



DiSPuTer

DIPARTIMENTO DI SCIENZE PSICOLOGICHE, DELLA SALUTE E DEL TERRITORIO

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. Corsi di laurea, laurea magistrale, laurea a ciclo unico
 - 4.2. Scuole di specializzazione, 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 Sicurezza sui luoghi di lavoro
11. Gestione Trasparenza, Privacy e Anticorruzione
12. Supporto tecnico alla ricerca e alla didattica
 - 12.1 Laboratorio di Archeologia
 - 12.2 Laboratorio di Fotografia e trattamento digitale delle immagini
 - 12.3 Laboratorio di Telerilevamento e Planetologia

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

<i>Destinatari</i>	Componenti del Consiglio e della Giunta di Dipartimento, Amministrazione centrale, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	Raccolta dei documenti brevi manu e in forma telematica, protocollo informatico (Titulus), archiviazione, trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo. Pubblicazione delle delibere e dei provvedimenti degli Organi di Dipartimento nel sito web del Dipartimento: https://www.disputer.unich.it/
<i>Modalità di accesso</i>	e-mail, PEC, sito web del Dipartimento, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DiSPuTer, I piano, Palazzina Ex Rettorato, Università degli studi G. d'Annunzio, Campus di Chieti
<i>Contatti</i>	Email: direttore.disputer@unich.it ; e.dannunzio@unich.it PEC: disputer@pec.unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 in presenza, telefonicamente e tramite posta elettronica
<i>Link utili</i>	http://www.disputer.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>			4,24 Val min accettabile 1
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura (30gg)/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento (in media 10 gg)	4,29 Limite tendenziale: 3,00
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul entro 30 giorni sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo accettabile: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	PEC: disputer@pec.unich.it ; E-mail: direttore.disputer@unich.it ; e.dannunzio@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 affenti 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

<i>Destinatari</i>	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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DiSPuTer, Campus di Chieti, I piano palazzina ex Farmacia
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DiSPuTer – Dipartimento di Scienze Psicologiche, della Salute e del Territorio Posta elettronica certificata: disputer@pec.unich.it Espletamento delle procedure di acquisto mediante l'acquisizione delle offerte e la ricognizione su Consip e Mepa; accettazione e contabilizzazione della fattura elettronica e liquidazione; pagamento secondo le procedure UGOV: Sig.ra Maria di Biase tel. 0871 355 6439 amministrazione.disputer@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 16:30 telefonticamente e tramite mail
<i>Link utili</i>	https://www.disputer.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	<i>Customer satisfaction</i> 8.5	4,38 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente <i>Customer satisfaction</i> 8.07	4,38 Limite tendenziale: >8 8,76 su una scala da 0 a 1
<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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.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, 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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara
<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>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento	<i>Customer satisfaction</i> 7.68	4,52 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente <i>Customer satisfaction</i> 7.68	4,43 Limite tendenziale: >8 8,98
<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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@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

<i>Destinatari</i>	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, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, telefono, e-mail, PEC;
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DiSPuTer, Campus di Chieti, I piano palazzina ex Farmacia
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DiSPuTer – Dipartimento di Scienze Psicologiche, della Salute e del Territorio Posta elettronica certificata: disputer@pec.unich.it -Verifica del servizio ricevuto, validazione e liquidazione attraverso il sistema contabile UGOV; Pagamento: Sig.ra Maria di Biase tel. 0871 355 6439 amministrazione.disputer@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 16:30 telefonicamente e tramite mail
<i>Link utili</i>	https://www.disputer.unich.it/

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto	<i>Customer satisfaction</i> 7.75	4,56 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente <i>Customer satisfaction</i> 7.875	4,56 Limite tendenziale: >8 9,12
<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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara mailto:adele.tarullo@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 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>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto	<i>Customer satisfaction</i> 8.63	4,1 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente <i>Customer satisfaction</i> 8.45	4,07 >8 8,17
<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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: : e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.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>	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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara
<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>Efficacia</i>	Riferita al singolo progetto	Numero audit con esito positivo/numero totale degli audit effettuati	3,55
		<i>Customer satisfaction</i> 7.88	su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo progetto	<i>Customer satisfaction</i> 8	3,45 >8 7,00
		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: : e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.unich.it		

3.2. Dottorato

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

<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>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento Trasmissione documentale agli Uffici competenti della Scuola superiore, 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
<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.

