

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

1. Gestione Organi di Dipartimento: Consiglio, Giunta, Direttore
 - 1.1. Servizi per informazioni generali, accoglienza e protocollo
 - 1.2. Attività di segreteria agli organi collegiali
 - 1.3. Sportello docenti
 - 1.4. Supporto all'organizzazione di eventi scientifici
 - 1.5. Servizio di supporto all'attività clinico assistenziale

2. Gestione Amministrativo-Contabile
 - 2.1. Supporto per acquisizione beni e servizi per attività di didattica e ricerca
 - 2.2. Supporto all'attività di gestione di missioni e mobilità per ricerca e formazione
 - 2.3. Supporto all'attività di acquisizione collaborazioni esterne per prestazioni occasionali
 - 2.4. Supporto per la partecipazione di soggetti volontari alle sperimentazioni
 - 2.5. Patrimonio: Gestione beni di inventario e scarico inventariale

3. Gestione della Ricerca
 - 3.1. Supporto alla gestione dei progetti nazionali/internazionali
 - 3.2. Convenzioni di ricerca
 - 3.3. Supporto all'attività di ricerca e sperimentazione per studi no profit
 - 3.4. Supporto per la gestione di assegni di ricerca e borse di studio
 - 3.5. Supporto al dottorato

4. Gestione offerta formativa e attività didattica
 - 4.1. Orientamento studenti
 - 4.2. Supporto all'attività didattica
 - 4.3. Gestione di borse di studio e assegni per attività di tutorato
 - 4.4. Gestione dei corsi post lauream
 - 4.5. Gestione convenzioni di tirocini formativi e stages

5. Gestione Terza missione
 - 5.1. Supporto all'attività di ricerca e sperimentazione per studi commissionati da terzi
 - 5.2. Supporto all'attività verso il cittadino e la collettività
 - 5.3. Servizio di consulenze fisiologiche
 - 5.4. Servizio di consulenze neuropsicologiche
 - 5.5. Gestione del portale web del Dipartimento

6. Gestione Internazionalizzazione
- 6.1. Mobilità Erasmus
- 6.2. Mobilità su convenzioni internazionali
- 6.3. Supporto per la gestione attività di visiting

7. Gestione Assicurazione della Qualità

8. Gestione Sicurezza sui luoghi di lavoro

9. Gestione Trasparenza, Privacy e Anticorruzione

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

1.1. Servizi per informazioni generali, accoglienza e protocollo

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Segreteria della Direzione di Dipartimento;
- ii. Tenuta delle varie "agende di Dipartimento";
- iii. Orientamento dell'utenza ai servizi di Dipartimento e accoglienza ospiti;
- iv. Ricezione e protocollazione documentazione.

Quadro sinottico

Destinatari Afferenti al Dipartimento (docenti, ricercatori, assegnisti, studenti, borsisti, dottorandi, specializzandi), utenti esterni.

<i>Modalità di erogazione</i>	Corrispondenza, informazioni, appuntamenti, contatti. La Segreteria evaderà le richieste prevalentemente via e-mail o telefono, in funzione della priorità delle stesse.
<i>Modalità di accesso</i>	Il richiedente contatta la Segreteria in front-office/ telefonicamente/ via mail.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 attività	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura	Limite tendenziale:
	Evasione richieste di informazioni/appuntamenti	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (2 giorni) Tempo effettivo dal ricevimento della richiesta all'evasione della stessa	2 gg =1 2 giorni = 1
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Accoglienza e protocollo".		

1.2 Attività di segreteria agli organi collegiali

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- 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 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 Afferenti al Dipartimento, uffici amministrativi e organi di controllo accademici, università ed enti partner, terzi finanziatori, utenti esterni.

<i>Modalità di erogazione</i>	Trasmissione atti, Archiviazione e Pubblicazione delle delibere e dei provvedimenti degli Organi di Dipartimento nel sito web del Dipartimento: La Segreteria evaderà le richieste prevalentemente tramite PEC, Titulus, UGOV, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Il richiedente contatta la Segreteria in front-office/ telefonicamente/ via mail/ PEC.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 attività	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Redazione verbale e invio delle delibere	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (20 giorni)	20 gg = 1
		Tempo effettivo dalla data di riunione all'invio della delibera	10 giorni= 0,5
	Repertorio e Pubblicazione Verbali	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (7 giorni)	7 gg= 1
		Tempo effettivo dalla sottoscrizione	6 giorni= 0,85
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito web del Dipartimento - Estratti su Piattaforma U-Buy		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione organi collegiali".		

1.3 Sportello docenti

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Supporto per la gestione delle procedure di reclutamento del personale docente;*
- ii. *Supporto per la gestione delle procedure di reclutamento dei ricercatori.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Il servizio viene richiesto in una prima fase dal personale interno (personale docente e ricercatore afferente al Dipartimento) mentre in una fase successiva riguarda anche il personale esterno (commissioni concorsuali). I destinatari sono prevalentemente docenti o soggetti esterni. Il servizio si interfaccia anche con gli uffici preposti dell'Amministrazione centrale.
<i>Modalità di erogazione</i>	Procedure amministrative per la raccolta delle richieste di attivazione procedura, per la predisposizione del bando, per la costituzione della commissione giudicatrice. La segreteria prende contatti con i possibili commissari per la documentazione concorsuale e per l'avvio delle procedure di concorso. La segreteria si interfaccia con l'Area del Personale per seguire l'iter concorsuale della procedura dall'emanazione del bando di selezione fino alla presa di servizio del candidato vincitore. La Segreteria evaderà le richieste prevalentemente tramite e-mail/Titulus/ PEC. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e alle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Il richiedente contatta la Segreteria in front-office/ telefonicamente/ posta interna/ via mail/ PEC/Titulus per le informazioni preliminari e la modulistica attinente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 attività	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento di competenza del Dipartimento	Limite tendenziale:
	Invio documentazione ai richiedenti per avvio procedura	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (5 giorni)	5 gg = 1
		Tempo effettivo che decorre dalla data della richiesta all'invio della documentazione	3 giorni = 0,60
<i>Trasparenza</i>	Trattasi di attività propedeutica i cui atti finali vengono pubblicati da altri Settori dell'Ateneo		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Sportello Docenti e collaboratori".		

1.4 Supporto all'organizzazione di eventi scientifici

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Supportare gli afferenti al Dipartimento nell'organizzazione di eventi scientifici;
- ii. Supportare gli afferenti al Dipartimento nell'organizzazione di Seminari e Convegni;
- iii. Supportare gli afferenti al Dipartimento nell'organizzazione di Meeting e Workshop;
- iv. Supportare gli afferenti al Dipartimento nell'organizzazione di Winter/ Summer school.

