

## 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
  - 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. Master e Corsi post lauream
5. Gestione Terza missione
6. Gestione Internazionalizzazione
7. Gestione Orientamento e tutorato
8. Gestione Assicurazione della Qualità
9. Gestione Sicurezza sui luoghi di lavoro
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. *Gestione e convocazione sedute del Consiglio e della Giunta. 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 sugli atti assunti in autonomia dal Direttore;*
- iii. *Redazione, approvazione e trasmissione del verbale delle adunanze e delle delibere agli Uffici competenti;*
- iv. *Adempimento degli obblighi di trasparenza in tema di pubblicazione dei verbali, delle delibere e dei provvedimenti assunti in autonomia dal Direttore.*

## Quadro sinottico

*Destinatari* Componenti del Consiglio e della Giunta di Dipartimento, Personale Strutturato, Amministrazione Centrale, e, in generale, ai 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: <a href="http://www.dec.unich.it">www.dec.unich.it</a>
<i>Modalità di accesso</i>	Sito web del Dipartimento, PEC, Titulus, e-mail.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – tel. 0854537885 – email: <a href="mailto:difabio@unich.it">difabio@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dec.unich.it">http//www.dec.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 Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale: 0,80
	Pubblicazione Verbali e delibere d'urgenza	Giorni dalla sottoscrizione	6
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro 3 giorni 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: difabio@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>	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 dedicate, PEC, U-Buy;
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – email: beniservizidec@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Acquisti beni e servizi	Tempo medio tra l'acquisizione della richiesta di acquisto/ emissione ordine	Limite tendenziale:  0,95
	Pagamento fatture	<i>Indice di tempestività pagamenti</i>	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: difabio@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

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, borsisti, collaboratori e contrattisti.
<i>Modalità di erogazione</i>	Procedura Web Missioni, e-mail dedicata, 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 dedicata
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – email: missionidec@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Pagamento missioni e rimborsi spese	Tempo medio tra l'acquisizione al protocollo del rendiconto all'emissione dell'ordinativo	Limite tendenziale: 10/15
		<i>Customer satisfaction</i>	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: difabio@unich.it		

## 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 secondo attraverso il sistema contabile UGOV;*
- vii. Pagamento;*

### 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,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – tel. 0854537885 – email: difabio@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http//www.dec.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	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	<i>Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente</i>	Limite tendenziale:  0,95
		<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
		<i>Tempo medio per la procedura di approvazione ed emanazione dei bandi firma contratti- giorni</i>	90
		<i>Tempo medio liquidazione compensi dall'acquisizione al protocollo della documentazione al pagamento- giorni</i>	10/15
<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: difabio@unich.it		

## 2.4. Accordi, Convenzioni e Contratti

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Predisposizione della documentazione relativa agli Accordi e alle Convenzioni e relativa stesura;
- ii. Istruttoria, gestione e adempimenti conseguenti per le attività Conto terzi;
- iii. Pubblicità degli atti, monitoraggio delle attività previste 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, Approvazione Organi Collegiali, stipula dell'atto, emissione fatture attive 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 del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – tel. 0854537885 – email: difabio@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.dec.unich.it">http//www.dec.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	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	<i>Tempo medio per la predisposizione della convenzione dall'approvazione del Consiglio di Dipartimento-giorni</i>	30
		<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	TITULUS		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: difabio@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

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, università ed enti partner, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	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 del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – tel. 0854537885 – email: difabio@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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	Numero audit con esito positivo/numero totale degli audit effettuati	0,60
		<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo progetto	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro _____ giorni 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: difabio@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, Sito web del Dipartimento, UGOV, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento Trasmissione documentale agli Uffici competenti della Scuola superiore.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara email: <a href="mailto:difabio@unich.it">difabio@unich.it</a> ; <a href="mailto:fancello@unich.it">fancello@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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 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.	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione SUL SITO WEB DI ATENEIO 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: difabio@unich.it		

## 3.3. 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 in Consiglio di Dipartimento e per la successiva trasmissione degli atti agli uffici competenti;*
- iv. Adempimenti amministrativo-contabili conseguenti all'affidamento dell'assegno di ricerca;*
- v. Monitoraggio in itinere e verifica delle attività;*
- vi. Attività di supporto per la rendicontazione finale.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	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>	PEC, Titulus, 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 del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – tel. 0854537885 – email: difabio@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	Tempo medio per l'invio delle delibere al sette settore competente (giorni)	Limite tendenziale:  10
<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: difabio@unich.it		

# 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 del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – email: <a href="mailto:difabio@unich.it">difabio@unich.it</a> ; <a href="mailto:g.pagliuca@unich.it">g.pagliuca@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.dec.unich.it">http://www.dec.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	<i>Customer satisfaction</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)	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: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: difabio@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 servizio fornitura documenti.