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> 6.45	4,23 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo ciclo di dottorato: tempistica per l'acquisizione di banche dati, (del reagentario per i dottorati scientifici), dei pagamenti, ecc.	<i>Customer satisfaction</i> 6.18	4,21 >8 8,44
<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:		

3.3. Assegni di ricerca

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Acquisizione modulistica per attivazione/rinnovo assegno;*
- ii. Verifica delle disponibilità finanziarie per assegni di ricerca;*
- iii. Predisposizione della documentazione di supporto per eventuali convenzioni di finanziamento degli assegni di ricerca;*
- iv. Istruttoria propedeutica per l'approvazione e per il successivo bando per assegni di ricerca;*
- v. Trasmissione delibera autorizzatoria agli uffici competenti;*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, assegnisti, finanziatori, enti e imprese in partenariato su progetti di assegni di ricerca, 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, Tituls
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DiSPuTer, I piano, Palazzina Ex Rettorato, Università degli studi G. d'Annunzio, Campus di Chieti
<i>Contatti</i>	Email: direttore.disputer@unich.it ; e.dannunzio@unich.it PEC: disputer@pec.unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 in presenza, telefonicamente e tramite posta elettronica
<i>Link utili</i>	http://www.disputer.unich.it/

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo Assegno di ricerca	<i>Customer satisfaction</i> 8.44	su una scala da 1 a 10 4,21
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	Tempo medio per la trasmissione degli estratti al Settore competente <i>Customer satisfaction</i> 8.29	3,89 Valore: >8 8,10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione a cura del Settore Personale		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	PEC: disputer@pec.unich.it ; E-mail: direttore.disputer@unich.it ; e.dannunzio@unich.it		

3.4. Borse di Studio per attività di ricerca e *post lauream*

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, titolari borse di studio, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, telefono, e-mail, PEC;
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DiSPuTer, Campus di Chieti, I piano palazzina ex Farmacia
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DiSPuTer – Dipartimento di Scienze Psicologiche, della Salute e del Territorio Posta elettronica certificata: disputer@pec.unich.it Posta elettronica agli indirizzi: e.dannunzio@unich.it/ Liquidazione e pagamento rate della borsa di studio attraverso il sistema contabile UGOV: Sig.ra Maria di Biase tel. 0871 355 6439 amministrazione.disputer@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 16:30 telefonicamente e tramite mail
<i>Link utili</i>	https://www.disputer.unich.it/

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita alla singola borsa di studio	<i>Customer satisfaction</i> 8.44	4,5 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)	4,33
	Riferita alla singola rata della borsa	Tempo medio tra l'attestazione da parte del docente/tutor al pagamento (giorni)	90
		<i>Customer satisfaction</i> 8.35	5 8,83
<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: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.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;

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, studenti, soggetti esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Frontoffice, e-mail,
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, telefono,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DiSPuTer, Campus di Chieti, I piano palazzina ex Farmacia
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DiSPuTer – Dipartimento di Scienze Psicologiche, della Salute e del Territorio Posta elettronica certificata: disputer@pec.unich.it Posta elettronica agli indirizzi: e.dannunzio@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>	https://www.disputer.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 accesso	<i>Customer satisfaction</i> 7.2	4,21 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>		Tempo medio di risposta a richiesta di informazione del prestito bibliotecario (minuti)	4,21 10
		Tempo medio intercorrente tra la richiesta del prestito bibliotecario e la concessione (minuti)	15
		<i>Customer satisfaction</i> 7.4	8,42
<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: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.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. 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. Assistenza negli affidamenti degli insegnamenti e nelle procedure di bando per supplenti e contrattisti;*
- x. Espletamento degli adempimenti connessi alla presentazione della SUA/CdS.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Presidenti dei CdS, docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, 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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara
<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>Efficacia</i>	Completezza nel supporto	<i>Customer satisfaction</i> 7.42	4,09 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo CdS	Tempestività negli adempimenti: numero procedure completate a cinque giorni dalla scadenza <i>Customer satisfaction</i> 7.71	4,13 Limite tendenziale: 95% 8,22
<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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.unich.it		

