

## Carta dei Servizi e Standard di Qualità

1. Gestione Organi di Dipartimento: Consiglio, Giunta, Direttore
2. Gestione amministrativo-contabile
  - 2.1. Acquisizione Beni e servizi, Patrimonio
  - 2.2. Missioni e rimborsi
  - 2.3. Collaborazioni esterne
  - 2.4. Accordi, Convenzioni, Contratti
3. Gestione della Ricerca
  - 3.1. Progettazione su Bandi competitivi
  - 3.2. Assegni di ricerca
  - 3.3. Borse di Studio per attività di ricerca e *post lauream*
  - 3.4. Servizi Bibliotecari
4. Gestione offerta formativa
  - 4.1. Corsi di laurea, laurea magistrale, laurea a ciclo unico
5. Gestione attività didattica
6. Gestione Terza missione
7. Gestione Internazionalizzazione
8. Gestione Orientamento e tutorato
9. Gestione Assicurazione della Qualità
10. Gestione Sicurezza sui luoghi di lavoro
11. Gestione Trasparenza, Privacy e Anticorruzione

# 1. GESTIONE ORGANI DI DIPARTIMENTO: CONSIGLIO, GIUNTA, DIRETTORE

## Profili gestionali

Attività di supporto amministrativo e gestionale per le adunanze del Consiglio di Dipartimento, della Giunta di Dipartimento e per gli atti assunti in autonomia dal Direttore del Dipartimento, ossia:

- i. Istruttoria, predisposizione e raccolta del materiale di supporto per i punti da inserire all'Ordine del Giorno del Consiglio e della Giunta;
- ii. Invio convocazione nei termini, ricezione giustifiche di assenza;
- iii. Registrazione presenze e redazione del verbale delle adunanze;
- iv. Istruttoria, predisposizione e raccolta del materiale di supporto per i provvedimenti assunti in autonomia dal Direttore;
- v. Attuazione delibere e provvedimenti assunti in autonomia dal Direttore;
- vi. Adempimenti obblighi di pubblicità e trasparenza.

## Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Componenti del Consiglio e della Giunta di Dipartimento, Personale Strutturato, Amministrazione Centrale, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	Colloqui con i docenti proponenti, partecipazione con funzione verbalizzante alle sedute degli organi, registrazione protocollare dei documenti con rilevanza esterna, pubblicazione verbali su sito web del Dipartimento (cartella dropbox ad accesso riservato)
<i>Modalità di accesso</i>	Sito web del Dipartimento, PEC, Titulus, e-mail.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <u>Responsabile amministrativo di Area</u> Telefono: 085.4537381 – e-mail: tullia.rinaldi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Completezza dell'istruttoria	Customer satisfaction Dato non disponibile	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempi di attesa per l'inserimento della pratica all'o.d.g. del consiglio Customer satisfaction Dato non disponibile	Limite tendenziale: primo consiglio utile
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.diparchitettura@unich.it		

## 2. GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE

### 2.1. Acquisizione Beni e servizi, Patrimonio

#### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. pianificazione e programmazione degli acquisti di beni e servizi;
- ii. acquisizione delle richieste di acquisto dai docenti, ricercatori e personale afferenti al Dipartimento;
- iii. adozione della determina di spesa;
- iv. espletamento delle procedure di acquisto mediante l'acquisizione delle offerte e la ricognizione su Consip e Mepa e sul mercato libero;
- v. emissione degli ordini;
- vi. gestione del contratto, verifica della esecuzione del servizio, inventariazione dei beni e collaudo;
- vii. accettazione e contabilizzazione della fattura elettronica e liquidazione;
- viii. controllo Equitalia, pagamento attraverso il sistema contabile UGOV.

#### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, fornitori, professionisti, terzi portatori di interesse, operatori economici
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, e-mail, Piattaforma Acquisti PA, Piattaforma U-BUY, UGOV, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento – cartella drpbox.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Piattaforma Acquisti PA, Piattaforma U-BUY
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura <u>Punto istruttore</u> Telefono: 085.4537312 – e-mail: <a href="mailto:luciano.difalco@unich.it">luciano.difalco@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

#### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento	Customer satisfaction 8,19	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Acquisti beni e servizi	Tempo medio tra l'acquisizione della richiesta di acquisto e la determina di spesa/ ordine diretto	Limite tendenziale: 20 gg
	Pagamento fatture	Indice di tempestività pagamenti (su 30 gg) Customer satisfaction 8,05	-5 6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Piattaforma U-BUY – Amministrazione trasparente sezione Pagamenti dell'amministrazione /dati trimestrali sui pagamenti		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo:

<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>	0,25
-------------------------	--	------

## 2.2. Missioni e rimborsi

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Acquisizione della richiesta di missione;*
- ii. *Verifica della disponibilità finanziaria;*
- iii. *Autorizzazione alla missione;*
- iv. *Acquisizione della documentazione di rendicontazione;*
- v. *Verifica della documentazione giustificativa della spesa e validazione della missione;*
- vi. *Contabilizzazione e liquidazione della missione attraverso il sistema contabile UGOV;*
- vii. *Pagamento.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, collaboratori e contrattisti.
<i>Modalità di erogazione</i>	Procedura Web Missioni, Titulus, UGOV
<i>Modalità di accesso</i>	Procedura Web Missione, front-office, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura <u>Istruttore contabile :</u> Telefono: 085.4537462 e-mail: <a href="mailto:luca.pigliacampo@unich.it">luca.pigliacampo@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Pagamento missioni e rimborsi spese	Customer satisfaction 8,20	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Customer satisfaction 8,15	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Piattaforma Amministrazione trasparente - sezione pagamenti dell'amministrazione		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>		

## 2.3. Collaborazioni esterne

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Acquisizione delle richieste e procedura di affidamento delle proposte di incarico professionale;*
- ii. *Pubblicazione degli avvisi/ bandi per l'affidamento di incarichi professionali;*
- iii. *Selezione delle proposte, pubblicazione atti della selezione e affidamento;*
- iv. *Predisposizione dei contratti di consulenza professionale e di collaborazione occasionale;*
- v. *Attuazione degli adempimenti amministrativo-contabili;*
- vi. *Verifica del servizio ricevuto, validazione e liquidazione attraverso il sistema contabile UGOV;*
- vii. *Pagamento.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	Colloqui con i docenti proponenti, protocollo documenti con rilevanza esterna, bandi di selezione
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus, Albo Pretorio on line, Piattaforma Amministrazione trasparente
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura -Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) <u>Responsabile amministrativo di Area:</u> Telefono: 085.4537269 e-mail: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto	Customer satisfaction 8,14	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Customer satisfaction 8,00	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Albo Pretorio e piattaforma Amministrazione trasparente, sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diparchitettura@unich.it">direttore.diparchitettura@unich.it</a>		

## 2.4 Accordi, Convenzioni e Contratti

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Istruttoria e stesura di Accordi, Convenzioni e Contratti conto terzi;
- ii. Perfezionamento, registrazione di repertorio e pubblicità degli atti;
- iii. Supporto alla gestione esecutiva e adempimenti amministrativo-contabili conseguenti.

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, Enti Pubblici e Privati, Imprese, Ordini Professionali, liberi professionisti
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, e-mail, UGOV, colloqui con i docenti proponenti, colloqui con i referenti dei referenti dei soggetti contraenti, approvazione Organi Collegiali, stipula dell'atto, emissione fatture attive.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura -Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) <u>Responsabile amministrativo di Area:</u> Telefono: 085.4537381 e-mail: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto	Customer satisfaction 7,69	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Customer satisfaction 7,42	
<i>Trasparenza</i>	Tipologie Contratti per Attività Commerciale disponibili sul sito web di Ateneo		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diparchitettura@unich.it">direttore.diparchitettura@unich.it</a>		

