

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

1. Gestione Organi di Dipartimento: Consiglio, Giunta, Direttore
2. Gestione contabile
 - 2.1. Acquisizione Beni e servizi, Patrimonio
 - 2.2. Missioni e rimborsi
 - 2.3. Collaborazioni esterne e 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. Valutazione della Qualità Della Ricerca VQR
 - 3.5. Servizi Bibliotecari
4. Gestione offerta formativa
 - 4.1. Corsi di laurea, laurea magistrale, laurea a ciclo unico
 - 4.2. Master e corsi *post lauream*
5. Gestione attività didattica
6. Gestione Terza missione
7. Gestione Internazionalizzazione
8. Gestione Orientamento e tutorato
9. Gestione Assicurazione della Qualità
10. 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. Verifica di conformità alle disposizioni di legge e di statuto;
- iii. Verifica di conformità sullo svolgimento delle adunanze con controllo delle presenze e verbalizzazione degli interventi nella riunione;
- iv. Verifica di conformità sugli atti assunti in autonomia dal Direttore;
- v. Redazione, approvazione e trasmissione del verbale delle adunanze e delle delibere agli Uffici competenti;
- vi. Adempimento degli obblighi di trasparenza in tema di pubblicazione dei verbali, delle delibere e dei provvedimenti assunti in autonomia dal Direttore.

Quadro sinottico

Destinatari Amministrazione centrale, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo. Archiviazione e pubblicazione delle delibere e dei provvedimenti degli Organi di Dipartimento nel sito web del Dipartimento:
<i>Modalità di accesso</i>	Sito web del Dipartimento, PEC, Titulus, e-mail.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537402– 085/4537118 e-mail: dipscienzegiuridiche@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dsgs.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 al singolo provvedimento, in relazione agli standard di qualità definiti.	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale: 0,80	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sito web del Dipartimento			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzegiuridiche@unich.it			

2. GESTIONE 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. *monitoraggio e acquisizione delle richieste di acquisto dai docenti, ricercatori e personale afferenti al Dipartimento;*
- iii. *verifica della disponibilità e della copertura finanziaria;*
- iv. *espletamento delle procedure di acquisto mediante l'acquisizione delle offerte e la ricognizione su Consip e Mepa;*
- v. *emissione degli ordinativi, verifiche di cui al D. Lgs. 50/2016 e blocco dei fondi;*
- vi. *verifica della esecuzione del servizio, inventariazione dei beni e collaudo;*
- vii. *accettazione e contabilizzazione della fattura elettronica e liquidazione;*
- viii. *verifica di conformità delle procedure alla Normativa e ai Regolamenti interni;*
- ix. *pagamento secondo le procedure UGOV.*

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, collaboratori e contrattisti, fornitori, professionisti, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, 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>	Frontoffice, e-mail, PEC;
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537118 – e-mail: dipscienzeigiuridiche@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dsgs.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>Performance al 31/12/24</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento, in relazione agli standard di qualità definiti.	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	7.30
<i>Tempestività</i>	Acquisto di beni e servizi	Tempo medio tra l'acquisizione della richiesta di acquisto e la determina a contrarre /emissione ordine <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale, definito su una base dell'esperienza organizzativa maturata: 14 giorni Valore di riferimento 6 su una scala da 1 a 10	6.80
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione U- BUY – Amministrazione Trasparente Sezione Pagamenti Dell'Amministrazione/ Dati Trimestrali dei Pagamenti			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzegiuridiche@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 e blocco dei fondi;*
- iv. *Acquisizione della documentazione di rendicontazione;*
- v. *Verifica della documentazione giustificativa della spesa e validazione della missione;*
- vi. *Contabilizzazione e liquidazione della missione secondo la procedura UGOV;*
- vii. *Pagamento.*

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, collaboratori e contrattisti.

