



Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze Sociali

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
4. Gestione offerta formativa
 - 4.1. Corsi di laurea, laurea magistrale, laurea a ciclo unico
5. Gestione attività didattica
6. Gestione Terza missione
7. Gestione Internazionalizzazione
8. Gestione Orientamento e tutorato
9. Gestione Assicurazione della Qualità
10. Gestione Sicurezza sui luoghi di lavoro
11. Gestione Trasparenza, Privacy e Anticorruzione

1. GESTIONE ORGANI DI DIPARTIMENTO: CONSIGLIO, GIUNTA, DIRETTORE

Profili gestionali

Attività di supporto amministrativo e gestionale per le adunanze del Consiglio di Dipartimento, della Giunta di Dipartimento e per gli atti assunti in autonomia dal Direttore del Dipartimento, ossia:

- i. *Istruttoria, predisposizione e raccolta del materiale di supporto per i punti da inserire all'Ordine del Giorno del Consiglio e della Giunta;*
- ii. *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. *Redazione, approvazione e trasmissione del verbale delle adunanze e delle delibere agli Uffici competenti;*
- v. *Adempimento degli obblighi di trasparenza in tema di pubblicazione dei verbali, delle delibere e dei provvedimenti assunti in autonomia dal Direttore.*

Quadro sinottico

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

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, PEC, Titulus; Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo e ai componenti del Consiglio di Dipartimento e della Giunta; Archiviazione e pubblicazione delle delibere e dei provvedimenti degli Organi di Dipartimento nel sito web del Dipartimento.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus e telefono
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti – Palazzina di Lettere 1° piano 1° dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 355 (6546 – 6556 – 6548 - 6549) mail: dilass@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>			
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale: 0,80
	Trasmissione Verbali	Giorni dalla sottoscrizione	10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione dei verbali dei corsi di studio nella pagina web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami annuali/Numero verbali annuali trasmessi	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@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 affetti 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 e sul mercato libero;
- v. emissione degli ordinativi, verifiche di cui al D. Lgs. 50/2016 e blocco dei fondi;
- vi. verifica della esecuzione del servizio e inventariazione dei beni;
- 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>	E-mail, PEC, UGOV; Modulistica editabile su richiesta; Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail e telefono
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti – Palazzina di Lettere 1° piano 1° dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 355 (6546 – 6500) mail: dilass@unich.it – g.obletter@cineca.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 7,04 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo medio tra la data scadenza fattura e l'emissione ordinativo di pagamento fattura <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale: 20 target atteso: 6,00 target effettivo: 7,00 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: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@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>	Procedura Web Missioni, Titulus, UGOV.
<i>Modalità di accesso</i>	Procedura Web Missione, Front-office, e-mail e telefono.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 355 (6546 - 6500) mail: dilass@unich.it – sandra.mammarella@unich.it – g.obletter@cineca.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 9,38 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Pagamento missioni	Tempo medio dei giorni intercorsi tra la consegna della documentazione missione e la data dell'ordinativo di pagamento <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale: 15 target atteso: 6,00 target effettivo: 9,21 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Piattaforma Amministrazione trasparente - sezione pagamenti dell'amministrazione		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Front-office e invio e-mail all'indirizzo: dilass@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. *Acquisizione delle richieste di seminario e autorizzazione incarico;*
- iii. *Pubblicazione degli avvisi/ bandi per l'affidamento di incarichi professionali;*
- iv. *Selezione delle proposte, pubblicazione atti della selezione e affidamento;*
- v. *Predisposizione dei contratti di collaborazione occasionale;*
- vi. *Attuazione degli adempimenti amministrativo-contabili;*
- vii. *Verifica del servizio ricevuto, validazione e liquidazione attraverso il sistema contabile UGOV;*
- viii. *Pagamento collaborazioni occasionali e incarichi per seminari;*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, e-mail, UGOV; Predisposizione avviso pubblico, stesura contratti; Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, telefono, PEC, Titulus, Albo pretorio, Piattaforma Amministrazione trasparente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 355 (6500 – 6546) - e-mail: - g.obletter@cineca.it - sandra.mammarella@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 7,54 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo medio dei giorni intercorsi tra la consegna completa della documentazione e la data dell'ordinativo di pagamento <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale: 20 target atteso: 6,00 target effettivo: 7,23 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Albo Pretorio e piattaforma Amministrazione trasparente, sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,05
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@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 per attività di ricerca e alle Convenzioni per attività di ricerca e tirocinio curriculare e relativa stesura;*
- ii. *Convenzioni per percorsi per competenze trasversali ed orientamento (PCTO).*
- 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, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Posta ordinaria, PEC, Titulus, e-mail, UGOV. Approvazione Organi Collegiali, stipula dell'atto. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Posta ordinaria, Front-office, PEC, e-mail, Titulus.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 355 (6546 - 6508) - e-mail: dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it - ricciard@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 8,00 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni) <i>Customer satisfaction</i>	30/180 target atteso: 6,00 target effettivo: 7,94 su una scala da 1 a 10
<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: 0,10
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@unich.it - ricciard@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. 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, assegnisti di ricerca, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, università ed enti partner, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, PEC, e-mail, Titulus.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 355 (6546 - 6500) - e-mail: dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it - g.obletter@cineca.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo progetto	<i>Customer satisfaction</i> Numero progetti presentati: Prin2017 Erc 2020 Erasmus Plus Searchforexcellence	target atteso: 6,00 target effettivo: 6,00 su una scala da 1 a 10 3 1 1 1
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo progetto	<i>Customer satisfaction</i>	target atteso: 6,00 target effettivo: 6,00 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	-		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@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*

