



Carta dei Servizi

Università degli Studi "G. D'annunzio" di Chieti - Pescara



Carta dei Servizi a cura di

Università degli Studi “G. d’Annunzio” di Chieti–Pescara

Area delle Pianificazione e Controllo – Settore Programmazione e Valutazione della Didattica e della Ricerca, con il contributo dei referenti delle Aree e dei Settori dell’Amministrazione Centrale e dei Dipartimenti che hanno partecipato alla realizzazione del progetto.

Sommario

INTRODUZIONE.....	1
--------------------------	----------

1.1 ORIENTAMENTO IN ENTRATA E IN USCITA	2
--	----------

1.1a Orientamento in entrata	2
1.1b Orientamento in uscita: orientamento al lavoro.....	4
1.1c Orientamento in uscita: tirocini post-laurea	6
1.1d Orientamento in uscita: job placement	8

1.2 SUPPORTO ALLA DIDATTICA IN ITINERE	10
---	-----------

1.2a Carriera universitaria e pratiche amministrative	10
1.2b Tutorato	13
1.2c Potenziamento linguistico	14
1.2d Servizio studenti disabili	15
1.2e Servizio ascolto psicologico	18
1.2f Servizio disturbi specifici dell'apprendimento	20
1.2g Collaborazione studenti 150 ore.....	21

1.3 ALLOGGI E MENSE	24
----------------------------------	-----------

1.3a Alloggi e mense	24
----------------------------	----

1.4 GESTIONE BORSE DI STUDIO	25
---	-----------

1.4a Benefici a sostegno del diritto allo studio.....	25
---	----

1.4b Interventi a sostegno delle organizzazioni studentesche per la realizzazione di iniziative culturali, sportive e ricreative a favore degli studenti.....	26
---	----

1.5 FORMAZIONE POST-LAUREA E DOTTORATO DI RICERCA.....28

1.5a Scuole di Specializzazione	28
1.5b Esami di Stato.....	29
1.5c TFA, PAS, Master, Corsi di Perfezionamento, Aggiornamento, Formazione	31
1.5d Dottorato di Ricerca	33

1.6 PROGRAMMI/ACCORDI DI MOBILITÀ E SUPPORTO AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI.....35

1.6a Mobilità studenti in uscita	35
1.6b Mobilità studenti in entrata	36

2.1 RICERCA E INNOVAZIONE38

2.1a Punto informativo brevetti ateneo	38
--	----

2.2 SUPPORTO INFORMATIVO ALLA PROGETTAZIONE40

2.2a Progetti nazionali	40
2.2b Rapporti Regione Abruzzo	41
2.2c Progetti europei e internazionali.....	43

3.1 EDILIZIA – NUOVI INTERVENTI EDILIZI E INTERVENTI SUL COSTRUITO	46
3.1a Supporto informativo sulla programmazione dei lavori edilizi	46
3.1b Supporto informativo per gli affidamenti di lavori di importi superiori alla soglia comunitaria	47
3.1c Supporto informativo per gli affidamenti di lavori di importi inferiori alla soglia comunitaria.....	48
3.1d Supporto informativo per affidamenti di servizi di ingegneria e architettura.....	49
 3.2 SPAZI	51
3.2a Cessione in uso temporaneo degli spazi	51
 4.1 SERVIZI AL PERSONALE.....	53
4.1a Servizio informativo e supporto alla procedure selettive per docenti e ricercatori	53
4.1b Servizio informativo e supporto alle procedure selettive per personale tecnico e amministrativo, collaboratori esperti linguistici, collaboratori	54
4.1c Mobilità esterna	56
4.1d Punto informatico per pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	57
 5.1 AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	60
5.1a Accesso civico	60
5.1b Supporto e consulenza in materia di prevenzione della corruzione....	62
 5.2 STUDI, DATI E STATISTICHE	64

5.2a Reporting di Ateneo e analisi dei dati	64
5.2b Supporto alla pianificazione strategica e alla valutazione di Ateneo	65
5.2c Dati ed elaborazioni statistiche sul personale	67
5.2d Consulenza e supporto per ranking e posizionamento di Ateneo	68

5.3 CONTABILITÀ.....70

5.3a Gestione procedure eredità, lasciti e donazioni.....	70
---	----

5.4 APPROVVIGIONAMENTI.....72

5.4a Supporto informativo sull'elenco operatori economici	72
5.4b Supporto informativo per gli affidamenti di forniture e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria	73
5.4c Supporto informativo per gli affidamenti di forniture e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria	74

6.1 AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI.....76

6.1a Gestione servizi assicurativi di Ateneo e consulenza in ambito assicurativo.....	76
---	----

6.2 RELAZIONI ESTERNE79

6.2a Ufficio stampa	79
6.2b Concessione patrocini.....	80
6.2c Gestione sale di rappresentanza.....	82

6.3 ARCHIVIO E PROTOCOLLO.....84

6.3a Gestione dello sportello protocollo	84
6.3b Archivio di Ateneo	85

7.1 ASSISTENZA E SUPPORTO SISTEMI

INFORMATIVI..... 87

7.1a Punto informativo e di gestione posta elettronica per gli studenti.....	87
7.1b Accesso ai servizi di connessione Wireless	88

8.1 BIBLIOTECHE..... 90

8.1a Accesso, consultazione e prestito	90
--	----

8.2 MUSEO UNIVERSITARIO E GIARDINO DEI

SEMPLICI 94

8.2a Museo universitario	94
8.2b Giardino dei Semplici.....	95

ALLEGATI 96

9.1 DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA 97

9.1.1 Biblioteca di dipartimento - Servizio di lettura e consultazione in sede	97
9.1.2 Assegni di tutorato.....	98
9.1.3 Tirocini formativi e stages	99

9.2 DIPARTIMENTO DI ECONOMIA 101

9.2.1 Biblioteca	101
9.2.2 Tirocini formativi e stages	102
9.2.3 Assegni di tutorato.....	103
9.2.4 Verifica competenze in ingresso studenti corsi di laurea triennale ...	104

9.3 DIPARTIMENTO DI ECONOMIA AZIENDALE.. 106

9.3.1 Servizio di consultazione materiale bibliografico	106
9.3.2 Contratti personale non strutturato, borse di studio, assegni destinati alle attività di tutorato, didattico-integrative, propedeutiche e di recupero	107
9.3.3 Tirocini formativi e stages	108

9.4 DIPARTIMENTO DI FARMACIA 109

9.4.1 Servizio tirocini curriculari (professionali e di formazione e orientamento)	109
9.4.2 Assegni di tutorato.....	110

9.5 DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA E GEOLOGIA112

9.5.1 Assegni di tutorato.....	112
9.5.2 Tirocini formativi e stages	113

9.6 DIPARTIMENTO DI LETTERE, ARTI E SCIENZE SOCIALI115

9.6.1 Servizio tirocini curriculari.....	115
9.6.2 Assegni di tutorato.....	116

**9.7 DIPARTIMENTO DI LINGUE, LETTERATURE E
CULTURE MODERNE118**

9.7.1 Servizio di consultazione materiale bibliografico 118

9.7.2 Servizio tirocini curriculari..... 119

9.7.3 Assegni di tutorato..... 120

**9.8 DIPARTIMENTO DI MEDICINA E SCIENZE
DELL'INVECCHIAMENTO121**

9.8.1 Consulenza Pediatrica 121

9.8.2 Consulenza Medico-Legale 122

**9.9 DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE, IMAGING
E SCIENZE CLINICHE 123**

9.9.1 Servizio consulenze fisiologiche 123

9.9.2 Servizio Universitario di Neuropsicologia 124

9.9.3 Supporto all'attività di sperimentazione 124

**9.10 DIPARTIMENTO SCIENZE FILOSOFICHE,
PEDAGOGICHE ED ECONOMICO-
QUANTITATIVE 126**

9.10.1 Erogazione tirocini curriculari ed extra curriculari 126

9.10.2 Assegni di tutorato..... 127

**9.11 DIPARTIMENTO SCIENZE GIURIDICHE E
SOCIALI 129**

9.11.1 Erogazione tirocini curriculari ed extra curriculari 129

9.11.2 Assegni di tutorato	129
----------------------------------	-----

**9.12 DIPARTIMENTO SCIENZE MEDICHE, ORALI E
BIOTECNOLOGICHE131**

9.12.1 Clinica Odontoiatrica	131
------------------------------------	-----

9.12.2 Tirocini Curricolari.....	132
----------------------------------	-----

9.12.3 Unità Operativa di Medicina Dello Sport e Cardiologia.....	133
---	-----

9.12.4 Unità Operativa di Nutrizione Umana e Clinica.....	134
---	-----

**9.13 DIPARTIMENTO SCIENZE PSICOLOGICHE,
DELLA SALUTE E DEL TERRITORIO 136**

9.13.1 Erogazione tirocini curriculari ed extra curriculari	136
---	-----

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi **assume una serie di impegni** nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione e standard di qualità degli stessi e informando, altresì, l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi, l'Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti – Pescara, dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi. Pertanto, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Ateneo si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei propri servizi e i relativi standard qualitativi.

1.1 ORIENTAMENTO IN ENTRATA E IN USCITA

1.1A ORIENTAMENTO IN ENTRATA

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte, in particolare, ai futuri studenti, alle loro famiglie e agli istituti di scuola media superiore, finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa, dei servizi

e delle opportunità dell'Ateneo, in collaborazione con i referenti interni ed esterni all'Ateneo. Il servizio supporta gli studenti nella scelta del corso di studio da intraprendere.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati e loro famiglie, Istituti di scuola media superiore.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità - Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Chieti - Pescara

Tel.: 0871/355.6009-5813

e-mail: orientamento@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio Orientamento è accessibile quotidianamente via telefono la mattina ore 9:30-13:00 e nei giorni di martedì e giovedì ore 15:00-17:00, via e-mail e in modalità front office su appuntamento. Le indicazioni relative ai servizi erogati sono presenti al link:

<http://www.unich.it/orientamento/>

Le attività del Servizio Orientamento sono:

- incontri presso le scuole medie superiori;
- incontri orientativi per le scuole superiori organizzati presso l'Ateneo o, su richiesta, in videoconferenza;
- invio di newsletter agli istituti superiori con informazioni relative alle attività delle Scuole e dei Dipartimenti dell'Ateneo e delle strutture che erogano servizi agli

studenti;

- aggiornamento del sito istituzionale;
- aggiornamento costante del database degli Istituti di Scuola Media Superiore d'Italia;
- partecipazione ad alcune tra i principali saloni di orientamento sul territorio italiano;
- supporto alle attività di orientamento organizzate dai Dipartimenti.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa
Via dei Vestini n. 31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6069–6074
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/orientamento/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità. Rilevazione 2016: numero di risposte 658.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,04%	8,81%	22,49%	16,11%	3,80%	33,74%	12,01%
Tempi di risposta	1,98%	9,57%	25,23%	14,59%	2,89%	33,74%	12,01%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	2,43%	10,64%	21,58%	16,26%	3,50%	33,59%	12,01%
Professionalità degli operatori	1,98%	8,51%	23,40%	15,81%	4,56%	33,74%	12,01%
Cortesia e disponibilità degli operatori	2,28%	8,81%	21,28%	15,05%	6,69%	33,89%	12,01%

1.1B ORIENTAMENTO IN USCITA: ORIENTAMENTO AL LAVORO

DESCRIZIONE

Gli interventi di Orientamento in Uscita dai Percorsi di Studio, da intendersi come orientamento formativo e professionale, rientrano nel novero delle attività gestite dal Servizio Placement di Ateneo e vogliono essere funzionali a migliorare i livelli di occupabilità dei futuri laureati. In tale ambito:

- vengono fornite informazioni sul Servizio, sulle modalità di accesso e di erogazione;
- vengono fornite informazioni su sbocchi professionali, tipologie contrattuali, normativa del Mercato del Lavoro, avvio di impresa, Microcredito;
- vengono tenuti colloqui individuali e workshop volti alla redazione di un progetto professionale e di orientamento alla compilazione del CV, all'utilizzo di tecniche di ricerca attiva del lavoro per la gestione dei colloqui di lavoro, alla cittadinanza europea.

DESTINATARI

Studenti, laureandi, laureati.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità - Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Chieti - Pescara Tel.: 0871/355.5818
e-mail: placement@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio Placement è accessibile via telefono (lunedì, mercoledì e venerdì ore 11.15-13.00/15.00-16.00), via e-mail, via skype, webconference (su richiesta) e in modalità front office su appuntamento. Tutte le indicazioni relative ai servizi erogati e le modalità e tempi di fruizione sono presenti al link: <http://placement.unich.it> e sulla pagina Facebook Placement d'Annunzio.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa

Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6069 – 6074

e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://placement.unich.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità. Rilevazione 2016: numero di risposte 658.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,04%	8,81%	22,49%	16,11%	3,80%	33,74%	12,01%
Tempi di risposta	1,98%	9,57%	25,23%	14,59%	2,89%	33,74%	12,01%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	2,43%	10,64%	21,58%	16,26%	3,50%	33,59%	12,01%
Professionalità degli operatori	1,98%	8,51%	23,40%	15,81%	4,56%	33,74%	12,01%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,28%	8,81%	21,28%	15,05%	6,69%	33,89%	12,01%

1.1C ORIENTAMENTO IN USCITA: TIROCINI POST-LAUREA

DESCRIZIONE

Al fine di agevolare l'occupabilità dei propri iscritti, sulla base delle indicazioni contenute nella Legge 30/03, l'Università ha attivato una propria struttura di placement che, a partire dal 2012, opera come Agenzia di Intermediazione Lavoro autorizzata dal MdLePS. Nell'ambito di tale quadro, tramite il Servizio Placement, l'Ateneo ha reso disponibile, per i datori di lavoro e per i laureati, anche il necessario supporto utile alla attivazione tirocini. Il tirocinio, pur non costituendo un rapporto di lavoro, può rappresentare infatti un'importante occasione di orientamento e formazione professionale.

DESTINATARI

Imprese, laureati entro ed oltre 12 mesi dal conseguimento del titolo.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità - Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Chieti - Pescara Tel.: 0871/355.5818
e-mail: placement@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio Placement è accessibile via telefono (lunedì, mercoledì e venerdì ore 11.15-13.00/15.00-16.00), via e-mail, via skype, webconference (su richiesta) e in modalità front office su appuntamento. Tutte le indicazioni relative ai servizi erogati e le modalità e tempi di fruizione sono presenti al link: <http://placement.unich.it> e sulla pagina Facebook Placement d'Annunzio.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa

Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6069-6074

e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://placement.unich.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore
Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e
Disabilità. Rilevazione 2016: numero di risposte 658.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,04%	8,81%	22,49%	16,11%	3,80%	33,74%	12,01%
Tempi di risposta	1,98%	9,57%	25,23%	14,59%	2,89%	33,74%	12,01%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	2,43%	10,64%	21,58%	16,26%	3,50%	33,59%	12,01%
Professionalità degli operatori	1,98%	8,51%	23,40%	15,81%	4,56%	33,74%	12,01%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,28%	8,81%	21,28%	15,05%	6,69%	33,89%	12,01%

1.1D ORIENTAMENTO IN USCITA: JOB PLACEMENT

DESCRIZIONE

Il Servizio Job Placement di Ateneo opera per favorire, creare e gestire relazioni con i diversi tessuti economico/imprenditoriali al fine di agevolare l'inserimento lavorativo dei laureati. I principali servizi sono: bacheca offerte di lavoro, intermediazione lavoro, organizzazione presentazioni aziendali e Recruitment Day, consulenza orientativa alle imprese e analisi di fabbisogni professionali, elenchi laureati.

DESTINATARI

Imprese, studenti, laureandi e laureati, Scuole e Dipartimenti.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità - Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Chieti - Pescara Tel.: 0871/355.5818
e-mail: placement@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio Placement è accessibile via telefono (lunedì, mercoledì e venerdì ore 11.15-13.00/15.00-16.00), via e-mail, via skype, webconference (su richiesta) e in modalità front office su appuntamento. Tutte le indicazioni relative ai servizi erogati e le modalità e tempi di fruizione sono presenti al link: <http://placement.unich.it> e sulla pagina Facebook Placement d'Annunzio.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa
Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6069–6074
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://placement.unich.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore
Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e
Disabilità. Rilevazione 2016: numero di risposte 658.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,04%	8,81%	22,49%	16,11%	3,80%	33,74%	12,01%
Tempi di risposta	1,98%	9,57%	25,23%	14,59%	2,89%	33,74%	12,01%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	2,43%	10,64%	21,58%	16,26%	3,50%	33,59%	12,01%
Professionalità degli operatori	1,98%	8,51%	23,40%	15,81%	4,56%	33,74%	12,01%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,28%	8,81%	21,28%	15,05%	6,69%	33,89%	12,01%

1.2 SUPPORTO ALLA DIDATTICA IN ITINERE

1.2A CARRIERA UNIVERSITARIA E PRATICHE AMMINISTRATIVE

DESCRIZIONE

UdA accompagna lo studente lungo l'intero arco della sua carriera universitaria per tutti gli adempimenti amministrativi, offrendo i seguenti servizi:

- immatricolazione e conseguente riconoscimento all'utente dello status di studente (l'obiettivo è quello di garantire all'utente una rapida procedura di iscrizione all'università e l'attribuzione del piano didattico relativo all'anno di iscrizione);
- iscrizioni;
- creazione piano di studio;
- ammissione all'esame finale di laurea con relativo controllo delle pratiche di laurea;
- trasferimenti e passaggi in entrata e in uscita da altri corsi dello stesso Ateneo o da altri Atenei;
- gestione delle rinunce, delle sospensioni, delle interruzioni, delle decadenze;
- rilascio di certificazioni (anche in lingua straniera) e pergamene;
- controllo autocertificazioni;
- gestione rimborsi;
- gestione esoneri tasse;
- gestione corsi singoli;
- riconoscimenti carriera pregressa;
- gestione pratiche Erasmus.

DESTINATARI

Studenti, futuri studenti, laureati.

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria studenti – Sportello al pubblico.

L'elenco delle segreterie studenti e della loro dislocazione sulle diverse sedi è riportato alla pagina

<http://www.unich.it/didattica/area-studenti> del sito di Ateneo.

