

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. Dottorato
 - 3.3. Assegni di ricerca
 - 3.4. Borse di Studio per attività di ricerca e *post lauream*
 - 3.5. 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 <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara <u>Segretario amministrativo</u> Telefono: 085.4537016 – e-mail: paola.mucciante@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	<i>Tempi di attesa per l'inserimento della pratica all'o.d.g. del consiglio</i>	Limite tendenziale: <i>primo consiglio utile</i>
<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: 085.453 261 – e-mail: anna.tornar@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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-BAY – Amministrazione trasparente sezione Pagamenti dell'amministrazione /dati trimestrali sui pagamenti		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: paola.mucciante@unich.it		

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, frontoffice, 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: luca.pigliacampo@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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>	Pagamento missioni e rimborsi spese	Customer satisfaction 8,20 8,15	6 su una scala da 1 a 10
<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: tullia.rinaldi@unich.it		

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 secondo 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>Segretario amministrativo</u> Telefono: 085.4537269– e-mail: paola.mucciante@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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	<i>Customer satisfaction</i> 8,14	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		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: direttore.diparchitettura@unich.it		

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>	Frontoffice, 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 DdA - Dipartimento di Architettura -Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) <u>Segretario amministrativo</u> Telefono: 085.4537016 – e-mail: paola.mucciante@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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>		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: direttore.diparchitettura@unich.it		

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. *Variatione 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: tullia.rinaldi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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	<i>Customer satisfaction</i> 6,75	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		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: direttore.diparchitettura@unich.it		

3.2 Dottorato

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Raccordo e supporto agli Uffici della Scuola superiore per le procedure di approvazione dei cicli di dottorato e pubblicazione dei relativi bandi;*
- ii. *Raccordo e supporto agli Uffici della Scuola superiore per le procedure selettive e per la valutazione dei candidati;*
- iii. *Supporto per la programmazione didattica e per l'organizzazione dei seminari e delle lezioni;*
- iv. *Svolgimento delle procedure amministrativo-contabili relative alla gestione del fondo di funzionamento del ciclo di dottorato;*
- v. *Supporto ai dottorandi per l'istruzione delle procedure amministrativo-contabili relative alla gestione dei propri fondi.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, dottorandi, università consorziate, enti e imprese partner per i dottorati industriali, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV, Modulistica editabile sul sito web dei Ateneo, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, 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 <u>Istruttore amministrativo</u> Telefono: 085.4537362 – e-mail: annaluisa.decamillis@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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 ciclo di dottorato	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo ciclo di dottorato: tempistica dei pagamenti.	Customer satisfaction	6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione SUL SITO WEB DI ATENEO A CURA DELLA SCUOLA SUPERIORE		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: paola.mucciante@unich.it		

3.3 Assegni di ricerca

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- vi. *Acquisizione delle proposte di attivazione e delle potenziali disponibilità finanziarie per assegni di ricerca;*
- vii. *Istruttoria propedeutica per l'approvazione del Consiglio di Dipartimento;*
- viii. *Trasmisione delibera al settore competente per gli adempimenti successivi;*
- ix. *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, Trasmisione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, 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 <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>	http//www.dda.unich.it

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	<i>Customer satisfaction</i> 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 <i>Customer satisfaction</i> 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: tullia.rinaldi@unich.it		

3.4 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>	Frontoffice, 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 <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>	http://www.dda.unich.it

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	<i>Customer satisfaction 7,91</i>	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) <i>Customer satisfaction 7,73</i>	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: tullia.rinaldi@unich.it		

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*

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

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

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

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 studi;*
- 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. *Epletamento degli adempimenti connessi alla presentazione della SUA/CdS.*

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, terzi portatori di interesse.

Modalità di erogazione Manifesto degli Studi, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3

Modalità di accesso Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus, telefono.

