal piano d'azione 2014, alcune riguardano i corsi di dottorato e in particolare la tutela dell'originalità e della qualità dell'attività di ricerca dei dottorandi con la messa a disposizione di un software antiplagio.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il [Piano Strategico](#) 2013-2015 dell'Ateneo ha previsto obiettivi di miglioramento – denominati obiettivi di base - specifici :

- potenziare e valorizzare il dottorato di ricerca (rif. A.1.4)
- aumentare la capacità di attrazione internazionale nelle strutture di ricerca (rif. A.2.1)
- aumentare il numero di dottorandi che hanno esperienza internazionale (rif. B.2.4)



SETTORE DOTTORATO

CARTA DEI SERVIZI

INDICATORI

Indicatori riferiti al Piano Strategico			
<i>L'impegno dell'ateneo per il miglioramento continuo dei servizi e l'internazionalizzazione</i>			
	Definizione	Risultati 2010-2012	Target 2015
BORSE DI STUDIO	Numero di borse di studio di dottorato di ricerca bandite dall'Ateneo e finanziate dall'esterno (26°,27°,28° ciclo)	57-86-78	Indicatore R 07 superare la media dell'ultimo triennio
		73,6	
INTERNAZIONALIZZAZIONE	n. di dottorandi con cittadinanza non italiana (26°,27°,28° ciclo)	16,6%,14,6%,14,4%	Indicatore R 10 superare la media dell'ultimo triennio
		15,2%	
	n. di dottorandi con titolo di studio conseguito all'estero (26°,27°,28° ciclo)	13,9%, 11,9%, 12,3%	Indicatore F15 superare la media dell'ultimo triennio
		12,7%	
Indicatori di performance organizzativa			
<i>L'impegno di Aric-Settore dottorato nel monitoraggio delle proprie tempistiche.</i>			
	Definizione	Risultati medi	Termini in giorni
AMMISSIONE AL DOTTORATO	n. di giorni intercorsi tra la comunicazione dei risultati da parte delle commissione d'esame e l'ammissione al corso di dottorato	8 giorni lavorativi [ciclo 29° anno 2013]	90 giorni (*) Atto conclusivo: Decreto Rettorale

Per saperne di più: Amministrazione Trasparente (<http://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente>) (alla voce Procedimenti Amministrativi)

La carta dei servizi viene rinnovata di norma ogni due anni.