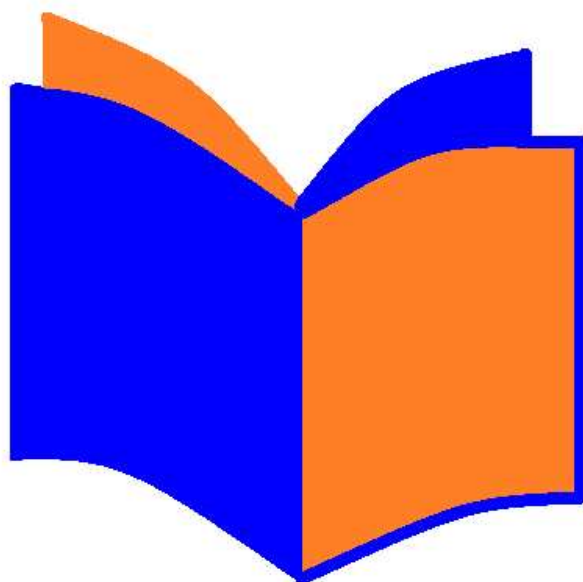


ATENEIO INTERNAZIONALE  
Università per Stranieri di Siena



*carta dei servizi*

Approvata dal Senato Accademico nella seduta del 24.11.2020  
e dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26.11.2020

Aggiornata al mese di novembre 2020



# SOMMARIO

<b>PREMESSA NORMATIVA</b> .....	<b>4</b>
<b>PRINCIPI GENERALI</b> .....	<b>4</b>
<b>SERVIZI AGLI STUDENTI</b> .....	<b>6</b>
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico .....	8
Orientamento in ingresso e in itinere.....	9
Accoglienza .....	10
Tirocinio e stage .....	11
Inserimento lavorativo (Job Placement) .....	12
Corsi di Laurea.....	13
Corsi Post Laurea.....	14
Corsi di Lingua e Cultura Italiana.....	15
Organizzazione della didattica .....	17
Tutorato.....	18
Supporto agli studenti disabili e con DSA .....	19
Certificazioni linguistiche ed informatiche .....	20
Counseling psicologico .....	21
Mobilità Erasmus+ per studio e per traineeship .....	22
Mobilità extra-UE studenti in uscita e studenti in entrata .....	23
Doppi Titoli .....	24
<b>SERVIZI INFORMATICI</b> .....	<b>26</b>
Centro Servizi Informatici .....	28
<b>SERVIZI AUDIOVISIVI E MULTIMEDIALI</b> .....	<b>30</b>
Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali .....	32
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b> .....	<b>34</b>
Area Assicurazione Qualità .....	36
<b>CENTRI DI RICERCA E SERVIZIO</b> .....	<b>38</b>
Centro FAST - Formazione e Aggiornamento anche con Supporto Tecnologico .....	40



## PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui la Pubblica Amministrazione individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che si intendono garantire. È altresì uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale viene resa nota la qualità dei servizi erogati, anche grazie al contributo degli utenti, destinatari informati e attivi partecipi ai servizi stessi.

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato recepito in un atto normativo dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica Carta dei Servizi è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D.Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999; quest'ultimo Decreto Legislativo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira alla partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA..

Il D.L. 24 gennaio 2012, n. 1 (c.d. Decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia della Carta dei Servizi sancendone il valore vincolante.

Anche la "Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche" (CiVIT) è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1/2010, avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010, recante le "Linee guida per la definizione degli standard di qualità"; la Delibera n. 3/2012, recante le "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi infine, si è avuta con il D.Lgs. n. 33/2013, modificato dal D. Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni Pubbliche l'obbligo di pubblicare sul proprio sito web istituzionale, la Carta dei Servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

## PRINCIPI GENERALI

In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università per Stranieri di Siena si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso l'Ateneo stesso.

I principi fondamentali cui si informa la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

- *Eguaglianza dei diritti degli utenti*

L'Università per Stranieri di Siena si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

- *Imparzialità dei soggetti erogatori*

L'Università per Stranieri di Siena si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

- *Continuità dei servizi erogati*

L'Università per Stranieri di Siena si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Ateneo si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

*- Partecipazione degli utenti*

L'Università per Stranieri di Siena si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso ad informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ateneo, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

*- Efficienza ed Efficacia dei servizi*

L'Università per Stranieri di Siena persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

La Carta dei Servizi dell'Università per Stranieri di Siena è reperibile nelle pagine web di "Amministrazione Trasparente" dell'Ateneo all'interno dell'apposita sezione [Carta dei servizi e standard di qualità](#).

## **SERVIZI AGLI STUDENTI**






## URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

<b>Principali attività</b>	All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si rivolgono studenti, personale docente e tecnico-amministrativo, futuri studenti e tutti coloro che desiderano entrare in contatto con il mondo universitario per ricevere informazioni e chiarimenti su organizzazione, competenze, servizi dell'Ateneo e sull'accesso agli atti amministrativi. Gli utenti possono trovare ascolto, ottenere informazioni, materiale e indicazioni utili telefonando, via e-mail, oppure con visita diretta allo sportello di front-office ubicato al piano terra della sede dell'Ateneo di Piazza Carlo Rosselli.
<b>Destinatari</b>	Utenza interna ed esterna
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Area Management Didattico e URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</u> Università per Stranieri di Siena Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240115 Fax 0577 283163 orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/490/URP.htm">https://www.unistrasi.it/1/490/URP.htm</a>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	21,5 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 1 giorno lavorativo.  I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Verifica almeno 2 volte a settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

 <b>Orientamento in ingresso e in itinere</b>		
<b>Principali attività</b>	<p>Iniziative rivolte agli studenti degli ultimi anni delle Scuole Secondarie di secondo grado e agli studenti interessati al conseguimento della Laurea magistrale con l'obiettivo di informare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'offerta formativa dell'Università per Stranieri di Siena;</li> <li>- le strutture d'Ateneo e di Dipartimento;</li> <li>- le attività di tutorato e sostegno agli studenti;</li> <li>- le procedure per l'autovalutazione;</li> <li>- le opportunità di borse di studio.</li> </ul> <p>Gli incontri e i colloqui di orientamento possono svolgersi sia presso gli Istituti Superiori sia presso la sede dell'Università. Gli studenti interessati possono incontrare docenti, personale tecnico-amministrativo preposto all'orientamento, confrontarsi con studenti universitari, assistere a lezioni e visitare le strutture didattiche (aule, laboratori linguistici e multimediali, biblioteca, sale autogestite). L'Università per Stranieri di Siena è presente nei principali Saloni dell'orientamento universitario in Italia e all'estero. In queste occasioni gli interessati possono ricevere informazioni dettagliate sull'offerta formativa dell'Ateneo oltre a ricevere materiale informativo.</p>	
<b>Destinatari</b>	Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale/Post Laurea	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Management Didattico e URP – Orientamento, Tutorato e Job Placement</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:orientamento@unistrasi.it">orientamento@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240150  Fax 0577 283163  orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30  <u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240115  orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/154/2209/Orientamento.htm">https://www.unistrasi.it/1/154/2209/Orientamento.htm</a>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	16 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	<p>Tempo medio di risposta: 1 giorno lavorativo.</p> <p>I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.</p>
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Verifica almeno 2 volte a settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

