

DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore I Orientamento agli Studi e Tutorato	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Progetti per l'orientamento in entrata ed in itinere
Principali caratteristiche del servizio	Attività di supporto al delegato e/o responsabile scientifico per l'ideazione di progetti di orientamento di ateneo in entrata e/o in itinere (es. Isomeri, PONTE, Recupero Studenti Fuori Corso etc), per la loro formulazione, gestione e rendicontazione
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio viene erogato su richiesta rispettivamente del delegato per l'orientamento e/o responsabile scientifico e si sostanzia in: istruttorie per gli Organi di governo, gestione incontri per la loro realizzazione (convocazione, redazione verbali) atti e provvedimenti amministrativi in esecuzione delle delibere del team di progetto e/o del responsabile scientifico
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Delegato all'orientamento, presidi e docenti referenti di facoltà, manager orientamento, studenti universitari, studenti scuole
Responsabile del servizio	Teresa Fiorentino ad interim

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formola di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso ufficio	numero accessi effettuati/numero totale richieste pervenute	100%
	Accessibilità multicanale	servizio tramite telefono, fax, e-mail e web	numero richieste evase/numero richieste pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	tempo massimo tra richiesta risposta	numero giornate lavorative /numero giornate lavorative totali	80%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle indicazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni
	Tempi di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero giorni necessari per l'organizzazione	5 giorni
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	livello di soddisfazione rispetto alla prestazione erogata	90%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	livello di soddisfazione rispetto alla prestazione erogata	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			