

# 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

*Destinatari* 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 e Archiviazione atti e provvedimenti degli Organi di Dipartimento Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Sito web, PEC, Titulus, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810 – e-mail: <a href="mailto:angelo.massimini@unich.it">angelo.massimini@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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 Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:  0,80
	Trasmissione atti	Giorni dalla sottoscrizione	5
<i>Trasparenza Gestione reclami</i>	Pubblicazione sul sito web		
		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo:  0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.diplingue@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

*Destinatari* 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, 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>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810, 0854537764, 0854537080 – e-mail: angelo.massimini@unich.it, stefania.pelusi@unich.it, rosaria.meli@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>Tempestività</i>	Acquisti beni e servizi	Tempo medio tra l'acquisizione della richiesta di acquisto o la determina a contrarre/ emissione ordine	Limite tendenziale: 30 gg
	Pagamento fatture	Indice di tempestività pagamenti (su 30 gg)	-5
<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: <a href="mailto:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a>		

## 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
<i>Modalità di erogazione</i>	Procedura Web Missioni, Titulus, UGOV, Modulistica
<i>Modalità di accesso</i>	Procedura Web Missione, frontoffice, e-mail
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala gialla 1° piano Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810, 0854537809 – e-mail: ediblasio@unich.it, angelo.massimini@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>Tempestività</i>	Pagamento missioni e rimborsi spese	Tempo medio tra l'acquisizione al protocollo del rendiconto all'emissione dell'ordinativo	Limite tendenziale: 30
<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: <a href="mailto:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@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

<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>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810 – e-mail: <a href="mailto:angelo.massimini@unich.it">angelo.massimini@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>	
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo medio tra l'acquisizione al protocollo della notula o fattura e l'emissione dell'ordinativo	Limite tendenziale: 30
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: 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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a>		

### 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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810 – e-mail: <a href="mailto:angelo.massimini@unich.it">angelo.massimini@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>	
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni)	30/180
<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: <a href="mailto:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@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 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>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810 – e-mail: <a href="mailto:angelo.massimini@unich.it">angelo.massimini@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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 progetti presentati	1
		Numero progetti rif. ad anni precedenti conclusi	1
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo progetto	<i>Customer satisfaction</i>	
<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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a>		

## 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>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810 – 085.4537881 – e-mail: <a href="mailto:angelo.massimini@unich.it">angelo.massimini@unich.it</a> ; <a href="mailto:persida.lazarevic@unich.it">persida.lazarevic@unich.it</a> (coordinatore del dottorato)
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>Tempestività</i>		Rispetto delle scadenze stabilite dalla Scuola Superiore  Per gli acquisti si deve far riferimento alla Sezione Acquisti Beni e Servizi	SI
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul Sito Web di Ateneo a cura della Scuola Superiore		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@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, UGOV, Modulistica; Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810 – e-mail: <a href="mailto:angelo.massimini@unich.it">angelo.massimini@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	Tempo medio per l'invio delle delibere al setteore competente (giorni)	5
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione a cura dell'Area del 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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@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, Modulistica
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810 – e-mail: <a href="mailto:angelo.massimini@unich.it">angelo.massimini@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>Tempestività</i>	Riferita alla singola borsa di studio	Tempo medio tra la richiesta di attivazione e l'accettazione da parte del vincitore della selezione (giorni)	90
	Riferita alla singola rata della borsa	Tempo medio tra l'attestazione da parte del docente/tutor al pagamento (giorni)	15
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: sito web del Dipartimento, Albo Pretorio, piattaforma Amministrazione trasparente e Piattaforma Wufoo		
<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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a>		

## 3.5. Servizi bibliotecari

### Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Consultazione in sede dei materiali bibliografici;
- ii. Assistenza e supporto nell'utilizzo di strumenti di ricerca e di informazione bibliografica;
- iii. Gestione del prestito bibliotecario;

### Quadro sinottico

Destinatari *Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, titolari borse di studio, studenti, soggetti esterni*

Modalità di erogazione	Frontoffice, e-mail,
Modalità di accesso	Frontoffice, e-mail, telefono,
Segreteria di Dipartimento	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 2° piano
Contatti	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537790- e-mail: <a href="mailto:remo.paciocco@unich.it">remo.paciocco@unich.it</a>
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,30 in presenza, telefonicamente e via mail
Link utili	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>
Efficacia	Riferita al singolo accesso		
Tempestività		Tempo medio di risposta a richiesta di informazione del prestito bibliotecario (minuti)	10
		Tempo medio intercorrente tra la richiesta del prestito bibliotecario e la concessione (minuti)	15
Trasparenza			
Gestione reclami		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a>		

## 4. GESTIONE OFFERTA FORMATIVA

### 4.1. Corsi di laurea, laurea magistrale,

#### 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. *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, collaboratori e contrattisti, tutor, matricole e studenti iscritti, terzi portatori di interesse.