## Accoglienza

<b>Principali attività</b>	Attività di informazione a tutti gli studenti dell'Ateneo e sostegno logistico durante il periodo di permanenza a Siena con particolare riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- programmazione e organizzazione di attività didattico-culturali integrative (viaggi sul territorio locale e nazionale, visite guidate, mostre, degustazioni di prodotti tipici locali, ecc.) e la promozione dei principali eventi cittadini;</li> <li>- gestione dei rapporti con l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (ARDSU) inerenti alla sistemazione logistica nelle residenze universitarie e nelle mense universitarie;</li> <li>- supporto nell'espletamento delle principali pratiche burocratiche (compilazione del permesso di soggiorno, contatti con la Questura, contatti con l'ARDSU, contatti con l'Agenzia delle Entrate e contatti con l'Azienda Sanitaria Locale per la copertura dell'assicurazione sanitaria, contatti con il Centro Universitario Sportivo Senese - CUS).</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale/Post Laurea; studenti iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana; studenti Erasmus.
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Area Management Didattico e URP - Accoglienza</u> Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:accoglienza@unistrasi.it">accoglienza@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240149 / 104 / 164 Fax 0577 283163 orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30 orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): martedì e giovedì ore 9.30 - 13.00 e 13.30 - 15.30 <u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u> E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240115 orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 -13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	Per i benefici DSU: <a href="http://www.dsu.toscana.it">www.dsu.toscana.it</a> (sezione servizi/benefici agli studenti/Borsa di studio e posto alloggio) Per residenze universitarie DSU: <a href="http://www.dsu.toscana.it">www.dsu.toscana.it</a> (sezione servizi/benefici agli studenti/Borsa di studio e posto alloggio) <a href="http://www.dsu.toscana.it">www.dsu.toscana.it</a> (sezione servizi/residenze/foresteria) Per gli alloggi privati: <a href="http://www.alloggi.unistrasi.it">http://www.alloggi.unistrasi.it</a> e cliccare su "Cerco casa" Per gli alloggi a convenzione: E-mail: <a href="mailto:info.siena@rtmliving.com">info.siena@rtmliving.com</a> Per le mense universitarie: <a href="https://www.unistrasi.it/1/164/528/Mense.htm">https://www.unistrasi.it/1/164/528/Mense.htm</a> <a href="http://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/">http://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/</a> <a href="http://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/come-accedere/tariffa-agevolata-su-base-isee/">http://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/come-accedere/tariffa-agevolata-su-base-isee/</a> <a href="http://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/come-accedere/tariffa-agevolata-su-base-isee/tariffa-altra-tipologia-utenti/">http://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/come-accedere/tariffa-agevolata-su-base-isee/tariffa-altra-tipologia-utenti/</a> Per le attività sportive: <a href="http://www.dsu.toscana.it/servizi/cultura-orientamento-sport/sport/sport-a-siena">http://www.dsu.toscana.it/servizi/cultura-orientamento-sport/sport/sport-a-siena</a> <a href="http://www.cussiena.it">www.cussiena.it</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	16 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 2 giorni lavorativi.  I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

<b>Tirocinio e stage</b>		
<b>Principali attività</b>	<p>L'Università per Stranieri di Siena stipula e gestisce convenzioni per attività di tirocinio curricolare e non curricolare sia presso soggetti pubblici che privati, con sedi sul territorio nazionale o all'estero. Gli studenti hanno la possibilità di scegliere all'interno di una vasta gamma di attività (traduzioni, accoglienza immigrati, interpretariato, ricevimento clienti in aziende turistiche, corrispondenza in aziende import export, mediazione linguistica e culturale con studenti non italofoni nelle scuole, ecc...) quella che più corrisponde alle proprie aspirazioni professionali, in linea con il percorso di studi intrapreso.</p> <p>Gli studenti possono anche concorrere al bando per tirocini presso le Istituzioni italiane all'estero (Ambasciate, Consolati, Istituti Italiani di Cultura), in seguito all'accordo fra la CRUI (Conferenza dei Rettori delle Università Italiane) ed il MAECI (Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale).</p> <p>In particolare, vengono svolte le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione di convenzioni e progetti formativi con enti e aziende;</li> <li>- gestione piattaforma tirocini;</li> <li>- approvazione documenti pre e post tirocinio tramite piattaforma AlmaLaurea;</li> <li>- ricerca disponibilità degli enti per accogliere i tirocinanti;</li> <li>- gestione attività dei tirocini per i Corsi di Laurea e dei Corsi Post Laurea.</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale/Post Laurea	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Management Didattico e URP - Tirocinio e Stage</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:tirocinio@unistrasi.it">tirocinio@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240164 / 149 / 104  Fax 0577 283163</p> <p>orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30  orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): martedì e giovedì ore 9.30 - 13.00 e 13.30 - 15.30</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240115</p> <p>orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/155/551/Tirocinio_e_stage.htm">https://www.unistrasi.it/1/155/551/Tirocinio_e_stage.htm</a>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	16 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	<p>Tempo medio di risposta: 2 giorni lavorativi.</p> <p>I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.</p>
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica ogni 2 settimane
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo. Quesito questionario laureandi: "Valuta positivamente il supporto fornitole dall'Università per effettuare l'attività di tirocinio o stage?"	Risposte positive (Decisamente Sì+Più Sì che No): oltre il 75%



## Inserimento lavorativo (Job Placement)

<b>Principali attività</b>	<p>Le attività di Job Placement sono a supporto degli studenti, sia durante gli studi che dopo il conseguimento del diploma di laurea, per favorire l'occupabilità del laureato e l'inizio della sua carriera professionale.</p> <p>L'attività di intermediazione è volta a favorire l'incontro fra domanda e offerta di lavoro e il contatto con le aziende, enti pubblici e privati, anche internazionali, che offrono opportunità di formazione e di lavoro rivolte a studenti e laureati.</p> <p>L'attività si esplica anche attraverso i canali disponibili in virtù della partecipazione dell'Ateneo al Consorzio AlmaLaurea.</p>	
<b>Destinatari</b>	Laureandi e laureati dell'Università per Stranieri di Siena, Aziende/Enti che abbiano possibilità di inserimento lavorativo attinente al profilo professionale dello studente in uscita dall'Ateneo.	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Management Didattico e URP – Orientamento, Tutorato e Job Placement</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:orientamento@unistrasi.it">orientamento@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240150  Fax 0577 283163  orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240115  orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/156/548/Inserimento_nel_mondo_del_lavoro_Job_Placement.htm">https://www.unistrasi.it/1/156/548/Inserimento_nel_mondo_del_lavoro_Job_Placement.htm</a>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	4 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 1 giorno lavorativo.  I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Verifica almeno 2 volte a settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

