



# 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
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

# 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:

- 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 e del Consiglio di Dipartimento.

## Quadro sinottico

*Destinatari* Componenti del Consiglio e della Giunta di Dipartimento, Uffici dell'Amministrazione centrale, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Raccolta, Archiviazione delle delibere e dei provvedimenti degli organi di Dipartimento nel sito web del Dipartimento <a href="https://www.farmacia.unich.it/">https://www.farmacia.unich.it/</a> 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>	Sito web del Dipartimento, PEC, TITULUS, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it/">http://www.farmacia.unich.it/</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>			
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale: 0,80
		Giorni dalla sottoscrizione	5
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo:dipartimento.farmacia@unich.it		

## 2. GESTIONE CONTABILE

### 2.1. Acquisizione Beni e servizi, Patrimonio

#### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

#### Quadro sinottico

*Destinatari* Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, fornitori, professionisti, terzi portatori di interesse, operatori economici.

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, e-mail, Piattaforma U-BUY, 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>	Front-office, email, PEC
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa del Dipartimento di Farmacia – Via dei Vestini n. 31, 66100 Chieti- Corpo C 1° Livello
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Farmacia Via dei Vestini n. 31 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871.3554910-4901- email: <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> – <a href="mailto:manuela.iezzi@unich.it">manuela.iezzi@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it/">http://www.farmacia.unich.it/</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10 * <b>5</b>
<i>Tempestività</i>	Acquisto di beni e servizi	Tempo medio per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	Limite tendenziale:  0,75
	Pagamento fatture	Indice di tempestività dei pagamenti  <i>Customer satisfaction</i>	entro i termini  <b>3</b>
<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:  0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

- Il Dipartimento ha posto come obiettivo un indice di gradimento non inferiore a sei. L'indagine è stata condotta dall'Ufficio Rapporti con il Pubblico.

## 2.2. Missioni e rimborsi

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Acquisizione della richiesta di missione;*
- ii. *Verifica della disponibilità finanziaria;*
- iii. *Autorizzazione alla missione e blocco dei fondi;*
- iv. *Acquisizione della documentazione di rendicontazione;*
- v. *Verifica della documentazione giustificativa della spesa e validazione della missione;*
- vi. *Contabilizzazione e liquidazione della missione secondo la procedura UGOV;*
- vii. *Pagamento.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, borsisti, collaboratori e contrattisti.
<i>Modalità di erogazione</i>	Front-office Dipartimento, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Procedura Web Missioni
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office Dipartimento, PEC,, e-mail, Procedura Web Missioni
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria Amministrativa del Dipartimento di Farmacia – Via dei Vestini n. 31, 66100 Chieti- Corpo C 1° Livello
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Farmacia Via dei Vestini n. 31 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871.3554910- email: <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> – <a href="mailto:tiziana.iezzi@unich.it">tiziana.iezzi@unich.it</a> 0871.3554903
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it">http://www.farmacia.unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10* 8
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio emissione ordinativo  <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale:  0,85  7
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente sezione pagamenti amministrazione		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo:  0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 2.3. Collaborazioni esterne

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Acquisizione delle richieste e procedura di affidamento delle proposte di incarico professionale;*
- ii. Pubblicazione degli avvisi/bandi per l'affidamento di incarichi professionali;*
- iii. Selezione delle proposte, pubblicazione atti della selezione e affidamento;*
- iv. Predisposizione dei contratti di consulenza professionale e di collaborazione occasionale;*
- v. Attuazione degli adempimenti amministrativo-contabili;*
- vi. Verifica del servizio ricevuto, validazione e liquidazione secondo attraverso il sistema contabile UGOV;*
- vii. Pagamento;*

### Quadro sinottico

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

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, 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, PEC, TITULUS, Albo Pretorio, Piattaforma Amministrazione Trasparente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it/">http://www.farmacia.unich.it/</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto	<i>Customer satisfaction</i>	su una scala da 1 a 10 <b>5</b>
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente  <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale:  0,95  <b>5</b>
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo:  0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo:dipartimento.farmacia@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>	Front office, e-mail, PEC, TITULUS, Albo Pretorio, Piattaforma Amministrazione Trasparente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468,
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it/">http://www.farmacia.unich.it/</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10 4
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente  Customer satisfaction	Limite tendenziale  0,85  4
<i>Trasparenza</i>	Tipologie Contratti per Attività Commerciale sito web di Ateneo		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo:  0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 3. GESTIONE DELLA RICERCA

### 3.1. Progettazione su Bandi competitivi

#### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Predisposizione della documentazione di supporto e verifica delle disponibilità finanziarie;*
- ii. Monitoraggio della procedura di approvazione/validazione alla partecipazione al bando;*
- iii. Variazione del bilancio di previsione e adempimenti contabili conseguenti;*
- iv. Attuazione degli adempimenti amministrativo-contabili nel corso dello svolgimento del progetto;*
- v. Controllo dei costi e monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto;*
- vi. Attività connesse alla rendicontazione in itinere e finale;*
- vii. Attività connessa alle procedure di audit.*

#### Quadro sinottico

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

<i>Modalità di erogazione</i>	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>	Sito web del Dipartimento, PEC, TITULUS, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it/">http://www.farmacia.unich.it/</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo progetto	Numero audit con esito positivo/ numero totale degli audit effettuati	Non ci sono dati di riferimento
		<i>Customer satisfaction</i>	4
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo progetto	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10* 4
<i>Trasparenza</i>			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 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. *Supporto alla 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, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Trasmissione documentale agli Uffici competenti della Scuola superiore, 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 Dipartimento di Farmacia – Via dei Vestini, 31 – 66100 Chieti – I livello del corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Dipartimento di Farmacia Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono 0871.3554910 e-mail <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> , <a href="mailto:adriano.mollica@unich.it">adriano.mollica@unich.it</a> (coordinatore del dottorato XXXV ciclo)
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it">http://www.farmacia.unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo ciclo di dottorato	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10* 7
<i>Tempestività</i>		<i>Rispetto delle scadenze stabilite dalla Scuola Superiore</i> <i>Customer satisfaction</i>	SI 6
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione a cura della Scuola Superiore		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 3.3. Assegni di ricerca

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, assegnisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Sito web del Dipartimento, PEC; TITULUS, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it/">http://www.farmacia.unich.it/</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo Assegno di ricerca	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10 6
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	Tempo medio per l'invio delle delibere al settore competente (giorni)	Limite tendenziale: 5
		Numero delle procedure concluse entro 5 giorni lavorativi dall'approvazione degli atti	80%
		Customer satisfaction	6
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione a cura dell'Area Personale		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 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>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV,
<i>Modalità di accesso</i>	Sito web del Dipartimento, PEC; TITULUS, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468, <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 35544910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it/">http://www.farmacia.unich.it/</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita alla singola borsa di studio	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10 6
<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)	30 giorni
	Riferita alla singola rata della borsa	Tempo medio tra l'attestazione da parte del docente/tutor al pagamento (giorni) Customer satisfaction	5 6
<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: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 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

*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, telefonica, Manifesto degli Studi, Bandi per affidamento incarichi, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3, UP, Modulistica sul sito web. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, telefonica, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Dipartimento di Farmacia – Via dei Vestini, 31 – 66100 Chieti – I livello del corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Farmacia Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono 0871.3554466 e-mail: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a> , <a href="mailto:cinzia.molino@unich.it">cinzia.molino@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 in presenza previo appuntamento, dalle ore 08:00 alle 14:00 telefonicamente e via e-mail

## 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>	su scala da 1 a 10 8
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo CdS	Tempestività negli adempimenti: numero procedure completate a cinque giorni dalla scadenza <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale:  0,95  8
<i>Trasparenza</i>	Portale Ateneo, Albo pretorio a cura dei Settori competenti		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo:  0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 4.2. Master e Post lauream

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

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

### Quadro sinottico

*Destinatari* Docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, Segreteria Post Lauream, 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 Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Sito web del Dipartimento, PEC; TITULUS; e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468,
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it/">http://www.farmacia.unich.it/</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Completezza nel supporto	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10 7
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo Master /Corso post lauream	Tempestività negli adempimenti: numero procedure completate a cinque giorni dalla scadenza  <i>Customer satisfaction</i>	Limite tendenziale:  0,95  7
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito dell'Ateneo e Albo Pretorio a cura dei Settori competenti		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo:  0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 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*
- 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 e verifica 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. *Predisposizione del Piano gestione aule;*
- xiv. *Redazione e pubblicazione del prospetto Appelli di esame;*
- xv. *Istruttoria delle pratiche studenti;*
- xvi. *Gestione delle procedure per stage e tirocini;*
- xvii. *Gestione delle procedure di mobilità internazionale studentesca;*
- xviii. *Supporto agli esami di tirocinio;*
- xix. *Supporto all'Orientamento post lauream e al placement;*
- xx. *Supporto agli esami di stato per l'abilitazione all'esercizio della professione;*

### 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, telefonica, Manifesto degli Studi, Bandi per affidamento incarichi, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3, Modulistica sul sito web, Piattaforma Almalaurea Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, telefonica, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Dipartimento di Farmacia – Via dei Vestini, 31 – 66100 Chieti – I livello del corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Dipartimento di Farmacia Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti Telefono 0871.3554466

	e-mail: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a> , <a href="mailto:cinzia.molino@unich.it">cinzia.molino@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 in presenza previo appuntamento, dalle ore 08:00 alle 14:00 telefonicamente e via e-mail
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it">http://www.farmacia.unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Sulle singole procedure	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10* 8
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo medio tra l'acquisizione della documentazione, la verifica e la trasmissione al settore competente	Giorni 10
		Customer satisfaction	9
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul portale Ateneo e Albo Pretorio a cura dei Settori competenti		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 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. Supporto ai docenti per le attività di public engagement;*
- xi. Gestione amministrativa delle giornate di reclutamento "in presenza" con coordinamento delle attività seminariali,*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, 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>	Sito web del Dipartimento, PEC, TITULUS, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468, <a href="mailto:antonio.distefano@unich.it">antonio.distefano@unich.it</a> (delegato del Dipartimento), <a href="mailto:adriano.mollica@unich.it">adriano.mollica@unich.it</a> (per il dottorato)
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it">http://www.farmacia.unich.it</a> ,

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo progetto	Numero audit con esito positivo/numero totale degli audit effettuati	Non ci sono dati di riferimento
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	Non ci sono dati di riferimento
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione a cura del Settore competente		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimeto.farmacia@unich.it">dipartimeto.farmacia@unich.it</a>		

## 7. GESTIONE INTERNAZIONALIZZAZIONE

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto nella predisposizione del Piano degli Scambi;*
- ii. *Istruttoria delle procedure per la mobilità docenti;*
- iii. *Monitoraggio delle opportunità previste nei singoli CdS per la mobilità studentesca;*
- iv. *Supporto nei rapporti con le università partner in raccordo con l'Ufficio internazionalizzazione dell'Ateneo;*
- v. *Rilascio degli Agreement agli studenti in mobilità;*
- vi. *Rilascio delle attestazioni degli esami sostenuti all'estero e comunicazioni alla Segreteria studenti;*
- vii. *Supporto per la mobilità per la redazione di tesi di laurea e di laurea specialistica;*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, studenti e tesisti.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Trasmissione documentazione alle università partner, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, PEC; TITULUS; E-mail,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468, <a href="mailto:luigi.menghini@unich.it">luigi.menghini@unich.it</a> (delegato del Dipartimento)
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it">http://www.farmacia.unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Sulle singole procedure	Customer satisfaction	Scala da 1 a 10 6
<i>Tempestività</i>	Riferita alla singola procedura	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente  Customer satisfaction	10 giorni  6
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione Bando Erasmus a cura del settore competente		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo:  0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 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.* Raccordo con l'Ufficio orientamento di Ateneo;
- iii.* Supporto nelle attività di Orientamento interne;
- iv.* Assistenza nella definizione del Piano di tutorato annuale;
- v.* Gestione bando di selezione degli Studenti senior e adempimenti conseguenti per pervenire alla graduatoria degli idonei;
- vi.* Contrattualizzazione degli Studenti senior;
- vii.* Verifica delle attività di tutorato svolte e liquidazione dei compensi;
- viii.* Rendicontazione delle attività liquidate;

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, studenti senior, 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>	Sito web del Dipartimento, PEC; TITULUS; E-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> – 0871 3554468, delegati del Dipartimento <a href="mailto:luigi.menghini@unich.it">luigi.menghini@unich.it</a> , <a href="mailto:laura.delellis@unich.it">laura.delellis@unich.it</a> , <a href="mailto:marialuigia.fantacuzzi@unich.it">marialuigia.fantacuzzi@unich.it</a> , <a href="mailto:claudio.ferrante@unich.it">claudio.ferrante@unich.it</a> <a href="mailto:susi.zara@unich.it">susi.zara@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia@unich.it">http://www.farmacia@unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Capacità di coinvolgimento	Campagna di orientamento	SI
	Servizio tutorato	Numero assegni di tutorato al 31.07.2020 (17)	
<i>Tempestività</i>	Riferita alla Campagna di orientamento	A cura del Settore Orientamento	SI
	Riferita al tutorato		
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente e Albo Pretorio entro 5 giorni		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 9. GESTIONE ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Supporto al Direttore, al Consiglio di Dipartimento e alla Commissione AQ;*
- ii. Raccordo con il Presidio di qualità;*
- iii. Gestione dei flussi informativi;*
- iv. Assistenza nella progettazione e nello svolgimento delle attività di autovalutazione;*
- v. Supporto nella predisposizione dei piani di audit interni;*
- vi. Predisposizione e diffusione della documentazione per il riesame.*

### Quadro sinottico

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

<i>Modalità di erogazione</i>	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>	Sito web del Dipartimento, PEC, TITULUS, E-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara <a href="mailto:alessandro.cama@unich.it">alessandro.cama@unich.it</a> , <a href="mailto:giustino.orlando@unich.it">giustino.orlando@unich.it</a> , <a href="mailto:cristina.maccallini@unich.it">cristina.maccallini@unich.it</a> , (delegati del Dipartimento), <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a> 0871 3554910, <a href="mailto:franco.dipaolo@unich.it">franco.dipaolo@unich.it</a> , – 0871 3554468,.
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia@unich.it">http://www.farmacia@unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>			
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura nei tempi previsti dall'Ateneo	Limite tendenziale: 0,95
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 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;*
- ix. Controllo dei locali deposito;*
- x. Manutenzione strumentazione;*
- xi. Sorveglianza degli impianti acqua demineralizzata di rete.*

### Quadro sinottico

*Destinatari* RSPP, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, studenti, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica, a sportello, telefonica, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Modulistica 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, telefonica, e-mail, PEC, Titulus
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Dipartimento di Farmacia – Via dei Vestini, 31 – 66100 Chieti – I livello del corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Farmacia Via dei Vestini, 31 – 66100 Chieti Telefono: 0871.3554906 e-mail: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a> , <a href="mailto:domenico.rapposelli@unich.it">domenico.rapposelli@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì in presenza previo appuntamento, dalle 08:00 alle 14:00 telefonicamente e via e-mail
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia.unich.it">http://www.farmacia.unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Livello di sicurezza	Numero controlli periodici della strumentazione	Livello previsto in Ateneo * 1,1
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo adempimento	Tempo per il completamento della procedura	5 giorni
<i>Trasparenza</i>			
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		

## 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, sitp web del dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Albo Pretorio, Amministrazione trasparente, sito web del Dipartimento.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa Via dei Vestini, 31 – Chieti Scalo 66100 I livello Corpo A – I livello Corpo C
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Telefono: 0871 3554509 – email <a href="mailto:viviana.digiacomone@unich.it">viviana.digiacomone@unich.it</a> (delegata del dipartimento) Telefono: 0871 3554910 – email <a href="mailto:anna.scimone@unich.it">anna.scimone@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	<a href="http://www.farmacia@unich.it">http://www.farmacia@unich.it</a>

## Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento	Assolvimento adempimenti di pubblicazione	SI
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo di pubblicazione Atti (giorni dalla emanazione)	1
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione trasparente		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:dipartimento.farmacia@unich.it">dipartimento.farmacia@unich.it</a>		