

DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore I Orientamento agli Studi e Tutorato	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Orientamento consulenziale
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio si articola in colloqui individuali e attraverso test di autovalutazione
Modalità di erogazione del servizio	telefono, sito web.istituzionale, e-mail e accesso ufficio
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Studenti Scuole Secondarie di II grado, Studenti universitari per eventuale riorientamento o per trasferimento
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/accesso all'ufficio	numero giornate lavorative con apertura assicurata su n.totale di giornate lavorative settimanali	80%
	Accessibilità multicanale	servizio tramite telefono, fax, e-mail e web	numero richieste evase su numero richieste ricevute	80%
Tempestività	Tempestività	tempo massimo tra richiesta di informazioni ed erogazione della prestazione	numero prestazioni effettuate entro le 48 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 web	4 giorni
	Tempi di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	2 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) in fase di elaborazione
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