Corsi di Laurea		
<b>Principali attività</b>	<p>Comprende attività e procedimenti amministrativi inerenti alla carriera universitaria degli studenti iscritti ai Corsi di Laurea triennale e magistrale, dall'immatricolazione al conseguimento del titolo finale. In particolare le attività erogate sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione immatricolazioni ai Corsi di Laurea triennale e magistrale e iscrizioni ad anni di corso successivi al primo;</li> <li>- gestione corsi singoli e recupero lacune;</li> <li>- gestione tasse universitarie, riduzioni e esoneri per reddito/merito, borse di studio;</li> <li>- gestione trasferimenti da/per altre università e passaggi di corso;</li> <li>- decadenza, rinuncia, interruzione, ricongiunzione di carriera;</li> <li>- gestione piani di studio e libretti;</li> <li>- gestione tesi di laurea: sessioni di tesi, domanda di tesi e rilascio pergamena finale;</li> <li>- rilascio moduli, documenti, certificazioni sulla carriera universitaria (iscrizione/laurea, diploma supplement, ecc.);</li> <li>- rilascio Carta Unica Regionale "Studente della Toscana";</li> <li>- gestione rapporti con Ambasciate e Consolati italiani all'estero per l'accesso degli studenti stranieri ai Corsi di Laurea;</li> <li>- gestione carriera universitaria studenti detenuti;</li> <li>- aggiornamento pagine web istituzionali.</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi di Laurea e Laurea magistrale	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Management Didattico e URP – Corsi di Laurea</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:corsiuni@unistrasi.it">corsiuni@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240112 / 346 / 159 / 342  Fax 0577 283163  orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30  orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): martedì e mercoledì ore 9.30 - 13.00 e 13.30 - 15.30</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240115  orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 -13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<p><u>Per le immatricolazioni:</u>  <a href="https://www.unistrasi.it/1/339/Futuri_Studenti.htm">https://www.unistrasi.it/1/339/Futuri_Studenti.htm</a></p> <p><u>Per le iscrizioni:</u>  <a href="https://www.unistrasi.it/1/585/Studenti_iscritti.htm">https://www.unistrasi.it/1/585/Studenti_iscritti.htm</a></p> <p><u>Per le pratiche studenti:</u>  <a href="https://www.pratiche.unistrasi.it/">https://www.pratiche.unistrasi.it/</a></p> <p><u>Per il reperimento della modulistica:</u>  <a href="https://www.unistrasi.it/1/476/3771/Modulistica_corsi_di_laurea.htm">https://www.unistrasi.it/1/476/3771/Modulistica_corsi_di_laurea.htm</a></p>	
Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	16 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	<p>Tempo medio di risposta: 2 giorni lavorativi.</p> <p>I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.</p>
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

Corsi Post Laurea		
<b>Principali attività</b>	<p>Attività e procedimenti amministrativi inerenti alla carriera universitaria, dall'immatricolazione al conseguimento del titolo di studio, degli studenti iscritti ai Corsi di Dottorato di Ricerca, Scuola di Specializzazione, Master di I e II livello, Corsi di perfezionamento, Percorsi Professionalizzanti, Corsi CLIL, Corsi per la formazione degli insegnanti nella scuola secondaria, Corsi CLIO; Corsi Propedeutici Esami CILS, Percorsi formativi per rilascio certificazione CFU.</p> <p>In particolare le attività erogate sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione concorsi, selezioni, test di valutazione;</li> <li>- gestione immatricolazioni ai Corsi Post Laurea, passaggi d'anno e iscrizioni ad anni di corso successivi al primo;</li> <li>- gestione esami di profitto;</li> <li>- gestione tasse universitarie, riduzioni e esoneri per reddito/merito, borse di studio;</li> <li>- decadenza, rinuncia, interruzione, ricongiunzione di carriera;</li> <li>- rilascio Carta Unica Regionale "Studente della Toscana";</li> <li>- gestione tesi post laurea: sessioni di tesi, domanda e rilascio pergamena finale;</li> <li>- rilascio moduli, documenti, certificazioni sulla carriera universitaria (iscrizione/titolo finale, ecc.);</li> <li>- aggiornamento pagine web istituzionali.</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi Post Laurea	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Management Didattico e URP – Corsi Post Laurea</u> Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena</p> <p>E-mail: <a href="mailto:postlaurea@unistrasi.it">postlaurea@unistrasi.it</a>, per la Scuola di Specializzazione: <a href="mailto:specializzazione@unistrasi.it">specializzazione@unistrasi.it</a>; per i FIT: <a href="mailto:fit@unistrasi.it">fit@unistrasi.it</a></p> <p>Tel. 0577 240266 / 158 / 116 Fax 0577 283163</p> <p>orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30 orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): su appuntamento</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u> E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240115</p> <p>orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<p>Per i Corsi di Master: <a href="https://www.unistrasi.it/1/123/Master.htm">https://www.unistrasi.it/1/123/Master.htm</a></p> <p>Per i Corsi di Dottorato di Ricerca: <a href="https://www.unistrasi.it/sezione.asp?lng=IT&amp;sez=445">https://www.unistrasi.it/sezione.asp?lng=IT&amp;sez=445</a></p> <p>Per i FIT: <a href="https://www.unistrasi.it/1/323/4630/Formazione_Iniziale_e_Tirocinio_FIT.htm">https://www.unistrasi.it/1/323/4630/Formazione_Iniziale_e_Tirocinio_FIT.htm</a></p> <p>Per la Scuola di Specializzazione: <a href="https://www.unistrasi.it/1/446/4611/Scuola_di_Specializzazione.htm">https://www.unistrasi.it/1/446/4611/Scuola_di_Specializzazione.htm</a></p> <p>Per i Corsi propedeutici esami CILS: <a href="https://centrofast.unistrasi.it/106/235/Esercitazioni_online_CILS.htm">https://centrofast.unistrasi.it/106/235/Esercitazioni_online_CILS.htm</a></p> <p>Per i Corsi CLIO: <a href="https://centrofast.unistrasi.it/1/232/CLIO_-_Corsi_di_lingua_italiana_online.htm">https://centrofast.unistrasi.it/1/232/CLIO_-_Corsi_di_lingua_italiana_online.htm</a></p>	
Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	16 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 2 giorni lavorativi.  I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

