

## Protocollo di gestione delle comunicazioni con l'Ateneo

### Testo per la pagina web dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Se vuoi contattare l'Ateneo per informazioni o segnalazioni è importante che tu scelga il canale corretto per il tipo di comunicazione che intendi fare.

#### Utenti esterni

Se sei un/a **utente esterno/a** all'Ateneo, scrivi una email all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) al seguente indirizzo di posta elettronica:

[info@unistrasi.it](mailto:info@unistrasi.it)

#### Utenti interni

Se sei un/a **utente interno/a** perché studi, fai ricerca o lavori in Ateneo e possiedi un indirizzo di posta elettronica @unistrasi.it, ti invitiamo a scegliere la modalità di contatto più appropriata fra quelle elencate nella tabella che segue:

<b>Tipo di segnalazione/ richiesta informazione</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Modalità</b>	<b>Gestione della segnalazione</b>	
Segnalazione/ informazione <u>su questione specifica</u> di natura amministrativa (tasse, iscrizioni) e riguardante l'organizzazione didattica dei corsi di laurea e dei corsi di lingua italiana.	URP	Scrivere un'email all'indirizzo <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	URP Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni su uno specifico piano di studi	Tutor didattico	Scrivere una email al/la docente assegnato/a	Il tutor didattico riceve la segnalazione via email al proprio indirizzo professionale.  Risponde entro 7 giorni lavorativi	
Segnalazione di difficoltà nel proseguire gli studi	Delegato/a all'inclusione	Scrivere un'email a <a href="mailto:help@unistrasi.it">help@unistrasi.it</a>	Delegato/a all'inclusione.  Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	

Segnalazione di disabilità	Delegato/a per la Disabilità e per i disturbi specifici dell'apprendimento	Scrivere un'email a <a href="mailto:disabilita@unistrasi.it">disabilita@unistrasi.it</a>	Servizio disabilità/dsa e pup Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Segnalazione DSA	Delegato/a per la Disabilità e per i disturbi specifici dell'apprendimento	Scrivere un'email a <a href="mailto:dsa@unistrasi.it">dsa@unistrasi.it</a>	Servizio disabilità/dsa e pup Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Iniziative a favore di studenti detenuti	Delegato/a ai Rapporti scientifici, didattici e di terza missione tra l'Ateneo e il carcere	Scrivere un'email a <a href="mailto:pup@unistrasi.it">pup@unistrasi.it</a>	Servizio disabilità/dsa e pup Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Richiesta di supporto per disagio psicologico e/o emotivo [studenti e studentesse, dottorandi/e]	Servizio di counseling	Scrivere un'email a <a href="mailto:counselingstudentesco@unistrasi.it">counselingstudentesco@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Richiesta di supporto per disagio psicologico e/o emotivo [personale TA e CEL]	Servizio di counseling	Scrivere un'email a <a href="mailto:counseling-ptacel@unistrasi.it">counseling-ptacel@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni su accordi e iniziative di mobilità internazionale	Struttura per l'internazionalizzazione	<a href="mailto:relazioni.internazionali@unistrasi.it">relazioni.internazionali@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni su iniziative di orientamento e tirocinio	Struttura per l'orientamento e tirocinio	<a href="mailto:orientamento@unistrasi.it">orientamento@unistrasi.it</a> <a href="mailto:tirocinio@unistrasi.it">tirocinio@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni sulle certificazioni di lingua italiana L2	CILS	<a href="mailto:infocils@unistrasi.it">infocils@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni sul Foundation Year	Area Management didattico e URP	<a href="mailto:foundationyear@unistrasi.it">foundationyear@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni sui corsi di italiano per stranieri	CLUSS	<a href="mailto:cluss@unistrasi.it">cluss@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni sui Master DITALS e ELIAS	DITALS	<a href="mailto:ditals@unistrasi.it">ditals@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
	ELIAS	<a href="mailto:mousavi@unistrasi.it">mousavi@unistrasi.it</a>		

