



| | |
|--|---|
| Dipartimento | Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea |
| Unità organizzativa responsabile | Area Tirocini |
| Denominazione del servizio | Tirocini professionalizzanti post-laurea |
| Codice del servizio | SERV_DSFPPL_16 |
| Principali caratteristiche del servizio | Tirocini obbligatori per l'iscrizione agli Esami di Stato per l'abilitazione all'esercizio delle libere professioni |
| Destinatari | laureati |
| Responsabile | Capo Area Tirocini http://www.uniba.it/organizzazione/dsfp/dsfp/div2/area3 |
| A chi/dove/come rivolgersi | Area Tirocini http://www.uniba.it/studenti/tirocini |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 17 |
| Eventuali costi a carico dell'utente | nessun costo |
| Modulistica | http://www.uniba.it/studenti/tirocini/normativa-e-modulistica/modulistica-tirocini-professionalizzanti-post-laurea |
| Maggiori informazione (link utili) | |

| Dimensioni della qualità | Indicatori | unità di misura/formula di calcolo | Target | |
|--------------------------|--|--|--------|------|
| | | | 2014 | 2015 |
| Accessibilità | Accesso fisico | n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative | 90% | 90% |
| Tempestività | giorni previsti per l'invio del progetto formativo alle strutture esterne (dall'acquisizione della modulistica completa) | gg | 15 | 15 |
| 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) | n. informazioni pubblicate | >7 | >7 |
| Efficacia | Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta | n. spedizioni profetti formativi/n. istanze pervenute | 100% | 100% |

| | |
|---|---|
| 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/ |

