



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 in ingresso ed in itinere
Codice del servizio	SERV_DARDRE_13
Principali caratteristiche del servizio	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.
Destinatari	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.
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/studenti/orientamento
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/studenti/orientamento
Giorni e orari di apertura degli uffici	Orari di ricevimento dal lunedì al venerdì: 10.00 - 12.00 mercoledì 15.30-17.00
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/orientamento
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/studenti/orientamento

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	1)accessibilità multicanale: telefono, fax, email, pec di dipartimento	1)n. canali attivati di comunicazione	≥4
	2) apertura al pubblico	2) n. giornate di apertura al pubblico/totale giornate lavorative	90%
Tempestività	tempo massimo tra la richiesta della prestazione e l'erogazione della prestazione (3gg)	n. prestazioni erogate nei tempi previsti/n. totale prestazioni erogate	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
Efficacia	Conformità delle prestazioni erogate	numero di prestazioni con reclami/numero tot di prestazioni erogate	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/