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Personale afferente al Dipartimento.
<i>Modalità di erogazione</i>	La segreteria si occupa di coordinare l'avvio dell'iter amministrativo e la logistica. Il servizio viene richiesto in una prima fase dal personale interno (personale docente e ricercatore afferente al Dipartimento) mentre in una fase successiva riguarda anche il personale esterno (relatori, partecipanti e fornitori). La Segreteria evaderà le richieste prevalentemente tramite e-mail/Titulus/ PEC. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e alle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Il richiedente contatta la Segreteria in front-office/posta interna/ telefonicamente/ via mail/ PEC per le informazioni preliminari e la modulistica attinente che, su richiesta, viene trasmessa tramite mail.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Supporto Servizio CINECA - Tel. 0871-3556928 - e-mail: segreteria.dnisc@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 attività	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Invio documentazione per avvio procedura	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (5 giorni)	5 gg = 1
	Emissione provvedimento delibera/prenotazione/atto conferimento incarico	Tempo effettivo che decorre dalla data della richiesta all'invio della documentazione	3 giorni = 0,60
		Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (15 giorni)	15 gg = 1
		Tempo effettivo che	

		decorrenza alla deliberazione all'emissione del provvedimento (15 giorni)	13 giorni = 0,86
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito del Dipartimento https://www.dnisc.unich.it/ sotto la voce Avvisi, Notizie ed Eventi. Pubblicazione sul Portale Appalti e Contratti entro 10 giorni dalla sottoscrizione del singolo provvedimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Organizzazione eventi" .		

1.5 Servizio di supporto all'attività clinico-assistenziale

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Supporto per le attività di segreteria per rapporti con amministrazione ospedaliera;*
- ii. *Gestione orari, disponibilità logistiche e acquisti.*

Quadro sinottico

Destinatari Il servizio viene richiesto dal personale docente e ricercatore, dagli specializzandi afferenti al Dipartimento. I destinatari sono medici e specializzandi del Dipartimento e della ASL 02 di Lanciano Vasto Chieti.

La segreteria si occupa di fornire informazioni e coordinare la logistica connessa alle due strutture.

<i>Modalità di erogazione</i>	La Segreteria evaderà le richieste prevalentemente tramite front-office e/o telefonicamente e tramite e-mail / posta interna.
<i>Modalità di accesso</i>	Il richiedente contatta la Segreteria in front-office/ posta interna/ telefonicamente/ via mail.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria U.O. di Radiologia (V livello corpo E) - Ospedale SS. Annunziata - Via dei Vestini 5 - 66100 Chieti. Segreteria Clinica Neurologica (VII livello corpo M) - Ospedale SS. Annunziata - Via dei Vestini 5 - 66100 Chieti.
<i>Contatti</i>	Segreteria U.O. di Radiologia: (V livello corpo E) - Ospedale SS. Annunziata - Via dei Vestini 5 - 66100 Chieti Sig.ra Maria Grazia Ciarciaolini - Tel. 0871-357999 - e-mail: mariagrazia.ciarciaolini@unich.it Sig.ra Cinzia Pantalone - Tel. 0871-358979 - e-mail: cinzia.pantalone@unich.it ; Segreteria Clinica Neurologica: (VII livello corpo M) - Ospedale SS. Annunziata - Via dei Vestini 5 - 66100 Chieti. Sig.ra Patrizia Vellante - Tel. 0871-358525 - e-mail: patrizia.vellante@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 attività	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento Evasione richieste di informazioni/ acquisti /provvedimenti in genere	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni 5) Tempo effettivo che decorre dal ricevimento della richiesta all'evasione della stessa	Limite tendenziale: 5 gg = 1 3 giorni = 0,60
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione Attività Clinico-assistenziali".		

2. GESTIONE AMMINISTRATIVO - CONTABILE

2.1. Supporto per acquisizione beni e servizi, per attività didattiche e di ricerca

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. acquisizione delle richieste di acquisto da parte di docenti, ricercatori e altro personale afferenti al Dipartimento;
- ii. verifica della disponibilità e della copertura finanziaria;
- iii. redazione determina a contrarre per procedure di acquisto in economia;
- iv. redazione deliberazioni per acquisizioni sottosoglia o soprasoglia e avvio procedure di gara;
- v. espletamento delle procedure di acquisto mediante l'acquisizione delle offerte e la ricognizione su Consip, Me.P.A., U-Buy e sul mercato libero;
- vi. richieste CIG, DURC e verifiche di cui al D. Lgs. 50/2016;
- vii. emissione degli ordini di acquisto,
- viii. accettazione, registrazione e contabilizzazione della fattura;
- ix. liquidazione fattura e inserimento in distinta per Istituto Tesoriere;
- x. pubblicazione atti su piattaforma U-Buy.

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>	La segreteria prende in carico la richiesta verifica la disponibilità dei fondi e individua la procedura da avviare. PEC, Titulus, e-mail, Piattaforma U-BUY, U-GOV, Me.P.A., Consip Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	L'interessato trasmette alla segreteria la richiesta di acquisto tramite front-office/ posta interna/ telefonicamente/ e-mail. Le varie tipologie di richieste di acquisto sono disponibili sul sito di Dipartimento o, su richiesta, trasmesse tramite mail.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11- 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Supporto servizio CINECA - Tel. 0871-3556927 - e-mail: dnisc@unich.it Supporto servizio CINECA - Tel. 0871-3556957 - e-mail: m.durante@cineca.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.unich.it/ ; https://www.dnisc.unich.it/pagina-modulistica-621

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 attività	<i>Customer satisfaction</i>	≥7 efficacia/≥6 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo	Limite tendenziale:

	Acquisti beni e servizi (su media n. 347 ordini dell'anno 2019)	provvedimento Tempo medio tra l'acquisizione della richiesta di acquisto – emissione della determina contrarre/ emissione ordine (30 giorni) Tempo effettivo che decorre dal ricevimento della richiesta all'emissione dell'ordine	30 gg= 1 20 giorni = 0,66
	Pagamento fatture	Tempo medio (in giorni) tra il protocollo della fattura ricevuta e il giorno del pagamento della fattura (60 giorni) Tempo effettivo che decorre dalla ricezione della fattura all'emissione dell'ordinativo di pagamento	60 gg= 1 60 giorni = 1
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione: Piattaforma U-BUY		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Acquisizione beni e servizi" .		