È previsto un vero e proprio sportello virtuale:

<https://unich.esse3.cineca.it/Home.do>

che consente di svolgere comodamente via web tutte le attività legate alla carriera universitaria, dall'iscrizione fino alla laurea. In particolare, con Studenti Online si possono gestire:

- prove di ammissione;
- immatricolazioni;
- esami;
- situazione tasse – iscrizione;
- certificati e autocertificazioni;
- libretto online;
- piani di studio;
- laurea;
- passaggio di corso;
- trasferimento;
- rinuncia agli studi.

Help Desk Studenti Online - Campus universitario di Via dei Vestini - 66100 Chieti - Rettorato - primo piano

sito web: <http://www.callcenter.unich.it>

Tel.: 0871-3556114

Fax: 0871-3556031

e-mail: callcenter@unich.it

skype: web.call.center

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I servizi di segreteria verranno resi nei giorni ed orari di seguito indicati:

dal lunedì al venerdì ore 10:00-12:00.

- Per la sede di Pescara il servizio verrà reso all'interno dell'edificio delle Segreterie Studenti.
- Per la sede di Chieti rimarranno attivi gli sportelli già in funzione presso la Segreteria Unificata in Via

Pescara dove il rilascio dei ticket di prenotazione è attivo dalle ore 8:30 sino alle ore 12.00.

Il servizio di Help Desk Studenti di Ateneo fornisce informazioni, delucidazioni e supporto sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi on-line.

L'Help Desk Studenti eroga il servizio al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00

martedì e giovedì ore 15.00-17.00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa Via dei Vestini n.31 – 66100 CH.

LINK UTILI

<https://unich.esse3.cineca.it/Home.do>.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario soddisfazione utenza Mettiamoci la faccia.
Report 2016 (01/01/2016 – 30/11/2016)

Segreteria studenti di Medicina e Chirurgia, Odontoiatria e Protesi Dentaria e Scienze Motorie Utenti che hanno espresso un giudizio: 290			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	280	6	4
Valore in percentuale	96.55%	2.07%	1.38%

Segreteria studenti di Psicologia e Scienze Sociali Utenti che hanno espresso un giudizio: 321			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	241	54	26
Valore in percentuale	74.84%	16,77%	8,07%

Segreteria studenti di Farmacia, Scienze MM.FF.NN., Lettere e Filosofia e Scienze della Formazione Utenti che hanno espresso un giudizio: 138			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	118	13	7
Valore in percentuale	85,51%	9,42%	5,07%

Segreteria studenti Architettura e Scienze Manageriali Utenti che hanno espresso un giudizio: 422			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	416	5	1
Valore in percentuale	98,11%	1,18%	0,24%

Segreteria studenti Economia e Lingue e Letterature Straniere Utenti che hanno espresso un giudizio: 653			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	532	90	31
Valore in percentuale	80,97%	13,70%	4,72%

1.2B TUTORATO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte agli studenti e finalizzate ad una puntuale conoscenza dell'offerta formativa, supporta gli utenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo, in collaborazione con i referenti interni all'Ateneo. Il servizio supporta, inoltre, gli studenti nelle attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Viene svolto da studenti e dottorandi (per un ammontare di ore che varia dalle 200 alle 300 ore per ciascuno studente/dottorando) che risultano vincitori di una procedura di selezione gestita dai Dipartimenti con erogazione di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati, studenti universitari Ud'A.

A CHI RIVOLGERSI

Per informazioni sui bandi rivolgersi ai Dipartimenti (vedi sezione Dipartimenti).

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente in modalità front office.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

www.unich.it

1.2C POTENZIAMENTO LINGUISTICO

DESCRIZIONE

Il supporto al potenziamento linguistico è erogato dal Centro Linguistico di Ateneo (CLA). Il CLA è un centro interdipartimentale in grado di svolgere ricerche nel settore glottodidattico e glottotecnologico e di erogare diversi servizi per l'insegnamento e l'apprendimento delle lingue straniere presso i Dipartimenti dell'Ateneo, sia attraverso specifiche pratiche curriculari guidate da un docente di lingua o da un esperto linguistico, sia tramite attività di self access con le quali gli studenti possono promuovere un efficace e progressivo autoapprendimento linguistico.

DESTINATARI

Tutti gli studenti iscritti.

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria Centro Linguistico di Ateneo, Viale Pindaro, 42 -
65127 Pescara

Tel.: 085/453.7060

e-mail: segreteria.cla@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I principali canali di comunicazione verso l'utenza sono i servizi di front-office, e-mail, telefono, sito web.

La Segreteria Studenti CLA garantisce un servizio di front-office declinato in orari differenti indicati sul seguente link:
<http://cla.unich.it/>

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6069-6074
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://cla.unich.it/>

1.2D SERVIZIO STUDENTI DISABILI

DESCRIZIONE

L'Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara, nell'ambito del Servizio Disabilità e Handicap, in attuazione sia della Legge 17/99 "Integrazione e modifica della Legge-quadro 5 febbraio 1992, n° 104, per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate" sia della Legge 170/2010 "Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico" sia delle Linee Guida della Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità (CNUDD), ha ridefinito la propria struttura organizzativa allo scopo di promuovere l'inclusione degli studenti con disabilità in tutti gli aspetti della vita universitaria. Attualmente i servizi erogati possono essere così schematicamente descritti:

- Assistenza personalizzata alle prove d'ingresso: solo su specifica richiesta;
- Assistenza amministrativa: svolta da personale specializzato, in collaborazione con le Segreterie, per il supporto agli studenti disabili e con disturbi specifici dell'apprendimento nella stesura e compilazione di ogni tipo di atto amministrativo: immatricolazioni, borse di studio, iscrizioni agli anni successivi, richiesta di certificazioni,

esonero dalle tasse universitarie, esonero dalla tassa regionale DSU. Le predette forme di esonero vengono di seguito precisate:

> Esonero Tassa e Contributi Universitari: vengono esonerati in misura totale dal pagamento della tassa e contributi di iscrizione gli studenti disabili (Legge 104/92) o invalidi (Legge 118/71) con percentuale di invalidità pari o superiore al 66%, dietro esibizione di idonea certificazione rilasciata dalla A.S.L. di appartenenza. Gli studenti invalidi con percentuali di invalidità certificate e comprese tra il 33 ed il 65% sono esonerati nella misura del 50% dal pagamento della tassa e contributi di iscrizione sempre dietro esibizione di idonea certificazione rilasciata dalla A.S.L. di appartenenza;

>Esonero Tassa Regionale: gli studenti in situazione di diversa abilità non inferiore al 66% sono esonerati dal pagamento della tassa in questione. Inoltre per gli studenti diversamente abili - con grado non inferiore al 66% - che risultino vincitori di borsa di studio erogata dalla Azienda per il Diritto agli Studi Universitari di Chieti è previsto un incremento del 30% dell'importo della stessa borsa, mentre, se risultino solo idonei alla borsa di studio, verrà attribuito un contributo in denaro o l'equivalente in servizi, non eccedente il 30% dell'importo della relativa borsa di studio;

> Accesso ai parcheggi interni con tessera magnetica: gli studenti con disabilità, inoltrando specifica richiesta, possono ottenere l'apposita tessera magnetica che consente l'accesso ai parcheggi interni dei campus universitari di Chieti e Pescara;

>Assistenza alla persona: l'Università garantisce agli studenti con disabilità, previa specifica richiesta, accompagnamento fisico e assistenza presso le aule, le biblioteche, le segreterie dei Campus universitari e le mense;

>Assistenza didattica: l'Università garantisce agli studenti con disabilità, previa specifica richiesta, un servizio sia di assistenza personalizzata durante le lezioni (presa appunti) così come nelle prove di esame sia di supporto collaborativo

per le attività di studio, di ricerca e culturali (reperimento testi, fotocopie e compilazione dispense, attività burocratiche, contatti diretti con docenti e altro personale);
> Tutor specializzato: gli studenti con disabilità, previa specifica richiesta e successivo colloquio conoscitivo su appuntamento, possono chiedere di avvalersi di una didattica integrativa a quella ordinaria (lezioni aggiuntive, seminari, esercitazioni) al fine di consentire il raggiungimento di un egualitario percorso universitario.

DESTINATARI

Studenti con disabilità.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità - Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Chieti - Pescara Tel.: 0871/355.6345-5813
e-mail: dirittostudioedisabilita@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I servizi sono erogati su specifica richiesta utilizzando i moduli presenti al link:
<http://www.unich.it/campus/servizi/servizi-diversamente-abili/servizi>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/ o al Settore URP, Comunicazione e Stampa
Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6069 – 6074
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/orientamento/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore
Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e
Disabilità. Rilevazione 2016: numero di risposte 658.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,04%	8,81%	22,49%	16,11%	3,80%	33,74%	12,01%
Tempi di risposta	1,98%	9,57%	25,23%	14,59%	2,89%	33,74%	12,01%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	2,43%	10,64%	21,58%	16,26%	3,50%	33,59%	12,01%
Professionalità degli operatori	1,98%	8,51%	23,40%	15,81%	4,56%	33,74%	12,01%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,28%	8,81%	21,28%	15,05%	6,69%	33,89%	12,01%

1.2E SERVIZIO ASCOLTO PSICOLOGICO

DESCRIZIONE

Servizio di ascolto psicologico (SAPCO).

E' attivo presso questo Ateneo il Servizio di Ascolto Psicologico rivolto a tutti gli studenti UdA. Il servizio si occupa di individuarne i bisogni e gli eventuali ostacoli di natura psicologica rilevati durante il percorso universitario, fornendo un adeguato supporto/chiarificazione nelle situazioni di crisi/disagio (difficoltà nella metodologia di studio, nelle relazioni interpersonali, problemi di integrazione sociale, etc.).

Il SAPCO interviene in modalità esclusivamente riservata e gratuita, permettendo così di individuare le risorse di ogni singolo studente e favorendo il raggiungimento degli obiettivi accademici per facilitare il processo di autonomia ed accrescere la qualità di vita. Il servizio offre:

Sportello di ascolto;
Consulenza di orientamento individuale e/o di gruppo;
Coordinamento tra attività tutoriali;
Gruppi di studio;
Collaborazione interattiva con i servizi di Orientamento, Disabilità, DSA e Placement.

DESTINATARI

Studenti.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità - Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Chieti - Pescara Tel.: 0871/355.6345–5813
e-mail: dirittostudioedisabilita@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I servizi sono accessibili previo appuntamento.
Per richiedere un appuntamento scrivere a: sdsa@unich.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa
Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6069–6074;
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/orientamento/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità. Rilevazione 2016: numero di risposte 658.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,04%	8,81%	22,49%	16,11%	3,80%	33,74%	12,01%
Tempi di risposta	1,98%	9,57%	25,23%	14,59%	2,89%	33,74%	12,01%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	2,43%	10,64%	21,58%	16,26%	3,50%	33,59%	12,01%
Professionalità degli operatori	1,98%	8,51%	23,40%	15,81%	4,56%	33,74%	12,01%
Cortesia e disponibilità degli operatori	2,28%	8,81%	21,28%	15,05%	6,69%	33,89%	12,01%

1.2F SERVIZIO DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

DESCRIZIONE

E' attivo presso questo Ateneo il Servizio per studenti DSA (affetti da dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia). Il Servizio DSA, nell'ottica sia della riservatezza individuale sia di una reale inclusione, propone differenti attività finalizzate all'individuazione e al superamento delle problematiche di natura didattica, psicologica e sociale per il raggiungimento degli obiettivi accademici a tutela delle pari opportunità di studio.

Il servizio offre:

Prima accoglienza richieste studente;

Consulenza specifica per l'elaborazione di strategie di risposta;

Laboratori metacognitivi (gruppi studio, student training individuali e di gruppo);

Attività di raccordo tra il personale docente e lo studente sulle tematiche atte a favorire l'inclusione;

Collaborazione interattiva con i servizi di Orientamento, Counseling, Disabilità e Placement;

Incontri concordati presso Scuole Secondarie di II Grado per insegnanti e alunni dell'ultimo biennio.

DESTINATARI

Studenti.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità - Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Chieti - Pescara

Tel.: 0871/355.6345-5813

e-mail: dirittostudioedisabilita@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I servizi sono accessibili previo appuntamento.

Per richiedere un appuntamento scrivere a: sdsa@unich.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa
Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6069-6074;
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/orientamento/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità. Rilevazione 2016: numero di risposte 658.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,04%	8,81%	22,49%	16,11%	3,80%	33,74%	12,01%
Tempi di risposta	1,98%	9,57%	25,23%	14,59%	2,89%	33,74%	12,01%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	2,43%	10,64%	21,58%	16,26%	3,50%	33,59%	12,01%
Professionalità degli operatori	1,98%	8,51%	23,40%	15,81%	4,56%	33,74%	12,01%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,28%	8,81%	21,28%	15,05%	6,69%	33,89%	12,01%

1.2G COLLABORAZIONE STUDENTI 150 ORE

DESCRIZIONE

In attuazione dell'art. 11 del D.Lgs. n. 68/2012 l'Università degli Studi "G. D'Annunzio" di Chieti-Pescara promuove forme di collaborazione degli studenti ad attività connesse ai servizi resi dall'Ateneo, comprese quelle di supporto/assistenza a studenti disabili, con esclusione dei servizi inerenti alle attività di docenza, allo svolgimento degli esami, nonché all'assunzione di responsabilità amministrative e/o contabili.

DESTINATARI

Studenti.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità - Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Chieti - Pescara

Tel.: 0871/355.6075–5813

e-mail: orientamento@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

A seguito di pubblicazione di apposito avviso di selezione gli studenti possono presentare domanda di candidatura per lo svolgimento delle attività di collaborazione che si svolgeranno nell'ambito delle Segreterie studenti delle strutture didattiche, Uffici amministrativi, Biblioteche centralizzate, Strutture deputate a servizi di orientamento, Strutture informatiche centrali di Ateneo. Per "collaborazione" va intesa qualsiasi forma di attività di supporto temporaneo ed occasionale fornita dagli studenti presso le strutture di assegnazione.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa
Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6069–6074;

e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/orientamento/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità. Rilevazione 2016: numero di risposte 658.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,04%	8,81%	22,49%	16,11%	3,80%	33,74%	12,01%
Tempi di risposta	1,98%	9,57%	25,23%	14,59%	2,89%	33,74%	12,01%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	2,43%	10,64%	21,58%	16,26%	3,50%	33,59%	12,01%
Professionalità degli operatori	1,98%	8,51%	23,40%	15,81%	4,56%	33,74%	12,01%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,28%	8,81%	21,28%	15,05%	6,69%	33,89%	12,01%

1.3 ALLOGGI E MENSE

1.3A ALLOGGI E MENSE

DESCRIZIONE

L'Azienda Diritto allo Studio Universitario di Chieti e Pescara contribuisce economicamente - con una quota alloggio della borsa di studio assegnata agli studenti beneficiari fuori sede - alla spesa che viene sostenuta dagli stessi risultante da regolare contratto di locazione. Ulteriori contributi sono garantiti agli studenti idonei non titolari di borsa di studio.

DESTINATARI

Studenti.

A CHI RIVOLGERSI

Per il servizio contattare l'Azienda Diritto allo Studio Universitario di Chieti e Pescara, Ente strumentale della Regione Abruzzo sito in Viale dell'Unità d'Italia, n.32/a Chieti Scalo

Tel.: 0871/561740

Fax: 0871/560062

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è offerto dall'Azienda Diritto allo Studio Universitario di Chieti e Pescara tramite e-mail, skype, webconference (su richiesta) e in modalità front office su appuntamento per fornire tutte le indicazioni relative ai servizi.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ADSU nella sede di Chieti, Viale dell'Unità d'Italia, n.32/a presso gli sportelli degli Uffici Amministrativi nei seguenti orari: lunedì, mercoledì e venerdì ore 9:30-12:00, martedì e giovedì ore 15:00-16:30.

LINK UTILI

<http://www.adsuch.gov.it>.

1.4 GESTIONE BORSE DI STUDIO

1.4A BENEFICI A SOSTEGNO DEL DIRITTO ALLO STUDIO

DESCRIZIONE

L'Azienda Diritto allo Studio Universitario di Chieti e Pescara contribuisce economicamente - con una quota alloggio della borsa di studio assegnata agli studenti beneficiari fuori sede - alla spesa che viene sostenuta dagli stessi risultante da regolare contratto di locazione. Ulteriori contributi sono garantiti agli studenti idonei non titolari di borsa di studio.

DESTINATARI

Studenti.

A CHI RIVOLGERSI

Per il servizio contattare l'Azienda Diritto allo Studio Universitario di Chieti e Pescara, Ente strumentale della Regione Abruzzo sito in Viale dell'Unità d'Italia, n.32/a Chieti Scalo

Tel.: 0871/561740

Fax: 0871/560062

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è offerto dall'Azienda Diritto allo Studio Universitario di Chieti e Pescara tramite via e-mail, via skype, webconference (su richiesta) e in modalità front office su appuntamento. Tutte le indicazioni relative ai servizi erogati e alle modalità e tempi di fruizione sono presenti al link: <http://www.adsuch.gov.it>.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ADSU nella sede di Chieti, Viale dell'Unità d'Italia, n.32/a presso gli sportelli degli Uffici Amministrativi nei seguenti orari: lunedì, mercoledì e venerdì ore 9:30-12:00, martedì e giovedì ore 15:00-16:30.

LINK UTILI

<http://www.adsuch.gov.it>

1.4B INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE ORGANIZZAZIONI STUDENTESCHE PER LA REALIZZAZIONE DI INIZIATIVE CULTURALI, SPORTIVE E RICREATIVE A FAVORE DEGLI STUDENTI

DESCRIZIONE

L'Ateneo sostiene le attività autogestite dalle associazioni studentesche universitarie attraverso l'assegnazione di risorse finalizzate alla realizzazione di programmi di attività culturali, sportive e ricreative, fruibili dagli studenti. Le risorse messe a disposizione delle associazioni studentesche mediante apposite procedure concorsuali consistono nell'assegnazione di finanziamenti per le singole iniziative e/o spazi in cui realizzare le iniziative. Possono essere sostenute con le risorse dell'Ateneo le associazioni studentesche iscritte all'Albo di Ateneo, ovvero in possesso dei requisiti fissati dal bando concorsuale per ottenere il riconoscimento.