4.2. Scuole di specializzazione, master e *post lauream*

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 Scuola per le modifiche dei corsi preesistenti;*
- iii. Supporto per la progettazione di nuove Scuole di specializzazione;*
- iv. Verifiche di conformità alle disposizioni di legge, di statuto e dei regolamenti didattici di Ateneo;*
- v. Verifiche dei requisiti e delle coperture;*
- vi. Supporto per le consultazioni delle Parti interessate;*
- vii. Istruttoria della documentazione per la predisposizione dei Piani di studio;*
- viii. Assistenza negli affidamenti degli insegnamenti e nelle procedure di bando per supplenti e contrattisti.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Presidenti delle Scuole, docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, 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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara
<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.dea.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 nel supporto	<i>Customer satisfaction</i> 6.6	3,25 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo Corso di specializzazione	Tempestività negli adempimenti: numero procedure completate a cinque giorni dalla scadenza <i>Customer satisfaction</i> 6.8	3,33 Limite tendenziale: 95% 6,58
<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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.unich.it		

5. GESTIONE ATTIVITÀ DIDATTICA

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto nella verifica di coerenza dell'Offerta formativa del Dipartimento con l'Offerta formativa dell'Ateneo;*
- ii. *Assistenza al monitoraggio svolto dai Presidenti di CdS e delle Scuole di specializzazione;*
- iii. *Supporto ai Consigli di Corso di Studi;*
- iv. *Supporto alle Commissioni paritetiche;*
- v. *Supporto alle Commissioni di Assicurazione della qualità;*
- vi. *Svolgimento adempimenti di verifica delle coperture e di affidamenti interni ed esterni;*
- vii. *Gestione dei registri di lezione;*
- viii. *Monitoraggio del potenziale didattico del Dipartimento e verifica del carico didattico dei docenti del Dipartimento;*
- ix. *Atti propedeutici alla liquidazione degli incarichi interni ed esterni;*
- x. *Predisposizione e gestione delle procedure dei test di accesso;*
- xi. *Predisposizione e gestione della verifica delle conoscenze di base richieste;*
- xii. *Supporto nella erogazione degli OFA;*
- xiii. *Assistenza nelle procedure per il rilascio del doppio titolo;*
- xiv. *Assistenza nelle procedure per il rilascio del Diploma supplement;*
- xv. *Predisposizione del Piano gestione aule;*
- xvi. *Redazione e pubblicazione del prospetto Appelli di esame;*
- xvii. *Istruttoria delle pratiche studenti;*
- xviii. *Gestione delle procedure per stages e tirocini;*
- xix. *Gestione della piattaforma Almalaurea;*
- xx. *Gestione delle procedure di mobilità internazionale studentesca;*
- xxi. *Supporto all'Orientamento post lauream e al placement.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Presidenti dei CdS, docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, 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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara
<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>Efficacia</i>	Sulle singole procedure	<i>Customer satisfaction</i> 7.9	4,38 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo affidamento di insegnamento	Completamento della procedura entro il termine di inizio lezioni <i>Customer satisfaction</i> 7.9	4,3 Limite tendenziale: Si 8,68
<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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.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. 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

Destinatari 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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	https://www.disputer.unich.it/terza-missione

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>Customer satisfaction</i>	
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente <i>Customer satisfaction</i> (NON C'E' ATTIVITA' PRECEDENTE .MAI FATTA RICOGNIZIONE TM)	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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@unich.it		