2.2. Supporto all'attività di gestione di missioni e mobilità per ricerca e formazione

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Supporto per la gestione dei rimborsi a piè di lista a personale docente e non docente, ricercatori, assegnisti e borsisti e personale esterno inserito in progetti di ricerca gestiti dal Dipartimento;*
- ii. *Supporto per la gestione delle diarie a personale docente e ricercatore afferente al Dipartimento;*
- iii. *Supporto per la gestione dei rimborsi a piè di lista a studenti iscritti a Scuola di Dottorato e Scuole di Specializzazione impegnati in mobilità.*

Le attività riguardano:

- Acquisizione della richiesta di missione;*
- Verifica della disponibilità finanziaria;*
- Autorizzazione alla missione;*
- Acquisizione e verifica della documentazione giustificativa di spesa;*
- Registrazione e contabilizzazione della missione attraverso il sistema contabile UGOV;*
- Liquidazione missione e inserimento in distinta per Istituto Tesoriere.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Il servizio viene richiesto dal personale docente e ricercatore, dagli assegnisti, dottorandi, borsisti, specializzandi e collaboratori di ricerca inseriti nei progetti afferenti al Dipartimento.
<i>Modalità di erogazione</i>	In fase di attivazione della nuova procedura la segreteria procede alla verifica delle credenziali e alle informazioni procedurali dell'applicativo. Vengono fornite indicazioni circa la documentazione da presentare per il rimborso delle spese sostenute. Vengono fornite le indicazioni procedurali ai collaboratori esterni. Procedura Web Missioni, Titulus, UGOV.
<i>Modalità di accesso</i>	Il personale strutturato avvia la procedura telematica. Modulistica cartacea trasmessa tramite front-office/ e-mail/ posta interna.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Supporto Servizio CINECA - Tel. 0871-3556928 - e-mail: segreteria.dnisc@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza / telefonicamente/ mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 attività	<i>Customer satisfaction</i>	≥7 efficacia/≥7 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferito al singolo provvedimento	Tempo medio tra l'acquisizione al protocollo del rendiconto all'emissione dell'ordinativo	Limite tendenziale:
	Rimborso missioni e rimborsi spese (Su media n. 380 missioni dell'anno 2019)	Tempo medio (in giorni) tra il giorno di acquisizione al protocollo del modulo di rendiconto missione e il giorno di liquidazione dello stesso	30 gg = 1

		(30 giorni) Tempo che intercorre tra il giorno di acquisizione al protocollo del modulo di rendiconto missione (con allegata tutta la documentazione di spesa) e il giorno di liquidazione dello stesso	27 giorni = 0,90
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione Missioni".		

2.3. Supporto all'attività di acquisizione collaborazioni esterne per prestazioni occasionali

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. acquisizione delle richieste da parte di docenti e ricercatori afferenti al Dipartimento;
- ii. verifica della disponibilità e della copertura finanziaria;
- iii. istruttoria propedeutica per l'approvazione e per il successivo eventuale bando interno ed esterno;
- iv. eventuale pubblicazione del bando ed espletamento delle procedure di selezione;
- v. conferimento incarichi per prestazioni occasionali,
- vi. acquisizione, registrazione e contabilizzazione delle note/parcelle attraverso il sistema contabile UGOV;
- vii. liquidazione spesa e inserimento in distinta per Istituto Tesoriere;
- viii. pubblicazione atti su sito Amministrazione Trasparente.

Quadro sinottico

Destinatari Il servizio viene richiesto dal personale docente e ricercatore afferente al Dipartimento. Nella fase successiva è interessato il personale esterno (relatori di seminari/workshop e incaricati per attività didattica in Corsi di Perfezionamento, personale a contratto per prestazioni occasionali).

Modalità di erogazione	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, UGOV, Predisposizione bando interno/esterno, predisposizione tracce verbali di selezione, redazioni contratti; Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale.
Modalità di accesso	Il richiedente contatta la segreteria per la modulistica del caso tramite front-office/ e-mail /telefonicamente/PEC.
Segreteria di Dipartimento	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
Contatti	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Sig.ra Marilena Troiano - Tel. 0871-3556928 - e-mail: marilena.troiano@unich.it Supporto Servizio CINECA - Tel. 0871-3556928 - e-mail: segreteria.dnisc@unich.it
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
Link utili	https://www.dnisc.unich.it/

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

Dimensione	Livello di servizio	Indicatore	Standard di Qualità
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento	<i>satisfaction</i>	≥6 efficacia/≥6 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Pubblicazione del bando (se necessita)	Tempo medio (in giorni) tra il giorno di deliberazione e la data di pubblicazione. (15 giorni)	15 gg =1

	Liquidazione compensi	<p>Tempo effettivo che decorre tra dalla delibera e verifica del bando (da parte del richiedente) e la pubblicazione del bando</p> <p>Tempo medio (in giorni) tra il giorno di acquisizione al protocollo della documentazione di spesa e il giorno di liquidazione della stessa (30 giorni)</p> <p>Tempo effettivo che decorre dalla ricezione della notula e l'emissione dell'ordinativo di pagamento</p>	<p>13 giorni = 0,86</p> <p>30 gg = 1</p> <p>30 giorni= 1</p>
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazioni: Albo Pretorio di Ateneo – Amministrazione Trasparente		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione collaborazioni prestazioni occasionali".		

2.4. Supporto per la partecipazione di soggetti volontari alle sperimentazioni

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Scopo del servizio è fornire supporto per la gestione delle misure/ sperimentazioni svolte da volontari nell'ambito dei progetti di ricerca.*
Le attività riguardano:
reclutamento dai soggetti da parte dei responsabili scientifici dei progetti di ricerca;
acquisizione da parte dei responsabili scientifici della documentazione (documento informativo sull'esame da eseguire per la finalità di ricerca scientifica, informativa trattamento dati, consenso informato sull'esame da eseguire per la finalità di ricerca scientifica, questionario soddisfazione utente);
acquisizione della documentazione di spesa (notula e scheda anagrafica);
registrazione e contabilizzazione delle notule attraverso il sistema contabile UGOV;
liquidazione spesa e inserimento in distinta per Istituto Tesoriere.

Quadro sinottico

Destinatari Il servizio viene richiesto dal personale docente e ricercatore afferente al Dipartimento e dai dottorandi/assegnisti responsabili di progetti di ricerca. I destinatari sono prevalentemente studenti o soggetti esterni.

<i>Modalità di erogazione</i>	Dopo aver effettuato la sperimentazione, si procede alla liquidazione del compenso dovuto. Titulus, UGOV.
<i>Modalità di accesso</i>	Il richiedente contatta la segreteria o il Responsabile scientifico della ricerca per la modulistica. Front-office/ mail /telefonicamente. Documentazione disponibile sul sito di Dipartimento.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Fiorella Perinelli - Tel. 0871-3556927- e-mail: fiorella.perinelli@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.unich.it/ https://www.dnisc.unich.it/pagina-modulistica-621

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 attività	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Liquidazione compensi	Tempo medio (in giorni) tra il giorno di acquisizione al protocollo della documentazione di spesa e il giorno di liquidazione della stessa (30 giorni)	30 gg = 1

		Tempo effettivo che decorre dalla ricezione della notula e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	15 giorni = 0,50
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Volontari alle Sperimentazioni" .		

