



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
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

Destinatari Componenti del Consiglio e della Giunta di Dipartimento, Personale Strutturato, Amministrazione Centrale, terzi portatori di interesse

Modalità di erogazione	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
Modalità di accesso	Sito web del Dipartimento, PEC, Titulus, e-mail.
Segreteria di Dipartimento	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
Contatti	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Telefono: 085.4537960 – e-mail: angela.didonato@unich.it <u>Responsabile amministrativo di Area</u> Telefono: 085.4537269 – e-mail: tullia.rinaldi@unich.it
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
Link utili	http://www.ingeo.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 Dato non disponibile	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> Customer satisfaction Dato non disponibile	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.ingeo@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

Destinatari 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
<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 INGEO –Dipartimento di Ingegneria e Geologia Punto istruttore Telefono: 085.4537960 – e-mail: angela.didonato@unich.it Operatore: Telefono: 085.4537898 – e-mail: sabrina.rebecchini@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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-BUY – Amministrazione trasparente sezione Pagamenti dell'amministrazione /dati trimestrali sui pagamenti		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo:

Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@unich.it	0,25
------------------	--	------

2.2. Missioni e rimborsi

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, collaboratori e contrattisti.
<i>Modalità di erogazione</i>	Procedura Web Missioni, Titulus, UGOV
<i>Modalità di accesso</i>	Procedura Web Missione, front-office, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara INGEO –Dipartimento di Ingegneria e Geologia Istruttore contabile : Telefono: 085.4537960 e-mail: angela.didonato@unich.it Operatore: 085.4537464 e-mail: donatella.devincentiis@unich.it Operatore: 0871.3556045 e-mail: lorella.tazzi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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>	Pagamento missioni e rimborsi spese	Customer satisfaction 8,20	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Customer satisfaction 8,15	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Piattaforma Amministrazione trasparente - sezione pagamenti dell'amministrazione		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@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 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 INGEO –Dipartimento di Ingegneria e Geologia-Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537960 e-mail: angela.didonato@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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 8,14	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Customer satisfaction 8,00	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Albo Pretorio e piattaforma Amministrazione trasparente, sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@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>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara INGEO –Dipartimento di Ingegneria e Geologia -Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537960 e-mail: angela.didonato@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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>		Customer satisfaction 7,42	
<i>Trasparenza</i>	Tipologie Contratti per Attività Commerciale disponibili sul sito web di Ateneo		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@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. Variazione del bilancio di previsione e adempimenti contabili conseguenti;
- iii. Attuazione degli adempimenti amministrativo-contabili nel corso dello svolgimento del progetto;
- iv. Controllo dei costi e monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto;
- v. Attività connesse alla rendicontazione in itinere e finale;
- vi. Attività connessa alle procedure di audit.

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, università ed enti partner, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV, Organi di controllo interno.
<i>Modalità di accesso</i>	Ricevimento in presenza, e-mail, PEC, Titulus, audizioni.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara INGEO –Dipartimento di Ingegneria e Geologia -Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537960 e-mail: angela.didonato@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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	Customer satisfaction 6,75	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Customer satisfaction 6,75	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione a cura dell'Area del personale		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@unich.it		

3.2 Dottorato

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Supporto nell'istruttoria di attivazione e approvazione della proposta di dottorato e della gestione amministrativa*
- ii. *Istruttoria delle proposte di istituzione/rinnovo del ciclo di dottorato nell'ambito dell'Offerta formativa del Dipartimento;*
- iii. *Raccordo e supporto agli Uffici della Scuola superiore per le procedure di approvazione dei cicli di dottorato e pubblicazione dei relativi bandi;*
- iv. *Raccordo e supporto agli Uffici della Scuola superiore per le procedure selettive e per la valutazione dei candidati;*
- v. *Supporto per la costituzione e per il funzionamento del Collegio docenti del ciclo di dottorato;*
- vi. *Supporto per la gestione dei rapporti di partenariato con università consorziate, finanziatori e enti imprese partner per i dottorati industriali;*
- vii. *Assistenza per la programmazione didattica e per l'organizzazione dei seminari e delle lezioni;*
- viii. *Supporto per i programmi di studio presso altre università e centri di ricerca e per i periodi di mobilità all'estero;*
- ix. *Gestione delle carriere dei dottorandi e procedure di ammissione agli anni successivi al primo;*
- x. *Supporto per l'acquisizione delle tesi di dottorato, per la programmazione e lo svolgimento della discussione finale, rapporti con i referees;*
- xi. *Svolgimento delle procedure amministrativo-contabili relative alla gestione del fondo di funzionamento del ciclo di dottorato;*
- xii. *Supporto per le attività di verifica della produttività scientifica dei dottorandi nel corso del ciclo e dei dottori di ricerca nei 3 anni successivi all'acquisizione del titolo.*

Quadro sinottico

Destinatari Coordinatori dei dottorati di ricerca, 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, 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 INGeo - Viale Pindaro n°42, 65127 Pescara –Scala azzurra 1° piano.
<i>Contatti</i>	Università degli Studi “G. d’Annunzio” di Chieti Pescara INGeo –Dipartimento di Ingegneria e Geologia Viale Pindaro n°42 -65127 (PE) Punto Istruttore Telefono: 085. 4537960 – e-mail: angela.didonato@unich.it ; Operatore: Telefono: 085.4537717 – e-mail: tea.taraborelli@unich.it ; Coordinatore del dottorato Prof.ssa Isabella Raffi: Telefono: 0871.3556421 e-mail: isabella.raffi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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>	su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Rispetto delle scadenze stabilite dalla Scuola Superiore	SI
		Per gli acquisti si deve far riferimento alla Sezione Acquisti Beni e Servizi	SI
<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: angela.didonato@unich.it		

3.3 Assegni di ricerca

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, assegnisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Punto istruttore: Telefono: 085.4537960 - e-mail angela.didonato@unich.it Operatore: Telefono: 0871.3556134 e-mail: siria.cantoro@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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	Customer satisfaction 8,33	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	A cura dell'Area del personale Customer satisfaction 8,22	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione a cura dell'Area del Personale		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@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

Destinatari Docenti, ricercatori, titolari borse di studio, terzi portatori di interesse, terzi finanziatori.

Modalità di erogazione	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV
Modalità di accesso	Front-office, e-mail, PEC, Titulus,
Segreteria di Dipartimento	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
Contatti	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Punto istruttore: Telefono: 085.4537960 - e-mail angela.didonato@unich.it Operatore Telefono: 0871.3556134 e-mail: siria.cantoro@unich.it
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
Link utili	http://www.ingeo.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

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

3.5 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	Front-office, e-mail, motori di ricerca e cataloghi on line
Modalità di accesso	Front-office, 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 Telefono: 085.4537960 e-mail: angela.didonato@unich.it
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
Link utili	http://www.ingeo.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

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

4. GESTIONE OFFERTA FORMATIVA

4.1. Corsi di laurea, laurea magistrale

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

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

Quadro sinottico

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.

<i>Modalità di erogazione</i>	Manifesto degli Studi, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus, telefono.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria didattica InGeo – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara INGEO –Dipartimento di Ingegneria e Geologia Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE) <u>Sportello Informativo:</u> Telefono: 085.4537988 - email:segr.didattica.ingeo@unich.it Telefono:0871.3555361- email: didattica.geologia@unich.it <u>Affidamenti docenti a contratto e nomina cultori della materia</u> Telefono: 085.4537988 - email:segr.didattica.ingeo@unich.it Telefono:0871.3555361 – email:didattica.geologia@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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	Customer satisfaction 8,89	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	nel supporto	Customer satisfaction 8,56	
<i>Trasparenza</i>	Portale Ateneo, Albo Pretorio (a cura dei Settori competenti), sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@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 Studio;
- iii. Supporto alle Commissioni paritetiche;
- iv. Supporto alle Commissioni di Assicurazione della qualità;
- v. Svolgimento adempimenti di verifica delle coperture e di affidamenti interni ed esterni;
- vi. Atti propedeutici alla liquidazione degli incarichi interni ed esterni;
- vii. Predisposizione e gestione della verifica delle conoscenze di base richieste;
- viii. Supporto nella erogazione degli OFA;
- ix. Assistenza nelle procedure per il rilascio del doppio titolo;
- x. Predisposizione del Piano gestione aule;
- xi. Redazione e pubblicazione del prospetto Appelli di esame;
- xii. Istruttoria delle pratiche studenti;
- xiii. Gestione delle procedure per stages e tirocini;
- xiv. Assistenza informatica per la didattica a distanza.