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, 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>	Procedura Web Missione, frontoffice, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537402– e-mail: dipscienzegiu@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dsgs.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>Performance al 31/12/24</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto, in relazione agli standard di qualità definiti. Riferita al singolo provvedimento, in relazione agli standard di qualità definiti.	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	8.20
<i>Tempestività</i>	Pagamento Missioni e rimborso spese	Tempo medio tra l'acquisizione al protocollo del rendiconto alla emissione dell'ordinativo <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale, definito su una base dell'esperienza organizzativa maturata: 18 giorni valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	8.50
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente – sezione pagamenti dell'Amministrazione			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzeggiuridiche@unich.it			

2.3 Collaborazioni esterne e Accordi, Convenzioni e Contratti

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Rilevazione del fabbisogno e delle proposte di incarico professionale, di accordi e convenzioni;
- ii. Pubblicazione degli avvisi/ bandi per l'affidamento di incarichi professionali;
- iii. Selezione delle proposte, pubblicazione atti della selezione e affidamento;
- iv. Predispensione dei contratti di consulenza professionale e di collaborazione occasionale;
- v. Attuazione degli adempimenti amministrativo-contabili;
- vi. Verifica del servizio ricevuto, validazione e liquidazione secondo la procedura UGOV;
- vii. Pagamento;
- viii. Predispensione della documentazione relativa agli Accordi e alle Convenzioni e relativa stesura;
- ix. Istruttoria, gestione e adempimenti conseguenti per le attività Conto terzi;
- x. Pubblicità degli atti, monitoraggio delle attività previste e adempimenti conseguenti.

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, 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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus, Albo Pretorio, Piattaforma Amministrazione trasparente
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS- Dipartimento Di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537402– e-mail: dipscienzegiuridiche@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dsgs.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>Performance al 31/12/24</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto, in relazione agli standard di qualità definiti.	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	7.50
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	Limite tendenziale, definito su una base dell'esperienza organizzativa maturata: 0,95	8.01
		<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10	
<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: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzegiuridiche@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 e verifica delle disponibilità finanziarie;*
- ii. Monitoraggio della procedura di approvazione/validazione alla partecipazione al bando;*
- iii. Variazione del bilancio di previsione e adempimenti contabili conseguenti;*
- iv. Attuazione degli adempimenti amministrativo-contabili nel corso dello svolgimento del progetto;*
- v. Controllo dei costi e monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto;*
- vi. Attività connesse alla rendicontazione in itinere e finale;*
- vii. Attività connessa alle procedure di audit.*

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, università ed enti partner, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, 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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali

Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE)

Telefono: 085.4537363 – e-mail: dipscienzegiuridiche@unich.it

Orari Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente

Link utili <http://www.dsgs.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>Performance al 31/12/24</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al Riferita al singolo progetto, in relazione agli standard di qualità definiti.	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	6.73
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo progetto	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	7.75
<i>Trasparenza</i>				
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzegiuridiche@unich.it			

3.2. Assegni di ricerca

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Ricognizione delle opportunità e delle potenziali disponibilità finanziarie per assegni di ricerca;*
- ii. Predisposizione della documentazione di supporto per convenzioni di finanziamento degli assegni di ricerca;*
- iii. Istruttoria propedeutica per l'approvazione e per il successivo bando per assegni di ricerca;*
- iv. Pubblicazione del bando e supporto per la selezione degli assegnisti;*
- v. Attività di supporto per l'approvazione della graduatoria dei vincitori e per l'approvazione degli atti;*
- vi. Adempimenti amministrativo-contabili conseguenti all'affidamento dell'assegno di ricerca;*
- vii. Monitoraggio in itinere e verifica delle attività;*
- viii. Verifica di conformità e liquidazione secondo le procedure UGOV;*
- ix. Erogazione dell'assegno;*
- x. Attività di supporto per la rendicontazione finale.*

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, ricercatori, assegnisti, università partner, finanziatori, enti e imprese in partenariato su progetti di assegni di ricerca, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, 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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537118 – e-mail: dipscienze@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dsgs.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>Performance al 31/12/24</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo Assegno di ricerca, in relazione agli standard di qualità definiti.	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	8.58
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	Tempo medio dell’invio delle delibere al settore competente	4 giorni	8.90
		<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione A cura dell’Area del Personale			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all’indirizzo: dipscienzegiuridiche@unich.it			

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
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537402 – e-mail: dipscienzegiuridiche@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.dipscienzegiuridiche@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>Performance al 31/12/24</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita alla singola borsa di studio, in relazione agli standard di qualità definiti.	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	8.00
<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)	70	8.13
	Riferita alla singola rata della borsa	Tempo medio tra l'attestazione da parte del docente/tutor al pagamento (giorni)	5	
		<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: sito web del Dipartimento, Albo Pretorio e piattaforma Amministrazione trasparente			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzegiu@unich.it			