## 3. GESTIONE DELLA RICERCA

### 3.1. Progettazione su Bandi competitivi

#### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Predisposizione della documentazione di supporto oggetto di deliberazione e successivi adempimenti;*
- ii. *Variazione del bilancio di previsione e adempimenti contabili conseguenti;*
- iii. *Attuazione degli adempimenti amministrativo-contabili nel corso dello svolgimento del progetto;*
- iv. *Controllo dei costi e monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto;*
- v. *Attività connesse alla rendicontazione in itinere e finale;*
- vi. *Attività connessa alle procedure di audit.*

#### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, università ed enti partner, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV, Organi di controllo interno.
<i>Modalità di accesso</i>	Ricevimento in presenza, e-mail, PEC, Titulus, audizioni.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura -Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) <u>Responsabile amministrativo di Area:</u> Telefono: 085.4537381 e-mail: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

#### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo progetto	Customer satisfaction 6,75	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Customer satisfaction 6,75	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione a cura dell'Area del personale		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diparchitettura@unich.it">direttore.diparchitettura@unich.it</a>		

## 3.2 Assegni di ricerca

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Acquisizione delle proposte di attivazione e delle potenziali disponibilità finanziarie per assegni di ricerca;*
- ii. *Istruttoria propedeutica per l'approvazione del Consiglio di Dipartimento;*
- iii. *Trasmissione delibera al settore competente per gli adempimenti successivi;*
- iv. *Gestione del rapporto.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, assegnisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <u>Istruttore amministrativo:</u> Telefono: 085.4537262 e-mail: wilma.cilli@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo Assegno di ricerca	Customer satisfaction 8,33	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	A cura dell'Area del personale Customer satisfaction 8,22	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione a cura dell'Area del Personale		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>		



## 3.3 Borse di Studio per attività di ricerca e post lauream

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Acquisizione delle proposte di attivazione e verifica delle potenziali disponibilità finanziarie;*
- ii. *Istruttoria propedeutica per l'approvazione e per il successivo bando per borse di studio per ricerca;*
- iii. *Pubblicazione del bando;*
- iv. *Attività di supporto per l'approvazione della graduatoria dei vincitori e per l'approvazione degli atti;*
- v. *Adempimenti amministrativo-contabili conseguenti all'affidamento della borsa di studio per ricerca;*
- vi. *Liquidazione e pagamento rate della borsa di studio attraverso il sistema contabile UGOV.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, titolari borse di studio, terzi portatori di interesse, terzi finanziatori.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <u>Istruttore amministrativo:</u> Telefono: 085.4537307 e-mail: donatella.mancini@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita alla singola borsa di studio	Customer satisfaction 7,91	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita alla singola borsa di studio	Tempo medio tra la richiesta di attivazione e l'accettazione da parte del vincitore della selezione (giorni)	90
	Riferita alla singola rata della borsa	Tempo medio tra l'attestazione da parte del docente/tutor al pagamento (giorni) Customer satisfaction 7,73	15/20 gg
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: sito web del Dipartimento, Albo Pretorio, piattaforma Amministrazione trasparente		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>		

## 3.4 Servizi bibliotecari

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Consultazione in sede dei materiali bibliografici;
- ii. Assistenza e supporto nell'utilizzo di strumenti di ricerca e di informazione bibliografica;
- iii. Gestione del prestito bibliotecario;
- iv. Gestione acquisti.

### Quadro sinottico

*Destinatari* Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, studenti, soggetti esterni, personale interno del servizio bibliotecario di Ateneo, ditte fornitrici

<i>Modalità di erogazione</i>	Front-office, e-mail, motori di ricerca e cataloghi on line
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, telefono, motori di ricerca e cataloghi on line
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <u>Personale bibliotecario:</u> Telefono: 085.4537246 e-mail: <a href="mailto:rosalba.primiani@unich.it">rosalba.primiani@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo	Customer satisfaction 6,57	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	accesso	Customer satisfaction 6,31	
<i>Trasparenza</i>			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:rullia.rinaldi@unich.it">rullia.rinaldi@unich.it</a>		

## 4. GESTIONE OFFERTA FORMATIVA

### 4.1. Corsi di laurea, laurea magistrale

#### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto per la ricognizione e la definizione dell'Offerta formativa del Dipartimento;*
- ii. *Supporto ai Consigli di corso di studi per le modifiche dei corsi preesistenti;*
- iii. *Supporto per la progettazione di nuovi corsi di studio;*
- iv. *Assistenza nelle procedure di definizione, di verifica e di recupero degli OFA;*
- v. *Verifiche di conformità alle disposizioni di legge, di statuto e dei regolamenti didattici di Ateneo;*
- vi. *Verifiche dei requisiti e delle coperture;*
- vii. *Supporto per le consultazioni delle Parti interessate;*
- viii. *Istruttoria della documentazione per la predisposizione dei Piani di studio;*
- ix. *Affidamenti degli insegnamenti e nelle procedure di bando per supplenti e contrattisti;*
- x. *Espletamento degli adempimenti connessi alla presentazione della SUA/CdS.*

#### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Presidenti dei CdS, docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, Presidio di Qualità, Segreteria studenti, collaboratori e contrattisti, tutor, matricole e studenti iscritti, terzi portatori di interesse.
<i>Modalità di erogazione</i>	Manifesto degli Studi, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus, telefono.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria didattica DdA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE)  <b><u>Gestione della didattica:</u></b> <u>Funzionario responsabile</u> Telefono: 085.4537359 – e-mail: michele.delisi@unich.it  <b><u>Tutor alla didattica:</u></b> <u>Consorzio Cineca</u> Telefono: 085.4537820 – e-mail: tutorato.arch@unich.it  <b><u>Affidamenti docenti a contratto:</u></b> <u>Istruttore amministrativo</u> Telefono: 085.4537262 – e-mail: wilma.cilli@unich.it  <b><u>Nomina cultori della materia:</u></b> <u>Istruttore amministrativo</u> Telefono: 085.4537381 – e-mail: <a href="mailto:daniela.delia@unich.it">daniela.delia@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Completezza e tempestività	Customer satisfaction 8,89	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	nel supporto	Customer satisfaction 8,56	
<i>Trasparenza</i>	Portale Ateneo, Albo Pretorio (a cura dei Settori competenti), sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>		

## 5. GESTIONE ATTIVITÀ DIDATTICA

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Assistenza al monitoraggio svolto dai Presidenti di CdS;
- ii. Supporto ai Consigli di Corso di Studio;
- iii. Supporto alle Commissioni paritetiche;
- iv. Supporto alle Commissioni di Assicurazione della qualità;
- v. Svolgimento adempimenti di verifica delle coperture e di affidamenti interni ed esterni;
- vi. Atti propedeutici alla liquidazione degli incarichi interni ed esterni;
- vii. Predisposizione e gestione della verifica delle conoscenze di base richieste;
- viii. Supporto nella erogazione degli OFA;
- ix. Assistenza nelle procedure per il rilascio del doppio titolo;
- x. Predisposizione del Piano gestione aule;
- xi. Redazione e pubblicazione del prospetto Appelli di esame;
- xii. Istruttoria delle pratiche studenti;
- xiii. Gestione delle procedure per stages e tirocini;
- xiv. Assistenza informatica per la didattica a distanza.

### Quadro sinottico

*Destinatari* Presidenti dei CdS, docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, Presidio di Qualità, Segreteria studenti, collaboratori e contrattisti, tutor, matricole e studenti iscritti, Almalaurea, terzi portatori di interesse, famiglie.

<i>Modalità di erogazione</i>	Manifesto degli Studi, Bandi per affidamento incarichi, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus, telefono.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE)  <b><u>Piani di studio</u></b> <b><u>Supporto agli Organi</u></b> <b><u>Sistema di assicurazione della qualità</u></b> <u>Funzionario responsabile:</u> Telefono: 085.4537359 – e-mail: <a href="mailto:michele.delisi@unich.it">michele.delisi@unich.it</a>  <b><u>Gestione aule</u></b> <u>Istruttore amministrativo:</u> Telefono: 085.4537381 – e-mail: <a href="mailto:daniela.delia@unich.it">daniela.delia@unich.it</a>

**Appelli d'esame**

**Tirocini formativi e stages**

Consorzio Cineca:

Telefono: 085.4537820 – e-mail: [tutorato.arch@unich.it](mailto:tutorato.arch@unich.it)

**Assistenza informatica alla didattica**

Funzionario responsabile:

Telefono: 085.4537265 – e-mail: [michele.arena@unich.it](mailto:michele.arena@unich.it)

<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http//www.dda.unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Sulle singole procedure	Customer satisfaction 8,62	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Customer satisfaction 8,83	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>		

## 6. GESTIONE TERZA MISSIONE

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Istruttoria, predisposizione e raccolta del materiale di supporto per i punti da inserire all'Ordine del Giorno del Consiglio sulla Terza Missione;
- ii. Monitoraggio dei progetti di Terza missione;
- iii. Attività di supporto al Comitato TM d'Ateneo: delegato di dipartimento;
- iv. Supporto per il caricamento dei prodotti;
- v. Diffusione dei risultati, dei bandi o progetti;
- vi. Supporto ai docenti per le attività di public engagement;

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DdA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537269 e-mail: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>  <u>Delegato di Dipartimento:</u> prof. Filippo Angelucci e-mail: <a href="mailto:filippo.angelucci@unich.it">filippo.angelucci@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo progetto	Customer satisfaction Dato non disponibile	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Alimentazione banca dati di Ateneo	Trasmissioni periodiche Customer satisfaction Dato non disponibile	Trimestrali
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diparchitettura@unich.it">direttore.diparchitettura@unich.it</a>		

## 7. GESTIONE INTERNAZIONALIZZAZIONE

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto nella predisposizione del Piano degli Scambi;*
- ii. *Istruttoria delle procedure per la mobilità docenti;*
- iii. *Rilascio degli Agreement agli studenti in mobilità;*
- iv. *Rilascio delle attestazioni degli esami sostenuti all'estero e redazione tabella di conversione;*
- v. *Supporto per la mobilità per la redazione di tesi di laurea e di laurea specialistica;*
- vi. *Trasmissione delibere al settore Erasmus.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, studenti e tesisti, terzi portatori di interesse.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DdA – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara-Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Telefono: 085.4537269 e-mail: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a> ;  Delegato di Dipartimento per l'Erasmus: <a href="mailto:massimo.dinicolantonio@unich.it">massimo.dinicolantonio@unich.it</a> Delegato di Dipartimento per le Convenzioni internazionali: <a href="mailto:domenico.potenza@unich.it">domenico.potenza@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita alla singola	Customer satisfaction 7,88	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	procedura	Customer satisfaction 7,75	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione Bando Erasmus a cura del Settore Erasmus		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diparchitettura@unich.it">direttore.diparchitettura@unich.it</a>		



## 8. GESTIONE ORIENTAMENTO E TUTORATO

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto nella predisposizione del Piano di orientamento del Dipartimento;*
- ii. *Monitoraggio delle iniziative ministeriali e dei relativi finanziamenti in materia di Orientamento;*
- iii. *Supporto nella organizzazione di visite in Dipartimento di scolaresche e di seminari di orientamento;*
- iv. *Raccordo con l'Ufficio orientamento di Ateneo;*
- v. *Supporto nelle attività di Orientamento interne;*
- vi. *Assistenza nella definizione del Piano di tutorato annuale;*
- vii. *Verifica delle attività di tutorato svolte e liquidazione dei compensi.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, Direzioni scolastiche, studenti senior, terzi portatori di interesse, famiglie
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, reti sociali, newsletter
<i>Modalità di accesso</i>	Colloqui individuali su prenotazione, telefono, e-mail, PEC, Titulus, sito web, reti sociali, newsletter
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DdA – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE)  <u>CdL Architettura - Delegato di Dipartimento:</u> Prof. Domenico Potenza email: domenico.potenza@unich.it  <u>CdL Design - Delegato di Dipartimento:</u> Prof.ssa Stefania Camplone email: stefania.camplone@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Capacità comunicativa	Customer satisfaction Dato non disponibile	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	-	Customer satisfaction Dato non disponibile	-
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Albo Pretorio, Amministrazione trasparente sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.diparchitettura@unich.it		