7. 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. Supporto nella predisposizione del Piano degli Scambi;*
- iii. Istruttoria delle procedure per la mobilità docenti;*
- iv. Gestione dei periodi di mobilità docenti;*
- v. Istruttoria delle procedure per la mobilità del PTA;*
- vi. Gestione dei periodi di mobilità PTA;*
- vii. Monitoraggio delle opportunità previste nei singoli CdS per la mobilità studentesca;*
- viii. Supporto nei rapporti con le università partner in raccordo con l'Ufficio internazionalizzazione dell'Ateneo;*
- ix. Rilascio degli Agreement agli studenti in mobilità;*
- x. Rilascio delle attestazioni degli esami sostenuti all'estero e comunicazioni alla Segreteria studenti;*
- xi. Supporto per la mobilità per la redazione di tesi di laurea e di laurea specialistica;*
- xii. Supporto per l'erogazione delle borse di mobilità;*
- xiii. Monitoraggio della premialità sull'Internazionalizzazione.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	https://www.disputer.unich.it/

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Sulle singole procedure	<i>Customer satisfaction</i> 7	4,1 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita alla singola procedura	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente <i>Customer satisfaction</i> 7.8	3,8 Limite tendenziale: 0,95 7,9
<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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.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

<i>Destinatari</i>	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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	https://www.disputer.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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.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, 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 G. d'Annunzio di Chieti Pescara
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	https://www.disputer.unich.it/qualita

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
	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro ... giorni sul sito web del Dipartimento		
<i>Trasparenza</i>			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo:		

10. GESTIONE SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP;*
- ii. *Raccordo con il Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP di Ateneo;*
- iii. *Supporto nell'organizzazione dei corsi sulla sicurezza per i docenti, ricercatori, PTA e altro personale del Dipartimento;*
- iv. *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
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	https://www.disputer.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>	Livello di sicurezza	Numero controlli periodici della strumentazione	Livello previsto in Ateneo * 1,1
<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: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: e.dannunzio@unich.it , disputer@pec.unich.it		

11. 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>	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>	
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara
<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>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: 0,05

12. SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO ALLA RICERCA E ALLA DIDATTICA

Descrizione

Il servizio di Supporto Tecnico si compone di tre laboratori: il [Laboratorio di Archeologia](#), il [Laboratorio di Fotografia e trattamento digitale delle immagini](#) e il [Laboratorio di Telerilevamento e Planetologia](#). Essi forniscono assistenza nell'utilizzo di strumenti scientifici e svolgono attività di supporto alla ricerca dei docenti del Dipartimento e di formazione per studenti, laureandi, dottorandi, assegnisti, titolari borse di studio, specializzandi master in ambito archeologico e geologico. Nei Laboratori si effettuano esercitazioni, tutorato, stages formativi.

Inoltre, possono erogare i propri servizi anche a soggetti esterni nell'ambito dell'attività istituzionale di ricerca e di didattica del Dipartimento, a soggetti pubblici e privati nell'ambito dell'attività conto terzi, purché congruente e compatibile con il perseguimento dei fini e dei compiti istituzionali di didattica e ricerca. Le attività, le finalità e gli eventuali contributi e corrispettivi sono disciplinati da appositi contratti.

12.1 Laboratorio di Archeologia

Sede

Via dei Vestini, 31 - Campus Universitario - 66100 Chieti
Palazzina ex-Lettere, primo livello, secondo dente
Telefono: 087.13556539 / 0871.3556451
E-mail: patrizia.staffilani@unich.it
sito web: <https://www.disputer.unich.it/node/6890>

Orari

Lunedì, mercoledì e venerdì 9:30 - 13:30; martedì e giovedì 9:30 - 16:30
salvo impegni di lavoro fuori sede e sempre su appuntamento.

