



# 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. Eroga 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](mailto: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](http://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](http://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](mailto:g.conti@unibo.it)

Responsabile Settore Dottorato: Dott.ssa Mara Caputo [mara.caputo@unibo.it](mailto: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](http://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](http://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



## **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](mailto: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: l'opinione degli studenti iscritti al 1° anno del dottorato 25° ciclo; Nucleo di valutazione Alma Mater Studiorum Università di Bologna: Novembre 2011).* Tasso di risposta al questionario 68,5% (422 questionari). Il 71,1 % degli intervistati ha dichiarato che il calendario delle attività formative è stato rispettato. Il livello di approfondimento – in una scala 1 a 10 – è stato valutato 7,8 e la qualità dei docenti 7,2. Il grado complessivo di soddisfazione dell'attività di ricerca è 7. Infine, il 36.1 % dei dottorandi ha valutato tra l'8 e il 10 il gradimento delle strutture messe a disposizione per lo svolgimento delle attività.

## **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)

**INDICATORI**

<b>Indicatori riferiti al Piano Strategico</b>			
<i>L'impegno dell'ateneo per il miglioramento continuo dei servizi e l'internazionalizzazione</i>			
	<b>Definizione</b>	<b>Risultati 2010-2012</b>	<b>Target 2015</b>
<b>BORSE DI STUDIO</b>	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
		<b>73,6</b>	
<b>INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>	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
		<b>15,2%</b>	
	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
		<b>12,7%</b>	
<b>Indicatori di performance organizzativa</b>			
<i>L'impegno di Aric-Settore dottorato nel monitoraggio delle proprie tempistiche.</i>			
	<b>Definizione</b>	<b>Risultati medi</b>	<b>Termini in giorni</b>
<b>AMMISSIONE AL DOTTORATO</b>	n. di giorni intercorsi tra la comunicazione dei risultati da parte delle commissioni d'esame e l'ammissione al corso di dottorato	<b>8 giorni lavorativi</b> [ciclo 29° anno 2013]	90 giorni (*) Atto conclusivo: Decreto Rettorale
<b>ESAME FINALE</b>	n. di giorni intercorsi tra la scadenza fissata per il deposito della tesi e l'esame finale per il conseguimento del titolo di Dottore di Ricerca	<b>39,8 giorni lavorativi</b> [ciclo 25° anno 2013]	90 giorni (*) Atto conclusivo: Verbale Commissione giudicatrice
<b>ACCREDITAMENTO BORSE DI STUDIO</b>	n. giorni intercorsi tra la data del verbale di inizio corsi del Collegio dei Docenti e l'accredito di borse di studio ai dottorandi	<b>36,4 giorni lavorativi</b> [ciclo 28° anno 2013]	90 giorni (*) Atto conclusivo: Data valuta bancaria

(\*) In ragione dell'adempimento richiesto ai sensi dell'art. 24 co. 2 del D.lgs n. 33/2013 (Obblighi di pubblicazione dei dati aggregati relativi all'attività amministrativa), l'Ateneo di Bologna ha costituito uno specifico gruppo di lavoro avente come finalità:

- individuazione di una proposta per il sistema di monitoraggio centralizzato e automatizzato che consenta di svolgere le relative computazioni sui tempi procedurali, intermedi e finali da svolgere entro il 30 giugno 2014 propedeuticamente alle soluzioni realizzative. I lavori del Gruppo termineranno entro dicembre 2014. Per saperne di più: Amministrazione Trasparente (<http://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente>) (alla voce Procedimenti Amministrativi)