## Corsi di Lingua e Cultura Italiana

<p><b>Principali attività</b></p>	<p>Attività e procedimenti amministrativi inerenti l'iscrizione degli studenti stranieri ai corsi erogati dal CLUSS (Centro Linguistico dell'Università per Stranieri di Siena). L'offerta formativa è ampia e differenziata e contempla sia corsi di lingua trimestrali, strutturati per moduli mensili fino al conseguimento dei Diplomi di Primo Grado e di Secondo Grado in Lingua e Cultura Italiana, sia corsi mensili e speciali, pensati per chi desidera apprendere la lingua italiana in poche settimane. Sono altresì offerti Corsi di formazione/aggiornamento per docenti stranieri di lingua italiana e corsi brevi di lingua italiana (40 h). Durante il soggiorno a Siena gli studenti stranieri iscritti ai corsi di lingua italiana possono frequentare corsi di cultura italiana (attivati in orari pomeridiani e a titolo gratuito) relativi a tematiche culturali varie (storia contemporanea, letteratura italiana, enogastronomia, storia della musica, cucina italiana, ecc).</p> <p>In particolare le attività erogate sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione del Progetto Marco-Polo/Turandot riservato a studenti cinesi;</li> <li>- gestione iscrizioni ai corsi ordinari, speciali, brevi e emissione di lettere di accettazione utili al rilascio del visto, qualora necessario;</li> <li>- gestione relazioni e orientamento studenti in entrata corsi ordinari, speciali e brevi;</li> <li>- gestione delle iscrizioni al Foundation Year;</li> <li>- gestione delle iscrizioni studenti EPLUS, corsi studenti adolescenti, corsi ERASMUS UNISI;</li> <li>- gestione tasse di iscrizione e borse di studio MAECI (Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale);</li> <li>- gestione iscrizione e rilascio attestazioni finali di corsi di formazione aggiornamento destinati a docenti e studenti italiani e stranieri (corsi organizzati dai Centri di Servizi CLUSS, CLASS e CILS);</li> <li>- somministrazione placement test;</li> <li>- formazione, monitoraggio e verifica classi;</li> <li>- somministrazione questionario di valutazione fine corso;</li> <li>- rilascio "student ID" per l'accesso alle mense universitarie e ulteriori servizi a tariffe ridotte;</li> <li>- rilascio certificazioni finali e diplomi (iscrizione, frequenza, transcript, ecc.);</li> <li>- supporto alla gestione organizzativa per la didattica del Centro CLUSS: pianificazione spazi e aule e definizione degli orari delle lezioni e delle altre attività didattiche e extradidattiche;</li> <li>- gestione comunicazioni agli studenti: comunicazione orari ed eventuali variazioni, promozione attività didattiche e extradidattiche;</li> <li>- contatti con i docenti e formatori del Centro CLUSS: orari ed eventuali variazioni;</li> <li>- supporto alla gestione organizzativa per la didattica e iniziative del Centro CLASS;</li> <li>- programmazione calendari esami per appelli di profitto delle lingue straniere;</li> <li>- gestione ore dei CEL del Centro CLASS (registrazione e monitoraggio orario dei CEL);</li> <li>- monitoraggio delle lezioni e delle classi dei corsi di lingua straniera;</li> <li>- contatti con i docenti del Centro CLASS: orari ed eventuali variazioni.</li> </ul>	
<p><b>Destinatari</b></p>	<p>Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana</p>	
<p><b>A chi rivolgersi</b></p>	<p><u>Area Management Didattico e URP - Corsi di Lingua e Cultura Italiana</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:segrstud@unistrasi.it">segrstud@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240106 / 345 / 223  Fax 0577 283163  orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30  orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): lunedì e giovedì ore 9.30 - 13.00 e 13.30 - 15.30  <u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240115  orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 -13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>	
<p><b>Responsabile del servizio</b></p>	<p>Responsabile Area Management Didattico e URP</p>	
<p><b>Reclami e suggerimenti</b></p>	<p>E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a></p>	
<p><b>Link utili</b></p>	<p>Per le iscrizioni e info:  <a href="https://cluss.unistrasi.it/1/8/119/Corsi_di_Lingua_e_Cultura_Italiana.htm">https://cluss.unistrasi.it/1/8/119/Corsi_di_Lingua_e_Cultura_Italiana.htm</a></p>	
<p><b>Indicatori e standard di qualità</b></p>	<p><i>Descrizione dell'indicatore</i></p>	<p><i>Indicazione del valore programmato</i></p>
<p><b>Accessibilità</b></p>	<p>Numero ore settimanali di front-office</p>	<p>16 ore settimanali</p>



<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: da 2 a 4 giorni lavorativi secondo la tipologia di pratica o procedura.  I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

## Organizzazione della didattica

<b>Principali attività</b>	<p>Comprende tutte le attività necessarie a fornire allo studente gli avvisi e le informazioni utili alla fruizione delle attività formative, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione dell'organizzazione per la didattica (spazi, aule, laboratori, orari);</li> <li>- organizzazione delle lezioni: orari ed avvisi eventuali variazioni;</li> <li>- appelli d'esame: date ed eventuali variazioni;</li> <li>- risultati esami, calendari sessioni tesi;</li> <li>- pubblicazione sul portale di Ateneo orari, appelli, ecc.;</li> <li>- contatti con i docenti, orari di ricevimento docenti ed eventuali variazioni;</li> <li>- piani di studio e programmi degli insegnamenti;</li> <li>- inserimento dell'offerta formativa;</li> <li>- aggiornamento online della guida dello studente per l'anno accademico in corso.</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Utenza interna ed esterna
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Management Didattico e URP – Corsi di Laurea/Didattica</u>            Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena            E-mail: <a href="mailto:didattica@unistrasi.it">didattica@unistrasi.it</a>            Tel. 0577 240228            Fax 0577 283163</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>            E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>            Tel. 0577 240115</p> <p>orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 -13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	<p><u>Guide dello studente:</u>  <a href="https://www.unistrasi.it/1/65/4280/Corsi_di_Laurea_Triennale_e_Magistrale.htm">https://www.unistrasi.it/1/65/4280/Corsi_di_Laurea_Triennale_e_Magistrale.htm</a></p> <p><u>Avvisi agli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale:</u>  <a href="https://online.unistrasi.it/listaavvisi_1.asp">https://online.unistrasi.it/listaavvisi_1.asp</a></p> <p><u>Contatti con i docenti e orari ricevimento studenti:</u>  <a href="https://online.unistrasi.it/listaricevimenti_1.asp">https://online.unistrasi.it/listaricevimenti_1.asp</a></p> <p><u>Orari delle lezioni:</u>  <a href="https://online.unistrasi.it/OrarioLezioni_1.asp">https://online.unistrasi.it/OrarioLezioni_1.asp</a></p> <p><u>Risultati degli esami di profitto:</u>  <a href="https://online.unistrasi.it/listaavvisi_1.asp">https://online.unistrasi.it/listaavvisi_1.asp</a></p> <p><u>Calendario dei corsi e degli esami di profitto:</u>  <a href="https://www.unistrasi.it/1/470/2181/Calendario_dei_corsi_e_degli_esami.htm">https://www.unistrasi.it/1/470/2181/Calendario_dei_corsi_e_degli_esami.htm</a></p> <p><u>Calendario degli appelli laurea:</u>  <a href="https://www.unistrasi.it/1/470/2183/Calendario_degli_appelli_di_Laurea.htm">https://www.unistrasi.it/1/470/2183/Calendario_degli_appelli_di_Laurea.htm</a></p>