Quadro sinottico

Destinatari 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>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 3556546 - e-mail: dilass@unich.it - cdl.lettere@unich.it - monica.berte@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 8,25 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo ciclo di dottorato: tempistica per il pagamento delle missioni.	<i>Customer satisfaction</i>	target atteso: 6,00 target effettivo: 7,75 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul Sito Web di Ateneo a cura della Scuola Superiore		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@unich.it		

3.3. Assegni di ricerca

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Ricognizione delle opportunità e delle potenziali disponibilità finanziarie per assegni di ricerca;*
- ii. Istruttoria propedeutica per l'approvazione del Consiglio di Dipartimento;*
- iii. Trasmissione delibera al settore competente per gli adempimenti successivi;*
- iv. Adempimenti amministrativo-contabili conseguenti all'affidamento dell'assegno di ricerca (creazione progetto in U-Gov e creazione documenti variazione preventivo).*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, assegnisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	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, e-mail, PEC, Titulus.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 3556546 - e-mail: dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 9,67 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	Tempo medio per l'invio delle delibere al setteore competente (giorni) <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale: 10 target atteso: 6,00 target effettivo: 9,60 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione a cura della Divisione 13		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@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 del Consiglio di Dipartimento e per il successivo bando per borse di studio per ricerca;*
- iii. Pubblicazione del bando;*
- iv. Attività di supporto per l'approvazione della graduatoria dei vincitori e per l'approvazione degli atti;*
- v. Adempimenti amministrativo-contabili conseguenti all'affidamento della borsa di studio per ricerca;*
- vi. Liquidazione e pagamento rate della borsa di studio attraverso il sistema contabile UGOV.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, titolari borse di studio, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV, sito CRUI.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC, Titulus.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 355 (6546 – 6500) e-mail: dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it – g.obletter@cineca.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 9,33 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)	15
		<i>Customer satisfaction</i>	target atteso: 6,00 target effettivo: 9,00 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Albo Pretorio, piattaforma Amministrazione trasparente e Piattaforma Wufoo		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@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. 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;*
- ix. Espletamento degli adempimenti connessi alla presentazione della SUA/CdS.*

Quadro sinottico

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

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, Manifesto degli Studi, Bandi per affidamento incarichi, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 355 (6548 – 6549 – 6401 – 6508) – e-mail: servizididattici@lettere.unich.it – cdl.lettere@unich.it – marusca.dilass@unich.it – cristina.ricciardi@unich.it - dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 9,44 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>	Limite tendenziale: 95% target atteso: 6,00 target effettivo: 9,31 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro 10 giorni sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo:		

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 Dipartimento;*
- iii. *Supporto ai Consigli di Corso di Studi;*
- iv. *Supporto alle Commissioni di Assicurazione della qualità;*
- v. *Svolgimento adempimenti di verifica delle coperture e di affidamenti interni ed esterni;*
- vi. *Gestione dei registri di lezione;*
- vii. *Monitoraggio del potenziale didattico del Dipartimento e verifica del carico didattico dei docenti del Dipartimento;*
- viii. *Atti propedeutici alla liquidazione degli incarichi interni ed esterni;*
- ix. *Supporto nella erogazione degli OFA;*
- x. *Assistenza nelle procedure per il rilascio del Diploma supplement;*
- xi. *Predisposizione del Piano gestione aule;*
- xii. *Redazione e pubblicazione del prospetto Appelli di esame;*
- xiii. *Istruttoria delle pratiche studenti;*
- xiv. *Gestione delle procedure per stages e tirocini;*
- xv. *Gestione delle procedure di mobilità internazionale studentesca;*
- xvi. *Supporto all'Orientamento post lauream e al placement.*

Quadro sinottico

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

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, Manifesto degli Studi, Bandi per affidamento incarichi, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Piattaforma Almalaurea, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 355 (6548 – 6549 – 6401 – 6508) – e-mail: servizididattici@lettere.unich.it – cdl.lettere@unich.it – marusca.dilass@unich.it – cristina.ricciardi@unich.it - dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 9,63 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>	Limite tendenziale: Si target atteso: 6,00 target effettivo: 9,61 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro 10 giorni sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo:		

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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 3556546 - e-mail: i.filograsso@unich.it - dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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	Numero audit con esito positivo/numero totale degli audit effettuati	Non ci sono dati di riferimento per il 2020
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento		Non ci sono dati di riferimento per il 2020
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@unich.it		

7. GESTIONE INTERNAZIONALIZZAZIONE

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Gestione Convenzioni e Protocolli d'intesa con università straniere;
- ii. Supporto nella predisposizione del Piano degli Scambi e coordinamento dei Delegati dipartimento, in seconda istanza con URI;
- iii. Istruttoria delle graduatorie per la mobilità docenti;
- iv. Gestione dei periodi di mobilità docenti; a cura del dipartimento
- 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, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, telefono
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 3556546 - e-mail: gabriella.giansante@unich.it - f.caccamo@unich.it - antonella.dinallo@unich.it - maria.delfuoco@unich.it - dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.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>	target atteso: 6,00 target effettivo: 6,43 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>	Limite tendenziale: 0,95 target atteso: 6,00 target effettivo: 6,33 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione Bando Erasmus a cura del Settore Erasmus		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@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. *Sviluppo delle attività di Orientamento di Dipartimento online;*
- ix. *Assistenza nella definizione del Piano di tutorato annuale;*
- x. *Gestione bando di selezione degli Studenti senior e adempimenti conseguenti per pervenire alla graduatoria degli idonei;*
- xi. *Contrattualizzazione degli Studenti senior;*
- xii. *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, studenti scuole superiori, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica tramite pagina web Dipartimento, PEC, Titulus, 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, telefono, pagina web Dipartimento, PEC, Titulus.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Delegata di Dipartimento Orientamento: Prof.ssa Marialuigia Di Marzio e-mail: marialuigia.dimarzio@unich.it Rapporti con le Direzioni scolastiche regionale e provinciali: dilass@unich.it Liquidazione compensi Tutorato: telefono: 0871 3556500 e-mail: g.obletter@cineca.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Capacità di coinvolgimento	Campagna di orientamento	SI
	Servizio tutorato	Numero assegni di tutorato al 30.06.2021 (4)/numero studenti iscritti ai CdS magistrali del Dipartimento nell'anno 2020-2021 (391)	0,013
<i>Tempestività</i>	-	-	-
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Albo Pretorio, Amministrazione trasparente sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@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, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 3556546 - e-mail: e.picchiorri@unich.it - dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it - mario.cimini@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>			
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	Limite tendenziale: 0,95
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@unich.it		

10. GESTIONE SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP;*
- ii. *Raccordo con il Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP di Ateneo;*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	RSPP, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, studenti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	Front-office, PEC, Titulus 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 DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 3556546 - e-mail: dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it – pierluigi.ortolano@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	

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	Segnalazione delle situazioni di criticità lavorative	Livello previsto in Ateneo * 1,1
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo adempimento	Tempo per il completamento della procedura (giorni)	2
<i>Trasparenza</i>			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@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. *Assicurazione delle forme di pubblicità richieste dalla normativa nazionale e dai regolamenti di Ateneo: pubblicazione dei contratti e degli incarichi;*
- iii. *Aggiornamento della pagina Amministrazione trasparente;*

Quadro sinottico

Destinatari Ufficio di Ateneo per la Trasparenza, la Privacy e l'Anticorruzione, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sezione Amministrazione trasparente del sito web di Ateneo, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Albo Pretorio, Amministrazione trasparente
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa DiLASS - Via dei Vestini, 31 66100 Chieti - Edificio Lettere 1° piano 1 dente
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze sociali Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono: 0871 3556546 - e-mail: dilass@unich.it - sandra.mammarella@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dilass.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento	Assolvimento adempimenti di pubblicazione	SI
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo di pubblicazione	5 giorni prima della scadenza
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione su Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione trasparente		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,24
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dilass@unich.it		