3.4. Valutazione della Qualità della Ricerca VQR

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Diffusione del bando per l'esercizio della VQR;*
- ii. *In raccordo con l'Ufficio ricerca dell'Ateneo, predisposizione di un data base per i prodotti della ricerca dei docenti e ricercatori afferenti al Dipartimento;*
- iii. *Attività di supporto alla Commissione AQ della ricerca del Dipartimento;*
- iv. *Supporto per il caricamento dei prodotti;*
- v. *Diffusione dei risultati dell'esercizio VQR e supporto per la loro analisi;*
- vi. *SUA ricerca.*

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, ricercatori, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, IRIS, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Telematica a sportello.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537118 – e-mail: dipscienzeigiuridiche@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dsgs.unich.it

3.5. Servizi bibliotecari

Profili gestionali

I Servizi erogati dalla Biblioteca del Dipartimento di Scienze giuridiche e sociali sono:

i. Servizio di Assistenza e supporto nell'utilizzo di strumenti di ricerca e di informazione bibliografica, servizio di reference

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online della biblioteca, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la biblioteca mette a disposizione. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di reference viene erogato in modalità frontale oppure tramite email.

ii. Accesso a risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici)

La biblioteca sottoscrive abbonamenti a periodici elettronici. È indispensabile, dopo aver preso visione delle condizioni di utilizzo (licenza d'uso), registrarsi presso il bibliotecario per la necessaria autorizzazione alla consultazione dei periodici elettronici e pubblicazioni digitali.

Il servizio Internet è utilizzabile da tutti i cittadini indipendentemente dalla loro residenza, previa iscrizione alla biblioteca.

La Biblioteca del Dipartimento mette a disposizione dei suoi utenti nr. 2 postazioni di lavoro per le interrogazioni delle risorse in rete (OPAC-ACNP) e la consultazione di banche dati giuridiche online e periodici elettronici.

iii. Servizio e gestione del prestito esterno e fornitura di documenti (DD tramite portale Nilde)

Il servizio di prestito consente l'utilizzo del materiale bibliografico all'esterno delle strutture. Il prestito è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini.

Tutti i prestiti/consultazioni vengono registrati sul catalogo Sebina Next.

Sono esclusi dal prestito: libri di testo, enciclopedie, dizionari, trattati/commentari, codici, periodici.

Attraverso il servizio di document-delivery è possibile richiedere ad altre Biblioteche l'invio di copie di articoli tratti da periodici e di parti di libri (capitoli o contributi) non posseduti dalla Biblioteca del Dipartimento di Scienze giuridiche e sociali.

Il servizio viene effettuato attraverso il portale Nilde, un software che permette alle biblioteche di richiedere e di fornire documenti in maniera reciproca, mediante moduli web.

Ciascun utente può chiedere fino ad un massimo di 5 articoli o parti di libri alla settimana.

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

iv. Servizio di consultazione in sede dei materiali bibliografici

La biblioteca mette a disposizione degli utenti una sala lettura e due postazioni informatizzate.

Quadro sinottico

Destinatari *Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, studenti, soggetti esterni*

Modalità di erogazione	Front-office, e-mail
Modalità di accesso	Front-office, e-mail, telefono
Segreteria di Dipartimento	Biblioteca del Dipartimento di Scienze giuridiche e sociali - Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara - Scala Verde 1° piano
Contatti	Sig.ra Antonietta Di Giorgio Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537402– e-mail: antonietta.digiorgio@unich.it
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 15,00 in presenza o telefonicamente
Link utili	https://www.dsgs.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>	<i>Performance al 31/12/24</i>
Efficacia	Riferita al singolo accesso, in relazione agli standard di qualità definiti.	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	7.84
Tempestività	DD - Document Delivery in Nilde (Lending)	Tempo medio di fornitura articoli (Standard previsto: 2 giorni)	0.5 (giorni)	8.02
	Servizio reference	Tempo massimo di presa in carico richiesta email (3 giorni)	1.5 (giorni)	
		<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	
Trasparenza				
Gestione reclami		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
Modalità reclami	https://www.dipscienzegiuridiche@unich.it			