DESTINATARI

Associazioni studentesche regolarmente iscritte all'Albo di Ateneo, delegati di progetto, studenti che rispondono ai requisiti.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Organi Accademici e Attività Istituzionali
Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6073-6173
e-mail: organiaccademici@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio rivolto agli utenti viene erogato attraverso il sito internet istituzionale nell'apposita sezione, nonché in modalità front office.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente, sentito il Settore competente, può presentare per posta o via e-mail la propria istanza. La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

http://www.unich.it/attivita_culturali

http://www.unich.it/ateneo_organismi

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Organismi Accademici e Attività Istituzionali. Rilevazione 2016: numero di risposte 173.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	0,58%	4,62%	15,03%	17,92%	13,87%	43,93%	4,05%
Tempi di risposta	1,16%	5,20%	14,45%	17,34%	12,72%	45,09%	4,05%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	0,58%	5,20%	13,29%	19,08%	12,72%	45,09%	4,05%
Professionalità degli operatori	0,00%	5,78%	14,45%	16,76%	14,45%	44,51%	4,05%
Cortesie e disponibilità degli operatori	0,00%	4,62%	10,40%	17,92%	17,92%	45,09%	4,05%

1.5 FORMAZIONE POST-LAUREA E DOTTORATO DI RICERCA

1.5A SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE

DESCRIZIONE

Il servizio si occupa della gestione amministrativa delle carriere degli studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione di area sanitaria, dalla fase dell'accesso fino alla cessazione. Il servizio garantisce la carriera amministrativa dello specializzando, coordinandosi ed integrandosi con le altre strutture coinvolte nella formazione.

DESTINATARI

Studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione mediche, laureati in Medicina e Chirurgia, futuri specializzandi, medici specializzati presso l'Università degli Studi di Chieti-Pescara o presso altri Atenei, laureati non medici delle Scuole di Specializzazione di area sanitaria (area Odontoiatrica, Biochimica clinica, Patologia clinica, Scienza dell'alimentazione).

A CHI RIVOLGERSI

Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato –
Università degli Studi "G. d'Annunzio" - Via dei Vestini n. 31
– 66100 Chieti
e-mail: scuolespec@unich.it
Tel.: 0871/355.6322-6323-6321
Fax: 0871/355.6331

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office. Lo sportello è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00. Tramite il link <http://udaonline.unich.it> è possibile accedere all'area riservata dove sono presenti alcune funzioni di segreteria online (iscrizione ai concorsi, immatricolazioni, stampa delle autocertificazioni, pagamento tasse universitarie tramite generazione bollettino MAV e/o carta di credito, consultazione della propria carriera).

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L’utente può presentare reclami all’ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini n. 31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6069-6074
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/didattica/post-laurea/scuole-di-specializzazione>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato. Rilevazione 2016: numero di risposte 121.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	4,96%	4,96%	22,31%	23,97%	11,57%	19,01%	13,22%
Tempi di risposta	4,96%	5,79%	22,31%	19,83%	13,22%	20,66%	13,22%
Completezza ed esaurività risposta ricevuta	3,31%	6,61%	17,36%	28,93%	10,74%	19,83%	13,22%
Professionalità degli operatori	2,48%	3,31%	18,18%	26,45%	15,70%	20,66%	13,22%
Cortesie e disponibilità degli operatori	1,65%	2,48%	16,53%	25,62%	21,49%	19,01%	13,22%

1.5B ESAMI DI STATO

DESCRIZIONE

Presso l’Ateneo “G. d’Annunzio” di Chieti-Pescara si svolgono gli esami di abilitazione all’esercizio delle professioni di: Architetto sezioni A e B, Assistente sociale ed Assistente sociale specialista, Dottore commercialista ed Esperto contabile, Farmacista, Geologo, Medico Chirurgo, Odontoiatra, Psicologo sezioni A e B. Il servizio Esami di Stato dell’Ateneo si occupa dell’organizzazione delle sessioni degli Esami per l’abilitazione alle suddette professioni (organizzazione del tirocinio post-laurea dell’esame di stato

di abilitazione alla professione di Medico Chirurgo, nomina della commissione, predisposizione bandi di partecipazione, sportello front-office, iscrizioni, gestione amministrativa delle carriere, conferme conseguimento abilitazioni, rilascio dei certificati di abilitazione) fino al conseguimento del titolo finale.

DESTINATARI

Tutti i laureati, anche di altri Atenei, abilitati all'esercizio delle professioni.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato –
Università degli Studi "G. d'Annunzio" - Via dei Vestini n.31
– 66100 Chieti

e-mail: esamistato@unich.it

Tel.: 0871/355.6321-6324-6323

Fax: 0871/355.6331

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office. Lo sportello è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00. Tramite il link <http://udaonline.unich.it> è possibile accedere all'area riservata dove sono presenti alcune funzioni di segreteria online (domanda di partecipazione agli esami, pagamento contributo esami di stato tramite generazione bollettino MAV e/o carta di credito, consultazione del voto finale).

Le informazioni per usufruire dei servizi sono presenti al link: <http://www.unich.it/didattica/post-laurea/esami-di-stato>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini n. 31 – 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6069-6074

e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/didattica/post-laurea/esami-di-stato>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato. Rilevazione 2016: numero di risposte 121.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	4,96%	4,96%	22,31%	23,97%	11,57%	19,01%	13,22%
Tempi di risposta	4,96%	5,79%	22,31%	19,83%	13,22%	20,66%	13,22%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	3,31%	6,61%	17,36%	28,93%	10,74%	19,83%	13,22%
Professionalità degli operatori	2,48%	3,31%	18,18%	26,45%	15,70%	20,66%	13,22%
Cortesie e disponibilità degli operatori	1,65%	2,48%	16,53%	25,62%	21,49%	19,01%	13,22%

1.5c TFA, PAS, MASTER, CORSI DI PERFEZIONAMENTO, AGGIORNAMENTO, FORMAZIONE

DESCRIZIONE

L'ufficio si occupa della gestione della carriera degli studenti iscritti ai corsi professionalizzanti (master, corsi di perfezionamento, di formazione, di aggiornamento), degli iscritti al Tirocinio Formativo Attivo e delle procedure necessarie alla attivazione di tali corsi (istruttoria delle pratiche relative ai Corsi da sottoporre agli Organi Accademici di Ateneo, predisposizione dei bandi di ammissione, procedure di approvazione graduatorie e immatricolazione studenti idonei, rilascio certificati, diplomi master e attestati di frequenza corsi di perfezionamento, formazione e aggiornamento).

DESTINATARI

Diplomati e Laureati.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Corsi Post Lauream (TFA-PAS-Master-Corsi di Perfezionamento/Aggiornamento/Formazione) Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara
Tel.: 0871-355.5380/6359/5369/6375
email: corsi.postlauream@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office nei seguenti orari di sportello al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 11.00-13.00.

Le istanze devono essere necessariamente sottoscritte con firma autografa dall'interessato; possono essere consegnate direttamente al Settore Archivio Generale e Protocollo sito al IV livello del Rettorato - Via dei Vestini, n.31 Chieti Scalo, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30; il martedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle 16.30, ovvero trasmesse tramite posta certificata (ateneo@pec.unich.it).

Alcuni servizi sono disponibili online all'indirizzo <http://udaonline.unich.it>:

- presentazione della domanda di partecipazione alla selezione e della domanda di immatricolazione ai corsi, entro le scadenze previste dai relativi Bandi di Ammissione, sui quali sono descritte dettagliatamente le relative procedure on-line;
- stampa del modulo precompilato per l'autocertificazione dei dati relativi agli studi universitari, attraverso il servizio www.udaonline.it.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini n. 31 – 66100 Chieti
Tel. 0871/355.6069-6074
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/didattica/post-laurea>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Corsi Post Lauream (TFA-PAS-Master-Corsi di Perfezionamento/Aggiornamento/Formazione). Rilevazione 2016: numero di risposte 247.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	2,02%	4,05%	18,22%	37,65%	14,17%	18,22%	5,67%
Tempi di risposta	0,40%	5,26%	21,05%	35,22%	12,15%	20,24%	5,67%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	0,81%	3,64%	17,81%	38,46%	13,77%	19,84%	5,67%
Professionalità degli operatori	0,81%	2,83%	15,79%	34,01%	21,05%	19,84%	5,67%
Cortesie e disponibilità degli operatori	1,21%	1,21%	13,77%	33,20%	24,70%	20,24%	5,67%

1.5D DOTTORATO DI RICERCA

DESCRIZIONE

Il servizio si occupa:

- della gestione dei corsi di dottorato (es. ingresso, ammissione, carriera);
- del supporto ai coordinatori dei corsi di dottorato (es. bando, attivazione e accreditamento corsi);
- della gestione di accordi e convenzioni con istituzioni pubbliche e private partner (es. finanziamento di borse di dottorato);
- delle attività di front-office;
- della accessibilità e altre agevolazioni e aggiornamento.

DESTINATARI

Aspiranti dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri.

A CHI RIVOLGERSI

Scuola Superiore "G. d'Annunzio" – Università degli Studi

"G. d'Annunzio" - Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6164-6077

Fax: 0871/355.6185

email: scuolasuperiore@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office nei seguenti orari di sportello al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00-13.00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6069-6074

e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/didattica/post-laurea/scuola-superiore-g-dannunzio>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza della Scuola Superiore "G. d'Annunzio" – Università degli Studi "G. d'Annunzio".

Rilevazione 2016: numero di risposte 210.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	1,43%	7,14%	17,62%	26,19%	10,95%	34,29%	2,38%
Tempi di risposta	1,43%	8,10%	18,10%	23,33%	11,90%	34,76%	2,38%
Completezza ed esaurività risposta ricevuta	1,43%	9,52%	17,14%	22,38%	12,38%	34,76%	2,38%
Professionalità degli operatori	0,95%	5,71%	16,67%	24,29%	15,24%	34,76%	2,38%
Cortesie e disponibilità degli operatori	0,95%	6,19%	16,19%	20,00%	20,00%	34,29%	2,38%

1.6 PROGRAMMI/ACCORDI DI MOBILITÀ E SUPPORTO AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI

1.6A MOBILITÀ STUDENTI IN USCITA

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a fornire informazioni e a gestire le attività amministrative relative ai programmi di mobilità in uscita per studio e tirocinio degli studenti iscritti all'Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara (nell'ambito del Programma comunitario Erasmus+ e convenzioni internazionali).

In particolare il servizio gestisce l'emissione del Bando Erasmus+ per gli studenti dell'Ateneo, la pubblicazione dei risultati delle selezioni (che vengono effettuate dai Dipartimenti), la sottoscrizione dei contratti con gli studenti), le procedure amministrative di rientro degli studenti (verifica delle attività didattico-formative svolte e dell'effettivo periodo di permanenza all'estero) e la determinazione degli importi delle borse di mobilità spettanti agli studenti.

DESTINATARI

Tutti gli studenti iscritti.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Relazioni Internazionali – Università degli Studi "G. d'Annunzio" - Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6052-6053-6054-4802
email: uri1@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Ricevimento al pubblico: i contatti telefonici, gli indirizzi e-mail e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili al seguente link: <http://www.unich.it/didattica/studiare-allestero>.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L’utente può presentare reclami all’ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6069-6074
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/didattica/studiare-allestero>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Relazioni Internazionali – Università degli Studi “G. d’Annunzio”.
Rilevazione 2016: Numero di risposte 98.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	7,14%	26,53%	33,67%	16,33%	7,14%	3,06%	6,12%
Tempi di risposta	11,22%	31,63%	22,45%	20,41%	7,14%	1,02%	6,12%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	16,33%	22,45%	32,65%	18,37%	3,06%	1,02%	6,12%
Professionalità degli operatori	13,27%	20,41%	29,59%	22,45%	6,12%	2,04%	6,12%
Cortesia e disponibilità degli operatori	9,18%	22,45%	22,45%	29,59%	8,16%	2,04%	6,12%

1.6B MOBILITÀ STUDENTI IN ENTRATA

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a fornire informazioni e a gestire le attività amministrative relative ai programmi di mobilità in entrata per studio e tirocinio degli studenti selezionati dagli Atenei partner (nell’ambito del Programma comunitario Erasmus+ e convenzioni internazionali). In particolare il servizio effettua le registrazioni all'arrivo, le attività di reception attraverso la collaborazione dell'associazione studentesca Erasmus Student Network (ASE-ESN Chieti Pescara), Gestione Transcript of records.

DESTINATARI

Tutti gli studenti iscritti.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Relazioni Internazionali – Università degli Studi “G. d’Annunzio” - Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6052-6053-6054-4802
email: uri1@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Ricevimento al pubblico: i contatti telefonici, gli indirizzi e-mail e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili al seguente link: <http://www.unich.it/didattica/studiare-allestero>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L’utente può presentare reclami all’ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6069-6074
e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://unich.llpmanager.it/studenti/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Relazioni Internazionali – Università degli Studi “G. d’Annunzio”.
Rilevazione 2016: Numero di risposte 98.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	7,14%	26,53%	33,67%	16,33%	7,14%	3,06%	6,12%
Tempi di risposta	11,22%	31,63%	22,45%	20,41%	7,14%	1,02%	6,12%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	16,33%	22,45%	32,65%	18,37%	3,06%	1,02%	6,12%
Professionalità degli operatori	13,27%	20,41%	29,59%	22,45%	6,12%	2,04%	6,12%
Cortesie e disponibilità degli operatori	9,18%	22,45%	22,45%	29,59%	8,16%	2,04%	6,12%

2.1 RICERCA E INNOVAZIONE

2.1A PUNTO INFORMATIVO BREVETTI ATENEO

DESCRIZIONE

Il servizio promuove la valorizzazione dei risultati della ricerca dei ricercatori attraverso il trasferimento dell'innovazione al mondo produttivo. Il processo nasce con una attività di front office e di supporto alla stesura della richiesta con la valutazione delle invenzioni presentate dai ricercatori da parte della Commissione per la valorizzazione della ricerca; prosegue con il deposito delle domande di brevetto; si conclude con attività di valorizzazione e di trasferimento alle imprese dell'innovazione tramite la sottoscrizione di contratti di licenza e/o cessione. Cura la realizzazione di società spin off e la gestione della partecipazione dell'Ateneo in strutture esterne (Consorti, Società consortili, Centri interuniversitari di ricerca). Stipula accordi e convenzioni con enti locali ed enti di ricerca nazionali ed esteri.

DESTINATARI

Ricercatori, docenti, imprese italiane ed estere e società consortili.

A CHI RIVOLGERSI

Scuola Superiore "G. d'Annunzio" – Università degli Studi
"G. d'Annunzio" - Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6164-6077
Fax: 0871 355.6185
email: scuolasuperiore@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office. Il Settore assicura una continua e completa informazione sull'attività e servizi attraverso una pagina dedicata nel sito web dell'Ateneo.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione o insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

<http://www.unich.it/didattica/post-laurea/scuola-superiore-g-dannunzio>

http://amministrazionetrasparente.unich.it/pagina717_enti-controllati.html

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza della Scuola Superiore "G. d'Annunzio" – Università degli Studi "G. d'Annunzio".

Rilevazione 2016: numero di risposte 210.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	1,43%	7,14%	17,62%	26,19%	10,95%	34,29%	2,38%
Tempi di risposta	1,43%	8,10%	18,10%	23,33%	11,90%	34,76%	2,38%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	1,43%	9,52%	17,14%	22,38%	12,38%	34,76%	2,38%
Professionalità degli operatori	0,95%	5,71%	16,67%	24,29%	15,24%	34,76%	2,38%
Cortesia e disponibilità degli operatori	0,95%	6,19%	16,19%	20,00%	20,00%	34,29%	2,38%

2.2 SUPPORTO INFORMATIVO ALLA PROGETTAZIONE

2.2A PROGETTI NAZIONALI

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a fornire informazioni sui principali bandi MIUR (PRIN - FIRB/SIR- Legge 6/2001 - Rita Levi Montalcini etc.), Ministero della Salute (Ricerca sanitaria Finalizzata), altri enti pubblici e privati, Fondazioni, associazioni, etc. Le informazioni sono rese al personale docente e tecnico amministrativo dell'Università degli Studi “G. d’Annunzio” (Ud'A) nonché a giovani ricercatori esterni che scelgono l'Ud'A come Hosting.

In particolare il servizio gestisce la divulgazione dei bandi, quesiti e chiarimenti al Ministero competente in fase di presentazione di proposte progettuali, le procedure amministrative in caso di finanziamento dei progetti presentati; l'attivazione del CUP; il supporto in fase di gestione al personale tecnico amministrativo e al personale docente che ne fa richiesta; il supporto in fase di rendicontazione; l'AUDIT interno ove previsto; il supporto in caso di AUDIT esterno.

DESTINATARI

Soggetti interni: docenti, personale tecnico-amministrativo; soggetti esterni: ministeri, enti pubblici e privati, giovani ricercatori.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Progetti Europei e Nazionali

Tel.: 0871 355.6225/6351

e-mail: settore_ricerca@unich.it

L'Ufficio riceve dal lunedì al venerdì ore 10.30-13.00, martedì e giovedì ore 15.00–17.00

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office. Il Settore assicura una continua e completa

informazione sull’attività e servizi attraverso una pagina dedicata nel sito web dell’Ateneo.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l’utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione o insoddisfazione rispetto all’assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

<http://www.unich.it/ricerca/finanziamenti-1>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Progetti Europei e Nazionali. Rilevazione 2016: numero di risposte 188.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	4,79%	6,38%	14,89%	18,62%	10,64%	41,49%	3,19%
Tempi di risposta	3,19%	9,04%	14,89%	16,49%	10,11%	43,09%	3,19%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	5,85%	9,04%	16,49%	12,77%	10,11%	42,55%	3,19%
Professionalità degli operatori	6,91%	5,85%	13,30%	18,62%	10,11%	42,02%	3,19%
Cortesie e disponibilità degli operatori	5,32%	4,26%	13,83%	14,36%	16,49%	42,55%	3,19%

2.2B RAPPORTI REGIONE ABRUZZO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a fornire informazioni sui principali bandi regionali, relativi a finanziamenti indiretti UE (FSE-FESR-FEASR-FS). Le informazioni sono rese al personale docente e tecnico amministrativo dell’Università degli Studi “G. d’Annunzio” (Ud’A) nonché a giovani ricercatori esterni che partecipano ai bandi pubblicati dall’Ateneo finanziati dai suddetti fondi ed ai relativi vincitori.