## 9. GESTIONE ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Supporto al Direttore, al Consiglio di Dipartimento e alla Commissione AQ;
- ii. Raccordo con il Presidio di qualità;
- iii. Gestione dei flussi informativi;
- iv. Assistenza nella progettazione e nello svolgimento delle attività di autovalutazione;
- v. Supporto nella predisposizione dei piani di audit interni;
- vi. Predisposizione e diffusione della documentazione per il riesame.

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Presidio di qualità, docenti, ricercatori, operatori del sistema di assicurazione della qualità
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DdA – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) <u>Funzionario responsabile:</u> Telefono: 085.4537359 – e-mail: <a href="mailto:michele.delisi@unich.it">michele.delisi@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita alla completezza e puntualità degli adempimenti del processo di qualità	Customer satisfaction	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Dato non disponibile	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diparchitettura@unich.it">direttore.diparchitettura@unich.it</a>		

## 10. GESTIONE SICUREZZA SUI LUOGHI DEL LAVORO

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP;*
- ii. *Raccordo con il Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP di Ateneo;*
- iii. *Supporto nell'organizzazione dei corsi sulla sicurezza per i docenti, ricercatori, PTA e altro personale del Dipartimento;*
- iv. *Assistenza nella progettazione di corsi sulla sicurezza da erogare agli studenti;*
- v. *Supporto nelle procedure di audit periodico;*
- vi. *Supporto nello smaltimento dei rifiuti speciali;*
- vii. *Controllo del rispetto dei protocolli di emergenza sanitaria.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	RSPP, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, studenti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DdA – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE)  <u>Direttore del Dipartimento di Architettura:</u> e-mail: <a href="mailto:direttore.diparchitettura@unich.it">direttore.diparchitettura@unich.it</a> ; Telefono: 085.4537269 – e-mail: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita alla completezza e puntualità degli adempimenti dei protocolli di sicurezza	Customer satisfaction	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Dato non disponibile	
<i>Trasparenza</i>	<a href="https://www.unich.it/servizioprevenzione">https://www.unich.it/servizioprevenzione</a>		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diparchitettura@unich.it">direttore.diparchitettura@unich.it</a>		

## 11. GESTIONE TRASPARENZA, PRIVACY E ANTICORRUZIONE

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto al sistema di assicurazione della Trasparenza, della protezione della Privacy e degli adempimenti per l'Anticorruzione;*
- ii. *Adempimenti agli obblighi di pubblicazione;*
- iii. *Alimentazione della pagina Amministrazione trasparente;*
- iv. *Aggiornamenti al registro per la protezione dei dati;*
- v. *Adempimenti agli obblighi di informativa per il trattamento dei dati personali.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Ufficio di Ateneo per la Trasparenza, la Privacy e l'Anticorruzione, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse, titolari dei dati personali
<i>Modalità di erogazione</i>	Sezione Amministrazione trasparente del sito web di Ateneo, Schede per la raccolta del consenso informato.
<i>Modalità di accesso</i>	Albo Pretorio, Amministrazione trasparente, sito web dipartimento, titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DdA – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) <u>Responsabile amministrativo di Area:</u> Telefono: 085.4537381 e-mail: <a href="mailto:tullia.rinaldi@unich.it">tullia.rinaldi@unich.it</a>  <u>Delegato di Dipartimento:</u> prof.ssa Caterina Palestini e-mail: <a href="mailto:caterina.palestinii@unich.it">caterina.palestinii@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dda.unich.it">http://www.dda.unich.it</a>

### Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i> <i>Tempestività</i>	Riferita alla completezza e puntualità degli adempimenti del sistema di protezione/anticorruzione	Customer satisfaction Dato non disponibile	6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i> <i>Gestione reclami</i>	Publicazione	Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione	
		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diparchitettura@unich.it">direttore.diparchitettura@unich.it</a>		