4. GESTIONE OFFERTA FORMATIVA

4.1. Corsi di laurea, laurea magistrale, laurea a ciclo unico

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. *Verifiche di conformità alle disposizioni di legge, di statuto e dei regolamenti didattici di Ateneo;*
- v. *Verifiche dei requisiti e delle coperture;*
- vi. *Assistenza negli affidamenti degli insegnamenti e nelle procedure di bando per supplenti e contrattisti;*

Quadro sinottico

Destinatari Presidenti dei CdS, docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, Segreteria studenti, Ufficio informatico, collaboratori e contrattisti, tutor, matricole e studenti iscritti, terzi portatori di interesse.

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, 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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537402 – e-mail: dipscienze@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dsgs.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>Performance al 31/12/22</i>
<i>Efficacia</i>	Completezza nel supporto	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	7.73
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo CdS Proposta Affidamento Insegnamento a Soggetti Esterni	Completamento delle procedure entro le scadenze stabilite dell'Ateneo Tempo Medio Invio delibera e documentazione <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale definito sulla base dell'esperienza organizzativa maturata: Si 15 giorni 6 su una scala da 1 a 10	8.30
<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: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzegiu@unich.it			

4.2. Master e *post lauream*

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto nell'istruttoria per la predisposizione e l'approvazione della proposta di istituzione e attivazione;*
- ii. *Verifiche di conformità alle disposizioni di legge, di statuto e dei regolamenti didattici di Ateneo;*
- iii. *Trasmissione ai settori preposti dell'Ateneo per le procedure successive necessarie all'istituzione e all'attivazione;*
- iv. *Assistenza negli affidamenti degli insegnamenti e nelle procedure di bando per contrattisti.*
- v. *Gestione amministrativa contabile.*

Quadro sinottico

Destinatari Presidenti delle Scuole, docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, Scuola SEAGS, Segreteria studenti, Ufficio informatico, collaboratori e contrattisti, tutor, studenti iscritti, terzi portatori di interesse.

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, 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>	PEC, Titulus, U-GOV, Esse3, Sito Web di Ateneo e di Dipartimento Bandi per affidamento incarichi.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537118 – e-mail: dipscienzegiuridiche@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dsgs.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

Dimensione	Livello di servizio	Indicatore	Standard di Qualità	Performance al 31/12/24
Efficacia	Completezza nel supporto	Customer satisfaction	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	6.38
Tempestività	Riferita al singolo Corso di specializzazione	Completamento della procedura entro le scadenze stabilite Regolamento di Ateneo	SI	6.71
	Proposta Affidamento Insegnamenti a soggetti Esterni	Tempo medio invio delibera e documentazione	15 giorni	
		Customer satisfaction	6 su una scala da 1 a 10	
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web dell’Ateneo, Albo Pretorio (a cura dei Settori competenti), sito web del Dipartimento			
Gestione reclami		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
Modalità reclami	Invio e-mail all’indirizzo: dipscienzegiu@unich.it			

5. GESTIONE ATTIVITÀ DIDATTICA

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto ai Consigli di Corso di Studi;*
- ii. *Supporto alle Commissioni paritetiche;*
- iii. *Supporto alle Commissioni di Assicurazione della qualità;*
- iv. *Svolgimento adempimenti di verifica delle coperture e di affidamenti interni ed esterni;*
- v. *Controllo dei registri di lezione;*
- vi. *Monitoraggio del potenziale didattico del Dipartimento e verifica del carico didattico dei docenti del Dipartimento;*
- vii. *Atti propedeutici alla liquidazione degli incarichi interni ed esterni;*
- viii. *Gestione delle procedure di mobilità internazionale studentesca;*
- ix. *Supporto all'Orientamento post lauream e al placement.*

Quadro sinottico

Destinatari Presidenti dei CdS, docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, Scuola SEAGS, Segreteria studenti, Ufficio informatico, collaboratori e contrattisti, tutor, matricole e studenti iscritti, Almalaurea, terzi portatori di interesse.

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, Manifesto degli Studi, Bandi per affidamento incarichi, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Piattaforma Almalaurea, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS– Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537363 – e-mail: dipscienze@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.