In particolare il servizio gestisce: la divulgazione dei bandi, rivolge quesiti e chiarimenti ai competenti Dipartimenti della Regione Abruzzo in fase di presentazione di proposte

progettuali; segue le procedure amministrative in caso di finanziamento dei progetti presentati; si occupa della gestione dei progetti di rilevante interesse per l'Ateneo, del monitoraggio delle attività dei vincitori (borsisti o assegnisti); segue l'iter per acquisti e pagamenti coordinando le attività svolte dai competenti settori dell'amministrazione centrale; si occupa della rendicontazione periodica e finale di progetto; risponde agli AUDIT previsti dalla normativa vigente; fornisce supporto ai Dipartimenti in caso di gestione diretta dei progetti sia per la presentazione, per la gestione, per la rendicontazione e supporto in caso di AUDIT esterno.

DESTINATARI

Soggetti interni: tutti i vincitori di borse, assegni etc. finanziati dal FSE; docenti e ricercatori che hanno progetti finanziati sui fondi indiretti dell'UE; responsabili delle strutture amministrative presenti nell'Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Area della Ricerca - Settore Progetti Europei e Nazionali
Tel.: 0871/355.6225-6789
e-mail: settore_ricerca@unich.it
L'Ufficio riceve dal lunedì al venerdì ore 10.30-13.00,
martedì e giovedì ore 15.00-17.00

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office. Il Settore assicura una continua e completa informazione sull'attività e servizi attraverso una pagina dedicata nel sito web dell'Ateneo.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione o insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

<http://www.unich.it/ricerca/finanziamenti-1>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Progetti Europei e Nazionali. Rilevazione 2016: numero di risposte 188.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	4,79%	6,38%	14,89%	18,62%	10,64%	41,49%	3,19%
Tempi di risposta	3,19%	9,04%	14,89%	16,49%	10,11%	43,09%	3,19%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	5,85%	9,04%	16,49%	12,77%	10,11%	42,55%	3,19%
Professionalità degli operatori	6,91%	5,85%	13,30%	18,62%	10,11%	42,02%	3,19%
Cortesie e disponibilità degli operatori	5,32%	4,26%	13,83%	14,36%	16,49%	42,55%	3,19%

2.2C PROGETTI EUROPEI E INTERNAZIONALI**DESCRIZIONE**

Il servizio è volto a fornire informazioni sui programmi europei, in particolare H2020 e Erasmus PLUS. Le informazioni sono rese al personale docente e tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi “G. d’Annunzio” (Ud'A), nonché a giovani ricercatori esterni che partecipano ai bandi europei (Marie Curie Action). In particolare il servizio gestisce: i rapporti amministrativi con gli uffici della Commissione Europea; l'inserimento dei soggetti individuati relativamente a Organization roles (Coordinating beneficiary or Participating beneficiary: LEAR, AccAd, PLSIGN e PFSIGN) e Project roles (Coordinating beneficiary: P.CoCo CoCo, TaMa e TeMe, or Participating beneficiary: PaCo, TaMa e TeMe); l'inserimento e l'aggiornamento dei dati Ud'A sulla piattaforma ECAS; la divulgazione dei bandi; il supporto in fase di presentazione di proposte progettuali; la pubblicizzazione delle comunicazioni e indicazioni fornite dalla Commissione Europea per problematiche relative alla rendicontazione dei costi ammissibili; le modalità on line per la sottoscrizione dei contratti (GA) con l'UE per progetti

finanziati. Il settore fornisce informazioni e consulenze ai Dipartimenti durante la fase di gestione e rendicontazione dei progetti. Supporta i Dipartimenti in caso di AUDIT esterno. Il servizio fornisce supporto amministrativo per la presentazione di progetti sul programma NIH (USA); provvede all'inserimento e aggiornamento dei dati sulla piattaforma SAM-GOV per i grants americani.

DESTINATARI

Soggetti interni: docenti, personale tecnico-amministrativo; soggetti esterni: Commissione Europea, NIH, giovani ricercatori.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Progetti Europei e Nazionali

Tel.: 0871/355.6225-6625

e-mail: settore_ricerca@unich.it

L'Ufficio riceve dal lunedì al venerdì ore 10.30-13.00, martedì e giovedì ore 15.00-17.00.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office. Il Settore assicura una continua e completa informazione sull'attività e servizi attraverso una pagina dedicata nel sito web dell'Ateneo.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione o insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

<http://www.unich.it/ricerca/finanziamenti-1>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Progetti Europei e Nazionali. Rilevazione 2016: numero di risposte 188.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	4,79%	6,38%	14,89%	18,62%	10,64%	41,49%	3,19%
Tempi di risposta	3,19%	9,04%	14,89%	16,49%	10,11%	43,09%	3,19%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	5,85%	9,04%	16,49%	12,77%	10,11%	42,55%	3,19%
Professionalità degli operatori	6,91%	5,85%	13,30%	18,62%	10,11%	42,02%	3,19%
Cortesie e disponibilità degli operatori	5,32%	4,26%	13,83%	14,36%	16,49%	42,55%	3,19%

3.1 EDILIZIA – NUOVI INTERVENTI EDILIZI E INTERVENTI SUL COSTRUITO

3.1A SUPPORTO INFORMATIVO SULLA PROGRAMMAZIONE DEI LAVORI EDILIZI

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad offrire informazioni sulla programmazione triennale e annuale dei lavori edilizi dell'Ateneo.

DESTINATARI

Operatori economici esecutori di lavori.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Progettazione e Sviluppo Edilizio - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara
Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6062
e-mail: antonino.difederico@unich.it.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici del Settore Progettazione e Sviluppo Edilizio, oltre che a mezzo e-mail o telefono.

Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, mercoledì, venerdì ore 9.00-11.15; martedì ore 9.00-11.15 e ore 14.30-15.30; giovedì ore 14.30 - 15.30.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

<http://www.unich.it/ateneo/organizzazione/normativa-di-ateneo/programmazione-triennale-opere-pubbliche-0>.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Progettazione e Sviluppo Edilizio - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara. Rilevazione 2016: numero di risposte 130.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	2,31%	4,62%	13,85%	10,77%	5,38%	56,15%	6,92%
Tempi di risposta	3,08%	3,85%	13,08%	9,23%	6,15%	57,69%	6,92%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	3,08%	5,38%	12,31%	10,00%	5,38%	56,92%	6,92%
Professionalità degli operatori	2,31%	3,08%	12,31%	9,23%	7,69%	58,46%	6,92%
Cortesie e disponibilità degli operatori	3,85%	2,31%	10,00%	12,31%	7,69%	56,92%	6,92%

3.1B SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI LAVORI DI IMPORTI SUPERIORI ALLA SOGLIA COMUNITARIA

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo d'importo superiore alla soglia comunitaria. Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture o servizi e delle concessioni di lavori o servizi. Il servizio inoltre fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi d'importo superiore alla soglia comunitaria.

DESTINATARI

Operatori economici: imprenditori, fornitori o prestatori di servizi.

A CHI RIVOLGERSI

I recapiti degli uffici competenti sono indicati nei bandi o negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del Portale accessibile dal link: www.unich.it.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici del Settore Progettazione e Sviluppo Edilizio, oltre che a mezzo e-mail o telefono.

Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, mercoledì, venerdì ore 9.00- 11.15; martedì ore 9.00-11.15 e ore 14.30-15.30; giovedì ore 14.30-15.30.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unich.it.

3.1C SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI LAVORI DI IMPORTI INFERIORI ALLA SOGLIA COMUNITARIA

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo d'importo inferiore alla soglia comunitaria.

Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture o servizi e delle concessioni di lavori o servizi.

Il servizio inoltre fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi d'importo inferiore alla soglia comunitaria.

DESTINATARI

Operatori economici: imprenditori, fornitori o prestatori di servizi.

A CHI RIVOLGERSI

I recapiti degli uffici competenti sono indicati nei bandi o negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del Portale accessibile dal link: www.unich.it.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici del Settore Progettazione e Sviluppo Edilizio, oltre che a mezzo e-mail o telefono.

Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, mercoledì, venerdì ore 9.00-11.15; martedì ore 9.00-11.15 e ore 14.30-15.30; giovedì ore 14.30-15.30.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unich.it.

3.1D SUPPORTO INFORMATIVO PER AFFIDAMENTI DI SERVIZI DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo relative agli affidamenti di servizi di ingegneria e architettura.

Per tali affidamenti sono previste le seguenti soglie:

- importo inferiore a 40.000,00 euro;
- importo compreso tra 40.000,00 e 100.000,00;
- importo pari o superiore a 100.000,00 euro.

Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica sugli affidamenti.

Il servizio inoltre fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento.

DESTINATARI

Operatori economici: professionisti e società di ingegneria e architettura.

A CHI RIVOLGERSI

I recapiti degli uffici competenti sono indicati nei bandi o negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del Portale accessibile dal link: www.unich.it.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici del Settore Progettazione e Sviluppo Edilizio, oltre che a mezzo e-mail o telefono.

Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, mercoledì, venerdì ore 9.00-11.15; martedì ore 9.00-11.15 e ore 14.30-15.30; giovedì ore 14.30 - 15.30.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unich.it.

3.2 SPAZI

3.2A CESSIONE IN USO TEMPORANEO DEGLI SPAZI

DESCRIZIONE

Gli spazi ed i locali che l'Università mette a disposizione sono debitamente pubblicizzati nel sito web di Ateneo, unitamente alle modalità di concessione.

DESTINATARI

Utenti interni ed esterni.

A CHI RIVOLGERSI

La procedura amministrativa di concessione in uso è curata dal Settore Patrimonio Immobiliare, Appalti, Acquisti e Gare, Palazzina rettorato Via dei Vestini, n.31, 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6307
e-mail: lorella.marino@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Gli spazi e i locali sono concessi in uso a seguito di autorizzazione del Direttore Generale. L'istanza di utilizzo va inoltrata attraverso l'apposito modello allegato al Regolamento per l'utilizzo temporaneo e/o occasionale di spazi e locali dell'Ateneo da parte di soggetti esterni.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

http://www.unich.it/sites/default/files/allegati/23-01-2015/regolamento_utilizzo_temp._spazi_ateneo_definitivo.pdf

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Patrimonio Immobiliare, Appalti, Acquisti e Gare. Rilevazione 2016: numero di risposte 278.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	2,52%	5,76%	21,22%	16,91%	6,83%	44,96%	1,80%
Tempi di risposta	3,96%	4,32%	22,66%	15,47%	6,83%	44,96%	1,80%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	3,96%	5,04%	18,35%	16,91%	7,55%	46,40%	1,80%
Professionalità degli operatori	3,60%	4,32%	16,91%	19,42%	8,27%	45,68%	1,80%
Cortesia e disponibilità degli operatori	2,52%	2,88%	16,19%	21,22%	10,43%	44,96%	1,80%

4.1 SERVIZI AL PERSONALE

4.1A SERVIZIO INFORMATIVO E SUPPORTO ALLA PROCEDURE SELETTIVE PER DOCENTI E RICERCATORI

DESCRIZIONE

Il servizio, afferente all'Area del Personale - Settore Personale Docente e Rapporti con la ASL, fornisce supporto ai candidati nell'ambito delle procedure selettive relative al personale docente e ricercatore interessato ad attivare collaborazioni professionali con l'Ateneo.

DESTINATARI

Soggetti in possesso dei requisiti soggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni e interessati ad essere assunti nei ruoli presso l'Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Personale Docente e Rapporti con la ASL –
Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Via dei Vestini, n.31
– 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6080-6094-6095-6095-6749-4558-6336-
6101-6382-6381-6097

e-mail: concorsigelmini2014@unich.it

concorsigelmini2015@unich.it

concorsigelmini2016@unich.it

(indirizzi di posta elettronica ad hoc per ciascun blocco di selezioni al fine di fornire informazioni più puntuali).

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

È possibile partecipare a bandi di selezione indetti dall'Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti. I bandi sono pubblicati sul Portale di Ateneo, collegandosi al seguente link:

<http://www.unich.it/concorsigelmini>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Il contatto telefonico e la posta elettronica rappresentano i canali ideali per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato. I riferimenti sono ripostati sul bando di selezione e variano a seconda della struttura che gestisce la procedura.

LINK UTILI

http://www.albo-pretorio.it/albo/index.php?id_sezione=0&sottodominio=unich
<http://www.unich.it/concorsogelmini>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Personale Docente e Rapporti con la ASL. Rilevazione 2016: numero di risposte 197.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	1,52%	3,05%	19,29%	36,04%	22,84%	10,15%	7,11%
Tempi di risposta	3,05%	6,09%	19,29%	31,98%	20,81%	11,68%	7,11%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	3,55%	7,11%	18,78%	30,46%	22,84%	10,15%	7,11%
Professionalità degli operatori	2,54%	5,58%	20,81%	29,44%	24,37%	10,15%	7,11%
Cortesia e disponibilità degli operatori	3,55%	3,55%	14,21%	31,98%	29,44%	10,15%	7,11%

4.1B SERVIZIO INFORMATIVO E SUPPORTO ALLE PROCEDURE SELETTIVE PER PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO, COLLABORATORI ESPERTI LINGUISTICI, COLLABORATORI

DESCRIZIONE

Il servizio, afferente all'Area del Personale, Settore Personale Non Docente, Lavoro a Tempo Determinato e Relazioni Sindacali, fornisce supporto ai candidati nell'ambito delle procedure selettive relative al personale non docente, collaboratori esperti linguistici e collaboratori in generale interessati ad attivare collaborazioni professionali con l'Ateneo.

DESTINATARI

Soggetti in possesso dei requisiti soggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni e interessati ad essere assunti nei ruoli presso l'Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Personale Non Docente, Lavoro a Tempo
Determinato e Relazioni Sindacali - Campus Universitario -
Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara
Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6339
e-mail: divisione.personale@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

È possibile partecipare a bandi di selezione indetti da Unich.
I bandi sono pubblicati sul Portale di Ateneo
<http://www.unich.it/ateneo/concorsi-e-gare/bandi-personale-ta>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Il contatto telefonico e la posta elettronica rappresentano i canali ideali per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato. I riferimenti sono riportati sul bando di selezione e variano a seconda della struttura che gestisce la procedura.

LINK UTILI

http://www.albopretorio.it/albo/index.php?id_sezione=0&so_ttdominio=unich

<http://www.unich.it/ateneo/concorsi-e-gare/bandi-personale-ta>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Personale Non Docente, Lavoro a Tempo Determinato e Relazioni

Sindacali - Campus Universitario. Rilevazione 2016: numero di risposte 126.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,17%	3,97%	21,43%	34,92%	22,22%	6,35%	7,94%
Tempi di risposta	2,38%	4,76%	23,02%	37,30%	18,25%	6,35%	7,94%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	3,17%	7,14%	23,02%	33,33%	19,05%	6,35%	7,94%
Professionalità degli operatori	2,38%	4,76%	16,67%	44,44%	17,46%	6,35%	7,94%
Cortesie e disponibilità degli operatori	0,79%	4,76%	18,25%	36,51%	26,19%	5,56%	7,94%

4.1C MOBILITÀ ESTERNA

DESCRIZIONE

L'Ufficio preposto, afferente all'Area del Personale - Settore Personale Non Docente, Lavoro a Tempo Determinato e Relazioni Sindacali, ha il compito di gestire le procedure di mobilità esterna in entrata e in uscita ed i rapporti con gli enti esterni coinvolti.

DESTINATARI

Dipendenti di altre Pubbliche Amministrazioni interessati ad essere trasferiti presso il nostro Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Personale non Docente, Lavoro a tempo determinato e Relazioni Sindacali- Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara
Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6339
e-mail: divisione.personale@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

È possibile partecipare a bandi di mobilità indetti da Unich. I bandi di mobilità sono pubblicati consultabili sul Portale di Ateneo nella sezione dedicata.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Il contatto telefonico e la posta elettronica rappresentano i canali ideali per l’utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all’assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

<http://www.unich.it/percorsi/personale-ta>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Personale Non Docente, Lavoro a Tempo Determinato e Relazioni Sindacali - Campus Universitario. Rilevazione 2016: numero di risposte 126.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,17%	3,97%	21,43%	34,92%	22,22%	6,35%	7,94%
Tempi di risposta	2,38%	4,76%	23,02%	37,30%	18,25%	6,35%	7,94%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	3,17%	7,14%	23,02%	33,33%	19,05%	6,35%	7,94%
Professionalità degli operatori	2,38%	4,76%	16,67%	44,44%	17,46%	6,35%	7,94%
Cortesie e disponibilità degli operatori	0,79%	4,76%	18,25%	36,51%	26,19%	5,56%	7,94%

4.1D PUNTO INFORMATICO PER PAGAMENTO COMPENSI A PERSONALE DIVERSO DAL PERSONALE DIPENDENTE

DESCRIZIONE

Il servizio assicura la tempestiva e corretta elaborazione dei cedolini “paga” per il personale esterno non strutturato e borsisti, garantendo il rispetto degli adempimenti tributari, contributivi e assicurativi. Inoltre, fornisce consulenza e assistenza ai soggetti esterni ai fini del corretto inquadramento fiscale e contributivo, compilazione di autodichiarazioni e modulistica.

DESTINATARI

Titolari di borse di studio, assegni di tutorato e tirocini formativi; titolari di borse di studio Overseas e Erasmus Mundus; titolari di incarichi professionali; titolari di compensi per brevetti e altre opere dell’ingegno; soggetti

pubblici e privati per contributi soggetti a tassazione (art.28 DPR 600/73); membri di commissioni; membri esterni degli OOAA; professori a contratto e tutor della didattica; assegnisti di ricerca; dottorandi di ricerca; specializzandi medici e non medici.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Stipendi - Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara
Via dei Vestini, n. 31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6325

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office nei seguenti giorni e orari: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13:00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

<http://www.unich.u-gov.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Stipendi - Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara. Rilevazione 2016: numero di risposte 294.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,74%	3,40%	25,85%	33,67%	15,65%	15,99%	1,70%
Tempi di risposta	4,08%	8,16%	24,49%	30,61%	12,93%	18,03%	1,70%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	5,10%	6,80%	23,81%	28,57%	17,01%	17,01%	1,70%
Professionalità degli operatori	3,40%	6,46%	23,13%	28,57%	19,39%	17,35%	1,70%
Cortesie e disponibilità degli operatori	4,08%	4,42%	18,71%	29,93%	24,83%	16,33%	1,70%

5.1 AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

5.1A ACCESSO CIVICO

DESCRIZIONE

L'Unità Professionale Trasparenza di Ateneo (UPT) gestisce le richieste di accesso agli atti da parte di qualsiasi cittadino fornito di interesse, secondo quanto previsto dalla L.