2.5 Patrimonio: gestione beni di inventario e scarico inventariale

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Registrazione buono di carico del bene;
- ii. Gestione dell'archivio dei beni inventariabili;
- iii. Predisposizione documentazione per autorizzazione detenzione fuori sede (per strumentazione informatica e tecnico-scientifica)
- iv. Gestione prelievo materiale bibliografico;
- v. Gestione richiesta scarico inventariale di un bene e verifica della corrispondenza del numero di inventario;
- vi. Predisposizione smaltimento di un bene.

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti e Ricercatori afferenti del Dipartimento. Uffici centrali di Ateneo.
<i>Modalità di erogazione</i>	Tramite Titulus, UGOV, E-mail. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale.
<i>Modalità di accesso</i>	Il richiedente contatta la segreteria per la modulistica. Front-office/ mail.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Patrimonio bibliografico: Sig.ra Fiorella Perinelli - Tel. 0871-3556927 - e-mail: fiorella.perinelli@unich.it Patrimonio arredi e attrezzature Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Supporto del servizio CINECA - Tel. 0871-3556927 - e-mail: dnisc@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/ mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 attività	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Delibera del Consiglio di scarico inventariale	Tempo medio (in giorni) tra il giorno di acquisizione al protocollo della richiesta e il giorno di trasmissione al settore competente (30 giorni)	30 gg = 1
		Tempo effettivo di invio della richiesta di smaltimento dopo	30 giorni= 1

	Smaltimento del bene	la deliberazione del Consiglio Tempo medio (in giorni) tra il giorno di acquisizione al protocollo dell'autorizzazione alla dismissione e l'inoltro della richiesta di smaltimento (30 giorni)	Non quantificabile. Si cerca di cumulare le richieste di smaltimento per economizzare sulle spese di chiamata
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione Inventario".		

3. GESTIONE DELLA RICERCA

3.1. Supporto alla gestione dei progetti Nazionali/Internazionali

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

Destinatari Docenti, ricercatori, università ed enti partner, terzi finanziatori, terzi portatori di interesse.

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV, Piattaforma UE. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice/ e-mail/ PEC/ Titulus/ telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Supporto Servizio CINECA - Tel. 0871-3556928 - e-mail: segreteria.dnisc@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 efficacia/≥6 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Supporto sottoscrizione documenti	Tempo medio (in giorni) tra il giorno di acquisizione della richiesta di sottoscrizione e l'acquisizione della sottoscrizione da parte del Rettore (10 giorni)	10 gg = 1
		Tempo effettivo per l'acquisizione del documento sottoscritto	7 giorni= 0,70

	Produzione rendiconti di spesa	Tempo medio (in giorni) tra il giorno di acquisizione della richiesta di predisposizione rendiconto e l'emissione della documentazione di rendicontazione (30 giorni) Tempo effettivo per il rilascio della rendicontazione	30 gg= 1 20 giorni= 0,66
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione Progetti".		

3.2. Convenzioni di ricerca

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Assistenza agli afferenti al Dipartimento per la stipula delle convenzioni, gestione amministrativa e contabile;
- ii. Informazioni sui vincoli di legge e regolamenti, monitoraggio delle entrate, esecuzione alle decisioni di spesa per l'attuazione delle convenzioni;
- iii. Supporto informativo per enti e collaboratori esterni.

Quadro sinottico

Destinatari Personale docente e ricercatore afferente al Dipartimento e referenti amministrativi di enti terzi

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, e-mail, UGOV. Approvazione Organi Collegiali, stipula dell'atto. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Il soggetto afferente al Dipartimento può contattare la segreteria esponendo la tipologia della convenzione di interesse. Front-office/ e-mail/ PEC/Titulus/ telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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>	≥7 efficacia/≥7 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Sottoscrizione della convenzione	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni 30/180)	max 180 gg=1
		Tempo effettivo dall'avvio della procedura alla sottoscrizione della convenzione	180 giorni = 1
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Convenzioni di Ricerca".		

3.3. Supporto all'attività di ricerca e sperimentazione per studi no profit

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Informazioni e assistenza per l'iter da seguire per la richiesta di autorizzazione a svolgere sperimentazioni per studi no profit;*
Le attività riguardano:
Istruttoria per approvazione degli studi da parte del Consiglio di Dipartimento;
supporto compilazione modulistica amministrativa da presentare al Comitato Etico;
sottoscrizione documentazione.

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, ricercatori, assegnisti di ricerca, dottorandi, borsisti afferenti al Dipartimento.

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, e-mail.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice/ e-mail/ PEC/telefonticamente. Documentazione su sito Comitato Etico.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11-66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Sig.ra Fiorella Perinelli - Tel. 0871-3556927 - e-mail: fiorella.perinelli@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza / telefonticamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Sottoscrizione documentazione per Comitato Etico	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni 10)	10 gg = 1
		Tempo effettivo dall'avvio della procedura alla sottoscrizione della convenzione	7 giorni= 0,70
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Attività di Ricerca e Sperimentazioni".		

3.4.1 Supporto per la gestione di assegni di ricerca

3.4.2 Supporto per la gestione delle borse di studio

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

3.4.1 ASSEGNI DI RICERCA

- i. *Acquisizione delle proposte di attivazione e verifica disponibilità finanziaria;*
- ii. *Istruttoria propedeutica per l'approvazione del Consiglio di Dipartimento;*
- iii. *Trasmissione delibera al settore competente per gli adempimenti successivi;*
- iv. *Designazione commissione concorsuale;*
- v. *Eventuali procedure di rinnovo degli assegni.*

3.4.2 BORSE DI STUDIO DI RICERCA E FORMAZIONE

- i. *Acquisizione delle proposte di attivazione e verifica disponibilità finanziaria;*
- ii. *Istruttoria propedeutica e predisposizione bando per l'approvazione del Consiglio di Dipartimento;*
- iii. *Pubblicazione del bando;*
- iv. *Predisposizione tracce verbali per selezione candidati;*
- v. *Pubblicazioni su sito Amministrazione Trasparente e Albo Pretorio di Ateneo;*
- vi. *Adempimenti amministrativo-contabili conseguenti all'affidamento della borsa di studio;*
- vii. *Registrazione contratto e liquidazione rate della borsa di studio attraverso il sistema contabile UGOV;*
- viii. *Liquidazione missione e inserimento in distinta per Istituto Tesoriere.*

Quadro sinottico

Destinatari Docenti e ricercatori afferenti al Dipartimento, beneficiari di assegni di ricerca e borse di studio, Enti esterni finanziatori.

