

DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore I Orientamento agli Studi e Tutorato	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Supporto CAOT - Comitato d'Ateneo per Orientamento e tutorato
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio si articola in attività di convocazione, istruttorie di concerto con il Delegato per l'orientamento, redazione di verbali degli incontri, redazione istruttorie per gli Organi di governo sulle risultanze incontri
Modalità di erogazione del servizio	Utilizzo di telefono, posta elettronica ed incontri individuali e collettivi con Delegato ed altri utenti di cui in seguito
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Delegato all'orientamento, Presidi e docenti referenti di facoltà, Dirigenti amministrativi, Manager orientamento, Organi di governo S.A. e CdA
Responsabile del servizio	Teresa Fiorentino ad interim

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	numero incontri/ricieste convocazione prodotte	15 incontri annuali per 4 ore ad incontro sul numero totali e di ore lavorative	80%
	Accessibilità multicanale	servizio tramite telefono, fax, e-mail e web	numero incontri necessari su numero incontri richiesti dal delegato	80%
Tempestività	Tempestività	tempo massimo tra richiesta e organizzazione incontri	numero incontri entro tre giorni lavorativi	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	numero giorni necessari 3 lavorativi	3 giorni
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle indicazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni
	Tempi di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	livello di soddisfazione rispetto alle richieste di incontri	90%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	livello di soddisfazione rispetto alle richieste di incontri	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			