



<b>Dipartimento</b>	Dipartimento per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Orientamento allo studio e al lavoro
<b>Denominazione del servizio</b>	Orientamento in ingresso ed in itinere
<b>Codice del servizio</b>	SERV DARDRE 13
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Informazioni sull'offerta didattica dei corsi di studio e sui servizi ed opportunità agli studenti. Incontri con studenti delle scuole secondarie di secondo grado e docenti referenti dell'orientamento dei dipartimenti. Supporto al comitato di orientamento e tutorato. Redazione verbali degli incontri, istruttorie per gli organi di governo. Supporto amministrativo ed organizzativo ad iniziative per l'orientamento agli studi universitari in saloni, fiere e visite guidate, predisposizione, allestimento e presidio degli stand e consulenza negli stand agli studenti. Supporto alla realizzazione di programmi di tutorato e di orientamento in itinere, recupero abbandoni e fuori corso. Gestione bando per l'attribuzione di assegni per attività di tutorato, stipula contratti e certificazioni per i vincitori, monitoraggio e rendicontazione finanziaria delle attività al MIUR.
<b>Destinatari</b>	studenti scuole secondo grado, famiglie, docenti scuole di secondo grado, docenti universitari, studenti universitari. Personale afferente ai dipartimenti, manager dell'orientamento, delegati all'orientamento, direttori e docenti referenti di dipartimento.
<b>Responsabile</b>	Capo Area <a href="http://www.uniba.it/studenti/orientamento">http://www.uniba.it/studenti/orientamento</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/studenti/orientamento">http://www.uniba.it/studenti/orientamento</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orari di ricevimento dal lunedì al venerdì: 10.00 - 12.00 mercoledì 15.30-17.00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/studenti/orientamento">http://www.uniba.it/studenti/orientamento</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/studenti/orientamento/orientamento-per-futuri-studenti">http://www.uniba.it/studenti/orientamento/orientamento-per-futuri-studenti</a>

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