<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Supporto telefonico e via e-mail	16 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: tempo reale
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Tempo reale
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

<b>Tutorato</b>		
<b>Principali attività</b>	Le attività di tutorato hanno il fine di orientare e assistere gli studenti, di renderli attivamente partecipi del processo formativo e di rimuovere gli ostacoli a una proficua frequenza universitaria. Durante tutto il periodo di attività didattica possono essere predisposte attività extracurricolari quali corsi di recupero per studenti che presentino lacune, attività integrative a richiesta ed attività di autoapprendimento. All'inizio di ciascun anno accademico le matricole sono assegnate a un docente e verranno da questi seguite per tutto il corso degli studi. Gli studenti iscritti agli anni successivi al primo manterranno il docente tutor di riferimento assegnato loro al primo anno di corso. Sul sito dell'Ateneo sono pubblicate, all'inizio di ciascun anno accademico, le liste degli studenti con il docente di riferimento.	
<b>Destinatari</b>	Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale/Post Laurea	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Area Management Didattico e URP - Orientamento, Tutorato e Job Placement</u> Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:orientamento@unistrasi.it">orientamento@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240150 Fax 0577 283163 orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30 <u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u> E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240115 orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/154/2210/Tutorato.htm">https://www.unistrasi.it/1/154/2210/Tutorato.htm</a>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	2 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 1 giorno lavorativo.  I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Verifica almeno 1 volta a settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Supporto agli studenti disabili e con DSA

<b>Principali attività</b>	<p>Al fine di garantire un miglior servizio di accoglienza per gli studenti con disabilità o con Disturbo Specifico dell'Apprendimento (DSA), l'Ateneo, in linea con le indicazioni ministeriali in materia, svolge azioni mirate a fornire pari condizioni per il diritto allo studio, intervenendo in particolare per il superamento di ostacoli di ordine didattico e pratico che possano limitare l'inserimento degli studenti nel mondo universitario.</p> <p>Per gli studenti con disabilità vengono erogate le seguenti attività di supporto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- orientamento didattico;</li> <li>- supporto allo svolgimento di pratiche amministrative;</li> <li>- benefici economici;</li> <li>- supporto alla didattica;</li> <li>- supporto negli scambi internazionali.</li> </ul> <p>Per gli studenti con DSA vengono erogate le seguenti attività di supporto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- orientamento didattico;</li> <li>- supporto allo svolgimento di pratiche amministrative;</li> <li>- benefici economici;</li> <li>- supporto allo studio.</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Studenti iscritti ai Corsi dell'Ateneo	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Management Didattico e URP – Corsi di Laurea</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:disabilita@unistrasi.it">disabilita@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240112  Fax 0577 283163  orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30  orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): martedì e mercoledì ore 9.30 - 13.00 e 13.30 - 15.30  <u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240115  orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/503/2450/Studenti_con_disabilita_o_DSA_accoglienza_e_servizi.htm">https://www.unistrasi.it/1/503/2450/Studenti_con_disabilita_o_DSA_accoglienza_e_servizi.htm</a>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	16 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 2 giorni lavorativi.  I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

## Certificazioni linguistiche ed informatiche

<b>Principali attività</b>	<p>Attività e procedimenti amministrativi inerenti le iscrizioni degli studenti alle certificazioni linguistiche ed informatiche. La certificazione linguistica è una valutazione della competenza linguistico-comunicativa effettuata, secondo parametri standard, da un ente esterno a quello presso cui si svolge la formazione linguistica. Per preparare gli studenti agli esami di certificazione nella lingua straniera l'Ateneo può organizzare (su richiesta dello studente e in base al numero di partecipanti) attività integrative di formazione linguistica.</p> <p>L'Università per Stranieri di Siena è sede di esame per le seguenti certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- INGLESE: Certificazione TRINITY, Certificazione IELTS;</li> <li>- SPAGNOLO: Certificazione DELE;</li> <li>- TEDESCO: Certificazione ÖSD, Certificazione GÖTHE;</li> <li>- CINESE: Certificazione HSK;</li> <li>- RUSSO: Certificazione TORFL;</li> <li>- FRANCESE: Certificazione DELF/DALF;</li> <li>- PORTOGHESE: Certificazione CAPLE.</li> </ul> <p>L'Università per Stranieri di Siena è inoltre accreditata come Test Center AICA per il rilascio delle certificazioni ECDL.</p> <p>In particolare le attività erogate sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- iscrizione agli esami di certificazione;</li> <li>- rapporti con gli Enti convenzionati;</li> <li>- stipula e rinnovo convenzioni;</li> <li>- rilascio diplomi conseguimento certificazioni.</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Utenza interna ed esterna	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Management Didattico e URP - Certificazioni Linguistiche</u>          Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena          E-mail: <a href="mailto:certling@unistrasi.it">certling@unistrasi.it</a> (per le certificazioni linguistiche); <a href="mailto:ecd1@unistrasi.it">ecd1@unistrasi.it</a> (per le certificazioni informatiche)          Tel. 0577 240149          Fax 0577 283163</p> <p>orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle ore 13.00/ dalle ore 13.30 alle ore 15.30; il venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00          orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>          E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>          Tel. 0577 240115</p> <p>orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 -13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<p>Per le certificazioni linguistiche:  <a href="https://www.unistrasi.it/1/126/542/Certificazioni_linguistiche.htm">https://www.unistrasi.it/1/126/542/Certificazioni_linguistiche.htm</a></p> <p>Per le certificazioni informatiche:  <a href="https://www.unistrasi.it/1/127/543/Certificazioni_Informatiche.htm">https://www.unistrasi.it/1/127/543/Certificazioni_Informatiche.htm</a></p>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Indicazione del valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	16 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 2 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita. 1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Counseling psicologico

<b>Principali attività</b>	L'Università per Stranieri di Siena organizza un servizio di ascolto e sostegno agli studenti durante il percorso universitario, per la prevenzione e la gestione di problematiche di tipo psicologico, di difficoltà di studio e di apprendimento.	
<b>Destinatari</b>	Studenti iscritti ai corsi dell'Ateneo	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Area Management Didattico e URP – Corsi di Laurea/Didattica</u> Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:didattica@unistrasi.it">didattica@unistrasi.it</a> (per appuntamenti) Tel. 0577 240228 Fax 0577 283163 Orario di ricevimento psicologo: ogni mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 <u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u> E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240115 orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://online.unistrasi.it/listaavvisi_1.asp">https://online.unistrasi.it/listaavvisi_1.asp</a>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali	4 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: tempo reale
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Tempo reale
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Mobilità Erasmus+ per studio e per traineeship