Segreteria di Dipartimento Segreteria didattica DdA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara- Scala Azzurra 1° piano

Contatti Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara
DdA - Dipartimento di Architettura
Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE)

Gestione della didattica: Funzionario responsabile Telefono: 085.4537359 – e-mail: michele.delisi@unich.it

Tutor alla didattica: Consorzio Cineca Telefono: 085.4537820 – e-mail: tutorato.arch@unich.it

Affidamenti docenti a contratto: Istruttore amministrativo Telefono: 085.4537262 – e-mail: wilma.cilli@unich.it

Nomina cultori della materia: Istruttore amministrativo Telefono: 085.4537381 – e-mail: daniela.delia@unich.it

Orari Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00

Link utili <http://www.dda.unich.it>

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	<i>Customer satisfaction 8,89</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	nel supporto	<i>Customer satisfaction 8,56</i>	
<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: tullia.rinaldi@unich.it		

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 Studi;
- 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) <u>Piani di studio</u> <u>Supporto agli Organi</u> <u>Sistema di assicurazione della qualità:</u> <u>Funzionario responsabile</u> Telefono: 085.4537359 – e-mail: michele.delisi@unich.it <u>Gestione aule:</u> <u>Istruttore amministrativo</u> Telefono: 085.4537381 – e-mail: daniela.delia@unich.it <u>Appelli d'esame</u> <u>Tirocini formativi e stages:</u> <u>Consorzio Cineca</u> Telefono: 085.4537820 – e-mail: tutorato.arch@unich.it

Assistenza informatica alla didattica
Funzionario responsabile Telefono: 085.4537265 – e-mail:
michele.arena@unich.it

Orari Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente

Link utili [http//www.dda.unich.it](http://www.dda.unich.it)

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	<i>Customer satisfaction</i> 8,62	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		<i>Customer satisfaction</i> 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: paola.mucciante@unich.it		

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: tullia.rinaldi@unich.it <u>Delegato di Dipartimento:</u> prof. Filippo Angelucci e-mail: filippo.angelucci@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>	http://www.dda.unich.it

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	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Alimentazione banca dati di Ateneo	<i>Trasmissioni periodiche</i>	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: direttore.diparchitettura@unich.it		

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

Destinatari 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: tullia.rinaldi@unich.it ; <u>Delegato di Dipartimento per l'Erasmus: massimo.dinicolantonio@unich.it</u> <u>Delegato di Dipartimento per le convenzioni internazionali: domenico.potenza@unich.it</u>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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	<i>Customer satisfaction</i> 7,88	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	procedura	<i>Customer satisfaction</i> 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: direttore.diparchitettura@unich.it		

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, social, news letter
<i>Modalità di accesso</i>	Colloqui individuali su prenotazione, telefono, e-mail, PEC, Titulus, sito web, social, news letter
<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) CdL Architettura - Delegato di Dipartimento: Prof. Domenico Potenza email: domenico.potenza@unich.it CdL Design - Delegato di Dipartimento: 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>	http://www.dda.unich.it

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	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	-	-	-
<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 <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DdA - Dipartimento di Architettura Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) <u>Funzionario responsabile</u> Telefono: 085.4537359 – e-mail: michele.delisi@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>	http://www.dda.unich.it

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 processo di qualità	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<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		

10. GESTIONE SICUREZZA SUI LUOGHI DI 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

Destinatari 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) Direttore del Dipartimento di Architettura: e-mail: direttore.diparchitettura@unich.it ; Telefono: 085.4537269 – e-mail: tullia.rinaldi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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 dei protocolli di sicurezza	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i> <i>Gestione reclami</i>	https://www.unich.it/servizioprevenzione		Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.diparchitettura@unich.it		

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

Destinatari 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 <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: 085.4537016 – e-mail: paola.mucciante@unich.it <u>Delegato di Dipartimento</u> prof.ssa Caterina Palestini e-mail: caterina.palestini@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00
<i>Link utili</i>	http://www.dda.unich.it

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	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione		
<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		