

DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore II Orientamento al lavoro	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Supporto al COTI - Comitato Orientamento per i Tirocini di Facoltà
Principali caratteristiche del servizio	Il Servizio si articola in attività di: convocazioni, istruttoria, incontri, verbali, relazioni
Modalità di erogazione del servizio	mailing-list telefono, e-mail
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/Orientamento/orientamento-al-lavoro/stage-tirocini-selezioni/tirocini-formativi
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Delegati del Rettore all'Orientamento e alla Didattica, Presidi, Docenti referenti attività tirocinio, Personale tecnico amministrativo Referente dei Tirocini di Facoltà, Organi di governo (Senato e Consiglio di Amministrazione)
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 incontri/documentazione	3 incontri per 4 ore ad incontro / N. totale ore lavorative	80%
	Accessibilità multicanale	servizio tramite telefono, fax, e-mail e web	N. incontri effettuati / N. incontri richiesti dal Delegato	100%
Tempestività	Tempestività	tempo massimo tra richiesta di incontro ed erogazione della attività	numero incontri effettuati entro il tempo previsto	4 giorni
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	2 giorni
	Procedure di contatto	gestione mailing-list, comunicazione e gestione informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per la gestione dei contatti	5 giorni
	Tempi di risposta	Congruità della tempistica programmata	numero giorni necessari per la gestione dell'incontro	90%
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	livello di soddisfazione rispetto alle richieste evase	90%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	livello di soddisfazione rispetto alle richieste evase	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			