Referente scientifico

Prof.ssa Maria Carla Somma
Tel. 0871.3556512
E-mail: mariacarla.somma@unich.it

Responsabile del Servizio

Patrizia Staffilani, Tel. 087.13556539 / 0871.3556451
E-mail: patrizia.staffilani@unich.it

Profili gestionali

Attività

Inventariazione, catalogazione, documentazione e archiviazione del materiale archeologico

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Patrizia Staffilani

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Ricerche e scavi archeologici: gestione e documentazione di cantiere di scavo archeologico

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Patrizia Staffilani

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Ricerche e scavi archeologici: gestione prenotazioni studenti, formazione e informazione sulla sicurezza nei cantieri archeologici

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Patrizia Staffilani

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Organizzazione di gruppi di lavoro in rapporto a progetti di ricerca; attività di supporto a ricerche individuali per studenti, laureandi, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, specializzandi master e soggetti esterni.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Patrizia Staffilani

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Attività di Tirocini sulle tematiche specifiche del laboratorio.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Patrizia Staffilani

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Attività didattica (3 CFU) Laboratorio di ceramica antica per gli Studenti dei Corsi di Laurea Triennale in Beni Culturali e Magistrale in Beni Archeologici e Storico-Artistici.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica ([Contratto](#))

Modalità di erogazione: a titolo gratuito, un incontro settimanale: venerdì ore 10:00 -13:00 ([Programma](#)).

Persona di Riferimento: Patrizia Staffilani

Tempi di erogazione: 24 ore, secondo il calendario didattico del I semestre.

Attività di consulenza per seminari, convegni, mostre, viaggi di studio.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Patrizia Staffilani

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Attività didattica, a carattere seminariale, sugli strumenti necessari per ampliare le conoscenze sulle tecnologie digitali e sugli strumenti innovativi per operare all'interno del settore ICT per i Beni Culturali.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/ Laboratorio - Posta Elettronica - Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Patrizia Staffilani

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Partecipazione e collaborazione alle pubblicazioni concernenti la diffusione dei risultati e la promozione del patrimonio archeologico e della sua fruibilità. Public Engagement.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/ Laboratorio - Posta Elettronica - Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Patrizia Staffilani

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	<i>Utenza istituzionale (Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, specializzandi master, studenti), soggetti esterni.</i>
<i>Modalità di erogazione</i>	Su appuntamento
<i>Modalità di accesso</i>	Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio, Posta Elettronica - Telefono

<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DiSPuTer, I piano, Palazzina Ex Rettorato, Università degli studi G. d'Annunzio, Campus di Chieti
Contatti	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti-Pescara DiSPuTer - Dipartimento di Scienze Psicologiche della Salute e del territorio Via dei Vestini 31, Campus Universitario - 66100 Chieti Telefono: 0871 3556451; e-mail: patrizia.staffilani@unich.it
Orari	Lunedì, mercoledì e venerdì 9:30 - 13:30; martedì e giovedì 9:30 - 16:30
Link utili	www.disputer.unich.it/node/6890

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 servizio	<i>Customer satisfaction</i>	su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Il laboratorio s'impegna a prendere in considerazione ogni richiesta di lavoro (<u>modulo</u>) e a consegnare al richiedente il risultato del servizio entro un limite di 1/10 giorni dal ricevimento della domanda.	Tempo medio di risposta a richiesta di informazione dei servizi erogati Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'erogazione - minuti	10
<i>Trasparenza</i>	Le informazioni sui servizi offerti sono disponibili sul sito web del Dipartimento: https://www.disputer.unich.it		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio o reclami potranno essere indirizzati al referente scientifico mariacarla.somma@unich.it		

12.2 Laboratorio di Fotografia e trattamento digitale delle immagini

Sede

Via dei Vestini, 31 - Campus Universitario - 66100 Chieti
Palazzina ex-Lettere, primo livello, secondo dente
Telefono: 0871. 3556577
E-mail: vienna.tordone@unich.it
Link utili: <https://www.disputer.unich.it/node/6896>

Orari

Lunedì, mercoledì e venerdì 9:30 - 14:30; martedì e giovedì 9:30 - 17:30, salvo impegni di lavoro fuori sede e sempre su appuntamento.

