

DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore I Orientamento agli Studi e Tutorato	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Orientamento informativo
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio si articola in attività di informazione sull'offerta formativa e sui servizi ed opportunità a favore degli studenti
Modalità di erogazione del servizio	sito web istituzionale, colloqui individuali frontali, colloqui telematici
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	studenti Scuole secondarie II grado, studenti universitari, famiglie, Scuole secondarie II grado
Responsabile del servizio	Teresa Fiorentino ad interim

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	indicazione sede fisica settore/documentazione/ siti riferiti all'ufficio	numero giornate lavorative con apertura assicurata su n.totale di giornate lavorative settimanali; numero documenti siti/ indicazioni sede fisica	80%
	Accessibilità multicanale	servizio tramite telefono, fax, e-mail e web	numero richieste evase su numero richieste ricevute	100%
Tempestività	Tempestività	tempo massimo tra richiesta di informazioni ed erogazione della prestazione	numero prestazioni effettuate entro le 24 ore	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle indicazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	4 giorni
	Tempi di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	4 giorni
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	numero di reclami rispetto alla prestazione erogata su numero richieste evase	1%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di pratiche evase/numero totale di pratiche pervenute	90%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link)			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE			
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE			
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) in fase di elaborazione			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-orientamento			