241/90, supporta il Responsabile della Trasparenza nella gestione delle richieste di accesso civico, istituto previsto dall'art. 5 del D.lgs. n. 33/2013 che comporta il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione sia stata omessa.

DESTINATARI

Cittadini e altri stakeholders; studenti e personale interno.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Urp, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini, n. 31 – 66100 CHIETI

Dott. Antonio SCALZI (Responsabile)

Dott. Francesco DI LORETO

Dott. Maurizio ADEZIO

Tel.: 0871/355.6069-6074-5889

e-mail: urp@unich.it

pec: ateneo@pec.unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

L'accesso agli atti può essere richiesto da qualsiasi cittadino che abbia un interesse secondo quanto previsto dalla L.

241/90. La richiesta può essere presentata compilando apposito modulo al link:

http://www.unich.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/07-04-2015/modulo_richiesta_accesso_atti4.pdf e secondo le

stesse modalità più avanti descritte e valide per l'accesso civico. L'accesso civico può essere esercitato gratuitamente, non deve essere motivato e la richiesta va inoltrata al Responsabile delle Trasparenza, indirizzandola all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via dei Vestini, 31 – 66100 Chieti.

La richiesta può essere inviata scegliendo una delle seguenti modalità:

- e-mail, tramite indirizzo non certificato: urp@unich.it, allegando copia del documento di identità di chi firma la richiesta; la firma deve essere accompagnata dal nome in chiaro e dalla qualifica del sottoscrittore;
- tramite PEC al seguente indirizzo: ateneo@pec.unich.it; la richiesta deve essere sottoscritta digitalmente;
- tramite fax al numero 0871/355.6071, allegando copia del documento di identità di chi firma la richiesta;
- direttamente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Entro il termine 30 giorni.

MODALITÀ RECLAMI

Il Responsabile dell'URP procede entro trenta giorni all'acquisizione dei documenti richiesti da parte dell'ufficio detentore per competenza, ne verifica l'ostensibilità e li trasmette al richiedente, previo pagamento dei relativi diritti, secondo quanto previsto dalla legge e dal Regolamento di Ateneo. Il Responsabile della Trasparenza procede, entro trenta giorni, alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette al richiedente ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.

Nei casi di ritardo o mancata risposta il richiedente può ricorrere, inviando una mail, al titolare del potere sostitutivo che, verificata la sussistenza dell'obbligo, provvede, entro trenta giorni, alla pubblicazione del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale. Il titolare del potere sostitutivo è il Direttore Generale, dott. Filippo Del Vecchio – Università degli Studi "G. d'Annunzio" – Via dei Vestini, n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6004

e-mail: direzione.generale@unich.it

LINK UTILI

<http://www.unich.it/urp-comunicazione-e-stampa>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Urp, Comunicazione e Stampa. Rilevazione 2016: numero di risposte 15.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	6,67%	13,33%	20,00%	13,33%	6,67%	20,00%	20,00%
Tempi di risposta	6,67%	13,33%	20,00%	13,33%	6,67%	20,00%	20,00%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	0,00%	20,00%	20,00%	6,67%	6,67%	26,67%	20,00%
Professionalità degli operatori	0,00%	20,00%	13,33%	13,33%	6,67%	26,67%	20,00%
Cortesie e disponibilità degli operatori	0,00%	13,33%	6,67%	26,67%	6,67%	26,67%	20,00%

5.1B SUPPORTO E CONSULENZA IN MATERIA DEI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

DESCRIZIONE

Il Settore Trasparenza, Anticorruzione e Performance, oltre a predisporre gli atti necessari per attuare la strategia di prevenzione della corruzione, fornisce consulenza e supporto in materia, rappresentando anche un canale di comunicazione a disposizione del personale interno e degli stakeholders dell’Ateneo per la segnalazione di episodi di cattiva amministrazione, conflitto di interessi.

DESTINATARI

Cittadini e Stakeholders; personale interno.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Trasparenza, Anticorruzione e Performance
Via dei Vestini, n.31 Campus Universitario, 66100 CHIETI
Tel.: 0871/355.6224;
e-mail: direzione.generale@unich.it;
trasparenza.performance@unich.it

pec: ateneo@pec.unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile on line nelle pagine web dedicate in cui è pubblicata la strategia dell'Ateneo in materia di prevenzione della corruzione e mediante il contatto diretto ai numeri telefonici e agli indirizzi mail del responsabile dedicato: dott. Francescopaolo Febo
Tel.: 0871/355.6224
e-mail: febo@unich.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Entro il termine 30 giorni.

MODALITÀ RECLAMI

È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami ai seguenti indirizzi:
urp@unich.it
trasparenza.performance@unich.it

LINK UTILI

<http://amministrazionetrasparente.unich.it/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Trasparenza, Anticorruzione e Performance. Rilevazione 2016: numero di risposte 117.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	7,69%	5,13%	18,80%	25,64%	7,69%	33,33%	1,71%
Tempi di risposta	7,69%	5,98%	20,51%	20,51%	10,26%	33,33%	1,71%
Completezza ed esaurività risposta ricevuta	7,69%	5,98%	19,66%	18,80%	12,82%	33,33%	1,71%
Professionalità degli operatori	5,98%	5,13%	19,66%	23,08%	11,97%	32,48%	1,71%
Cortesia e disponibilità degli operatori	7,69%	3,42%	17,09%	25,64%	12,82%	31,62%	1,71%

5.2 STUDI, DATI E STATISTICHE

5.2A REPORTING DI ATENEO E ANALISI DEI DATI

DESCRIZIONE

Il servizio fornisce elaborazioni semplici e complesse in tutti gli ambiti di interesse per l'Ateneo. Fornisce dati al Ministero, all'ANVUR, ai principali enti di statistica, agli organismi internazionali/nazionali che si occupano di ranking, indagini e surveys. Inoltre mette a disposizione documenti, studi e analisi trasversali mirate sia su processi e fenomeni interni all'Ateneo sia sul contesto di riferimento. Si occupa inoltre della definizione di indicatori di performance di Ateneo e della messa a disposizione di reportistica.

DESTINATARI

Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali) e nazionali, Enti territoriali (comuni, regioni), altri Atenei ecc.; Organi di Governo; Strutture di Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Programmazione e Valutazione della Didattica e della Ricerca - Via dei Vestini, n.31 Campus Universitario, 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6014
e-mail: mc@unich.it
pec: ateneo@pec.unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Di persona, previo appuntamento.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utilizzatore può presentare reclami scrivendo via e-mail o per posta direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

<http://amministrazionetrasparente.unich.it/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Programmazione e Valutazione della Didattica e della Ricerca. Rilevazione 2016: numero di risposte 29.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,45%	6,90%	31,03%	27,59%	17,24%	13,79%	0,00%
Tempi di risposta	0,00%	10,34%	24,14%	31,03%	20,69%	13,79%	0,00%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	3,45%	6,90%	20,69%	31,03%	24,14%	13,79%	0,00%
Professionalità degli operatori	3,45%	6,90%	20,69%	27,59%	27,59%	13,79%	0,00%
Cortesie e disponibilità degli operatori	3,45%	6,90%	17,24%	27,59%	31,03%	13,79%	0,00%

5.2B SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA E ALLA VALUTAZIONE DI ATENEO

DESCRIZIONE

Il servizio fornisce supporto alla pianificazione strategica su:

- elaborazione del Piano Strategico di Ateneo;
- finanziamento e ripartizione delle risorse;
- programmazione triennale;
- programmazione del personale;
- programmazione dell’offerta formativa;
- piano della performance.

Inoltre fornisce supporto al Nucleo di Valutazione in tutte le sue attività di studio o stesura di Rapporti e supporto alla valutazione negli ambiti:

- Relazione sulla Performance;
- Bilancio Sociale;
- piano triennale per la trasparenza;
- valutazione della didattica e della ricerca.

DESTINATARI

Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali) e nazionali, Enti territoriali

(comuni, regioni), altri Atenei, studenti, imprese, cittadini ecc.), Organi di Governo e Strutture di Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Programmazione e Valutazione della Didattica e della Ricerca

Via dei Vestini, n.31 Campus Universitario, 66100 - Chieti

Tel.: 0871/355.6014

e-mail: mc@unich.it

pec: ateneo@pec.unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Di persona, previo appuntamento.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utilizzatore può presentare reclami scrivendo via e-mail o per posta direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

<http://amministrazionetrasparente.unich.it/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Programmazione e Valutazione della Didattica e della Ricerca. Rilevazione 2016: numero di risposte 29.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,45%	6,90%	31,03%	27,59%	17,24%	13,79%	0,00%
Tempi di risposta	0,00%	10,34%	24,14%	31,03%	20,69%	13,79%	0,00%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	3,45%	6,90%	20,69%	31,03%	24,14%	13,79%	0,00%
Professionalità degli operatori	3,45%	6,90%	20,69%	27,59%	27,59%	13,79%	0,00%
Cortesia e disponibilità degli operatori	3,45%	6,90%	17,24%	27,59%	31,03%	13,79%	0,00%

5.2C DATI ED ELABORAZIONI STATISTICHE SUL PERSONALE

DESCRIZIONE

Il servizio fornisce analisi ed elaborazioni statistiche sul personale oltre a dati disaggregati.

DESTINATARI

Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali) e nazionali, Enti territoriali (comuni, regioni), altri Atenei, studenti, imprese, cittadini ecc.), Organi di Governo e Strutture di Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Programmazione e Valutazione della Didattica e della Ricerca

Via dei Vestini, n.31 Campus Universitario, 66100 - Chieti

Tel.: 0871/355.6014

e-mail: mc@unich.it

pec: ateneo@pec.unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Di persona, previo appuntamento.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utilizzatore può presentare reclami scrivendo via e-mail o per posta direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

<http://amministrazionetrasparente.unich.it/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Programmazione e Valutazione della Didattica e della Ricerca. Rilevazione 2016: numero di risposte 29.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,45%	6,90%	31,03%	27,59%	17,24%	13,79%	0,00%
Tempi di risposta	0,00%	10,34%	24,14%	31,03%	20,69%	13,79%	0,00%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	3,45%	6,90%	20,69%	31,03%	24,14%	13,79%	0,00%
Professionalità degli operatori	3,45%	6,90%	20,69%	27,59%	27,59%	13,79%	0,00%
Cortesie e disponibilità degli operatori	3,45%	6,90%	17,24%	27,59%	31,03%	13,79%	0,00%

5.2D CONSULENZA E SUPPORTO PER RANKING E POSIZIONAMENTO DI ATENEIO

DESCRIZIONE

Il servizio mette a disposizione dati e analisi del posizionamento dell’Ateneo nel contesto del sistema universitario:

- nazionale (dati MIUR/ISTAT, ANVUR/Nucleo, ANS, monitoraggio degli indicatori FFO e programmazione triennale, ecc.);
- internazionale (Ranking): fornisce i dati relativi all’Ateneo agli Organismi di valutazione (nazionali e internazionali) anche per la partecipazione ai ranking sulle università.

DESTINATARI

Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali) e nazionali, Enti territoriali (comuni, regioni), altri Atenei, studenti, imprese, cittadini ecc.), Organi di Governo e Strutture di Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Programmazione e Valutazione della Didattica e della Ricerca - Via dei Vestini, n.31 Campus Universitario, 66100 - Chieti

Tel.: 0871/355.6014

e-mail: mc@unich.it

pec: ateneo@pec.unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Di persona, previo appuntamento.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L’utente può presentare reclami scrivendo via e-mail o per posta direttamente all’ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

<http://amministrazionetrasparente.unich.it/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Programmazione e Valutazione della Didattica e della Ricerca. Rilevazione 2016: numero di risposte 29.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	3,45%	6,90%	31,03%	27,59%	17,24%	13,79%	0,00%
Tempi di risposta	0,00%	10,34%	24,14%	31,03%	20,69%	13,79%	0,00%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	3,45%	6,90%	20,69%	31,03%	24,14%	13,79%	0,00%
Professionalità degli operatori	3,45%	6,90%	20,69%	27,59%	27,59%	13,79%	0,00%
Cortesie e disponibilità degli operatori	3,45%	6,90%	17,24%	27,59%	31,03%	13,79%	0,00%

5.3 CONTABILITÀ

5.3A GESTIONE PROCEDURE EREDITÀ, LASCITI E DONAZIONI

DESCRIZIONE

Il servizio gestisce le procedure di acquisizione di erogazioni liberali (donazioni, liberalità testamentarie) indirizzate all'Ateneo nel suo complesso e fornisce informazioni alle strutture d'Ateneo, delegate all'acquisizione in via diretta, circa le attività in tal senso necessarie.

DESTINATARI

Studenti, Tirocinanti, Dottorandi, Laureati Frequentatori, Borsisti, Assegnisti e figure simili; Personale strutturato (Docente, Ricercatore, Personale Tecnico-Amministrativo, anche a tempo determinato); Cittadini italiani e stranieri, Enti terzi.

A CHI RIVOLGERSI

Affari Legali - Pal. Rettorato Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6390-6303-6100-6305
Fax: 0871/355.6302.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per le modalità di erogazione contattare il servizio.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utilizzatore può presentare reclami scrivendo via e-mail o per posta direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

www.unich.it.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Affari Legali. Rilevazione 2016: numero di risposte 127.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	2,36%	4,72%	15,75%	15,75%	10,24%	46,46%	4,72%
Tempi di risposta	2,36%	4,72%	16,54%	14,17%	8,66%	48,82%	4,72%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	3,94%	3,94%	11,02%	16,54%	11,81%	48,03%	4,72%
Professionalità degli operatori	3,94%	0,79%	11,81%	16,54%	12,60%	49,61%	4,72%
Cortesia e disponibilità degli operatori	3,94%	2,36%	10,24%	16,54%	13,39%	48,82%	4,72%

5.4 APPROVVIGIONAMENTI

5.4A SUPPORTO INFORMATIVO SULL'ELENCO OPERATORI ECONOMICI

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici per accedere all'Elenco degli Operatori economici dell'Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara. L'Elenco Operatori Economici è lo strumento per individuare i fornitori in possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità professionale richiesti per gli acquisti di beni e servizi d'importo fino alla soglia comunitaria.

DESTINATARI

Operatori economici: fornitori o prestatori di servizi.

A CHI RIVOLGERSI

Per informazioni contattare il Settore Patrimonio Immobiliare, Appalti, Acquisti e Gare - Palazzina Rettorato - Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti.
Tel.: 0871-355.6307
e-mail: lorella.marino@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile presso gli uffici del Settore a mezzo e-mail o telefono. Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00-12.00; martedì ore 9.00-12.00 e ore 15.30-16.30 e giovedì ore 15.30-16.30.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Patrimonio Immobiliare, Appalti, Acquisti e Gare. Rilevazione 2016: numero di risposte 278.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	2,52%	5,76%	21,22%	16,91%	6,83%	44,96%	1,80%
Tempi di risposta	3,96%	4,32%	22,66%	15,47%	6,83%	44,96%	1,80%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	3,96%	5,04%	18,35%	16,91%	7,55%	46,40%	1,80%
Professionalità degli operatori	3,60%	4,32%	16,91%	19,42%	8,27%	45,68%	1,80%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,52%	2,88%	16,19%	21,22%	10,43%	44,96%	1,80%

5.4B SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI FORNITURE E SERVIZI DI IMPORTO SUPERIORE ALLA SOGLIA COMUNITARIA

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo d'importo superiore alla soglia comunitaria. La soglia comunitaria per forniture e servizi è pari ad euro 207.000,00 Iva esclusa.

Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture o servizi e delle concessioni di lavori o servizi.

Il servizio, inoltre, fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi d'importo superiore alla soglia comunitaria.

DESTINATARI

Operatori economici: imprenditori, fornitori o prestatori di servizi.

A CHI RIVOLGERSI

I recapiti degli uffici competenti sono indicati nei bandi di gara o negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del Portale accessibile dal link: www.unich.it.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici indicati nei bandi di gara o negli avvisi oltre che a mezzo e-mail o telefono.

Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00-13.00; lunedì, martedì, mercoledì e giovedì ore 15.00-16.30.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unich.it.

5.4C SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI FORNITURE E SERVIZI DI IMPORTO INFERIORE ALLA SOGLIA COMUNITARIA

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo d'importo inferiore alla soglia comunitaria. La soglia comunitaria per forniture e servizi è pari a 207.000,00 euro, Iva esclusa. Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture o servizi e delle concessioni di lavori o servizi. Il servizio, inoltre, fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi d'importo inferiore alla soglia comunitaria.

DESTINATARI

Operatori economici: imprenditori, fornitori o prestatori di servizi.

A CHI RIVOLGERSI

I recapiti degli uffici competenti sono indicati nei bandi di gara o negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del Portale accessibile dal link: www.unich.it.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici indicati nei bandi di gara o negli avvisi oltre che a mezzo e-mail o telefono. Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00 - 13.00; lunedì, martedì, mercoledì e giovedì ore 15.00 - 16.30.

MODALITÀ RECLAMI

L’utente può presentare reclami direttamente all’ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unich.it

6.1 AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI

6.1A GESTIONE SERVIZI ASSICURATIVI DI ATENEEO E CONSULENZA IN AMBITO ASSICURATIVO

DESCRIZIONE

Il servizio di consulenza in ambito assicurativo include:

- l'esame di tutte le richieste dell'utente, attivando una procedura di istruttoria sugli eventi di cui è stato informato e per i quali ha acquisito informazioni/documentazione, onde procedere con l'apertura, la quantificazione, la liquidazione e la chiusura della collaborazione ed interlocuzione con i soggetti coinvolti nella procedura di gestione dei sinistri, sia interni all'Ateneo, che esterni, come periti, broker, compagnie assicurative;
- la consulenza professionale e specialistica sugli aspetti assicurativi rilevanti per la stipula di contratti di varia natura dell'Ateneo;
- le eventuali attivazioni di polizze assicurative per collaboratori esterni, su richiesta delle strutture interessate ed attivazione di polizze per specifici rischi.