Quadro sinottico

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

<i>Modalità di erogazione</i>	Manifesto degli Studi, Bandi per affidamento incarichi, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus, telefono.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	<u>Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara INGEO - Dipartimento di Ingegneria e Geologia</u> <u>Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE)</u> <u>Sportello Informativo:</u> Telefono: 085.4537988 - email:segr.didattica.ingeo@unich.it Telefono:0871.3555361 – email:didattica.geologia@unich.it <u>Liquidazione compensi incarichi interni ed esterni:</u> Telefono: 085.4537988 - email:segr.didattica.ingeo@unich.it Telefono:0871.3555361 – email:didattica.geologia@unich.it

Tirocini formativi e stages:

Corsi di Studio di Ingegneria Sede di Pescara: [Telefono: 085.4537988](tel:085.4537988) - [email:segr.didattica.ingeo@unich.it](mailto:segr.didattica.ingeo@unich.it)

Corsi di Studio di Geologia Sede di Chieti: [Telefono:0871.3555361](tel:0871.3555361) – [Email:didattica.geologia@unich.it](mailto:didattica.geologia@unich.it)

<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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	Customer satisfaction 8,62	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Customer satisfaction 8,83	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@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 InGeo – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara INGEO – Dipartimento di Ingegneria e Geologia Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537960 e-mail: angela.didonato@unich.it Telefono: 0871.3556423 – e-mail: enrico.miccadei@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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	Customer satisfaction Dato non disponibile	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Alimentazione banca dati di Ateneo	Trasmissioni periodiche Customer satisfaction Dato non disponibile	Trimestrali
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@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 InGeo – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara-Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Telefono: 085.4537960 e-mail: angela.didonato@unich.it ; Telefono: 085.4537277 e-mail: marcello.vasta@unich.it (delegato del Dipartimento)
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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	Customer satisfaction 7,88	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	procedura	Customer satisfaction 7,75	
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione Bando Erasmus a cura del Settore Erasmus		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: angela.didonato@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, reti sociali, newsletter
<i>Modalità di accesso</i>	Colloqui individuali su prenotazione, telefono, e-mail, PEC, Titulus, sito web, reti sociali, newsletter
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa InGeo – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara InGeo - Dipartimento di Ingegneria e Geologia Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537467 – e.mail: angela.didonato@unich.it ; Delegato di Dipartimento: Prof Luigi Berardi - email: luigi.berardi@unich.it Sportello Informativo: Telefono: 085/4537876(Ingegneria) 0871/3556154(Scienze geologiche) e-mail: orientamento.ingegneria@unich.it ; orientamento.ingeo@unich.it ; orientamento.geologia@unich.it ; Rapporti con le Direzioni scolastiche regionale e provinciali: Corsi di Studio Sede di Pescara - telefono: 085/4537876 – e-mail: orientamento.ingegneria@unich.it ; orientamento.ingeo@unich.it ; Corsi di Studio Sede di Chieti: Telefono: 0871/3556154 – orientamento.geologia@unich.it ;
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 http://www.ingegneriadellecostruzioni.unich.it/orientamento http://www.ingegneriabiomedica.unich.it/orientamento http://www.scienzegeologiche.unich.it/orientamento

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Capacità comunicativa	Customer satisfaction Dato non disponibile	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	-	Customer satisfaction Dato non disponibile	-
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Albo Pretorio, Amministrazione trasparente sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.ingeo@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 InGeo – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara InGeo - Dipartimento di Ingegneria e Geologia Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) <u>Funzionario responsabile:</u> Telefono: 085.4537960 – e-mail: angela.didonato@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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	Customer satisfaction Dato non disponibile	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.ingeo@unich.it		

10. GESTIONE SICUREZZA SUI LUOGHI DEL LAVORO

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	RSPP, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, studenti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa InGeo – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli Studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara InGeo - Dipartimento di Ingegneria e Geologia Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537960 – e-mail: angela.didonato@unich.it <u>Direttore del Dipartimento di Ingeo:</u> Tel 085/4537302 e-mail: direttore.ingeo@unich.it ;
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
<i>Link utili</i>	http://www.ingeo.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 completezza e puntualità degli adempimenti dei protocolli di sicurezza	Customer satisfaction	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Dato non disponibile	
<i>Trasparenza</i>	https://www.unich.it/servizioprevenzione		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.ingeo@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

Modalità di erogazione	Sezione Amministrazione trasparente del sito web di Ateneo, Schede per la raccolta del consenso informato.
Modalità di accesso	Albo Pretorio, Amministrazione trasparente, sito web dipartimento, titulus
Segreteria di Dipartimento	Segreteria amministrativa InGeo – Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara Scala Azzurra 1° piano
Contatti	Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara InGeo - Dipartimento di Ingegneria e Geologia Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537467 – e-mail: angela.didonato@unich.it Telefono: 085/4537372. – e-mail: alessandro.pagliaroli@unich.it (delegato del Dipartimento)
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Link utili	http://www.ingeo.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 Tempestività</i>	Riferita alla completezza e puntualità degli adempimenti del sistema di protezione/anticorruzione	Customer satisfaction Dato non disponibile	6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	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.ingeo@unich.it		