Referente scientifico

Prof.ssa Maria Carla Somma
Tel. 0871.3556512
E-mail: mariacarla.somma@unich.it

Responsabile del Servizio

Vienna Tordone, Tel. 087.13556577
E-mail: vienna.tordone@unich.it

Profili gestionali

Attività

Reportage fotografici di campagne di scavo, siti archeologici, architetture, paesaggi, opere d'arte e documentazione di eventi.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Vienna Tordone

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Realizzazione di servizi fotografici in studio (still life)

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/ Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Vienna Tordone

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Riproduzione di stampe, disegni, fotografie e immagini da supporti diversi (libri, ecc.)

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/ Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Vienna Tordone

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Scansioni e trattamento digitale delle immagini

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Vienna Tordone

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Inventariazione, archiviazione e catalogazione del materiale fotografico

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Vienna Tordone

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Servizi per studenti, laureandi, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, specializzandi master e soggetti esterni che, su richiesta dei docenti, possono rivolgersi al laboratorio per la riproduzione fotografica in studio di reperti archeologici, opere d'arte e riproduzioni immagini da supporti diversi.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Vienna Tordone

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Attività di Tirocini sulle tematiche specifiche del laboratorio.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Vienna Tordone

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Attività di consulenza per la progettazione grafica e la realizzazione degli esecutivi per la stampa di: logotipi, manifesti, locandine, inviti/programmi per conferenze, mostre ed eventi; Brochure, Opuscoli, pieghevoli, poster scientifici ecc.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Vienna Tordone

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta ([Modulo richiesta lavoro](#)).

Attività didattica (3 CFU) Laboratorio di Fotografia applicata ai Beni Culturali per gli Studenti dei Corsi di Laurea Triennale in Beni Culturali e di Magistrale in Beni Archeologici e Storico-Artistici.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica ([Contratto](#))

Modalità di erogazione: a titolo gratuito, due incontri settimanali: martedì ore 16:00 -18:00; giovedì ore 15:00 17:00 ([Programma](#)).

Persona di Riferimento: Vienna Tordone

Tempi di erogazione: 24 ore, secondo il calendario didattico del II semestre.

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	<i>Utenza istituzionale (Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, specializzandi master, studenti), soggetti esterni.</i>
<i>Modalità di erogazione</i>	Su appuntamento
<i>Modalità di accesso</i>	Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio, Posta Elettronica - Telefono
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DiSPuTer, I piano, Palazzina Ex Rettorato, Università degli studi G. d'Annunzio, Campus di Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti-Pescara DiSPuTer - Dipartimento di Scienze Psicologiche della Salute e del territorio Via dei Vestini 31, Campus Universitario - 66100 Chieti Telefono: 0871 3556577; e-mail: vienna.tordone@unich.it
<i>Orari</i>	Lunedì, mercoledì e venerdì 9:30 - 14:30; martedì e giovedì 9:30 - 16:30
<i>Link utili</i>	www.disputer.unich.it/node/6896

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 servizio	<i>Customer satisfaction</i>	su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Il laboratorio s'impegna a prendere in considerazione ogni richiesta di lavoro (<u>modulo</u>) e a consegnare al richiedente il risultato del servizio entro un limite di 1/10 giorni dal ricevimento della domanda.	Tempo medio di risposta a richiesta di informazione dei servizi erogati Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'erogazione - minuti	10
<i>Trasparenza</i>	Le informazioni sui servizi offerti sono disponibili sul sito web del Dipartimento: https://www.disputer.unich.it		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio o reclami potranno essere indirizzati al referente scientifico mariacarla.somma@unich.it		

12.3 Laboratorio di Telerilevamento e Planetologia

Sede

Via dei Vestini, 31 - Campus Universitario - 66100 Chieti
Palazzina ex-Rettorato
Telefono: Tel. 0871.3555333 / 0871.3555335
E-mail: antonio.baliva@unich.it
Link utili: <https://www.disputer.unich.it/node/6909>

Orari

Lunedì e martedì: 8:30 - 17:30; mercoledì, giovedì e venerdì 9.00 - 13.00

Referente scientifico

Prof.ssa Lucia Marinangeli
Tel. 0871.3555333
E-mail: lucia.marinangeli@unich.it

Responsabile del Servizio

Antonio Baliva, Tel. 0871.3555335
E-mail: antonio.baliva@unich.it

Profili gestionali

Attività

Preparazione ed analisi in Diffrazione X di campioni rocciosi, suoli e materiale archeologico

Destinatari: Utenza istituzionale (Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, specializzandi master, studenti), Soggetti esterni.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: A titolo gratuito per soggetti istituzionali, a pagamento per soggetti esterni.

Persona di Riferimento: Antonio Baliva

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta (Modulo richiesta lavoro).

Preparazione ed analisi in Fluorescenza X di campioni rocciosi, suoli e materiale archeologico.

Destinatari: Utenza istituzionale (Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, specializzandi master, studenti), Soggetti esterni.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: A titolo gratuito per soggetti istituzionali, a pagamento per soggetti esterni.

Persona di Riferimento: Antonio Baliva

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta (Modulo richiesta lavoro).

Preparazione ed analisi di campioni di suoli.

Destinatari: Utenza istituzionale (Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, specializzandi master, studenti), Soggetti esterni.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: A titolo gratuito per soggetti istituzionali, a pagamento per soggetti esterni.

Persona di Riferimento: Antonio Baliva

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta (Modulo richiesta lavoro).

Attività di Tirocinio sulle tematiche specifiche del laboratorio.

Destinatari: Utenza istituzionale (Assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, specializzandi master, studenti).

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica – Telefono

Modalità di erogazione: su appuntamento

Persona di Riferimento: Antonio Baliva

Tempi di erogazione: entro i tempi concordati in fase di richiesta (Modulo richiesta lavoro).

Attività didattica (3 CFU) Corso di laboratorio suoli per gli Studenti del Corso di Laurea Magistrale in Geo-Materials for environmental and cultural heritage.

Modalità di Richiesta: Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio - Posta Elettronica (Contatto)

Modalità di erogazione: a titolo gratuito, un incontro settimanale: venerdì ore 11:00 -14:00 (Programma).

Persona di Riferimento: Antonio Baliva, Dr. Anna Chiara Tangari

Tempi di erogazione: 30 ore, secondo il calendario didattico del I semestre.

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	<i>Utenza istituzionale (Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, specializzandi master, studenti), soggetti esterni.</i>
<i>Modalità di erogazione</i>	Su appuntamento
<i>Modalità di accesso</i>	Contatto presso l'Ufficio/Laboratorio, Posta Elettronica - Telefono
<i>Persona di riferimento</i>	Antonio Baliva
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti-Pescara DiSPuTer - Dipartimento di Scienze Psicologiche della Salute e del territorio Via dei Vestini 31, Campus Universitario - 66100 Chieti Telefono: 0871 3555335; e-mail: antonio.baliva@unich.it
<i>Orari</i>	Lunedì e martedì: 8:30 - 17:30; mercoledì, giovedì e venerdì 9.00 – 13.00
<i>Link utili</i>	www.disputer.unich.it/node/6890

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 servizio	<i>Customer satisfaction</i>	su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Il laboratorio s'impegna a prendere in considerazione ogni richiesta di lavoro (<u>modulo</u>) e a consegnare al richiedente il risultato del servizio entro un limite di 2/14 giorni dal ricevimento della domanda.	Tempo medio di completamento del servizio (giorni): 7	>7
<i>Trasparenza</i>	Le informazioni sui servizi offerti sono disponibili sul sito web del Dipartimento: https://www.disputer.unich.it		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio o reclami potranno essere indirizzati al referente scientifico lucia.marinangeli@unich.it		