

DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore II Orientamento al lavoro	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Partecipazione a progetti di orientamento in uscita
Principali caratteristiche del servizio	Attività di supporto e collaborazione al Delegato del Rettore per l'Orientamento e/o al Responsabile scientifico e Responsabile amministrativo di progetti di orientamento in uscita (Progetti FixO), per la loro formulazione, gestione e rendicontazione
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio viene erogato su richiesta rispettivamente del delegato del Rettore per l'orientamento e/o del responsabile scientifico e si sostanzia in: istruttorie per gli Organi di governo, gestione incontri per la realizzazione del progetto (convocazioni, redazione relazioni e provvedimenti amministrativi), in esecuzione delle indicazioni del team di progetto e/o del responsabile scientifico: pagina e portale web, gestione mailing-list, contatti telefonici, telematici
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/Orientamento/orientamento-al-lavoro/job-placement
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Delegati del Rettore all'Orientamento e al Placement, studenti, laureati, dottorandi e dottori di ricerca, aziende, distretti
Responsabile del servizio	Teresa Fiorentino ad interim

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso ufficio	N. giornate lavorative settimanali / N. totale delle giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	servizio tramite mailing -list, contatti telefonici, telematici, pagina e sito web	N. richieste pervenute tramite l'indicatore 1 / N. totale richieste evase	100%
Tempestività	Tempestività	Pubblicazione ed aggiornamento sulla pagina e sito web delle informazioni di progetto	numero giornate lavorative settimanali / N. totale delle giornate lavorative	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	2 giorni
	Procedure di contatto	gestione mailing-list, pubblicazione sulla pagina e sito web delle indicazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per la gestione dei contatti e l'aggiornamento del sito	5 giorni
	Tempi di risposta	Congruità della tempistica programmata	numero giorni necessari per la gestione del progetto	100%
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	Rispetto degli indicatori individuati da progetto	100%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Rispetto degli indicatori individuati da progetto	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			