### Quadro sinottico

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

Modalità di erogazione	Frontoffice, e-mail, Nilde
Modalità di accesso	Frontoffice, e-mail, telefono,
Segreteria di Dipartimento	Segreteria amministrativa
Contatti	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 18.00: in presenza e telefonicamente
Link utili	<a href="http://www.">http//www.</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>
Efficacia	Riferita al singolo accesso	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
Tempestività		Tempo medio di risposta a richiesta di informazione del prestito bibliotecario - minuti	15
		Tempo medio intercorrente tra la richiesta del prestito bibliotecario e la concessione – giorni	2*
		Tempo medio intercorrente tra richiesta di fornitura documenti (servizio Nilde) e la concessione - giorni	2
Trasparenza			
Gestione reclami		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:difabio@unich.it">difabio@unich.it</a>		

## 4. GESTIONE OFFERTA FORMATIVA

### 4.1. 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 e istruttoria per l'approvazione in Consiglio di Dipartimento;*
- 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 contrattisti;*
- v. *Gestione amministrativa-contabile.*

#### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, Segreteria studenti, collaboratori e contrattisti, tutor, studenti iscritti, terzi portatori di interesse.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, U-GOV, Esse3, Sito Web di Ateneo e di Dipartimento Bandi per affidamento incarichi. 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 del Dipartimento di Economia – Viale Pindaro, 42 65127 Pescara – scala verde I° Piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – tel. 0854537885 – email: difabio@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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 nel supporto	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo Master - Corso post lauream	Completamento della procedura entro le scadenze dal Regolamento di Ateneo	SI
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web dell'Ateneo, Albo Pretorio, 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: difabio@unich.it		

## 5. 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. Verifica di conformità alle disposizioni di legge e di statuto delle attività di Terza missione;*
- iv. Attività di supporto al Comitato TM d'Ateneo: delegato di dipartimento;*
- v. Supporto per il caricamento dei prodotti;*
- vi. Diffusione dei risultati, dei bandi o progetti;*
- vii. Raccordo e supporto agli Uffici della Scuola superiore per le procedure di deposito domanda di brevetto;*
- viii. Raccordo e supporto agli Uffici della Scuola superiore per le procedure di costituzione di spin off;*
- ix. Gestione delle carriere dei dottorandi e procedure di ammissione agli anni successivi al primo;*
- x. Svolgimento delle procedure amministrativo-contabili relative alla gestione del fondo di TM;*
- xi. 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>	Front office, e-mail, PEC, Titulus, Sito Web di Ateneo e di Dipartimento
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – email: difabio@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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	Numero audit con esito positivo/numero totale degli audit effettuati	
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura	Limite tendenziale: 0,95
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro _____ giorni 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: difabio@unich.it		

## 6. GESTIONE INTERNAZIONALIZZAZIONE

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Gestione Banca dati su Accordi, Convenzioni e Protocolli d'intesa con università straniere;*
- ii. *Istruttoria delle procedure per la mobilità docenti;*
- iii. *Gestione dei periodi di mobilità docenti;*
- iv. *Supporto nei rapporti con le università partner in raccordo con l'Ufficio internazionalizzazione dell'Ateneo;*
- v. *Supporto per l'erogazione delle borse di mobilità;*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, studenti e tesisti, terzi portatori di interesse.
<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, e-mail, PEC, Titulus, 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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – email: difabio@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10

<i>Tempestività</i>	Riferita alla singola procedura	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	Limite tendenziale: 0,95
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro _____ giorni 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: difabio@unich.it		

## 7. 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. Gestione bando di selezione degli Studenti senior e adempimenti conseguenti per pervenire alla graduatoria degli idonei;*
- viii. Contrattualizzazione degli Studenti senior;*
- ix. 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

*Modalità di erogazione* 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.

*Modalità di accesso*

*Segreteria di Dipartimento* Segreteria amministrativa Dipartimento di Economia

*Contatti* Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – email: difabio@unich.it

*Orari* Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente

*Link utili* <http://www.dec.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	Numero immatricolandi contattati/numero immatricolandi contattati anno precedente	1,05
	Servizio tutorato	Numero studenti senior/numero studenti iscritti ai CdS del Dipartimento	
<i>Tempestività</i>	Riferita alla Campagna di orientamento	Predisposizione entro il 31 gennaio	SI
	Riferita al tutorato		
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro _____ giorni 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: difabio@unich.it		

## 8. 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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara –email: difabio@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http//www.dec.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 al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	Limite tendenziale:  0,95
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro _____ giorni 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: difabio@unich.it		

## 9. 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. Monitoraggio dei parametri di sicurezza;*
- v. Controllo continuo delle dotazioni di sicurezza e della cartellonistica prevista;*
- vi. Assistenza nella progettazione di corsi sulla sicurezza da erogare agli studenti;*
- vii. Supporto nelle procedure di audit periodico;*
- viii. Supporto nello smaltimento dei rifiuti speciali.*

### Quadro sinottico

*Destinatari* RSPP, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, studenti, 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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – email: difabio@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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>	Livello di sicurezza	Numero controlli periodici della strumentazione	
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo adempimento	Tempo per il completamento della procedura	5 giorni dalla scadenza
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro _____ giorni 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:		

## 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. Monitoraggio delle attività connesse;*
- iii. Assicurazione delle forme di pubblicità richieste dalla normativa nazionale e dai regolamenti di Ateneo: pubblicazione dei contratti e degli incarichi;*
- iv. Monitoraggio degli adempimenti disposti dall'Anac;*
- v. 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>	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, Sito trasparenza Ateneo, Sito DEC, Appalti e Affidamenti
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara – Dipartimento di Economia (DEC) – Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara – email: difabio@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>	<a href="http://www.dec.unich.it">http://www.dec.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	Assolvimento adempimenti di pubblicazione	SI
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo di pubblicazione	5 giorni prima della scadenza
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro _____ giorni 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: difabio@unich.it		