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV. Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office/ e-mail/ PEC/ Titulus/ telefonicamente. La documentazione è disponibile sul sito di Dipartimento.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Assegni di ricerca: Sig.ra Fiorella Perinelli - Tel. 0871-3556927 - e-mail: fiorella.perinelli@unich.it Borse di studio: Sig.ra Marilena Troiano - Tel. 0871-3556928 - e-mail: marilena.troiano@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.unich.it/ ; https://www.dnisc.unich.it/pagina-modulistica-621

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>	Assegni ≥ 7 efficacia/ ≥ 7 tempestività Borse ≥ 8 efficacia/ ≥ 8 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento	Limite tendenziale:
	Attivazione dell'assegno di ricerca	Tempo medio tra l'acquisizione al protocollo della richiesta del docente e la trasmissione al settore competente della deliberazione di approvazione del Consiglio di Dipartimento (max giorni 40)	40 gg = 1
	Attivazione borsa di studio: pubblicazione bando	Tempo effettivo per la trasmissione della delibera al Settore competente	30 giorni = 0,75
	Liquidazioni singole rate borse di studio	Tempo medio tra l'acquisizione al protocollo della richiesta del docente e la pubblicazione dello stesso per il conferimento della borsa di studio (giorni 50)	50 gg = 1
		Tempo effettivo	40 giorni = 0,80
		Tempo medio tra l'acquisizione dell'attestazione da parte del tutor all'emissione dell'ordinativo di pagamento (giorni 10)	10 gg = 1
		Tempo effettivo	5 giorni = 0,50
<i>Trasparenza</i>	Per borse di ricerca: Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente – Pubblicazione Albo Pretorio di Ateneo Per assegni di ricerca: pubblicazione da parte del Settore competente		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Assegni di Ricerca e Borse di Studio".		

3.5. Supporto al dottorato

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Supporto amministrativo ai Coordinatori;*
- ii. *Supporto ai docenti per le attività di formazione e ricerca collegate.*

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, Ricercatori, dottorandi, enti finanziatori, utenza esterna.

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Sito web del Dipartimento. Trasmissione documentale agli Uffici competenti della Scuola superiore.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice/ e-mail/ PEC/telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	<p>Dottorato in Neuroscienze e Imaging: Prof. Cosimo Del Gratta (Coordinatore) - Tel. 0871-3556933 - e-mail: cosimo.delgratta@unich.it Sig.ra Fiorella Perinelli - Tel. 0871-3556927 - e-mail: dottorato.neuroscienze@unich.it</p> <p>Dottorato in Behavioural Sciences: Prof. Riccardo Palumbo (Coordinatore) - Tel. 0871-3556948 - e-mail riccardo.palumbo@unich.it Supporto Servizio CINECA - Tel. 0871-3556957 - e-mail: i.divalerio@cineca.it</p> <p>Dottorato in Biotecnologie Mediche: Prof.ssa Stefania Fulle (Coordinatore) - Tel. 0871-3554555 - e-mail stefania.fulle@unich.it Supporto Servizio CINECA - Tel. 0871-3556957 - e-mail: m.durante@cineca.it</p>
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 efficacia/ ≥ 6 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura	Limite tendenziale:
	Evasione richieste	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni 5)	5 gg = 1
		Tempo effettivo dal ricevimento della richiesta all'evasione della stessa	4 giorni = 0,80
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione Dottorato".		

4. GESTIONE OFFERTA FORMATIVA E ATTIVITÀ DIDATTICA

4.1. Orientamento studenti

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Attività di orientamento in entrata rivolte ai futuri studenti e alle loro famiglie;*
- ii. *Supporto agli studenti nella scelta del corso di studio presentando l'offerta formativa dei corsi di laurea di pertinenza del Dipartimento e i possibili sbocchi professionali.*

Quadro sinottico

Destinatari Diplomandi, neo-diplomati e loro famiglie, studenti provenienti da altri atenei.

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Sito web del Dipartimento, e-mail.
<i>Modalità di accesso</i>	Frontoffice/ e-mail/ PEC/ telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Delegato di Dipartimento per l'orientamento e il placamento: Prof.ssa Stefania Della Penna, Tel. 0871-3556937 - e-mail: stefania.dellapenna@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.unich.it/ ; https://www.dnisc.unich.it/pagina-futuri-studenti-609

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>	≥7 efficacia/≥7 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura	Limite tendenziale:
	Evasione richieste	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni 10)	10 gg =1
		Tempo effettivo dal ricevimento della richiesta all'evasione della stessa	6 giorni = 0,60
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Orientamento Studenti".		

4.2. Supporto all'attività didattica

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Assistenza agli studenti per rapporti con uffici centrali e docenti;
- ii. Informazioni inerenti ai corsi di laurea;
- iii. Informazioni inerenti i corsi di specializzazione (Radiologia e Neurologia);
- iv. Supporto organizzazione attività di tirocinio studenti CDL Medicina presso UO di Radioterapia;
- v. Supporto organizzazione attività di tirocinio studenti CDL Medicina presso UO di Radiologia.

Quadro sinottico

Destinatari Studenti iscritti ai Corsi di Studio Triennali e Magistrali che afferiscono al Dipartimento.
 Studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione afferenti al Dipartimento .
 Tirocinanti di Radiologia e Radioterapia .

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, e-mail.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office/ e-mail/ PEC/ telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11- 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello. Segreteria U.O. di Radiologia (V livello corpo E) - Ospedale SS. Annunziata - Via dei Vestini 5 - 66100 Chieti. Segreteria Clinica Neurologica (VII livello corpo M) - Ospedale SS. Annunziata - Via dei Vestini 5 - 66100 Chieti.
<i>Contatti</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11- 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello. Sig.ra Fiorella Perinelli - Tel. 0871-3556927 - e-mail: didattica.dnisc@unich.it Segreteria U.O. di Radiologia: (V livello corpo E) - Ospedale SS. Annunziata - Via dei Vestini 5 - 66100 Chieti Sig.ra Maria Grazia Ciarciaglini, Tel. 0871-357999 – e-mail mariagrazia.ciarciaglini@unich.it Sig.ra Cinzia Pantalone, Tel. 0871-358979 – e-mail cinzia.pantalone@unich.it Segreteria Clinica Neurologica: (VII livello corpo M) - Ospedale SS. Annunziata - Via dei Vestini 5 - 66100 Chieti. Sig.ra Patrizia Vellante - Tel. 0871-358525 - e-mail: patrizia.vellante@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 13:00 in presenza/telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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>	≥7 efficacia/≥7 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura	Limite tendenziale:
	Evasione richieste	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento	5 gg =1

		(5 giorni) Tempo effettivo dal ricevimento della richiesta all'evasione della stessa	4 giorni = 0,80
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Supporto per la didattica in itinere" .		