<i>Modalità di erogazione</i>	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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE)  <b>Supporto informativo alle attività didattiche:</b> Telefono: 085.4537828, 0854537753, 0854537762 – e-mail: <a href="mailto:tutorato.lingue@unich.it">tutorato.lingue@unich.it</a> , <a href="mailto:didattica_lingue@unich.it">didattica_lingue@unich.it</a>  <b>Affidamenti docenti a contratto e nomina cultori della materia:</b> Telefono: 08713556048– e-mail: <a href="mailto:scuoladistudiumanistici@unich.it">scuoladistudiumanistici@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>Tempestività</i>	Riferita al singolo CdS	Completamento delle procedure entro le scadenze stabilite dall'Ateneo	SI
	Proposta affidamento insegnamenti a soggetti esterni	Tempo medio invio delibera e documentazione	15
<i>Trasparenza</i>	Portale Ateneo, Albo Pretorio (a cura dei Settori competenti), 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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a>		

## 4.2. Master e Corsi post lauream

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto nell'istruttoria per la predisposizione e l'approvazione della proposta di istituzione e 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 negli affidamenti degli insegnamenti e nelle procedure di bando contrattisti;*
- v. *Gestione amministrativa-contabile.*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA dell'Area Didattica dell'Ateneo, Segreteria studenti, collaboratori e contrattisti, tutor, studenti iscritti, terzi portatori di interesse.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, U-GOV, Esse3, Sito Web di Ateneo e di Dipartimento Bandi per affidamento incarichi. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	PEC, Titulus, U-GOV, Esse3, Sito Web di Ateneo e di Dipartimento Bandi per affidamento incarichi.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537810 – e-mail: <a href="mailto:angelo.massimini@unich.it">angelo.massimini@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo Master - Corso post lauream	Completamento della procedura entro le scadenze dal Regolamento di Ateneo	SI
	Proposta affidamento insegnamenti a soggetti esterni	Tempo medio invio delibera e documentazione	15
<i>Trasparenza</i>	<i>Pubblicazione sul sito web dell'Ateneo, Albo Pretorio (a cura dei Settori competenti), sito web del Dipartimento</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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a>		

## 5. GESTIONE ATTIVITÀ DIDATTICA

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Assistenza al monitoraggio svolto dai Presidenti di CdS;
- ii. Supporto ai Consigli di Corso di Studi;
- iii. Supporto alle Commissioni paritetiche;
- iv. Supporto alle Commissioni di Assicurazione della qualità;
- v. Svolgimento adempimenti di verifica delle coperture e di affidamenti interni ed esterni;
- vi. Atti propedeutici alla liquidazione degli incarichi interni ed esterni;
- vii. Predisposizione e gestione della verifica delle conoscenze di base richieste;
- viii. Supporto nella erogazione degli OFA;
- ix. Assistenza nelle procedure per il rilascio del doppio titolo;
- x. Predisposizione del Piano gestione aule;
- xi. Redazione e pubblicazione del prospetto Appelli di esame;
- xii. Istruttoria delle pratiche studenti;
- xiii. Gestione delle procedure per stages e tirocini.

### Quadro sinottico

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

<i>Modalità di erogazione</i>	Manifesto degli Studi, Bandi per affidamento incarichi, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Esse3, Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) <b>Supporto informativo alle attività didattiche:</b> Telefono: 085.4537828, 0854537753, 0854537762 – e-mail: <a href="mailto:tutorato.lingue@unich.it">tutorato.lingue@unich.it</a> , <a href="mailto:didattica_lingue@unich.it">didattica_lingue@unich.it</a> <b>Affidamenti docenti a contratto e nomina cultori della materia:</b> Telefono: 08713556048– e-mail: <a href="mailto:scuoladistudiumanistici@unich.it">scuoladistudiumanistici@unich.it</a> <b>Tirocini formativi e stages:</b> Telefono: 085.4537828 – e-mail: <a href="mailto:tutorato.lingue@unich.it">tutorato.lingue@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via 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>	Sulle singole procedure		
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo affidamento di insegnamento	Completamento della procedura entro il termine di inizio lezioni	Si
	Atti propedeutici alla liquidazione dei contratti di insegnamento	Tempo medio tra l'acquisizione della documentazione, la verifica e la trasmissione al settore competente (giorni)	10
	Tirocini e stages	Tempo medio tra l'acquisizione del progetto di tirocinio (correttamente formulato) e l'invio al Settore competente dell'Ateneo per l'assicurazione necessaria all'avvio del tirocinio (giorni)	10
	Prevalutazione carriera pregressa	Tempo medio per la durata del procedimento (giorni)	30
	Nomina Commissioni esami di Profitto e di Laurea	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni)	15/30
<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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a>		

## Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Istruttoria, predisposizione e raccolta del materiale di supporto per i punti da inserire all'Ordine del Giorno del Consiglio sulla Terza Missione;*
- ii. Monitoraggio dei progetti di Terza missione;*
- iii. Attività di supporto al Comitato TM d'Ateneo: delegato di dipartimento;*
- iv. Supporto per il caricamento dei prodotti;*
- v. Diffusione dei risultati, dei bandi o progetti;*
- vi. Supporto ai docenti per le attività di public engagement;*

## Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, 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, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 2° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537875 e-mail:  e-mail: <a href="mailto:eleonora.sasso@unich.it">eleonora.sasso@unich.it</a> (delegata del dipartimento);
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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 per il 2020
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento		Non ci sono dati di riferimento per il 2020
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@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. Rilascio degli Agreement agli studenti in mobilità;*
- iv. Rilascio delle attestazioni degli esami sostenuti all'estero e redazione tabella di conversione;*
- v. Supporto per la mobilità per la redazione di tesi di laurea e di laurea specialistica;*
- vi. Trasmissione delibere al settore Erasmus;*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, studenti e tesisti, terzi portatori di interesse.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 2° piano
<i>Contatti</i>	Telefono: 085.4537804 – e-mail: <a href="mailto:annarita.amicone@unich.it">annarita.amicone@unich.it</a> , <a href="mailto:erasmus.lingue@unich.it">erasmus.lingue@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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>Tempestività</i>	Riferita alla singola procedura	<i>Rilascio attestazioni e redazione tabella di conversione (giorni)</i>	15
		<i>Tempo medio invio delibere Consigli CdS al Settore Erasmus ed alla Segreteria Studenti (giorni)</i>	10
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione Bando Erasmus a cura del Settore Erasmus		
<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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@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. Assistenza nei rapporti con le Direzioni scolastiche regionale e provinciali;*
- iii. Monitoraggio delle iniziative ministeriali e dei relativi finanziamenti in materia di Orientamento;*
- iv. Supporto nel piano di interventi presso le scuole superiori del territorio;*
- v. Supporto nella organizzazione di visite in Dipartimento di scolaresche e di seminari di orientamento;*
- vi. Raccordo con l'Ufficio orientamento di Ateneo;*
- vii. Supporto nelle attività di Orientamento interne;*
- viii. Assistenza nella definizione del Piano di tutorato annuale;*
- ix. Gestione bando di selezione degli Studenti senior e adempimenti conseguenti per pervenire alla graduatoria degli idonei;*
- x. Contrattualizzazione degli Studenti senior;*
- xi. Verifica delle attività di tutorato svolte e liquidazione dei compensi;*

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, Direzioni scolastiche regionale e provinciali, studenti senior, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	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>	Frontoffice, telefono, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE)  Telefono: 085.4537828 – e-mail: <a href="mailto:tutorato.lingue@unich.it">tutorato.lingue@unich.it</a> ;
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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
		Numero immatricolandi contattati/numero immatricolandi contattati anno precedente	1
	Servizio tutorato	Numero assegni di tutorato/numero studenti iscritti	0,006
<i>Tempestività</i>	-	-	-
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Albo Pretorio, Amministrazione trasparente sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.diplingue@unich.it		

## 9. GESTIONE ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

### Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

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

### Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Presidio di qualità, docenti, ricercatori,
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, Modulistica 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>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 2° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Telefono: 085.4537849 – e-mail: <a href="mailto:paola.partenza@unich.it">paola.partenza@unich.it</a>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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 entro i tempi previsti dall'Ateneo	SI
<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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@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.*

### Quadro sinottico

*Destinatari* RSPP, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, studenti, 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>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE) Direttore del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne: e-mail: e-mail: <a href="mailto:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a> ; <a href="mailto:ediblasio@unich.it">ediblasio@unich.it</a> Telefono: 0854537844 - 0854537809
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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 (giorni)	5
<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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@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>	Sezione Amministrazione trasparente del sito web di Ateneo, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Albo Pretorio, Amministrazione trasparente
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Viale Pindaro n. 42, 65127 Pescara- Scala Gialla 1° piano
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne Viale Pindaro n. 42 – 65127 Pescara (PE)  Telefono: 085.4537810– e-mail: <a href="mailto:angelo.massimini@unich.it">angelo.massimini@unich.it</a> ,
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00 in presenza, telefonicamente e via mail
<i>Link utili</i>	<a href="https://www.lingue.unich.it/">https://www.lingue.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		
<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:direttore.diplingue@unich.it">direttore.diplingue@unich.it</a>		