



Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Approvata dal Consiglio di Dipartimento del 6.10.2020

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 Terza missione
6. Gestione Internazionalizzazione
7. Gestione Orientamento e tutorato
8. Gestione Assicurazione della Qualità
9. Gestione Sicurezza sui luoghi di lavoro
10. Gestione Trasparenza, Privacy e Anticorruzione

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

Profili gestionali

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

- i. Istruttoria, predisposizione e raccolta del materiale di supporto per i punti da inserire all'Ordine del Giorno del Consiglio e della Giunta;*
- ii. Verifica di conformità alle disposizioni di legge e di statuto;*
- iii. Verifica di conformità sullo svolgimento delle adunanze con controllo delle presenze e verbalizzazione degli interventi nella riunione;*
- iv. 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.*

Quadro sinottico

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

Modalità di erogazione Telematica a sportello, PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento:
<http://www.dmsi.unich.it>
Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
Archiviazione e pubblicazione delle delibere e dei provvedimenti degli Organi di Dipartimento nel sito web del Dipartimento:
<http://www.dmsi.unich.it>

Modalità di accesso Sito web del Dipartimento, PEC, Titulus, e-mail.

Segreteria di Dipartimento Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti

Contatti Università degli studi *G. d'Annunzio* di Chieti Pescara
D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento
Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH)
Telefono: 0871-3556618 - e-mail: dmsi@unich.it

Orari Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente

Link utili <http://www.dmsi.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
	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente 30 gg		
<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: dmsi@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 affenti 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, 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 secondo le procedure UGOV.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, borsisti, specializzandi, collaboratori e contrattisti, fornitori, professionisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, U-BUY 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 D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556618 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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>	6 su una scala da 1 a 10
<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: 7
	Pagamento fatture	Indice di tempestività pagamenti (su 30 gg)	Entro 20-30 gg.
<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: dmsi@unich.it		

2.2. Missioni e rimborsi

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, borsisti, specializzandi, collaboratori ad attività di ricerca 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 D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556784 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Pagamento missioni e rimborsi spese	Tempo medio tra l'acquisizione al protocollo del rendiconto all'emissione dell'ordinativo	Limite tendenziale: 4
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione 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: dmsi.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, PTA, dottorandi, 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 D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556394 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dmsi.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>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto		Non ci sono dati di riferimento per il 2020
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Albo Pretorio e piattaforma Amministrazione trasparente, sito web del Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dmsi@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 Dipartimento e 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 D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556784 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http//www.dmsi.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>	numero giorni
<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: dmsi@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

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, assegnisti, borsisti, collaboratori e contrattisti, università ed enti partner, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica a sportello, 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 D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556784 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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	Numero progetti presentati	5
		Numero progetti rif. ad anni precedenti conclusi	8
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo atto	<i>Customer satisfaction</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: dmsi@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

<i>Destinatari</i>	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, 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 D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556754 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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>	6 su una scala da 1 a 10
<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: dmsi@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, UGOV, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556394 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo assegno di ricerca	Tempo medio per l'invio delle delibere al settore competente (giorni)	3
<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: dmsi@unich.it		

3.4. Borse di Studio per attività di ricerca, formazione 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 e formazione;*
- vi. Liquidazione e pagamento rate della borsa di studio attraverso il sistema contabile UGOV.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, titolari borse di studio, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV,
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556394 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita alla singola borsa di studio	Tempo medio tra la richiesta di attivazione e l'accettazione da parte del vincitore della selezione (giorni)	90
	Riferita alla singola rata della borsa	Tempo medio tra l'attestazione da parte del docente/tutor al pagamento (giorni)	5
<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: dmsi@unich.it		

4. GESTIONE OFFERTA FORMATIVA

4.1. Corsi di laurea, laurea magistrale, laurea a ciclo unico

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. Approvazione dell'Offerta formativa del CdS incardinati nel Dipartimento;*
- ii. Propone l'istituzione, l'attività e soppressione dei CdS;*
- iii. Verifiche di conformità alle disposizioni di legge, di statuto e dei regolamenti didattici di Ateneo;*
- iv. Trasmissione delibere inerenti i Corsi di Studio alla Scuola di Medicina e Scuola della Salute.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, Ricercatori e Scuola di Medicina, matricole e studenti iscritti, terzi portatori di interesse.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Trasmissione documentale alla Scuola di Medicina.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556784 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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>	6 su una scala da 1 a 10
<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)		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dmsi@unich.it		

4.2. Scuole di specializzazione, master e *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.*
- vi. Verifiche dei requisiti e delle coperture;*
- vii. Supporto per le consultazioni delle Parti interessate;*
- viii. Istruttoria della documentazione per la predisposizione dei Piani di studio;*
- ix. Assistenza negli affidamenti degli insegnamenti e nelle procedure di bando per supplenti e contrattisti.*

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, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	PEC, Titulus, U-GOV,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556784 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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>	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	20
	Proposta affidamento insegnamenti a soggetti esterni	Tempo medio invio delibera e documentazione	20
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web dell'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: dmsi@unich.it		

5. GESTIONE TERZA MISSIONE

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

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

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Fontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556784 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo progetto	Numero audit con esito positivo/numero totale degli audit effettuati	Non ci sono dati di riferimento per il 2020
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento		Non ci sono dati di riferimento per il 2020
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente entro _____ giorni 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: dmsi@unich.it		

6. 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. Supporto nei rapporti con le università partner in raccordo con l'Ufficio internazionalizzazione dell'Ateneo;*
- iv. Trasmissione delibere al settore Erasmus.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, terzi portatori di interesse.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Trasmissione documentazione alle università partner, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Fontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556784 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita alla singola procedura	Tempo medio invio delibere Consigli CdS al Settore Erasmus ed alla Segreteria Studenti (giorni)	15
<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: dmsi@unich.it		

7. 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, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Fontoffice, telefono, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556394- e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

<i>Dimensione</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di Qualità</i>
<i>Efficacia</i>	Capacità di coinvolgimento	Campagna di orientamento	SI
	Servizio tutorato	Numero assegni di tutorato al 30.06.2020 (6)/ numero studenti iscritti al 30.06.2020	6 al 30.06.2020
<i>Tempestività</i>	-	-	-
<i>Trasparenza</i> <i>Gestione reclami</i>	Pubblicazione nella sezione Albo Pretorio, Amministrazione trasparente		
		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: dmsi@unich.it		

8. 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, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Fontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556784 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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 entro i tempi previsti dall'Ateneo	SI
<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: dmsi@unich.it		

9. 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. Supporto nelle procedure di audit periodico;*
- vii. Supporto nello smaltimento dei rifiuti speciali.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	RSPP, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, terzi portatori di interesse
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Fontoffice, e-mail, PEC, Titulus,
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556784 - e-mail: direttore.dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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 * 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: dmsi@unich.it		

10. 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. Monitoraggio degli adempimenti disposti dall'Anac;*
- iv. 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>	Segreteria amministrativa D.M.S.I. c/o CAST– Via Luigi Polacchi n. 11, 66100 Chieti
<i>Contatti</i>	Università degli studi <i>G. d'Annunzio</i> di Chieti Pescara D.M.S.I. c/o CAST– Dipartimento di Medicina e Scienze dell'Invecchiamento Via Luigi Polacchi n. 11 – 66100 Chieti (CH) Telefono: 0871-3556394 - e-mail: dmsi@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 in presenza e telefonicamente
<i>Link utili</i>	http://www.dmsi.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 dall'emanazione)	5
<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: dmsi@unich.it		