4.3. Gestione di borse di studio e assegni per attività di tutorato

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i.* Istruttoria propedeutica e predisposizione bando per l'approvazione del Consiglio di Dipartimento;
- ii.* Pubblicazione del bando;
- iii.* Predisposizione tracce verbali per selezione candidati;
- iv.* Pubblicazioni su sito Amministrazione Trasparente e Albo Pretorio di Ateneo;
- v.* Adempimenti amministrativo-contabili conseguenti all'affidamento della borsa di studio;
- vi.* Registrazione contratto e liquidazione rate della borsa di studio attraverso il sistema contabile UGOV;
- vii.* Liquidazione missione e inserimento in distinta per Istituto Tesoriere.
- viii.* Informazioni agli aspiranti candidati alle selezioni;
- ix.* Assistenza amministrativa agli assegnatari;
- x.* Assistenza amministrativa ai docenti.

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti afferenti al Dipartimento, studenti, utenza esterna.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, UGOV. Modulistica editabile sul sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office/ e-mail/ PEC/ telefono.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Marilena Troiano - Tel. 0871-3556928 - e-mail: marilena.troiano@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento	Limite tendenziale:
	Attivazione borsa di studio: pubblicazione bando	Tempo medio tra la delibera di approvazione del bando e la pubblicazione dello stesso per il conferimento dell'assegno (giorni 20)	20 gg= 1
	Liquidazioni assegno di	Tempo effettivo	20 giorni = 1
		Tempo medio tra	

	tutorato	l'acquisizione della documentazione di spesa e l'emissione dell'ordinativo di pagamento (giorni 30) Tempo effettivo	30 gg= 1 30 giorni= 1
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Borse di Studio e Tutorato" .		

4.4. Gestione dei corsi post lauream: Master, Corsi di Perfezionamento, Corsi di formazione/aggiornamento

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa 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

Destinatari Docenti, ricercatori, Settore Corsi Post Lauream, Settore Carriere Docenti, collaboratori e contrattisti, tutor, studenti iscritti, utenti esterni.

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, U-GOV, e-mail, Sito Web di Dipartimento. Supporto per predisposizione proposte istituzione e attivazione. Predisposizione contratti docenti. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	PEC/ Titulus/U-GOV/ Sito Web di Dipartimento.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922- e-mail: lucia.ferretti@unich.it Supporto Servizio CINECA Tel. 0871-3556928 - e-mail: segreteria.dnisc@unich.it Tel. 0871-3556957 - e-mail: i.divalerio@ceneca.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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 efficacia/≥6 tempestività 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	Limite tendenziale:
	Supporto nell'istruttoria per la predisposizione e l'approvazione della proposta di istituzione e attivazione	Tempo medio tra ricezione proposta del docente e predisposizione documentazione per Consiglio di Dipartimento (30 giorni)	30 gg= 1
			25 giorni = 0,83

	Predisposizione contrattualizzazione docenti	Tempo effettivo Tempo medio tra ricezione comunicazione di approvazione incarico e conferimento e trasmissione documentazione (30 giorni) Tempo effettivo	40 gg= 1 35 giorni = 0,87
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione sul sito di Dipartimento – Pubblicazione su Albo Pretorio a carico dei Settori di riferimento per la parte di competenza		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Corsi Post-Lauream" .		

4.5. Gestione convenzione di tirocini Formativi e stages

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Assistenza agli studenti e ai docenti/ricercatori per predisposizione convenzioni;
- ii. Attivazione convenzioni per tirocini;
- iii. Supporto predisposizione Piani formativi.

Quadro sinottico

Destinatari Docenti, ricercatori, studenti iscritti presso altri Atenei, Personale amministrativo altri Atenei.

<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus. Convenzioni. Trasmissione documentale agli Uffici competenti di altri Atenei e dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	PEC/ Titulus/ Sito Web di Dipartimento.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Supporto Servizio CINECA - Tel. 0871-3556957 - e-mail: m.durante@cineca.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 13:00 in presenza/telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Sottoscrizione della convenzione	Tempo medio/massimo per la durata del procedimento (giorni 30)	max 30 gg=1
		Tempo effettivo dall'avvio della procedura alla sottoscrizione della convenzione	200 giorni = 0,66
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Tirocini e Stages".		

5. GESTIONE TERZA MISSIONE

5.1. Supporto all'attività di ricerca e sperimentazione per studi commissionati da terzi

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Supporto per la stipula di accordi e prestazioni a pagamento;
- ii. Predisposizione variazioni di bilancio;
- iii. Fatturazione attiva e riscontro incassi;
- iv. Operazione di riparto, gestione processi di spesa.

Quadro sinottico

Destinatari Il servizio viene richiesto dal personale docente e ricercatore afferente al Dipartimento. I destinatari esterni sono Enti e/o imprese.

<i>Modalità di erogazione</i>	Il richiedente trasmette alla segreteria la lettera di intenti per avviare l'esame da parte del Consiglio di Dipartimento ed eventualmente da parte del CdA. Successivamente si procede alla stipula e sottoscrizione dell'accordo, fatturazione, riparto, pagamenti. PEC, Titulus, UGOV, Sito web del Dipartimento. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office/ e-mail/ PEC/ Titulus.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Sig.ra Marilena Troiano - Tel. 0871-3556928 - e-mail: marilena.troiano@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Predisposizione e diffusione della documentazione per il riesame	Tempo medio/massimo di erogazione della prestazione dalla richiesta di inserimento/modifica dati (30 giorni)	30 gg = 1
		Tempo effettivo	20 giorni = 0,66
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione Studi Conto Terzi".		

5.2. Supporto all'attività verso il cittadino e la collettività

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Informazioni sulle attività scientifiche e divulgative organizzate dal Dipartimento e rivolti ad utenti esterni (singoli cittadini, scuole, associazioni, ecc);
- ii. Monitoraggio dei progetti di Terza missione;
- iii. Attività di supporto al Comitato TM di Dipartimento e di Ateneo;
- 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

Destinatari Docenti, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, utenti esterni interessati ad attività divulgative o ai servizi offerti dal Dipartimento.

Modalità di erogazione	PEC, Sito web del Dipartimento, Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
Modalità di accesso	Front-office/ e-mail/ PEC/ telefonicamente.
Segreteria di Dipartimento	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
Contatti	Referente Terza Missione: Prof. Stefano Pagliaro - Tel.0871-3553490 - e-mail: stefano.pagliaro@unich.it
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
Link utili	https://www.dnisc.unich.it/ ; segreteria.dnisc@unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

Dimensione	Livello di servizio	Indicatore	Standard di Qualità
<i>Efficacia</i>	Riferita al singolo provvedimento	<i>Customer satisfaction</i>	6 su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Trasmissione informative e diffusioni risultati	Tempo medio/massimo dall'acquisizione dell'informativa/dati alla loro diffusione (30 giorni)	max 30 gg = 1
		Tempo effettivo	10 giorni= 0,30
<i>Trasparenza</i>	Sito di Dipartimento		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione Attività per la Collettività".		

5.3. Servizio di consulenze fisiologiche

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Assistenza ai docenti impegnati nel Laboratorio di Valutazione Funzionale che svolge attività di consulenza fisiologica.

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Utenza esterna.
<i>Modalità di erogazione</i>	Il personale del Laboratorio di Valutazione funzionale riceve la richiesta di prenotazione ed effettua la prestazione. Trattandosi di attività in regime di prestazioni in conto/terzi, si procede a fatturazione e alla relativa pratica amministrativa. PEC, Titulus, UGOV, Sito web del Dipartimento. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office/ e-mail/ PEC/ telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Segreteria Laboratorio di Valutazione Funzionale- Palazzina Farmacia Via dei Vestini 31 - 66100 Chieti Prof.ssa Tiziana Pietrangelo - Tel. 0871-3554554 - e-mail: tiziana.pietrangelo@unich.it Segreteria di Dipartimento: Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.unich.it/ ; https://www.dnisc.unich.it/pagina-attivita-conto-terzi-613

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>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Erogazione prestazione	Tempo medio/massimo di erogazione della prestazione dalla richiesta di appuntamento (20 giorni)	max 20 gg = 1
		Tempo effettivo	10 giorni= 0,50
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Servizio di consulenze fisiologiche".		

5.4. Servizio di consulenze neuropsicologiche

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. Assistenza ai docenti impegnati nel Servizio Universitario di Neuro Psicologia che svolge attività di consulenza neuropsicologiche.

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Utenza esterna.
<i>Modalità di erogazione</i>	Il personale del Laboratorio di Valutazione funzionale riceve la richiesta di prenotazione ed effettua la prestazione. Trattandosi di attività in regime di prestazioni in conto/terzi, si procede a fatturazione e alla relativa pratica amministrativa. PEC, Titulus, UGOV, Sito web del Dipartimento. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office/ e-mail/ PEC/ telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Segreteria SUNP- Blocco A Psicologia - Via dei Vestini 31 - 66100 Chieti Prof.ssa Giorgia Committeri - Tel. 0871-3554201 - e-mail: giorgia.committeri@unich.it Segreteria di Dipartimento: Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.unich.it/ ; https://www.dnisc.unich.it/pagina-attivita-conto-terzi-613

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>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Erogazione prestazione	Tempo medio/massimo di erogazione della prestazione dalla richiesta di appuntamento (20 giorni)	max 20 gg = 1
		Tempo effettivo	10 giorni= 0,50
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Servizio di consulenze neuropsicologiche".		

5.5. Gestione del portale web del dipartimento

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Gestione dello spazio digitale per la pubblicazione di contenuti multimediali (testi, immagini, video, ipertesti, ecc.).*
- ii. *I principali contenuti riguardano:*
 - *l'organizzazione del Dipartimento stesso;*
 - *l'attività di ricerca svolta dai componenti il Dipartimento;*
 - *l'offerta formativa erogata (da parte del Corso di laurea in Terapia Occupazionale, del Corso di Laurea in Tecnici di Radiologia e radiodiagnostica e del Corso di Laurea Magistrale in Psicologia);*
 - *le attività connesse alla Terza Missione;*
 - *le attività inerenti l'Assicurazione di Qualità dipartimentale.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, Ricercatori, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Utenza esterna.
<i>Modalità di erogazione</i>	Sito Web del Dipartimento, e-mail.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office/ e-mail/ PEC/ telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Referente Sito Web del Dipartimento - via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB Prof. Mauro Gianni Perrucci - Tel. 0871-3556953 - e-mail: maurogianni.perrucci@unich.it Segreteria di Dipartimento: via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 3° livello. Sig. Luigi Di Donato - Tel. 0871-3556941 - e-mail: luigino.didonato@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.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>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Richiesta di inserimento file / variazione dati	Tempo medio/massimo di erogazione della prestazione dalla richiesta di inserimento/modifica dati (15 giorni)	max 15 gg = 1
		Tempo effettivo	7 giorni= 0,50
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Sito Web".		

6.1. Mobilità Erasmus

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Informazione e assistenza a studenti e docenti per partecipare alla mobilità internazionale nell'ambito dei diversi progetti Erasmus;*
- ii. *Supporto nella predisposizione del Piano degli Scambi;*
- iii. *Istruttoria delle procedure per la mobilità docenti;*
- iv. *Rilascio degli Agreement agli studenti in mobilità;*
- v. *Rilascio delle attestazioni degli esami sostenuti all'estero e redazione tabella di conversione;*
- vi. *Trasmissione delibere al settore Erasmus.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti, ricercatori, dottorandi, studenti, altri Atenei e utenti esterni
<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>	Front-office/ e-mail/ PEC/ telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Referente: Delegato di Dipartimento per l'Erasmus Prof.ssa Giorgia Committeri, Tel. 0871-3556901/4201, e-mail: giorgia.committeri@unich.it Segreteria di Dipartimento: Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.unich.it/ ; https://www.dnisc.unich.it/pagina-studiare-allestero-610

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 efficacia/≥6 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Richiesta di rilascio delle attestazioni degli esami sostenuti all'estero e redazione tabella di conversione	Tempo medio/massimo di erogazione della prestazione dalla richiesta di inserimento/modifica dati (30 giorni)	max 30 gg = 1
		Tempo effettivo	7 giorni= 0,50
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Progetti Erasmus".		

6.2. Mobilità su convenzioni internazionali

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Informazione e assistenza ai docenti e ricercatori afferenti al Dipartimento per stipulare accordi di collaborazione e convenzioni con Enti stranieri;*
- ii. *Supporto nella predisposizione del Piano degli Scambi;*
- iii. *Istruttoria delle procedure per la mobilità docenti per l'esame del Consiglio di Dipartimento;*
- iv. *Trasmissione delibere al Settore International Partnership And Cooperation Office.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti e Ricercatori afferenti al Dipartimento, altri Atenei e Centri, utenti esterni.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office/ e-mail/ PEC.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Referente: Delegato di Dipartimento per l'Erasmus Prof.ssa Giorgia Committeri, Tel. 0871-3556901/4201, e-mail: giorgia.committeri@unich.it Segreteria di Dipartimento: Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Settore International Partnership And Cooperation Office: Via dei Vestini 33 – 66100 Chieti – Edificio Nuovo Rettorato. Dott. Glauco Antonio Conte - Tel. 0871-3556225 - e-mail: glauco.conte@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	https://www.dnisc.unich.it/pagina-studiare-allestero-610 https://www.dnisc.unich.it/pagina-modulistica-621

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 efficacia/≥6 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Approvazione del Consiglio di Dipartimento della convenzione di mobilità	Tempo medio/massimo tra l'acquisizione della proposta del docente interessato e la delibera del Consiglio di Dipartimento (30 giorni)	max 30 gg = 1
		Tempo effettivo	30 giorni = 1
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Convenzioni Internazionali".		

6.3. Supporto per la gestione attività di visiting

Profili gestionali

Attività amministrativa e gestionale connessa ai processi di:

- i. *Informazione e assistenza ai docenti e ricercatori afferenti al Dipartimento per l'attivazione degli iter procedurali per ospitare visiting professors/researchers;*
- ii. *predisposizione istruttoria per deliberazione del Consiglio di Dipartimento;*
- iii. *trasmissione delibera e documentazione al Settore International Partnership And Cooperation Office.*

Quadro sinottico

<i>Destinatari</i>	Docenti e Ricercatori afferenti al Dipartimento, Docenti e Ricercatori di altri Atenei/Centri.
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office/ e-mail/ PEC/ telefonicamente.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Referente: Delegato di Dipartimento per l'Erasmus. Prof.ssa Giorgia Committeri - Tel. 0871-3556901/4201 - e-mail: giorgia.committeri@unich.it Segreteria di Dipartimento: Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it Settore International Partnership And Cooperation Office: Via dei Vestini 33 – 66100 Chieti – Edificio Nuovo Rettorato. Dott. Glauco Antonio Conte - Tel. 0871-3556225 - e-mail: glauco.conte@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	www.dnisc.unich.it/didattica

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 efficacia/≥6 tempestività su una scala da 1 a 10
<i>Tempestività</i>	Riferita al singolo provvedimento	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento	Limite tendenziale:
	Approvazione del Consiglio di Dipartimento della richiesta di visiting	Tempo medio/massimo tra l'acquisizione della proposta del docente interessato e la delibera del Consiglio di Dipartimento (30 giorni)	max 30 gg = 1
		Tempo effettivo	30 giorni= 1
<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente		
<i>Gestione reclami</i>		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
<i>Modalità reclami</i>	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami attività di visiting".		

7. GESTIONE ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Profili gestionali

Attività amministrative e gestionali connesse ai processi di:

- i. *Supporto al Direttore, al Consiglio di Dipartimento e al Responsabile 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 di Ateneo, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi e collaboratori, utenti esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	PEC, Titulus, Sito web del Dipartimento, E-mail. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office e-mail/ PEC
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Referente: Delegato PQA di Dipartimento: Prof.ssa Maria Mariggio - Tel. 0871-3554048, e-mail: mariggio@unich.it Segreteria di Dipartimento: Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	http://www.dnisc.unich.it ; https://www.dnisc.unich.it/pagina-responsabili-e-organi-623

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 Predisposizione e diffusione della documentazione per il riesame	Tempo per il completamento della procedura/termini di scadenza-trasmissione del singolo provvedimento Tempo medio/massimo di erogazione della prestazione dalla richiesta di inserimento/modifica dati (30 giorni) Tempo effettivo	Limite tendenziale: 30 gg = 1 20 giorni= 0,66
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione AQ".		

8. 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

<i>Destinatari</i>	RSPP, docenti, ricercatori, PTA, dottorandi, collaboratori e contrattisti, studenti, utenti esterni.
<i>Modalità di erogazione</i>	Modulistica e documentazione editabile sul sito web del Dipartimento. Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-office, e-mail, PEC.
<i>Segreteria di Dipartimento</i>	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11- 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
<i>Contatti</i>	Referente di Dipartimento: Prof. Mauro Gianni Perrucci - via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB. Tel. 0871-3556953 - e-mail: maurogianni.perrucci@unich.it
<i>Orari</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
<i>Link utili</i>	http://www.dnisc.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 Raccordo con il Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP di Ateneo;	Tempo per il completamento della procedura (giorni) Tempo medio/massimo di attuazione degli adempimenti (10 giorni) Tempo effettivo	Limite tendenziale: 10 gg = 1 10 giorni = 1
<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: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Reclami Gestione Sicurezza".		

9. 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, utenti esterni

Modalità di erogazione	Sezione Amministrazione trasparente del sito web di Ateneo, Sito web del Dipartimento, Piattaforma U-BUY, Albo Pretorio di Ateneo Trasmissione documentale agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale e delle altre Strutture dell'Ateneo.
Modalità di accesso	Albo Pretorio, Amministrazione trasparente, sito web dipartimento.
Segreteria di Dipartimento	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche- via Luigi Polacchi 11 - 66100 Chieti - Palazzina ITAB – 4° livello.
Contatti	Referente di Dipartimento: Prof. Andrea Pitasi - Tel. 0871-3556429 – 085-5453760, e-mail: andrea.pitasi@unich.it Segreteria di Dipartimento: Sig.ra Lucia Ferretti - Tel. 0871-3556922 - e-mail: lucia.ferretti@unich.it
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 in presenza/ telefonicamente/mail.
Link utili	http://www.dnisc.unich.it

Indicatori e Standard di qualità, Trasparenza, Monitoraggio e Reclami

Dimensione	Livello di servizio	Indicatore	Standard di Qualità
Efficacia	Riferita al singolo provvedimento	Assolvimento adempimenti di pubblicazione	SI
Tempestività	Riferita al singolo adempimento Pubblicazioni degli atti di competenza del Dipartimento sull'Albo Pretorio, Sito Amministrazione trasparente Sito di Dipartimento piattaforma U-Buy (relativamente agli acquisti)	Tempo per il completamento della procedura (giorni) Tempo medio/massimo di attuazione degli adempimenti (30 giorni) Tempo effettivo medio	Limite tendenziale: 30 gg = 1 20 giorni = 0,67
Trasparenza	Pubblicazione Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione		
Gestione reclami		Numero reclami/Numero processi svolti	Limite massimo: 0,25
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: direttore.dnisc@unich.it , specificando nell'oggetto della e-mail la dicitura "Gestione TPA"		