<b>Principali attività</b>	<p>Le attività inerenti la Mobilità internazionale ERASMUS+ consistono nel promuovere ed intensificare il processo d'internazionalizzazione dell'Ateneo. Tale processo si concretizza nello sviluppo di collaborazioni e progetti con Atenei europei ed extraeuropei per favorire e sostenere la mobilità di docenti e studenti nell'ambito di progetti sia per studio che per traineeship.</p> <p>In particolare le attività erogate sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzazione e gestione mobilità studenti ERASMUS: mobilità per studio e traineeship, in entrata e in uscita;</li> <li>- organizzazione e gestione mobilità docenti ERASMUS: mobilità in entrata e in uscita;</li> <li>- organizzazione corsi EPLUS, corsi di lingua italiana per studenti ERASMUS in entrata in Italia;</li> <li>- rapporti con l'Agenzia Nazionale Erasmus Italia, con il MIUR e con la Commissione Europea;</li> <li>- rapporti con le Università partner, stipula e gestione degli accordi bilaterali ERASMUS;</li> <li>- rapporti con enti esteri per accoglienza studenti in mobilità per ERASMUS traineeship.</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale/Post Laurea; docenti; studenti e docenti stranieri in mobilità in ingresso nell'ambito del Programma Erasmus+	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Management Didattico e URP - Mobilità internazionale Erasmus+</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:erasmus@unistrasi.it">erasmus@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240217 / 241  Fax 0577 283163  orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30  orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): martedì e mercoledì ore 9.30 -13.00 e 13.30 - 15.30  <u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240115  orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/160/550/ERASMUS_PLUS.htm">https://www.unistrasi.it/1/160/550/ERASMUS_PLUS.htm</a>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	16 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 1-2 giorni lavorativi.  I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

## Mobilità extra-UE studenti in uscita e studenti in entrata

<p><b>Principali attività</b></p> <p><b>Destinatari</b></p> <p><b>A chi rivolgersi</b></p> <p><b>Responsabile del servizio</b></p> <p><b>Reclami e suggerimenti</b></p> <p><b>Link utili</b></p>	<p>Al fine di incentivare la diffusione di esperienze di studio, tirocinio e lavoro anche al di fuori dell'Unione Europea, l'Università per Stranieri di Siena ha stipulato numerosi accordi con Università e Istituzioni non europee per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- promuovere e potenziare azioni, progetti e intenti comuni allo scopo di migliorare la conoscenza e la diffusione della lingua e cultura italiana all'estero;</li> <li>- dare luogo a scambi interuniversitari di studenti e di docenti;</li> <li>- favorire forme di cooperazione interuniversitaria in ambito didattico e di ricerca.</li> </ul> <p>Entro il mese di dicembre di ciascun anno accademico viene pubblicato il bando di selezione rivolto agli studenti iscritti regolarmente presso l'Università per Stranieri di Siena che, se selezionati, potranno frequentare i corsi organizzati presso le Università di destinazione in regime di scambio, cioè senza pagare le tasse universitarie dell'Università ospitante, con la possibilità di sostenere esami e chiedere il riconoscimento dei crediti formativi al rientro in Italia.</p> <p>L'Università per Stranieri di Siena, sempre grazie agli accordi per scambio studenti con Atenei partner, accoglie studenti provenienti da diversi paesi extraeuropei. A ciascun studente è offerto orientamento e supporto didattico, logistico ed amministrativo, in quest'ultimo caso soprattutto in relazione all'espletamento delle procedure per la richiesta del permesso di soggiorno. Gli studenti in scambio in entrata, grazie alla tessera dello studente che viene loro fornita all'arrivo, possono usufruire di tutti i servizi che questa comporta: accesso alle mense universitarie, biblioteche ecc. Inoltre, presso l'Ateneo possono frequentare sia i corsi del Dipartimento che quelli di lingua e cultura italiana del CLUSS (Centro Linguistico dell'Università per Stranieri di Siena) e sostenere i relativi esami finali.</p> <p>Studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale/Post Laurea; docenti</p> <p><u>Area Management Didattico e URP – Mobilità Extra-UE</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:mobilitaextraue@unistrasi.it">mobilitaextraue@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240102  Fax 0577 283163  orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30  orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): lunedì e giovedì ore 9.30 - 13.00 e 13.30 - 15.30</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240115  orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30</p> <p>Responsabile Area Management Didattico e URP</p> <p>E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a></p> <p><a href="http://www.unistrasi.it/1/582/4403/Mobilit%C3%A0_extraeuropea.htm">http://www.unistrasi.it/1/582/4403/Mobilit%C3%A0_extraeuropea.htm</a></p>	
<p><b>Indicatori e standard di qualità</b></p> <p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Efficacia</b></p>	<p><i>Descrizione dell'indicatore</i></p> <p>Numero ore settimanali di front-office</p> <p>Tempi di risposta e di evasione delle richieste</p> <p>Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo</p> <p>Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo</p>	<p><i>Indicazione del valore programmato</i></p> <p>16 ore settimanali</p> <p>Tempo medio di risposta: 1-2 giorni lavorativi.</p> <p>I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.</p> <p>1 verifica al mese</p> <p>In corso di definizione</p>



## Doppi Titoli

### Principali attività

Il Doppio Titolo è un programma integrato di studio attivato a seguito di una convenzione con una Università straniera che consente, al termine dello svolgimento di una parte della carriera presso l'Università partner, di ottenere sia il titolo rilasciato dalla propria Università di origine sia quello offerto dall'Università ospitante.

L'Università per Stranieri di Siena ha ampliato le opportunità di studio e formazione all'estero tramite accordi per il rilascio di Doppio Titolo, sia per gli studenti delle Lauree Triennali che Magistrali. Ogni anno l'Università per Stranieri di Siena pubblica un bando per selezionare gli studenti che potranno partecipare al percorso, riservato ad un numero limitato di studenti. Il bando fissa inoltre i requisiti linguistici richiesti dall'Università partner e le modalità di partecipazione.

La durata del percorso di mobilità corrisponde all'ultimo anno del corso di studio, non frazionabile, durante il quale gli studenti saranno tenuti a frequentare i corsi previsti dal piano di studi elaborato dalle due Università, conseguendo gli esami previsti e giungendo così al rilascio del Doppio Titolo. Durante l'intera durata del programma gli studenti selezionati dovranno essere regolarmente iscritti presso l'Università di provenienza, e pertanto saranno esonerati dal pagamento delle tasse nell'Università ospitante.

Al momento l'Università per Stranieri di Siena ha stipulato i seguenti accordi finalizzati al rilascio di Doppio Titolo per il:

Corso di Laurea in Lingua e Cultura Italiana per l'Insegnamento agli Stranieri e per la Scuola:

- Bachelor Degree in Italian della Hanoi University (Vietnam);
- Licence LLCER d'Etudes Italiennes dell'Université de Normandie - Caen (Francia).

Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale:

- Bachelor of Arts in Germanistik/Italomannistik della Friedrich-Alexander Universität Erlangen-Nürnberg (Germania);
- Bachelor in Chinese Language and Culture della Nankai University - Tianjin (Cina);
- Licence mention Langues, Littératures, Civilisations Étrangères et Régionales (LLCER) parcours Études Italiennes dell'Université Paris Nanterre (Francia);

Corso di Laurea Magistrale in Scienze Linguistiche e Comunicazione Interculturale:

- Laurea Magistrale in Lingue e Culture (Italia - Russia) dell'Accademia Russa Cristiana di Scienze Umanistiche di San Pietroburgo (Russia);

Corso di Laurea in Lingua e Cultura Italiana per l'Insegnamento agli Stranieri e per la Scuola, Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale, Corso di Laurea Magistrale in Scienze Linguistiche e Comunicazione Interculturale:

- Doppio Titolo Triennale e Magistrale con la Jilin International Studies University (Cina).

E' in fase di stipula/approvazione il seguente accordo per il:

- Doppio Titolo Magistrale con la Busan University of Foreign Studies (Repubblica di Corea), per il Corso di Laurea Magistrale in Scienze Linguistiche e Comunicazione Interculturale.

### Destinatari

Studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale

### A chi rivolgersi

Area Management Didattico e URP - Mobilità internazionale Erasmus+

Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena

E-mail: [erasmus@unistrasi.it](mailto:erasmus@unistrasi.it)

Tel. 0577 240217 / 241

Fax 0577 283163

orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30

orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): martedì e mercoledì ore 9.30 -13.00 e 13.30 - 15.30

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

E-mail: [info@unistrasi.it](mailto:info@unistrasi.it)

Tel. 0577 240115

orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio ore 13.30 - 15.30

### Responsabile del servizio Reclami e suggerimenti

Responsabile Area Management Didattico e URP

E-mail: [info@unistrasi.it](mailto:info@unistrasi.it)

### Link utili

[https://www.unistrasi.it/1/10/4100/I\\_doppi\\_titoli\\_dell-Universit%C3%A0\\_per\\_Stranieri\\_di\\_Siena.htm](https://www.unistrasi.it/1/10/4100/I_doppi_titoli_dell-Universit%C3%A0_per_Stranieri_di_Siena.htm)

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
Accessibilità	Numero ore settimanali di front-office	16 ore settimanali

<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 1-2 giorni lavorativi.  I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

## **SERVIZI INFORMATICI**



## Centro Servizi Informatici

### Principali attività

Il Centro Servizi Informatici (CSI) mira a definire, integrare e razionalizzare il sistema informativo di Ateneo, apportando tutte quelle innovazioni tecnologiche che possono valorizzare i servizi, ponendo particolare attenzione all'attività didattica e al supporto agli studenti.

La Struttura è dedicata, pertanto, da un lato a gestire l'intero sistema informatico dell'Ateneo e dall'altro a promuovere, introdurre e testare tutte le tecnologie che possano accelerare la digitalizzazione di processi di cui si avvalgono le singole strutture.

Il CSI garantisce la continuità e l'aggiornamento di tutte le infrastrutture tecnologiche su cui poggia il sistema informativo d'Ateneo garantendone gli aggiornamenti, monitorandone il funzionamento e predisponendo tutte quelle procedure che ne assicurano la affidabilità.

Il CSI progetta, realizza e gestisce le reti idonee a garantire la fruizione dei servizi, promuovendo, introducendo e installando gli apparati e i prodotti di nuova generazione che garantiscono la connettività delle reti stesse, individuando nel contempo gli standard di sicurezza più evoluti.

Il CSI mira a introdurre gli applicativi o i processi di automatizzazione a fronte di specifiche richieste provenienti dall'utenza. Tali richieste si traducono nella predisposizione di progetti dedicati per la realizzazione dei quali subentrano anche implicazioni organizzative oltre che di ordine tecnologico.

Il CSI fornisce supporto fisico e remoto a tutte le realtà dell'Ateneo al fine di risolvere le più eterogenee problematiche che un sistema informatico così articolato può comportare.

Le principali aree di attività sono:

#### gestione procedure esterne/in canone d'uso

- aggiornamenti e supporto su procedura ESSE3
- aggiornamenti e supporto su procedura UGov
- aggiornamenti e supporto su procedura CIA
- aggiornamenti e supporto su procedura TITULUS protocollo informatizzato
- aggiornamenti e supporto su procedura STARTWEB
- spedizioni mensili anagrafe nazionale studenti

#### gestione procedure realizzate internamente

- procedura COLI (corsi lingua italiana)
- procedura CILS
- procedura DITALS
- procedura GF2
- procedura badge studenti
- procedura archivio certificazioni (ECDL e lingue straniere)
- procedura gestione management
- procedura indirizzario
- procedura gestione contratti/pubblicazione web
- procedura gestione archivio FIXO
- procedura gestione corsi di formazione interni
- realizzazione software per altri uffici

#### attività connesse alla rete di Ateneo

- gestione e manutenzione apparecchiature e servizi di rete
- configurazione apparecchiature di rete
- gestione e monitoraggio rete interna, sedi distaccate
- sicurezza reti e apparecchiature informatiche
- gestione connessione internet GARR
- analisi requisiti, progettazione, valutazione e messa a punto impianti tecnici, rete e laboratori informatizzati.
- gestione informatizzata sbarre garage

#### gestione server di Ateneo

- analisi valutazione acquisti materiale informatico gestione del sistema di back up e salvataggio dati per i server dell'amministrazione centrale
- controllo funzionamento device hardware e software e gestione/archiviazione supporti
- gestione e monitoraggio per i back up dei server
- test di ripristino dei supporti magnetici
- sicurezza server
- gestione dei sistemi informatici relativi ai portali internet d'Ateneo

#### servizi per l'utenza interna

- back up utenti
- interventi per la risoluzione dei problemi
- gestione e manutenzione parco macchine

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione archivio parco macchine</li> <li>- gestione procedure magazzino, ricezione ed organizzazione del materiale</li> <li>- help - desk e registrazione chiamate</li> <li>- installazioni sistemi operativi, periferiche/driver, software ad uso ufficio</li> <li>- interventi per la risoluzione dei problemi su parco macchine interno, sedi distaccate</li> <li>- gestione antivirus</li> <li>- assistenza agli utenti (consulenza telefonica, installazioni, altre attività su richiesta)</li> <li>- gestione dei database e dei servizi software</li> <li>- evasione richieste da soggetti esterni</li> <li>- evasioni richieste da altri uffici dell'Ateneo</li> <li>- analisi e sviluppo nuove funzionalità web</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Studenti; personale docente e non docente	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Centro Servizi Informatici</u> Università per Stranieri di Siena Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:csi@unistrasi.it">csi@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240 277 / 279 / 275 Fax 0577 281030 Orario di apertura: su appuntamento per l'utenza esterna, durante l'orario di servizio per l'utenza interna	
<b>Responsabile del servizio</b>	Direttore del Centro Servizi Informatici	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	<a href="mailto:csi@unistrasi.it">csi@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/103/393/Centro_Servizi_Informatici.htm">https://www.unistrasi.it/1/103/393/Centro_Servizi_Informatici.htm</a>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali	36
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	1 giorno Evasione delle richieste tramite e-mail o telefono
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica ogni settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

## **SERVIZI AUDIOVISIVI E MULTIMEDIALI**





## Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali

### Principali attività

Il Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali nasce dalla necessità di dotare l'Università delle più moderne tecnologie audiovisive e multimediali al servizio della didattica e della ricerca. La struttura è dedicata da un lato a gestire tutte le infrastrutture tecniche audiovisive presenti all'Università e dall'altro a produrre materiali audiovisivi e multimediali destinati alla didattica, alla ricerca, alla comunicazione in genere.

