

DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore I Orientamento agli Studi e Tutorato	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Attività di supporto per il tutorato
Principali caratteristiche del servizio	Gestione bando selezione studenti per attività di tutorato, stipula contratti e certificazione con i vincitori, monitoraggio e rendicontazione anche finanziaria dell'iniziativa al MIUR per i casi di posti di tutor finanziati
Modalità di erogazione del servizio	tramite redazione varie tipologie atti e provvedimenti, contatti telefonici, telematici e frontali con i tutor vincitori e referenti facoltà
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	delegato all'orientamento, presidi e docenti referenti di facoltà, manager orientamento, studenti universitari
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	90%
Tempestività	Tempestività	tempo massimo tra richiesta risposta	numero incontri entro 4 giorni lavorativi	90%
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	numero di reclami relativi alla prestazione erogata/ numero totale richieste pervenute	1%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	numero di reclami relativi alla prestazione erogata/ numero totale richieste pervenute	100%

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