Informazioni sulla scuola di Specializzazione	Scuola di Specializzazione	<a href="mailto:specializzazione@unistrasi.it">specializzazione@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni sui corsi CLASS	CLASS	<a href="mailto:class@unistrasi.it">class@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni su Dottorati di Ricerca	Ufficio Dottorati di Ateneo	<a href="mailto:dottorato@unistrasi.it">dottorato@unistrasi.it</a>	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Informazioni sui Percorsi di Formazione Insegnanti	Area Management Didattico	formazioneinsegnanti@unistrasi.it	Prende in carico l'email Risponde entro 5 giorni lavorativi.	
Valutazione della didattica di un/a docente o di singolo insegnamento		Lo strumento attraverso il quale studenti/studentesse, dottorandi/e esprimono la loro soddisfazione o insoddisfazione per la didattica di un/a singolo docente o insegnamento è il <b>Questionario AVA-ANVUR per la valutazione della didattica</b> che viene somministrato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- dal/la docente alla fine di un corso;</li> <li>- durante la "Settimana della valutazione";</li> <li>- al momento dell'iscrizione all'esame.</li> </ul>	Le risposte ai questionari sulla valutazione della didattica sono oggetto di analisi periodiche da parte di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gruppi di Riesame dei CdS</li> <li>- Gruppi di riesame dei Dottorati</li> <li>- Consiglio di Dipartimento</li> <li>- Presidio della Qualità</li> <li>- Commissione Paritetica Docenti-Studenti</li> <li>- Nucleo di Valutazione.</li> </ul>	
Reclami e suggerimenti per il miglioramento dell'organizzazione e didattica	PQA	Compila il modulo che trovi all'indirizzo <a href="#">Sportello suggerimenti e reclami</a>	<b>Segnalazioni nominali:</b> risposta entro 5 gg. lavorativi.  <b>Segnalazioni anonime:</b> non riceveranno risposta diretta, ma il PQA registrerà il dato e lo inserirà nei report periodici per i monitoraggi del sistema di Assicurazione della Qualità.	
Reclami e suggerimenti per il miglioramento dell'organizzazione e dei servizi a studenti e studentesse	PQA	Compila il modulo che trovi all'indirizzo <a href="#">Sportello suggerimenti e reclami</a>	<b>Segnalazioni nominali:</b> risposta entro 5 gg. lavorativi  <b>Segnalazioni anonime:</b> non riceveranno risposta diretta, ma il PQA registrerà il dato e lo inserirà nei report periodici per i monitoraggi del sistema di Assicurazione della Qualità	
Reclami e suggerimenti per il miglioramento delle azioni di	PQA	Compila il modulo che trovi all'indirizzo <a href="#">Sportello suggerimenti e reclami</a>	<b>Segnalazioni nominali:</b> risposta entro 5 gg. Lavorativi.	

supporto amministrativo alla didattica, alla ricerca e alla terza missione			<b>Segnalazioni anonime:</b> non riceveranno risposta diretta, ma il PQA registrerà il dato e lo inserirà nei report periodici per i monitoraggi del sistema di Assicurazione della Qualità.	
Reclami e suggerimenti per il miglioramento dell'organizzazione e amministrativa	PQA	Per segnalazione di suggerimenti e/o reclami che riguardano l'organizzazione amministrativa Compila il modulo che trovi all'indirizzo <a href="#">Sportello suggerimenti e reclami</a>	<b>Segnalazioni nominali:</b> risposta entro 5 gg. Lavorativi.  <b>Segnalazioni anonime:</b> non riceveranno risposta diretta, ma il PQA registrerà il dato e lo inserirà nei report periodici per i monitoraggi del sistema di Assicurazione della Qualità.	
	CUG	Per segnalazioni/reclami che riguardano la percezione del tuo lavoro in Ateneo, ti preghiamo di avvalerti del "Questionario sul benessere organizzativo" somministrato annualmente dall'Ateneo a tutti i suoi dipendenti	La gestione statistica delle risposte al "Questionario sul benessere organizzativo" è curata dall'Area del Personale.  L'analisi delle risultanze e la presa in carico dei problemi segnalati spetta al CUG.	
Segnalazione di abusi, discriminazioni, mobbing, stalking	Consigliera di fiducia	Prendere appuntamento con il/la Consigliere/a di Fiducia scrivendo un'email a:  <a href="mailto:consiglieradifiducia@unistrasi.it">consiglieradifiducia@unistrasi.it</a>	<b>Garanzia di massima riservatezza</b>  La casella di posta contatta in forma privata il/la Consigliere/a di Fiducia.	
Segnalazione di episodi di corruzione/condotte illecite	Responsabile e della Prevenzione della Corruzione, e della Trasparenza (RPCT)	Scaricare il <a href="#">Modulo Segnalazione illeciti, legge 30 novembre 2017 n. 179 art.1 comma 1</a>  Compilarlo e inoltrarlo attraverso la posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:segnalazione.illeciti@unistrasi.it">segnalazione.illeciti@unistrasi.it</a>  In alternativa, o in aggiunta alla modalità anzidetta, è possibile inoltrare la propria segnalazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) tramite l'applicativo "Whistleblowing" <a href="#">"Regolamento per la tutela del segnalante di condotte illecite dei dipendenti dell'Università per Stranieri di Siena ex art. 54 bis) del</a>	<b>Garanzia di massima riservatezza</b>  Le caselle sono monitorate esclusivamente dalla Responsabile della Prevenzione della Corruzione, e della Trasparenza di Ateneo.	

		<u>D.Lgs. 165/2001" (D.R. n. 331.18)</u>		
--	--	--	--	--