



Dipartimento	Dipartimento per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne
Unità organizzativa responsabile	Area Orientamento allo studio e al lavoro
Denominazione del servizio	Orientamento al lavoro
Codice del servizio	SERV_DARDRE_12
Principali caratteristiche del servizio	Supporto tecnico-amministrativo alla commissione tirocinii di ateneo per la promozione e realizzazione di specifiche iniziative e programmi di stage e tirocini finalizzati all'inserimento lavorativo. Consulenza per l'attivazione di tirocinii e stage rivolti ai laureati, laureandi, dottorandi e dottori di ricerca, direttori di dipartimento, referenti di dipartimento, personale tecnico amministrativo, referenti di tirocinio di dipartimento. Assistenza alle aziende e al tirocinante per l'attivazione del tirocinio con relativa personalizzazione delle attività, comunicazione agli enti preposti al controllo (Direzione Regionale e Provinciale del Lavoro, INAIL, sindacati). Predisposizione di una scheda per la messa in trasparenza delle competenze acquisite dal tirocinante e spendibili per l'inserimento nel mondo del lavoro. Organizzazione di laboratori formativi, workshop sulle tematiche attinenti alla ricerca del primo impiego, organizzazioni di seminari e convegni. Raccordo e coordinamento tra le strutture di job placement per definire i processi di servizi alle persone (studenti, neo laureati) e alle imprese. Gestione della piattaforma di job placement
Destinatari	Laureandi, laureati, dottori e dottorandi di ricerca, distretti, associazioni studentesche, enti pubblici e privati, personale afferente ai dipartimenti, aziende, delegati all'orientamento, direttori e docenti referenti di dipartimento referenti per attività di tirocinio.
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/studenti/orientamento/lavoro
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/studenti/orientamento/lavoro
Giorni e orari di apertura degli uffici	Orari di ricevimento dal lunedì al venerdì: 10.00 - 12.00 mercoledì ore 15.30-17.00
Eventuali costi a carico dell'utente	Per gli enti privati: 2 Marche da Bollo da apporre sulle convenzioni
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/orientamento/lavoro
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/studenti/orientamento/lavoro

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	1)accessibilità multicanale: telefono, fax, email, pec di dipartimento 2) apertura al pubblico	1)n. canali attivati di comunicazione 2) n.giornate di apertura al pubblico/totale giornate lavorative	>4 90%	>4 90%
Tempestività	tempo massimo tra la richiesta della prestazione e l'erogazione della prestazione (3gg)	n.prestazioni erogate nei tempi previsti/n.totaleprestazioni erogate	90%	90%
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	≥ 7	≥ 7
Efficacia	affidabilità	numero di reclami pervenuti / numero tot di prestazioni erogate	10%	10%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			