I servizi assicurativi gestiti sono collegati ai seguenti rischi:

- garanzia relativa a danni diretti al patrimonio universitario (beni immobili, mobili, opere d'arte e patrimonio bibliografico);
- garanzie a tutela dei danni che il personale strutturato e gli iscritti all'Ateneo dovessero causare involontariamente durante la partecipazione ad attività istituzionali organizzate e autorizzate;
- garanzie per il rischio infortunio e RCT, attivate su richiesta di figure esterne autorizzate a frequentare le strutture universitarie;
- garanzia per il rischio di infortuni degli iscritti all'Università e per altre figure che collaborano con l'Ateneo durante la partecipazione alle attività istituzionalmente organizzate;
- garanzia attivata in occasione di missioni di dipendenti a tutela di danni al mezzo proprio;

- garanzie attivate per la circolazione stradale dei mezzi di servizio di proprietà dell'Ateneo.

DESTINATARI

Studenti, Tirocinanti, Dottorandi, Laureati frequentatori, Borsisti, Assegnisti e figure similari; Personale strutturato (Docente, Ricercatore, Personale tecnico amministrativo, anche a Tempo determinato); Personale non strutturato che collabora a vario titolo con l'Ateneo (es: co.co.co, ex dipendenti); Cittadini italiani e stranieri; Enti terzi.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Patrimonio Immobiliare, Appalti, Acquisti e Gare -
Palazzina Rettorato Via dei Vestini, n. 31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871-355.6307
e-mail: lorella.marino@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office.

Orari di ricevimento al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00-13.00; lunedì, martedì mercoledì e giovedì ore 15.00-17.00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Patrimonio Immobiliare, Appalti, Acquisti e Gare. Rilevazione 2016: numero di risposte 278.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	2,52%	5,76%	21,22%	16,91%	6,83%	44,96%	1,80%
Tempi di risposta	3,96%	4,32%	22,66%	15,47%	6,83%	44,96%	1,80%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	3,96%	5,04%	18,35%	16,91%	7,55%	46,40%	1,80%
Professionalità degli operatori	3,60%	4,32%	16,91%	19,42%	8,27%	45,68%	1,80%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,52%	2,88%	16,19%	21,22%	10,43%	44,96%	1,80%

6.2 RELAZIONI ESTERNE

6.2A UFFICIO STAMPA

DESCRIZIONE

L'ufficio stampa gestisce i rapporti con la stampa locale, nazionale e internazionale. Si occupa di redigere e diffondere comunicati stampa, organizzare conferenze stampa, fornire dati, contatti di esperti, materiale fotografico e video ai giornalisti che ne fanno richiesta.

DESTINATARI

I giornalisti della carta stampata, del web, della radio e della televisione

A CHI RIVOLGERSI

Settore Urp, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini, n. 31 – 66100 Chieti

Dott. Antonio SCALZI (Responsabile)

Dott. Francesco DI LORETO

Dott. Maurizio ADEZIO

Tel.: 0871/355.6069-6074-5889

e-mail: urp@unich.it

pec: ateneo@pec.unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Ricezione comunicati stampa: i giornalisti, gli operatori e i fotografi possono chiedere all'ufficio di essere inseriti in mailing list. Partecipazione ad eventi pubblici: i giornalisti, gli operatori e i fotografi devono scrivere all'ufficio per richiedere l'accredito.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utilizzatore può presentare reclami scrivendo direttamente all'ufficio che eroga il servizio via e-mail o per posta.

LINK UTILI

<http://www.unich.it/urp-comunicazione-e-stampa>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Urp, Comunicazione e Stampa. Rilevazione 2016: numero di risposte 15.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	6,67%	13,33%	20,00%	13,33%	6,67%	20,00%	20,00%
Tempi di risposta	6,67%	13,33%	20,00%	13,33%	6,67%	20,00%	20,00%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	0,00%	20,00%	20,00%	6,67%	6,67%	26,67%	20,00%
Professionalità degli operatori	0,00%	20,00%	13,33%	13,33%	6,67%	26,67%	20,00%
Cortesie e disponibilità degli operatori	0,00%	13,33%	6,67%	26,67%	6,67%	26,67%	20,00%

6.2B CONCESSIONE PATROCINI

DESCRIZIONE

Il patrocinio viene concesso ad enti esterni all'Ateneo per iniziative ritenute meritevoli di interesse per la comunità universitaria. La concessione del patrocinio comporta la possibilità di utilizzare la denominazione dell'Ateneo "con il patrocinio dell'Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti-Pescara". La concessione del patrocinio può essere accompagnata da quella del sigillo dell'UdA. Il sigillo dell'Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara è a disposizione di tutte le strutture dell'Ateneo che ne fanno uso per le ordinarie attività didattiche, amministrative o promozionali.

L'uso del sigillo da parte delle strutture interne deve avvenire sempre nel rispetto del buon nome, della reputazione e della dignità dell'Ateneo.

DESTINATARI

Studenti; soggetti esterni pubblici e privati.

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria Rettore e Direttore Generale, Cerimoniale e Manifestazioni Ufficiali - Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara
Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6010-6005-6003

Fax: 0871/355.6185 e 0871-552319

e-mail: segreteriarettore@unich.it;

segreteriadirezione@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le richieste di concessione del patrocinio e di uso del sigillo di Ateneo vanno inoltrate alla segreteria del Rettore e del Direttore Generale, Cerimoniale e Manifestazioni Ufficiali.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Per eventuali reclami è possibile inviare una mail a:
segreteriadirezione@unich.it; segreteriarettore@unich.it.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza della Segreteria Rettore e Direttore Generale, Cerimoniale e Manifestazioni Ufficiali - Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara. Rilevazione 2016: numero di risposte 41.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	2,44%	0,00%	12,20%	31,71%	41,46%	2,44%	9,76%
Tempi di risposta	0,00%	4,88%	17,07%	31,71%	34,15%	2,44%	9,76%
Completezza ed esaurività risposta ricevuta	2,44%	0,00%	26,83%	19,51%	36,59%	4,88%	9,76%
Professionalità degli operatori	0,00%	4,88%	17,07%	29,27%	36,59%	2,44%	9,76%
Cortesia e disponibilità degli operatori	0,00%	4,88%	12,20%	29,27%	41,46%	2,44%	9,76%

6.2C GESTIONE SALE DI RAPPRESENTANZA

DESCRIZIONE

L'uso temporaneo e occasionale degli spazi e delle aule di rappresentanza dell'università è concesso a soggetti esterni per lo svolgimento di convegni, congressi ed esposizioni temporanee. La concessione di tali spazi è condizionata all'autorizzazione del Direttore Generale, come da Regolamento per l'utilizzo temporaneo e/o occasionale di spazi e locali dell'Ateneo da parte di soggetti esterni.

DESTINATARI

Studenti; soggetti esterni pubblici e privati.

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria Rettore e Direttore Generale, Cerimoniale e Manifestazioni Ufficiali - Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara
Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.6010-6005-6003
Fax: 0871/355.6185 e 0871-552319
e-mail: segreteriarettore@unich.it;
segreteriadirezione@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le richieste di concessione del patrocinio e di uso del sigillo di Ateneo vanno inoltrate alla segreteria del Rettore e del Direttore Generale, Cerimoniale e Manifestazioni Ufficiali.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Per eventuali reclami è possibile inviare una mail a:
segreteriadirezione@unich.it; segreteriarettore@unich.it.

LINK UTILI

http://www.unich.it/sites/default/files/allegati/23-01-2015/regolamento_utilizzo_temp._spazi_ateneo_definitivo.pdf

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza della Segreteria
Rettore e Direttore Generale, Cerimoniale e Manifestazioni
Ufficiali - Campus Universitario - Università degli Studi "G.
d'Annunzio" Chieti-Pescara. Rilevazione 2016: numero di
risposte 41.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	2,44%	0,00%	12,20%	31,71%	41,46%	2,44%	9,76%
Tempi di risposta	0,00%	4,88%	17,07%	31,71%	34,15%	2,44%	9,76%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	2,44%	0,00%	26,83%	19,51%	36,59%	4,88%	9,76%
Professionalità degli operatori	0,00%	4,88%	17,07%	29,27%	36,59%	2,44%	9,76%
Cortesie e disponibilità degli operatori	0,00%	4,88%	12,20%	29,27%	41,46%	2,44%	9,76%

6.3 ARCHIVIO E PROTOCOLLO

6.3A GESTIONE DELLO SPORTELLO PROTOCOLLO

DESCRIZIONE

Il Servizio di Sportello di Protocollo consente agli utenti di effettuare la consegna a mani di documenti da protocollare e su richiesta degli stessi interessati di avere una ricevuta.

DESTINATARI

Studenti, soggetti esterni pubblici e privati.

A CHI RIVOLGERSI

Archivio Generale di Ateneo e Protocollo - Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara

Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6005

Fax: 0871/552319

e-mail: mmarino@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile dal lunedì al venerdì ore 8.30-13.30 e nei pomeriggi del martedì e del giovedì ore 15.00-16.30.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami scrivendo al seguente indirizzo e-mail: mmarino@unich.it.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza dell' Archivio Generale di Ateneo e Protocollo - Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara. Rilevazione 2016: numero di risposte 126.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	1,59%	1,59%	16,67%	32,54%	19,05%	22,22%	6,35%
Tempi di risposta	1,59%	3,97%	19,84%	26,98%	17,46%	23,81%	6,35%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	1,59%	6,35%	19,05%	27,78%	14,29%	24,60%	6,35%
Professionalità degli operatori	3,17%	0,79%	12,70%	36,51%	15,87%	24,60%	6,35%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,38%	0,00%	11,90%	30,95%	23,02%	25,40%	6,35%

6.3B ARCHIVIO DI ATENEO

DESCRIZIONE

Su domanda degli interessati è consentita la consultazione dei documenti storici di Ateneo, ad eccezione di quelli dichiarati di carattere riservato ai sensi dell'articolo 122 del D.lgs. 42/2004.

DESTINATARI

Studenti, soggetti esterni pubblici e privati.

A CHI RIVOLGERSI

Archivio Generale di Ateneo e Protocollo - Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara

Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6005

Fax: 0871/552319

e-mail: segreteriaretto@unich.it;

segreteriadirezione@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le richieste di consultazione devono essere inoltrate al Settore Archivio Generale di Ateneo e Protocollo (mmarino@unich.it).

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami scrivendo al seguente indirizzo e-mail: mmarino@unich.it.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza dell'Archivio Generale di Ateneo e Protocollo - Campus Universitario - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara. Rilevazione 2016: numero di risposte 126.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	1,59%	1,59%	16,67%	32,54%	19,05%	22,22%	6,35%
Tempi di risposta	1,59%	3,97%	19,84%	26,98%	17,46%	23,81%	6,35%
Completezza ed esaustività risposta ricevuta	1,59%	6,35%	19,05%	27,78%	14,29%	24,60%	6,35%
Professionalità degli operatori	3,17%	0,79%	12,70%	36,51%	15,87%	24,60%	6,35%
Cortesie e disponibilità degli operatori	2,38%	0,00%	11,90%	30,95%	23,02%	25,40%	6,35%

7.1 ASSISTENZA E SUPPORTO SISTEMI INFORMATIVI

7.1A PUNTO INFORMATIVO E DI GESTIONE POSTA ELETTRONICA PER GLI STUDENTI

DESCRIZIONE

Il servizio garantisce a ciascuno studente dei corsi di Laurea Triennale, Magistrale e Magistrale a Ciclo Unico una casella di posta elettronica istituzionale per comunicare con i docenti e gli uffici dell'Ateneo e in cui ricevere le comunicazioni ufficiali. La casella di posta elettronica viene mantenuta anche dopo la conclusione della carriera universitaria dello studente e resta accessibile per un altro anno. L'indirizzo della casella ha il formato: nome.cognome@studenti.unich.it.

DESTINATARI

Studenti.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Help Desk Studenti - Rettorato – primo piano
Campus Universitario di Via dei Vestini, n.31 – 66100 Chieti
Sito web: <http://www.unich.it/infostudenti>
Tel. 0871/355.6114
Fax 0871/355.6031
e-mail: infostudenti@unich.it
skype: web.call.center

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio di richiesta e assistenza è accessibile via e-mail e via telefono nei seguenti giorni e orari: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00-13.00 e ore 14.00-17.00.

In seguito alla immatricolazione dello studente la casella di posta viene creata automaticamente. La cancellazione della casella di posta può essere richiesta al servizio help desk dopo il termine della carriera universitaria.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L’utente può presentare reclami al servizio di supporto studenti Help Desk Studenti.

LINK UTILI

<https://mail.studenti.unich.it/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull’utenza del Settore Help Desk Studenti – Rettorato. Rilevazione 2016: numero di risposte 57.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	1,75%	1,75%	21,05%	31,58%	28,07%	12,28%	3,51%
Tempi di risposta	1,75%	1,75%	22,81%	31,58%	26,32%	12,28%	3,51%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	1,75%	1,75%	21,05%	31,58%	26,32%	14,04%	3,51%
Professionalità degli operatori	1,75%	0,00%	15,79%	31,58%	29,82%	17,54%	3,51%
Cortesie e disponibilità degli operatori	1,75%	0,00%	14,04%	28,07%	38,60%	14,04%	3,51%

7.1B ACCESSO AI SERVIZI DI CONNESSIONE WIRELESS

DESCRIZIONE

Il servizio permette agli utenti di accedere ad Internet e ai servizi online dell’Ateneo attraverso i propri dispositivi mobili utilizzando un collegamento wireless di tipo WiFi (802.11) alla rete universitaria.

L’accesso avviene attraverso due diverse reti:

- “WLAN_UdA” per studenti e collaboratori accreditati l’Ateneo (matricola stipendiale e matricola studente);
- “EDUROAM” per personale e studenti di altre università o enti di ricerca aderenti alla piattaforma eduroam (attualmente il servizio è in fase di implementazione).

DESTINATARI

Studenti; Collaboratori accreditati; Personale di altre università o enti di ricerca.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Reti, Sistemi e Progettazione Web - Università degli studi "G. d'Annunzio", Via dei Vestini, n.31 – 66100 Chieti
Tel.: 0871-3556176
e-mail: resi@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Ove presenti, le reti "WLAN_UdA" e "eduroam" (in fase di avvio) sono visualizzate direttamente sui dispositivi mobili (Computer Portatili/Tablet/smartphone). I servizi di assistenza sulla rete sono accessibili via e-mail (tramite sistema di trouble ticket) o via telefono (0871/355.6174) negli orari riportati alla pagina web.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami ai recapiti telefonici e mail presenti nella sezione.

LINK UTILI

<http://helpdesk.unich.it/p/src/>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario sperimentale sull'utenza del Settore Reti, Sistemi e Progettazione Web - Università degli studi "G. d'Annunzio". Rilevazione 2016: numero di risposte 290.

Quanto si ritiene soddisfatto relativamente a	Per niente	Poco	Sufficientemente	Molto	Moltissimo	Nessuna risposta	Non completato o non visualizzato
Facilità di accesso al servizio	1,72%	4,48%	18,97%	23,79%	13,45%	31,03%	6,55%
Tempi di risposta	2,07%	5,17%	17,59%	24,14%	13,10%	31,38%	6,55%
Completezza ed esauritività risposta ricevuta	1,38%	3,79%	17,24%	24,83%	14,48%	31,72%	6,55%
Professionalità degli operatori	1,03%	3,45%	12,76%	25,86%	17,93%	32,41%	6,55%
Cortesia e disponibilità degli operatori	1,03%	2,41%	12,41%	26,21%	19,66%	31,72%	6,55%

8.1 BIBLIOTECHE

8.1A ACCESSO, CONSULTAZIONE E PRESTITO

DESCRIZIONE

Informazioni relative alla descrizione ed alle modalità di erogazione dei servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo, in cui sono ricomprese la Biblioteca Medico-Scientifica e la Biblioteca "Ettore Paratore" per la sede Chieti e la Biblioteca Unificata del Polo Bibliotecario di Pescara sono contenute in una specifica Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo adottata con il DR n. 324 del 11.03.2016.

I Servizi erogati dalle biblioteche del Sistema bibliotecario sono:

- Accesso alle collezioni cartacee, ai servizi e orari al pubblico;
- Servizio di lettura e consultazione in sede;
- Servizio di Reference e di Reference Specialistico, orientamento, assistenza e istruzione;
- Servizio di prestito esterno;
- Servizio di prestito interbibliotecario e prestito intra-ateneo (ILL);
- Servizio di Fornitura documenti (DD);
- Servizio di Information Literacy;
- Servizio Fotocopie e Riproduzione secondo le norme vigenti in materia di tutela del diritto d'autore;
- Proposte acquisizioni (Desiderata);
- Promozione dei servizi bibliotecari.

I servizi erogati centralmente dal Sistema bibliotecario sono:

- Sito Web del Sistema bibliotecario;
- Catalogo di Ateneo;
- Risorse elettroniche;
- Banche dati;
- Accesso dall'Ateneo;
- Accesso dall'esterno della rete dell'Ateneo (servizio Proxy server).

Per maggiori dettagli consultare il link:

<https://bibliotecaunificatape.wordpress.com>.

DESTINATARI

Studenti, assegnisti, borsisti, docenti, cultori della materia, personale tecnico-amministrativo. Sono, altresì, autorizzati "utenti" non istituzionali non rientranti nelle categorie precedenti: laureati all'Università degli Studi di Chieti-Pescara, docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo di altri Atenei convenzionati con l'Università degli Studi di Chieti – Pescara, Visiting Professors, appartenenti ad istituzioni, enti o imprese che abbiano rapporti di collaborazione formalizzati con l'Università degli Studi di Chieti-Pescara, studenti e docenti di altre Università italiane e straniere che ne facciano richiesta scritta, persone non appartenenti alle altre tipologie di utenti non istituzionali che, per motivate ragioni di studio, abbiano necessità di utilizzare le biblioteche e i loro servizi.

A CHI RIVOLGERSI

L'elenco delle biblioteche e la loro dislocazione territoriale si può trovare al seguente link: <http://bibluda.unich.it>.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

L'elenco delle biblioteche e la loro dislocazione territoriale si può trovare al seguente link: <http://bibluda.unich.it>.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio e/o al Settore URP, Comunicazione e Stampa – Via dei Vestini n.31 – 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.6069-6074

e-mail: urp@unich.it

LINK UTILI

<http://bibluda.unich.it>

<https://bibliotecaunificatape.wordpress.com>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Questionario soddisfazione utenza Mettiamoci la faccia.
Report 2016 (01/01/2016 – 30/11/2016)

Biblioteca Paratore Utenti che hanno espresso un giudizio: 264			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	245	11	8
Valore in percentuale	92,45%	4,15%	3,02%

Biblioteca Medico Scientifica CH1 Utenti che hanno espresso un giudizio: 4			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	4	0	0
Valore in percentuale	100,00%	0,00%	0,00%

Biblioteca Medico Scientifica CH2 Utenti che hanno espresso un giudizio: 3			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	3	0	0
Valore in percentuale	100,00%	0,00%	0,00%

Biblioteca Medico Scientifica CH3 Utenti che hanno espresso un giudizio: 1			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	1	0	0
Valore in percentuale	100,00%	0,00%	0,00%

Biblioteca Unificata PE1 Utenti che hanno espresso un giudizio: 955			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	938	15	2
Valore in percentuale	98,12%	1,57%	0,21%

Biblioteca Unificata PE2 Utenti che hanno espresso un giudizio: 1104			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	1047	54	3
Valore in percentuale	94,75%	4,89%	0,27%

Biblioteca Unificata PE3 Utenti che hanno espresso un giudizio: 3295			
Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	3020	267	8
Valore in percentuale	91,43%	8,08%	0,24%

8.2 MUSEO UNIVERSITARIO E GIARDINO DEI SEMPLICI

8.2A MUSEO UNIVERSITARIO

DESCRIZIONE

Il Museo Universitario contribuisce a caratterizzare l'Ateneo "G. d'Annunzio" costituendo "luogo della memoria" e spazio espositivo dedicato alla conoscenza ed alla divulgazione delle Scienze Naturali e della Storia della Scienza, con particolare vocazione verso gli aspetti biologici e medici che emergono dalla ricerca archeologica, medica, antropologica e paleontologica, ma anche con specifiche sezioni dedicate alla Storia Naturale ed alla Storia della Scienza.

DESTINATARI

Studenti UdA; studenti delle scuole di ogni ordine e grado; visitatori locali; turisti; operatori del settore; studiosi ed esperti, associazioni culturali.

A CHI RIVOLGERSI

Museo Universitario - Università "G. d'Annunzio" Chieti e Pescara - Piazza Trento e Trieste - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.3514-355.3501
e-mail: mssb@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Museo universitario è aperto dal lunedì a venerdì ore 9.00-13:00 (ultimo ingresso: ore 12.30) e ore 15.00-19:00 (ultimo ingresso: ore 18.30). Chiuso sabato e domenica. Il prezzo del biglietto di ingresso varia in funzione del percorso tematico.

MODALITÀ RECLAMI

E' possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo mssb@unich.it.

LINK UTILI

<http://www.museo.unich.it>

8.2B GIARDINO DEI SEMPLICI

DESCRIZIONE

Il servizio offre attività didattico integrative, divulgative e promozionali del territorio, attività ambientali, di promozione della biodiversità e di conservazione del patrimonio floristico.

DESTINATARI

Studenti UdA; studenti delle scuole di ogni ordine e grado; visitatori locali; turisti; operatori del settore; studiosi ed esperti, associazioni culturali.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Farmacia Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara, Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.4655
e-mail: dipartimento.farmacia@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Giardino dei Semplici è aperto dal lunedì a venerdì ore 9.00-13.00 (ultimo ingresso: ore 12.30) ed il pomeriggio ore 15.00-19.00 (ultimo ingresso: ore 18.30). Chiuso sabato e domenica.

MODALITÀ RECLAMI

E' possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo:
dipartimento.farmacia@unich.it.

LINK UTILI

<http://www.unich.it>

ALLEGATI

9.1 DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA

9.1.1 BIBLIOTECA DI DIPARTIMENTO - SERVIZIO DI LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

DESCRIZIONE

Consultazione in sede del materiale bibliografico (testi, periodici, tesi di dottorato, pubblicazioni del dipartimento); assistenza e supporto nell'utilizzo di strumenti di ricerca e di informazione bibliografica: nello specifico, ricerca dei testi inseriti in OPAC e dei periodici inseriti in ACNP.

DESTINATARI

Interni (docenti, ricercatori, dottorandi, laureandi, titolari di Assegni di Ricerca, cultori della materia); Esterni: studenti e docenti di altre Università italiane e straniere che ne facciano richiesta scritta.

A CHI RIVOLGERSI

Tel.: 085/453.7257-7246

e-mail: wgiammarco@unich.it; l.primiani@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La consultazione si svolge in tre sale separate nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì ore 9.00-13.00 e 15.00-17.00; venerdì ore 9.00-13.00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

direttore.diparchitettura@unich.it

LINK UTILI

Sito web del Dipartimento: <http://www.dda.unich.it/>;

Catalogo on line(OPAC):

<http://polouda.sebina.it/SebinaOpacChieti/Opac?sysb=&fromBiblio=>; Catalogo Italiano del Periodici (ACNP)

<http://acnp.unibo.it/catalogo/unipe>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.1.2 ASSEGNATI DI TUTORATO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte agli studenti e finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa. Esso supporta gli utenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo sede di Pescara, in collaborazione con i referenti interni all'Ateneo. Il servizio supporta, inoltre, gli studenti nelle attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Viene svolto da studenti e dottorandi (per un ammontare di ore che varia dalle 200 alle 300 ore per ciascuno studente/dottorando) che risultano vincitori di una procedura di selezione gestita dal Dipartimento con erogazione di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati, studenti universitari Ud'A.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Architettura - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara - Viale Pindaro, n.42 - 65127 Pescara.

Dott.ssa Tullia Rinaldi (Segretario Amministrativo DdA) +39 085.453.72.69 - tullia.rinaldi@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio Orientamento è accessibile quotidianamente in modalità front office.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.1.3 TIROCINI FORMATIVI E STAGES

DESCRIZIONE

Predisposizione convenzioni e gestione dei tirocini curriculari per l'acquisizione dei crediti formativi per i Corsi di Studio triennale e magistrale.

DESTINATARI

Studenti, Enti pubblici e privati, aziende, Onlus, studi professionali.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Architettura - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara - Viale Pindaro, n.42 - 65127 Pescara.

Dott.ssa Tullia Rinaldi (Segretario Amministrativo DdA) +39 085.453.72.69 - tullia.rinaldi@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Front-office, mail, telefono: dal lunedì al venerdì ore 9:00-13:00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Inviare una e-mail a: direttore.diparchitettura@unich.it

LINK UTILI

www.dda.unich.it

**MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI**

In corso di definizione.

9.2 DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

9.2.1 BIBLIOTECA

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a garantire l'accesso agli spazi, la lettura e la consultazione dei materiali bibliografico-documentali, cartacei, elettronici e in qualsiasi altro formato, messi a disposizione dalla biblioteca del Dipartimento di Economia. L'accesso alla biblioteca e alle sue risorse è consentito a tutti gli utenti, in base a quanto previsto dal Regolamento della biblioteca stessa.

DESTINATARI

Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Dottori e Assegnisti di ricerca studenti, Personale Tecnico-Amministrativo dell'Università "G. D'Annunzio", altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca.

A CHI RIVOLGERSI

L'utente può rivolgersi direttamente all'operatore della biblioteca di interesse. L'elenco del materiale bibliografico del Dipartimento si può trovare al seguente link:

<https://economia.unich.it/dec/biblioteca.php>

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Si può accedere al servizio direttamente in modalità front office dagli operatori della biblioteca o tramite e-mail o via telefono come indicati nei "Contatti" sul sito web del Dipartimento. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e consultazione dei materiali bibliografici sono disponibili nei siti delle Biblioteche. Per verificare la disponibilità dei documenti utilizzare i cataloghi online e gli altri servizi di ricerca.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

<https://economia.unich.it/dec/biblioteca.php>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.2.2 TIROCINI FORMATIVI E STAGES

DESCRIZIONE

Predisposizione convenzioni e gestione dei tirocini curriculari per l'acquisizione dei crediti formativi per i Corsi di Studio triennale e magistrale.

DESTINATARI

Studenti, Enti pubblici e privati, aziende, Onlus, studi professionali.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Economia - Scuola SEAGS - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara - Viale Pindaro, n. 42 - 65127 Pescara

Tel.: 085/453.7885-7385-7562-7627

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Front-office, mail, telefono: dal lunedì al venerdì ore 9:00-13:00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Inviare una e-mail a: direttore.diparchitettura@unich.it

LINK UTILI

www.dec.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.2.3 ASSEGNI DI TUTORATO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte agli studenti e finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa. Esso supporta gli utenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo sede di Pescara, in collaborazione con i referenti interni all'Ateneo. Il servizio supporta, inoltre, gli studenti nelle attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Viene svolto da studenti e dottorandi (per un ammontare di ore che varia dalle 200 alle 300 ore per ciascuno studente/dottorando) che risultano vincitori di una procedura di selezione gestita dal Dipartimento con erogazione di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati, studenti universitari Ud'A.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Economia - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara - Viale Pindaro, n.42 - 65127 Pescara - Area Didattica e Servizi agli studenti.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio Orientamento è accessibile quotidianamente in modalità front office.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

<https://economia.unich.it/dec/biblioteca.php>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.2.4 VERIFICA COMPETENZE IN INGRESSO STUDENTI CORSI DI LAUREA TRIENNALE

DESCRIZIONE

Il servizio organizza ed espleta i test di ingresso per i corsi di studio triennali. Sono interessati tutti i CdS triennali del Dipartimento di Economia ed il CdS in Economia e Management del Dipartimento di Economia aziendale. Il servizio aderisce al consorzio CISIA ed offre dei test telematici che sono svolti durante tutto l'A.A. ed un test cartaceo che viene svolto ogni anno nel mese di settembre (in contemporanea in tutti gli atenei italiani aderenti al CISIA). Possono partecipare al test anche gli studenti che intendono immatricolarsi ad un qualsiasi ateneo aderente al CISIA.

DESTINATARI

Tutti i potenziali studenti che intendono iscriversi ad uno dei Corsi triennali sopra citati o ad uno degli Atenei aderenti al CISIA.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Economia - Scuola SEAGS - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara - Viale Pindaro, n. 42 - 65127 Pescara
Tel.: 085/453.7885-7385-7562-7627

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le prove di verifica consistono nella somministrazione di questionari in forma cartacea che hanno lo scopo di verificare la preparazione degli studenti.

Per informazioni rivolgersi al Prof. Fausto Di Biase – e-mail: fausto.dibiase@unich.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

<http://www.unich.it/didattica/iscrizioni/test-di-verifica-di-economia-ofa> - <http://www.cisiaonline.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.3 DIPARTIMENTO DI ECONOMIA AZIENDALE

9.3.1 SERVIZIO DI CONSULTAZIONE MATERIALE BIBLIOGRAFICO

DESCRIZIONE

Consultazione in sede dei materiali bibliografici, assistenza e supporto nell'utilizzo di strumenti di ricerca e di informazione bibliografica, gestione del prestito bibliotecario.

DESTINATARI

Personale amministrativo, docenti, studenti, personale non strutturato.

A CHI RIVOLGERSI

Al personale addetto al servizio presente presso la biblioteca del DEA - V.le Pindaro 42 Pescara - Scala Verde 1° piano
Tel.: 085 4537894
e-mail: comunicazionede@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Front-office, mail, telefono: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Inviare una e-mail a: sad.dipaziendale@unich.it

LINK UTILI

www.dea.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.3.2 CONTRATTI PERSONALE NON STRUTTURATO, BORSE DI STUDIO, ASSEGNI DESTINATI ALLE ATTIVITÀ DI TUTORATO, DIDATTICO-INTEGRATIVE, PROPEDEUTICHE E DI RECUPERO

DESCRIZIONE

Gestione contratti di lavoro autonomo, borse di studio per attività di ricerca, assegni destinati alle attività di tutorato, didattico-integrative, propedeutiche e di recupero.

DESTINATARI

Docenti, personale a contratto, borsisti, studenti, dottorandi.

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria Amministrativa DEA - V.le Pindaro 42 Pescara -
Scala Verde 1° piano

Assunta Centritto: tel. 085/453.7589

e-mail: assunta.centritto@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Front-office, mail, telefono dal lunedì al venerdì ore 9:00-13:00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Inviare una e-mail a: sad.dipaziendale@unich.it

LINK UTILI

www.dea.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.3.3 TIROCINI FORMATIVI E STAGES

DESCRIZIONE

Predisposizione convenzioni e gestione dei tirocini curriculari per l'acquisizione dei crediti formativi per i Corsi di Studio triennale e magistrale in Economia e Management, Servizio Sociale e Politiche e Management per il Welfare.

DESTINATARI

Studenti, Enti pubblici e privati, aziende, Onlus, studi professionali.

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria Didattica DEA - V.le Pindaro 42 - piano terra

Maela Venanzi: tel. 085/453.7869

e-mail: maela.venanzi@unich.it

Sede di Chieti Campus Universitario - edificio ex Facoltà di Lettere - II livello 3° dente - stanza n. 328 tel.

0871/355.6396

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Front-office, mail, telefono: dal lunedì al venerdì ore 9:00-13:00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Inviare una e-mail a: sad.dipaziendale@unich.it

LINK UTILI

www.dea.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.4 DIPARTIMENTO DI FARMACIA

9.4.1 SERVIZIO TIROCINI CURRICULARI (PROFESSIONALI E DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO)

DESCRIZIONE

Avvio e monitoraggio di tutte le fasi procedurali relative ai tirocini curriculari: informazioni e aggiornamenti, rivolte agli studenti, sulle modalità di attivazione e svolgimento del tirocinio e sulla normativa vigente, orientamento studenti alla scelta dell'Ente, imprese, farmacie, Ordini Professionali (OP) e Aziende Unità Sanitarie Locali od Ospedaliere (AUSL), Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico (IRRCS), supporto alla stesura del progetto curriculare, contatti con gli Enti, imprese, farmacie, OP e AUSL, IRRCS interessati, avvio pratiche assicurative e attivazione tirocini di formazione ed orientamento, predisposizione libretto di tirocinio professionale, controllo finale relazione studenti e Enti, registrazione dell'avvenuto tirocinio, consegna pratiche per relativi Consigli di Corso di Studio, aggiornamento elenchi pubblicati on line delle aziende convenzionate con il Dipartimento e aggiornamento informazioni sul sito di Dipartimento, predisposizione per gli Enti, imprese, farmacie, OP e AUSL, IRRCS delle convenzioni di tirocinio professionale e di tirocinio di formazione ed orientamento, confronto ed aggiornamento costante con gli Enti, imprese, farmacie, OP, AUSL e IRRCS di competenza, aggiornamento informazioni sul sito di Dipartimento.

Avvio e monitoraggio di tutte le fasi procedurali relative ai tirocini curriculari: orientamento studenti alla scelta dell'Ente, supporto alla stesura del progetto curriculare, contatti con gli Enti, imprese, farmacie, Ordini Professionali e Aziende Unità Sanitarie Locali od Ospedaliere, Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico (IRRCS) interessati, avvio pratiche assicurative, predisposizione libretto di tirocinio, controllo finale relazione studenti, consegna pratiche per relativi Consigli di Corso di Studio.

DESTINATARI

Studenti dei Corsi di Laurea Magistrale in Farmacia e Chimica e Tecnologia Farmaceutiche, Enti, imprese, farmacie, Ordini Professionali e Aziende Unità Sanitarie Locali od Ospedaliere, Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico (IRRCS) presenti su tutto il territorio nazionale.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Farmacia Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara -Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.4931

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Frontale, WEB e telefonica.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Rivolgersi ai recapiti su citati.

LINK UTILI

www.farmacia.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.4.2 ASSEGNATI DI TUTORATO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte agli studenti e finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa. Esso supporta gli utenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo, in collaborazione con i referenti interni all'Ateneo. Il servizio supporta, inoltre, gli studenti nelle

attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Viene svolto da studenti e dottorandi che risultano vincitori di una procedura di selezione gestita dal Dipartimento con erogazione di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati, studenti universitari Ud'A.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Farmacia Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara -Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti
Tel.: 0871/355.4931

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio Orientamento è accessibile quotidianamente in modalità front office.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

www.farmacia.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.5 DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA E GEOLOGIA

9.5.1 ASSEGNİ DI TUTORATO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte agli studenti e finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa. Esso supporta gli utenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo, in collaborazione con i referenti interni all'Ateneo. Il servizio supporta, inoltre, gli studenti nelle attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Viene svolto da studenti e dottorandi (per un ammontare di ore che varia dalle 200 alle 300 ore per ciascuno studente/dottorando) che risultano vincitori di una procedura di selezione gestita dal Dipartimento con erogazione di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati, studenti universitari Ud'A.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Ingegneria e Geologia Viale Pindaro 36,
65100 Pescara - Servizio di supporto al conferimento di
borse di studio per ricerca -

Referente amministrativo:

dr.ssa Tea Taraborelli: tel. 085/453.7717

fax: 085/453.7255

e-mail: tea.taraborelli@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio Orientamento è accessibile quotidianamente in modalità front office.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

www.ingeo.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.5.2 TIROCINI FORMATIVI E STAGES

DESCRIZIONE

Predisposizione convenzioni e gestione dei tirocini curriculari per l'acquisizione dei crediti formativi per i Corsi di Studio triennale e magistrale.

DESTINATARI

Studenti, Enti pubblici e privati, aziende, Onlus, studi professionali.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Ingegneria e Geologia Viale Pindaro 36,
65100 Pescara - Servizio di supporto al conferimento di
borse di studio per ricerca -

Referente amministrativo:

dr.ssa Tea Taraborelli: tel. 085/453.7717

fax: 085/453.7255

e-mail: tea.taraborelli@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Front-office, mail, telefono: dal lunedì al venerdì ore 9:00-13:00.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Inviare una e-mail a: direttore.diparchitettura@unich.it

LINK UTILI

www.ingeo.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.6 DIPARTIMENTO DI LETTERE, ARTI E SCIENZE SOCIALI

9.6.1 SERVIZIO TIROCINI CURRICULARI

DESCRIZIONE

Avvio e monitoraggio di tutte le fasi procedurali relative ai tirocini curriculari: orientamento studenti alla scelta dell'Ente, supporto alla stesura del progetto curriculare, contatti con gli Enti interessati, avvio pratiche assicurative, predisposizione libretto di tirocinio, controllo finale relazione studenti.

DESTINATARI

Studenti del Corso di Laurea Triennale in Lettere, Laurea Triennale in Beni Culturali, Laurea Magistrale in Filologia, Linguistica e Tradizioni Letterarie, Laurea Magistrale in Beni Archeologici e Storico-Artistici.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze Sociali Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara -
Via dei Vestini, n.31 - 66013 Chieti
Tel.: 0871/355.6508
Fax: 0871/355.6624
e-mail: cristina.ricciardi@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Frontale e telefonica.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Comunicazione ed orientamento con disponibilità telefonica, Web e frontale.

LINK UTILI

www.dilass.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.6.2 ASSEGNII DI TUTORATO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte agli studenti e finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa. Esso supporta gli utenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo, in collaborazione con i referenti interni all'Ateneo. Il servizio supporta, inoltre, gli studenti nelle attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Viene svolto da studenti e dottorandi (per un ammontare di ore che varia dalle 200 alle 300 ore per ciascuno studente/dottorando) che risultano vincitori di una procedura di selezione gestita dal Dipartimento con erogazione di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati, studenti universitari Ud'A.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze Sociali Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara -
Via dei Vestini, n.31 - 66013 Chieti
Tel.: 0871/355.6508
Fax: 0871/355.6624
e-mail: cristina.ricciardi@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente in modalità front office.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

www.dilass.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.7 DIPARTIMENTO DI LINGUE, LETTERATURE E CULTURE MODERNE

9.7.1 SERVIZIO DI CONSULTAZIONE MATERIALE BIBLIOGRAFICO

DESCRIZIONE

Consultazione del materiale bibliografico.

DESTINATARI

Personale amministrativo e tecnico, docenti, studenti,
personale non strutturato, altri soggetti esterni.

A CHI RIVOLGERSI

Al personale addetto al servizio presente presso la biblioteca
del Dipartimento - V.le Pindaro 42 Pescara - Scala gialla 1°
piano - tel: 085/453.7793-7790

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Front-office, mail, telefono.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

e-mail indirizzata al Direttore del Dipartimento.

LINK UTILI

www.lingue.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di
segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione
rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

www.lingue.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.7.2 SERVIZIO TIROCINI CURRICULARI

DESCRIZIONE

Avvio e monitoraggio di tutte le fasi procedurali relative ai tirocini curriculari: orientamento studenti alla scelta dell'Ente, supporto alla stesura del progetto curriculare, contatti con gli Enti interessati, avvio pratiche assicurative, predisposizione libretto di tirocinio, controllo finale relazione studenti.

DESTINATARI

Studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale

A CHI RIVOLGERSI

Al personale addetto al servizio presente del Dipartimento di Lingue, letterature e culture moderne - V.le Pindaro 42
Pescara - Scala gialla 1° piano - tel: 085/453.7793-7790

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Frontale e telefonica.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Comunicazione ed orientamento con disponibilità telefonica, Web e frontale.

LINK UTILI

www.lingue.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.7.3 ASSEGNII DI TUTORATO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte agli studenti e finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa. Esso supporta gli utenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo, in collaborazione con i referenti interni all'Ateneo. Il servizio supporta, inoltre, gli studenti nelle attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Viene svolto da studenti e dottorandi (per un ammontare di ore che varia dalle 200 alle 300 ore per ciascuno studente/dottorando) che risultano vincitori di una procedura di selezione gestita dal Dipartimento con erogazione di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati, studenti universitari Ud'A.

A CHI RIVOLGERSI

Al personale addetto al servizio presente il Dipartimento -
V.le Pindaro 42 Pescara - Scala gialla 1° piano - tel:
085/453.7793-7790

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente in modalità front office.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

9.8 DIPARTIMENTO DI MEDICINA E SCIENZE DELL'INVECCHIAMENTO

9.8.1 CONSULENZA PEDIATRICA

DESCRIZIONE

Il dipartimento ha attivato presso i locali del CE.S.I.-MET un servizio di consulenza pediatrica per la diagnosi e la cura delle patologie pediatriche il cui responsabile è il Prof. Francesco Chiarelli.

DESTINATARI

Utenti esterni.

A CHI RIVOLGERSI

Gli utenti interessati potranno contattare la clinica pediatrica al n. 0871/358015 per chiedere informazioni ed effettuare le eventuali prenotazioni.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le visite saranno effettuate presso i locali del Ce.S.I.-MeT in via Luigi Polacchi, 11 - 66100 Chieti

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

e-mail indirizzata al Direttore del Dipartimento.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.8.2 CONSULENZA MEDICO-LEGALE

DESCRIZIONE

Il Dipartimento ha attivato presso i locali del SE.BI. un servizio di consulenza medico-legale il cui responsabile è il Prof. Aldo Carnevale.

DESTINATARI

Utenti esterni.

A CHI RIVOLGERSI

Al Prof. Aldo Carnevale all'indirizzo e-mail:
aldo.carnevale@unich.it - tel. 0871/355.6701

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le visite saranno effettuate su prenotazione contattando il numero 0871/3556701 e saranno effettuate presso la palazzina SE.BI. al IV piano in Via dei Vestini, n.39 - 66100 Chieti

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

e-mail indirizzata al Direttore del Dipartimento.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.9 DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE, IMAGING E SCIENZE CLINICHE

9.9.1 SERVIZIO CONSULENZE FISIologiche

DESCRIZIONE

Scopo del servizio è fornire, nell'ambito delle proprie competenze, assistenza ai docenti impegnati nel Laboratorio di Valutazione Funzionale che svolge attività di consulenza fisiologica.

DESTINATARI

Utenti esterni.

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria Laboratorio di Valutazione Funzionale- Palazzina Farmacia Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti Tel.: 0871-355.4554

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il personale del Laboratorio di Valutazione funzionale riceve la richiesta di prenotazione ed effettua la prestazione. Trattandosi di attività in C/Terzi, si procede a fatturazione e alla relativa pratica amministrativa.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

e-mail indirizzata al Direttore del Dipartimento.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.9.2 SERVIZIO UNIVERSITARIO DI NEUROPSICOLOGIA

DESCRIZIONE

Scopo del servizio è fornire, nell'ambito delle proprie competenze, assistenza ai docenti impegnati nel Servizio Universitario di Neuropsicologia che svolge attività di consulenza neuropsicologica.

DESTINATARI

Utenti esterni.

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria SUNP- Blocco A Psicologia - Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti - Tel. 0871-355.4201

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il personale del SUNP riceve la richiesta di prenotazione ed effettua la prestazione. Trattandosi di attività in C/Terzi, si procede a fatturazione e alla relativa pratica amministrativa.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

e-mail indirizzata al Direttore del Dipartimento.

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.9.3 SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ DI SPERIMENTAZIONE

DESCRIZIONE

Scopo del servizio è fornire, nell'ambito delle proprie competenze, supporto per la stipula accordi per prestazioni a pagamento, predisposizione variazioni di bilancio,

fatturazione, operazioni di riparto, gestione processi di spesa.

DESTINATARI

Utenti esterni.

A CHI RIVOLGERSI

Segreteria amministrativa del Dipartimento di Neuroscienze
Imaging e Scienze cliniche - Via dei Vestini n.31 - 66100
Chieti

Tel. e fax: 0871/355.6922

e-mail: DNI@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il richiedente trasmette alla segreteria la lettera di intenti per avviare l'esame da parte del Consiglio di Dipartimento ed eventualmente CDA. Successivamente si procede alla stipula e sottoscrizione dell'accordo, fatturazione, riparto, pagamenti.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

e-mail indirizzata al Direttore del Dipartimento

LINK UTILI

www.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.10 DIPARTIMENTO SCIENZE FILOSOFICHE, PEDAGOGICHE ED ECONOMICO-QUANTITATIVE

9.10.1 EROGAZIONE TIROCINI CURRICULARI ED EXTRA CURRICULARI

DESCRIZIONE

Avvio e monitoraggio di tutte le fasi procedurali relative ai tirocini curricolari: orientamento studenti alla scelta dell'Ente, supporto alla stesura del progetto curriculare, contatti con gli Enti interessati, avvio pratiche assicurative, predisposizione libretto di tirocinio, controllo finale relazione studenti.

DESTINATARI

Studenti dei seguenti CdS: Corso di Laurea Triennale in Filosofia e Scienze dell'educazione (L-5 & 19), Corso di Laurea Triennale in Economia, Mercati e Sviluppo (L-33), Corso di Laurea Magistrale in Scienze filosofiche (LM-78), Corso di Laurea Magistrale in Scienze pedagogiche (LM-85) e Corso di Laurea Magistrale in Management, finanza e sviluppo (LM-56).

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Scienze Filosofiche, Pedagogiche ed Economico Quantitative - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara - Via dei Vestini, n.31 - 66013 Chieti

Tel.: 0871/355.6534

Fax: 0871/355.6534

e-mail: nicola.dadamio@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Comunicazione ed orientamento con disponibilità telefonica, Web e frontale.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Indirizzi su citati.

LINK UTILI

<http://www.disfipeq.unich.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.10.2 ASSEGNI DI TUTORATO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte agli studenti e finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa. Esso supporta gli utenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo, in collaborazione con i referenti interni all'Ateneo. Il servizio supporta, inoltre, gli studenti nelle attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Viene svolto da studenti e dottorandi (per un ammontare di ore che varia dalle 200 alle 300 ore per ciascuno studente/dottorando) che risultano vincitori di una procedura di selezione gestita dal Dipartimento con erogazione di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati, studenti universitari Ud'A.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Scienze Filosofiche, Pedagogiche ed
Economico Quantitative - Università degli Studi "G.
d'Annunzio" Chieti-Pescara - Via dei Vestini, n.31 - 66013
Chieti
Tel.: 0871/355.6534
Fax: 0871/355.6534
e-mail: nicola.dadamio@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente in modalità front office.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Indirizzi su citati.

LINK UTILI

<http://www.disfipeq.unich.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.11 DIPARTIMENTO SCIENZE GIURIDICHE E SOCIALI

9.11.1 EROGAZIONE TIROCINI CURRICULARI ED EXTRA CURRICULARI

DESCRIZIONE

Avvio e monitoraggio di tutte le fasi procedurali relative ai tirocini curriculari: orientamento studenti alla scelta dell'Ente, supporto alla stesura del progetto curriculare, contatti con gli Enti interessati, avvio pratiche assicurative, predisposizione libretto di tirocinio, controllo finale relazione studenti.

DESTINATARI

Studenti corsi di Laurea e Laurea Magistrale

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di SCIENZE GIURIDICHE E SOCIALI
Segretario amministrativo Dott. TIERI Andrea: tel. +39
0854537363 andrea.tieri@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Comunicazione ed orientamento con disponibilità telefonica, Web e frontale.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Indirizzi su citati.

LINK UTILI

<http://www.dsgs.unich.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.11.2 ASSEGNI DI TUTORATO

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte agli studenti e finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa. Esso supporta gli utenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo, in collaborazione con i referenti interni all'Ateneo. Il servizio supporta, inoltre, gli studenti nelle attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Viene svolto da studenti e dottorandi (per un ammontare di ore che varia dalle 200 alle 300 ore per ciascuno studente/dottorando) che risultano vincitori di una procedura di selezione gestita dal Dipartimento con erogazione di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.

DESTINATARI

Diplomandi, neo-diplomati, studenti universitari Ud'A.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di SCIENZE GIURIDICHE E SOCIALI
segretario amministrativo Dott. TIERI Andrea: tel. +39
0854537363 andrea.tieri@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio è accessibile quotidianamente in modalità front office.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Indirizzi su citati.

LINK UTILI

<http://www.dsgrs.unich.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.12 DIPARTIMENTO SCIENZE MEDICHE, ORALI E BIOTECNOLOGICHE

9.12.1 CLINICA ODONTOIATRICA

DESCRIZIONE

Il servizio mira ad azioni precise:

- offrire terapie secondo lo stato dell'arte mettendo in primo piano i trattamenti personalizzati, fornendo al paziente un'informazione obiettiva sulle diverse opzioni Terapeutiche;
- offrire all'utenza terapie efficaci grazie all'ausilio di tecnologie all'avanguardia e di un'équipe medica esperta, la cui formazione variegata consente al paziente di usufruire di specialisti in ogni singola disciplina odontoiatrica;
- produrre e fornire un servizio odontoiatrico con costante attenzione all'efficacia e all'appropriatezza delle prestazioni e alla loro corretta interpretazione, nonché alla soddisfazione degli utenti;
- fornire prestazioni in linea con le più recenti acquisizioni scientifiche e tecnologiche e con la massima efficienza sia nel contenimento dei tempi di risposta sia nell'uso delle risorse;
- stabilire un costante confronto e dialogo tra gli specialisti delle varie Unità Operative per un migliore servizio al paziente

DESTINATARI

Utenza esterna.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Scienze Mediche, Orali e Biotecnologiche,
Clinica Odontoiatrica

Tel.: 0871/355.4100

oppure recarsi presso il desk di accettazione presente

al piano -1. Indirizzo: Dipartimento di Scienze Mediche
Orali e Biotecnologiche Via dei Vestini, n.31 - 66100 Chieti

Tel.: 0871/355.4070

Urgenze e Prime Visite: tel.: 0871/355.4100

Orario: dal lunedì al venerdì ore 8.30-18.30

e-mail: unidso@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio di segreteria è a disposizione per informazioni
riguardanti le modalità d'accesso

alla Struttura, le indagini che vengono effettuate, gli orari
delle visite, le prenotazioni, i tempi ed i metodi di ritiro dei
referti.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

E' disponibile, nella sala d'attesa, un questionario attraverso
il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le
impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare
inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti
utili per il miglioramento del servizio.

LINK UTILI

www.dismob.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.12.2 TIROCINI CURRICULARI

DESCRIZIONE

Il tirocinio curriculare è un periodo di formazione in azienda
che offre allo studente l'occasione per un primo approccio
con il mondo del lavoro in vista di future scelte
occupazionali. L'attività di tirocinio permette inoltre allo
studente di acquisire, secondo il proprio piano delle attività

formative (PAF), i crediti formativi universitari (CFU) grazie ai quali raggiungere il titolo di studio ed una professionalità "aziendale" da poter spendere opportunamente sul mercato del lavoro. Il Dipartimento segue sia gli studenti in uscita, mediante la stipula delle apposite convenzioni con le aziende e il progetto formativo, sia gli studenti in entrata coordinando, in questo caso, le attività degli studenti presso le strutture del Dipartimento.

DESTINATARI

Studenti dei corsi di laurea e della scuola media superiore (per alternanza scuola lavoro).

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Scienze Mediche, Orali e Biotecnologiche,
Settore post lauream,
Tel.: 0871/355.4070
e-mail: dismob@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

A seguito di richiesta degli studenti iscritti ai corsi di laurea o degli istituti scolastici per le attività di alternanza scuola/lavoro si procede alla stipula di apposite convenzioni e si organizzano le attività degli studenti in entrata.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Comunicazione formale al Direttore del Dipartimento.

LINK UTILI

www.dismob.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.12.3 UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA DELLO SPORT E CARDIOLOGIA

DESCRIZIONE

Visite mediche di idoneità agonistica e non agonistica con valutazioni cardiologiche di II livello (prove da sforzo, test ergometrici, ecocardiografia, holter ecg e pressorio), consulenze medico sportive e cardiologiche Fisiopatologia respiratorio, consulenze nutrizionali.

DESTINATARI

Utenza esterna.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Scienze Mediche, Orali e Biotecnologiche,
Settore post lauream,
08 Tel.: 0871/355.4070
e-mail: dismob@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Su appuntamento al numero 0871/355.6004-6005 oppure
cums@bibloservice.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Comunicazione formale al Direttore del Dipartimento.

LINK UTILI

www.dismob.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.12.4 UNITÀ OPERATIVA DI NUTRIZIONE UMANA E CLINICA

DESCRIZIONE

Studio medico specialistico di nutrizione umana e clinica.

DESTINATARI

Utenza esterna.

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Scienze Mediche, Orali e Biotecnologiche,
Settore post lauream
Tel.: 0871/355.4070
e-mail: dismob@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Su appuntamento al numero 0871/355.6004-6005 oppure
cums@bibloservice.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Comunicazione formale al Direttore del Dipartimento.

LINK UTILI

www.dismob.unich.it

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.

9.13 DIPARTIMENTO SCIENZE PSICOLOGICHE, DELLA SALUTE E DEL TERRITORIO

9.13.1 EROGAZIONE TIROCINI CURRICULARI ED EXTRA CURRICULARI

DESCRIZIONE

Avvio e monitoraggio di tutte le fasi procedurali relative ai tirocini curricolari: orientamento studenti alla scelta dell'Ente, supporto alla stesura del progetto curriculare, contatti con gli Enti interessati, avvio pratiche assicurative, predisposizione libretto di tirocinio, controllo finale relazione studente.

DESTINATARI

Studenti del Corso di Laurea Triennale in Scienze e tecniche Psicologiche (L-24) e del Corso di Laurea Magistrale in Psicologia Clinica e della Salute (LM-51).

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Scienze Psicologiche, della Salute e del Territorio - Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara - Via dei Vestini, n.31 - 66013 Chieti

Tel.: 0871/ 355.6504

e-mail: direzione.disputer@unich.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Comunicazione ed orientamento con disponibilità telefonica, Web e frontale.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione.

MODALITÀ RECLAMI

Indirizzi su citati.

LINK UTILI

<http://www.disputer.unich.it>

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

In corso di definizione.



Università degli Studi “G. D’annunzio” di Chieti - Pescara

www.unich.it