Denominazione del servizio	**SERVIZIO TIROCINI CURRICULARI**	**CODICE**	*112804Di_04*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo all'attivazione e gestione attività di tirocinio (ad esempio gestione convenzioni, progetti formativi, proroghe, chiusura del percorso, ecc.)		
Dipartimento	DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	dott.ssa Nicoletta Racanelli		
Destinatari	STUDENTI, AZIENDE E ENTI		
Contatti	nicoletta.racanelli@uniba.it, tel 080/5717809 - paolamonica.iacobone@uniba.it(tel. 080/5717708) -marianna.lapedota@uniba.it (te. 080/5717722) -silvana.arpino@uniba.it (tel. 080/5717704)		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*telefono-mail- sportello-portale Portiamo Valore -Teams*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*dall'1 al 15 del mese tutti i giorni della settimana dalle 9,00 alle 13,00 e il martedi pomeriggio dalle 15 alle 17,00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***nessuno***		
Modulistica	***modulistica online***		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienze-politiche/didattica/tirocini		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	**INDPROC_96**	Giorni di apertura/giorni della settimana	**Percentuale**	40	50
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	4	5
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**	4	3
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**	80	100
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**	3,4	3,5

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti