



Carta dei Servizi e Standard di Qualità

1. Gestione Organi di Dipartimento: Consiglio, Giunta, Direttore
2. Gestione amministrativo-contabile
 - 2.1. Acquisizione Beni e servizi, Patrimonio
 - 2.2. Missioni e rimborsi
 - 2.3. Collaborazioni esterne
 - 2.4. Accordi, Convenzioni, Contratti
3. Gestione della Ricerca
 - 3.1. Progettazione su Bandi competitivi
 - 3.2. Dottorato
 - 3.3. Assegni di ricerca
 - 3.4. Borse di Studio per attività di ricerca e *post lauream*
 - 3.5. Servizi Bibliotecari
4. Gestione offerta formativa
 - 4.1. Corsi di laurea, laurea magistrale, laurea a ciclo unico
 - 4.2. 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, ossia:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Componenti del Consiglio e della Giunta di Dipartimento, Personale Strutturato, Amministrazione Centrale, e, in generale, ai terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	Raccolta, Archiviazione e Pubblicazione delle delibere e dei provvedimenti degli Organi di Dipartimento nel sito web del Dipartimento: http://www.dea.unich.it PEC, Titulus, Pubblicazione 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 DEA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DEA - Dipartimento di Economia Aziendale Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537588 – e-mail: sad.dipaziendale@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.dea.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>			
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di	Limite tendenziale: 0,80

	scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	
Publicazione Verbali e delibere d'urgenza	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: sad.dipaziendale@unich.it	

2. GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE

2.1. Acquisizione Beni e servizi, Patrimonio

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, collaboratori e contrattisti, 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>	Frontoffice, e-mail, PEC;
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DEA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DEA - Dipartimento di Economia Aziendale Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537588 – e-mail: sad.dipaziendale@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.dea.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento		
<i>Tempestività</i>	Acquisti beni e servizi	Tempo medio tra l'acquisizione della richiesta di acquisto o la determina a contrarre/ emissione ordine	Limite tendenziale: 11,43
	Pagamento fatture	Indice di tempestività pagamenti (su 30 gg)	-22
		Customersatisfaction	6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Piattaforma U-BAY –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: sad.dipaziendale@unich.it		

2.2. Missioni e rimborsi

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, collaboratori e contrattisti.
<i>Modalità di erogazione</i>	Procedura Web Missioni, Titulus, UGOV, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento,
<i>Modalità di accesso</i>	Procedura Web Missione, frontoffice, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DEA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DEA - Dipartimento di Economia Aziendale Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537588 – e-mail: sad.dipaziendale@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.dea.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento		
<i>Tempestività</i>	Pagamento missioni e rimborsi spese	Tempo medio tra l'acquisizione al protocollo del rendiconto all'emissione dell'ordinativo Customersatisfaction	Limite tendenziale: 2,58 6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Piattaforma Amministrazione trasparente -sezione pagamenti dell'amministrazione		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: sad.dipaziendale@unich.it		

2.3. Collaborazioni esterne

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, e-mail, UGOV, Predisposizione avviso pubblico, stesura contratti; Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus, Albo Pretorio, Piattaforma Amministrazione trasparente,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DEA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DEA - Dipartimento di Economia Aziendale Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537588 – e-mail: sad.dipaziendale@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.dea.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto	<i>Customersatisfaction</i>	
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto		Non ci sono dati di riferimento per il 2020
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione:Albo Pretorioe piattaforma Amministrazione trasparente, sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: sad.dipaziendale@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

Destinatari 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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DEA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DEA - Dipartimento di Economia Aziendale Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537588 – e-mail: sad.dipaziendale@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.dea.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo atto	<i>Customersatisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni) <i>Customersatisfaction</i>	30/90 6 su una scala da 1 a 10
<i>Trasparenza</i>	Tipologie Contratti per Attività Commerciale disponibili sul sito web di Ateneo		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: sad.dipaziendale@unich.it		

3.GESTIONE DELLA RICERCA

3.1. Progettazione su Bandi competitivi

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Predisposizione della documentazione di supporto oggetto di deliberazione e successivi adempimenti;*
- ii. Variazione del bilancio di previsione e adempimenti contabili conseguenti;*
- iii. Attuazione degli adempimenti amministrativo-contabili nel corso dello svolgimento del progetto;*
- iv. Controllo dei costi e monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto;*
- v. Attività connesse alla rendicontazione in itinere e finale;*
- vi. Attività connessa alle procedure di audit.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, università ed enti partner, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DEA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara DEA - Dipartimento di Economia Aziendale Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537588 – e-mail: sad.dipaziendale@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.dea.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo progetto	Numero progetti presentati	2
		Numero progettirif. ad anni precedenti conclusi	1
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo progetto	<i>Customersatisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<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: sad.dipaziendale@unich.it		

3.2. Dottorato

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

Destinatari Coordinatori dei dottorati di ricerca, docenti, ricercatori, dottorandi, università consorziate, enti e imprese partner per i dottorati industriali, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Trasmissione documentale agli Uffici competenti della Scuola superiore,
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa DEA – Viale Pindaro n. 43, 65127 Pescara- Scala Verde 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara DEA - Dipartimento di Economia Aziendale Viale Pindaro n. 43 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537588 – 085.4537589 – e-mail: sad.dipaziendale@unich.it ; antonio.buccione@unich.it ; massimo.sargiacomo@unich.it (coordinatore del dottorato AMBE)
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	