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>Performance al 31/12/22</i>
<i>Efficacia</i>	Sulle singole procedure	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	8.87
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo affidamento di insegnamento	Completamento della procedura entro il termine di inizio lezioni	Limite tendenziale: Si	8.93
		<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: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: reclami.dipscienzegiuridiche@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>	Telematica a sportello, 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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano CSRLAB – Computational Social Research Laboratory -Via Dei Vestini n.31 -66100 - Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537402 – e-mail: dipscienze@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dsgs.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, in relazione agli standard di qualità definiti.	Audit con esito positivo	SI	
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	<i>Tempo per il completamento della procedura/Tempo massimo previsto</i>	Limite tendenziale definito sulla base dell'esperienze organizzativa maturata: 0,90	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzegiuridiche@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 comunicazioni alla Segreteria studenti;*
- 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>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentazione alle università partner, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537402 – e-mail: dipscienze@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http // www.dsgs.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>Performance al 31/12/22</i>
<i>Efficacia</i>	Sulle singole procedure	<i>Customer satisfaction</i>	valore di riferimento: 6 su una scala da 1 a 10	6.50
<i>Tempestività</i>	Riferita alla singola procedura	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	Limite tendenziale definito sulla base dell'esperienze organizzativa maturata: 0,95	6.56
		<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione Bando Erasmus a cura del Settore Erasmus			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzegiuridiche@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. *Assistenza nei rapporti con le Direzioni scolastiche regionale e provinciali;*
- iii. *Monitoraggio delle iniziative ministeriali e dei relativi finanziamenti in materia di Orientamento;*
- iv. *Supporto nel piano di interventi presso le scuole superiori del territorio;*
- v. *Supporto nella organizzazione di visite in Dipartimento di scolaresche e di seminari di orientamento;*
- vi. *Raccordo con l'Ufficio orientamento di Ateneo;*
- vii. *Supporto nelle attività di Orientamento interne;*
- viii. *Assistenza nella definizione del Piano di tutorato annuale;*
- ix. *Gestione bando di selezione degli Studenti senior e adempimenti conseguenti per pervenire alla graduatoria degli idonei;*
- x. *Contrattualizzazione degli Studenti senior;*
- xi. *Verifica delle attività di tutorato svolte e liquidazione dei compensi;*

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, ricercatori, PTA, Direzioni scolastiche regionale e provinciali, studenti senior, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, 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>	Frontoffice, telefono, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537118– e-mail: dipscienzegiuridiche@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http:// www.dsgs.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 di coinvolgimento	Campagna di Orientamento	SI	
	Servizio tutorato	Numero studenti senior/numero studenti iscritti ai CdS del Dipartimento	1.05	
<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: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienze@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

Destinatari Presidio di qualità, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, 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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537402– e-mail: dipscienzegiuridiche@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http// www.dsgs.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 al singolo provvedimento, in relazione agli standard di qualità definiti.	Tempo per il completamento della procedura entro i tempi previsti dall'Ateneo	SI	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24 quale indicatore di controllo della qualità di servizio	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo dipscienzegiuridiche@unich.it			

10. GESTIONE TRASPARENZA, PRIVACY E ANTICORRUZIONE

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Assistenza nelle procedure di assicurazione della Trasparenza, della protezione della Privacy e degli adempimenti per l'Anticorruzione;
- ii. Assicurazione delle forme di pubblicità richieste dalla normativa nazionale e dai regolamenti di Ateneo: pubblicazione dei contratti e degli incarichi;
- iii. Aggiornamento della pagina Amministrazione trasparente;

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

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sezione Amministrazione trasparente del sito web di Ateneo, 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>	Albo Pretorio, Amministrazione trasparente, sito web dipartimento
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DSGS – Vila Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DSGS - Dipartimento di Scienze Giuridiche e Sociali Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537118 – e-mail: dipscienzegiuridiche@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dsgs.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	Assolvimento adempimenti di pubblicazione	SI	
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo di pubblicazione Atti (Giorni di emanazione)	1 giorno dalla adozione del provvedimento	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro 5 giorni sul sito web del Dipartimento			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24	
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dipscienzegiuridiche@unich.it			