

| | |
|---|---|
| DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore II Orientamento al lavoro | Indicazioni generali |
| Denominazione del servizio | Orientamento in itinere per tirocini e stage |
| Principali caratteristiche del servizio | Il Servizio si articola in attività, rapporti e consulenze di tirocinio e stage rivolto a laureati, dottorandi e dottori di ricerca, organismi universitari e enti esterni |
| Modalità di erogazione del servizio | sportello, sito web istituzionale, colloqui frontali, telefonici, telematici |
| Modulistica | http://www.uniba.it/studenti/Orientamento/orientamento-al-lavoro/stage-tirocini-selezioni/tirocini-formativi |
| Eventuali costi a carico dell'utente | |
| Tipologia di utenza | laureati, dottori e dottorandi di ricerca, organismi universitari e enti esterni |
| 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 | 100% |
| | 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 48 ore | 100% |
| 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 | 3 giorni |
| | Tempi di risposta | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata | numero giorni necessari per l'aggiornamento | 3 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 reclami rispetto alla prestazione erogata su numero richieste evase | 1% |
| 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 | | | |