Il Centro dispone di una struttura dedicata alla produzione di materiali audiovisivi attrezzata di montaggi digitali e troupe ENG per riprese in interni/esterni in qualità broadcast.

Il Centro cura e gestisce il portale di Ateneo e tutti i siti di servizio (siti dei Centri), i canali social istituzionali, oltre alla struttura di Digital Signage dedicata all'informazione interna all'Università.

Il Centro garantisce la continuità e l'aggiornamento di tutte le infrastrutture tecnologiche su cui poggia il sistema audiovisivo d'Ateneo garantendone gli aggiornamenti, monitorandone il funzionamento e predisponendo tutte le procedure che ne assicurano l'affidabilità, grazie ad un sistema di controllo centralizzato di tutte le aule gestite da una control room presente presso il Centro. Le aule sono attrezzate con apparecchiature audiovisive e di controllo di ultima tecnologia.

Il Centro si occupa dei servizi di videoconferenza/webinar per la sperimentazione di tecnologie di supporto ai moduli di insegnamento-apprendimento, formazione e aggiornamento professionale sull'uso di tecnologie di supporto alla docenza. Collabora per il supporto tecnico all'elaborazione di iniziative di formazione a distanza e didattica on-line.

Il Centro, a fronte di specifiche richieste delle altre strutture di Ateneo, progetta, realizza e gestisce la realizzazione di nuove strutture audiovisive per le quali subentrano anche implicazioni organizzative oltre che di ordine tecnologico. Le principali aree di attività sono:

#### attività di progettazione e consulenza

- progettazione di impianti audiovisivi di varia complessità
- consulenza tecnica e progettazione per le strutture didattiche dell'Ateneo
- sviluppo e gestione di progetti in cooperazione con soggetti esterni nel settore specifico
- consulenza e collaudo su acquisti di apparecchiature e materiali audiovisivi
- organizzazione operativa e tecnica degli impianti tecnologici del Centro
- programmazione acquisti per il Centro e le altre strutture che utilizzano supporti audiovisivi

#### attività di produzione materiali audiovisivi

- produzione e realizzazione di audiovisivi e/o multimediali originali a carattere scientifico e/o didattico
- riprese interne ed esterne per le produzioni audiovisive
- registrazioni di convegni/conferenze
- elaborazione d'immagini/realizzazioni grafiche finalizzate alle produzioni e al web
- realizzazione di servizi fotografici
- montaggi audio e masterizzazione di materiale didattico
- raccolta, catalogazione e conservazione della documentazione audiovisiva e multimediale
- conservazione in digitale sui NAS delle produzioni audiovisive

#### gestione dei servizi web

- gestione del sito web di Ateneo
- gestione dei siti web di servizio (siti dei Centri) e dei canali social istituzionali
- gestione sistema informativo interno Digital Signage

#### servizi per l'utenza interna

- assistenza alle attrezzature dislocate nelle aule didattiche
- assistenza tecnica alle sessioni d'esame CILS, DITALS
- assistenza tecnica alle sessioni d'esame delle varie certificazioni linguistiche
- gestione e manutenzione delle attrezzature audiovisive
- gestione e funzionamento dei laboratori linguistico-multimediali
- gestione del prestito del materiale audiovisivo e multimediale
- gestione della videoteca digitale

#### servizi webinar e videoconferenza

- gestione delle piattaforme dedicate a webinar
- assistenza/organizzazione dei collegamenti in videoconferenza
- gestione delle sedute di videoconferenza
- progettazione, sviluppo e cura della rete di videoconferenze

### Destinatari

Personale docente e non docente; studenti

**A chi rivolgersi** | Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali  
 Università per Stranieri di Siena  
 Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  
 E-mail: [centroaudiovisivi@unistrasi.it](mailto:centroaudiovisivi@unistrasi.it)  
 Tel. 0577 240 433 / 434 / 436  
 Fax 0577 283163  
 Orario di apertura al pubblico (piano primo): dal lunedì al venerdì

**Responsabile del servizio** | Direttore del Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali

**Reclami e suggerimenti** | [centroaudiovisivi@unistrasi.it](mailto:centroaudiovisivi@unistrasi.it)

**Link utili** | [https://www.unistrasi.it/1/78/113/Centro\\_Servizi\\_Audiovisivi\\_e\\_Multimediali.htm](https://www.unistrasi.it/1/78/113/Centro_Servizi_Audiovisivi_e_Multimediali.htm)

<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Indicazione del valore programmato</i>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali	36
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	1 giorno
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica ogni settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**



## Area Assicurazione Qualità

<b>Principali attività</b>	<p>I processi e le attività afferenti all' Area Assicurazione Qualità riguardano in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supporto al Nucleo di Valutazione (NdV), anche in qualità di OIV, nella stesura delle relazioni annuali, negli adempimenti previsti dal Sistema AVA e nelle attività ad esso demandate dalla normativa vigente</li> <li>- Supporto nella predisposizione dei documenti relativi al Ciclo della Performance (SMVP, Piano Integrato della Performance, della Prevenzione della Corruzione, e della Trasparenza, Relazione sulla Performance)</li> <li>- Supporto al Presidio di Qualità negli adempimenti previsti dal Sistema AVA</li> <li>- Supervisione del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti e predisposizione della reportistica periodicamente richiesta dai soggetti del sistema di assicurazione della qualità (Organi di Governo, Nucleo di Valutazione, Presidio di Qualità, Commissione Paritetica Docenti-Studenti, Gruppi di Riesame dei CdS)</li> <li>- Supporto per lo sviluppo della Programmazione Triennale dell' Ateneo</li> <li>- Adempimenti in merito alla trasparenza su società partecipate</li> <li>- Attività di supporto al Collegio dei Revisori dei Conti</li> <li>- Attuazione degli adempimenti previsti nell'ambito del Sistema di Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per le attività dei Centri CILS, DITALS e CLUSS, incluse attività di auditing di prima parte</li> <li>- