



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
12. Laboratori Didattici del Dipartimento

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 https://www.farmacia.unich.it/ 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 anna.scimone@unich.it 08713554910 , franco.dipaolo@unich.it – 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>	http://www.farmacia.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
		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: anna.scimone@unich.it – 0871 3554909 fabrizio.deangelis@unich.it , daniela.leucci@unich.it .
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.farmacia.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>	su scala da 1 a 10 *
		<i>Customer satisfaction</i>	6
<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 4
<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: dipartimento.farmacia@unich.it		

- Il Dipartimento ha posto come obiettivo un indice di gradimento non inferiore a sei. L'indagine verrà 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

Destinatari 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: anna.scimone@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.farmacia.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>	su scala da 1 a 10*
		<i>Customer satisfaction</i>	7
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio emissione ordinativo	Limite tendenziale: 0,85
		<i>Customer satisfaction</i>	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: dipartimento.farmacia@unich.it		

2.3. Collaborazioni esterne

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

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

<i>Modalità di erogazione</i>	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 anna.scimone@unich.it 0871 3554910, franco.dipaolo@unich.it – 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>	http://www.farmacia.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>	su una scala da 1 a 10*
		<i>Customer satisfaction</i>	6
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	Limite tendenziale: 0,95
		<i>Customer satisfaction</i>	5
<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 anna.scimone@unich.it 0871 3554910, franco.dipaolo@unich.it – 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>	http://www.farmacia.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>	su scala da 1 a 10*
		<i>Customer satisfaction</i>	5
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	Limite tendenziale 0,85
		<i>Customer satisfaction</i>	6
<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: dipartimento.farmacia@unich.it		

3. GESTIONE DELLA RICERCA

3.1. Progettazione su Bandi competitivi

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

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 anna.scimone@unich.it 0871 3554910, franco.dipaolo@unich.it – 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>	http://www.farmacia.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 progetti presentati	11
		<i>Numero progetti anni precedenti conclusi</i>	1
		<i>Customer satisfaction</i>	5
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo progetto	<i>Customer satisfaction</i>	su scala da 1 a 10*
		<i>Customer satisfaction</i>	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: dipartimento.farmacia@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. 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 anna.scimone@unich.it , adriano.mollica@unich.it (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>	http://www.farmacia.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

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

3.3. Assegni di ricerca

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

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 anna.scimone@unich.it 0871 3554910, franco.dipaolo@unich.it – 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>	http://www.farmacia.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>	su scala da 1 a 10*
		<i>Customer satisfaction</i>	6
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	Tempo medio per l'invio delle delibere al setteore competente (giorni)	Limite tendenziale: 5
		Numero delle procedure concluse entro 5 giorni lavorativi dall'approvazione degli atti	80%
		<i>Customer satisfaction</i>	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: dipartimento.farmacia@unich.it		

3.4 Borse di Studio per attività di ricerca e post lauream

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, titolari borse di studio, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	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 <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara franco.dipaolo@unich.it – 0871 3554468, anna.scimone@unich.it 0871 3554910
<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.farmacia.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>	su scala da 1 a 10*
		<i>Customer satisfaction</i>	7
<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)	5
		<i>Customer satisfaction</i>	7
<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: dipartimento.farmacia@unich.it		

4. GESTIONE OFFERTA FORMATIVA

4.1. Corsi di laurea, 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 e inserimento della stessa sulla piattaforma UGOV;*
- 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 e creazione degli stessi sulla piattaforma UGOV;*
- 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: dipartimento.farmacia@unich.it , cinzia.molino@unich.it
<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>	http://www.farmacia.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>	su scala da 1 a 10*
		<i>Customer satisfaction</i>	8
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo CdS	Tempestività negli adempimenti: numero procedure completate a cinque giorni dalla scadenza	Limite tendenziale: 0,95
		<i>Customer satisfaction</i>	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: dipartimento.farmacia@unich.it		

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 G. d'Annunzio di Chieti Pescara anna.scimone@unich.it 0871 3554910, franco.dipaolo@unich.it – 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>	http://www.farmacia.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>	su scala da 1 a 10*
		<i>Customer satisfaction</i>	4
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo Master /Corso post lauream	Tempestività negli adempimenti: numero procedure completate a cinque giorni dalla scadenza	Limite tendenziale: 0,95
		<i>Customer satisfaction</i>	3
<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: dipartimento.farmacia@unich.it		

5. GESTIONE ATTIVITÀ DIDATTICA

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto nella verifica di coerenza dell'Offerta formativa del Dipartimento con l'Offerta formativa dell'Ateneo;*
- ii. *Assistenza al monitoraggio svolto dai Presidenti di CdS*
- 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. *Supporto alla compilazione del Syllabus e monitoraggio degli inserimenti;*
- ix. *Monitoraggio del potenziale didattico del Dipartimento e verifica del carico didattico dei docenti del Dipartimento;*
- x. *Atti propedeutici alla liquidazione degli incarichi interni ed esterni;*
- xi. *Predisposizione e gestione delle procedure dei test di accesso;*
- xii. *Predisposizione e gestione della verifica delle conoscenze di base richieste;*
- xiii. *Supporto nella erogazione degli OFA;*
- xiv. *Predisposizione del Piano gestione aule anche attraverso la gestione dell'applicativo UP;*
- xv. *Redazione, pubblicazione del prospetto Appelli di esame e relative commissioni, inserimento sugli applicativi ESSE3 e UP;*
- xvi. *Redazione e pubblicazione delle sedute di laurea e relative commissioni, inserimento sull'applicativo ESSE3*
- xvii. *Istruttoria delle pratiche studenti;*
- xviii. *Gestione delle procedure per stage e tirocini;*
- xix. *Gestione delle procedure di mobilità internazionale studentesca;*
- xx. *Supporto agli esami di tirocinio;*
- xxi. *Supporto alla verbalizzazione on line e rilascio della firma digitale;*
- xxii. *Supporto all'Orientamento post lauream e al placement;*
- xxiii. *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.
-------------------------------	---

Modalità di accesso Frontoffice, telefonica, e-mail, PEC, Titulus

Segreteria di Dipartimento Segreteria amministrativa Dipartimento di Farmacia – Via dei Vestini, 31 – 66100 Chieti – I livello del corpo C

Contatti Università degli studi *G. d'Annunzio* di Chieti Pescara
Dipartimento di Farmacia
Via dei Vestini, 31 - 66100 Chieti
Telefono 0871.3554466
e-mail: dipartimento.farmacia@unich.it, cinzia.molino@unich.it,
lindapaola.manuele@unich.it

Orari 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

Link utili [http//www.farmacia.unich.it](http://www.farmacia.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>	su scala da 1 a 10*
		<i>Customer satisfaction</i>	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
		<i>Customer satisfaction</i>	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: dipartimento.farmacia@unich.it		

6. GESTIONE TERZA MISSIONE

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Istruttoria, predisposizione e raccolta del materiale di supporto per i punti da inserire all'Ordine del Giorno del Consiglio sulla Terza Missione;
- ii. Monitoraggio dei progetti di Terza missione;
- iii. Verifica di conformità alle disposizioni di legge e di statuto delle attività di Terza missione;
- iv. Attività di supporto al Comitato TM d'Ateneo: delegato di dipartimento;
- v. Supporto per il caricamento dei prodotti;
- vi. Diffusione dei risultati, dei bandi o progetti;
- vii. Raccordo e supporto agli Uffici della Scuola superiore per le procedure di deposito domanda di brevetto;
- viii. Raccordo e supporto agli Uffici della Scuola superiore per le procedure di costituzione di spin off;
- ix. Gestione delle carriere dei dottorandi e procedure di ammissione agli anni successivi al primo;
- x. 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 anna.scimone@unich.it 0871 3554910, franco.dipaolo@unich.it – 0871 3554468, antonio.distefano@unich.it (delegato del Dipartimento), adriano.mollica@unich.it (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>	http://www.farmacia.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
<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: dipartimeto.farmacia@unich.it		

7. GESTIONE INTERNAZIONALIZZAZIONE

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto nella predisposizione del Piano degli Scambi;*
- ii. *Istruttoria delle procedure per la mobilità docenti;*
- iii. *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 <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara anna.scimone@unich.it 0871 3554910, franco.dipaolo@unich.it – 0871 3554468, luigi.menghini@unich.it (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>	http://www.farmacia.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>	5
<i>Tempestività</i>	Riferita alla singola procedura	Tempo per il completamento della procedura/Tempo medio esercizio precedente	10 giorni
		<i>Customer satisfaction</i>	5
<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: dipartimento.farmacia@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. *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 anna.scimone@unich.it 0871 3554910, franco.dipaolo@unich.it – 0871 3554468, delegati del Dipartimento luigi.menghini@unich.it, laura.delellis@unich.it, marialuigia.fantacuzzi@unich.it, claudio.ferrante@unich.it susi.zara@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.farmacia.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 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: dipartimento.farmacia@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

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 alessandro.cama@unich.it , giustino.orlando@unich.it , cristina.maccallini@unich.it , (delegati del Dipartimento), anna.scimone@unich.it 0871 3554910, franco.dipaolo@unich.it , – 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>	http://www.farmacia.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 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: dipartimento.farmacia@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;*
- 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 G. d'Annunzio di Chieti Pescara Dipartimento di Farmacia Via dei Vestini, 31 – 66100 Chieti Telefono: 0871.3554906 e-mail: dipartimento.farmacia@unich.it , domenico.rapposelli@unich.it
<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>	http://www.farmacia.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Livello di sicurezza	Numero controlli periodici della strumentazione	Livello previsto in Ateneo *
<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: dipartimento.farmacia@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, 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 <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Telefono: 0871 3554509 – email viviana.digiacom@unich.it (delegata del dipartimento) Telefono: 0871 3554910 – email anna.scimone@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.farmacia.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 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: dipartimento.farmacia@unich.it		

13 LABORATORI DIDATTICI DEL DIPARTIMENTO

I laboratori didattici sono utilizzati per tutti i corsi di laurea afferenti al Dipartimento: FARMACIA, CHIMICA E TECNOLOGIA FARMACEUTICHE, TECNOLOGIE ECO-SOSTENIBILI E TOSSICOLOGIA AMBIENTALE (T.E.S.T.A.) e corsi di laurea nei quali vi sono insegnamenti specifici con esercitazioni di laboratorio di altre Scuole dell'Ateneo, erogati da docenti del Dipartimento. Tutti sono fortemente caratterizzati da attività ed esperienze formative di laboratorio chimico farmaceutico. Il Dipartimento dispone di 7 laboratori didattici (1-2; 3-4; 5-6; 7) - basamento - 1.

Profili gestionali

Attività gestionali connesse ai processi di:

- i. Supporto alla didattica;
- 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;

Gestione laboratori didattici

Il personale ha il compito di offrire un supporto tecnico ai corsi con laboratorio per il loro funzionamento, garantendo i seguenti processi, funzioni ed attività:

- Controllo e verifica, in avvio e fine di anno accademico, dei beni contenuti nei laboratori.
- Coordinamento con la Commissione Didattica, il Servizio Didattico e i docenti responsabili per l'organizzazione delle esercitazioni in merito a turni, allestimenti, periodi, orari, dispense, strumenti e materiali necessari, in base alle proposte di acquisto richieste dal docente responsabile dell'insegnamento.
- Supporto durante le esercitazioni ed assistenza agli studenti.
- Consulenza tecnica ed applicativa sui protocolli delle esercitazioni didattiche.
- Proposte di acquisto dei beni necessari al rinnovo ed al potenziamento di laboratori.
- Manutenzione ordinaria e straordinaria degli strumenti affidati.
- Gestione degli ordini di materiale consumabile e delle loro giacenze e scorte.
- Firma dei verbali di collaudo dei beni di nuovo acquisto e dei verbali di scarico inventariale dei beni non più utilizzabili.
- Aggiornamento inventari apparecchiature e attrezzature;
- Ricevimento richieste e verifica necessità nuova strumentazione, attrezzature e interventi manutenzione straordinaria, segnalazione alla Commissione Didattica e avvio procedura ordini.

Organizzazione esercitazioni didattiche

- Organizzazione, in collaborazione con i Docenti, e allestimento laboratori (preparazione reattivi, soluzioni e attrezzature necessari alle esercitazioni-prove pratiche);
- Organizzazione e allestimento laboratori per altre attività (esami di stato, corsi formazione, seminari, ecc.);
- Fotocopie di protocolli e altro materiale didattico per esercitazione;
- Smaltimento rifiuti chimici e biologici prodotti nel corso delle esercitazioni.

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Studenti iscritti;
<i>Modalità di erogazione</i>	Esercitazioni in presenza
<i>Modalità di accesso</i>	
<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) rosa.amoroso@unich.it, domenico.rapposelli@unich.it – 0871 3554906, e.dicampoli@unich.it – 0871 3554905, fabrizio.deangelis@unich.it – 0871 3554909
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.farmacia.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 procedimento	<i>Customer satisfaction</i>	Su scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo procedimento	Tempo per il completamento della procedura nei tempi previsti dall'Ateneo	0,95
<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: dipartimento.farmacia@unich.it		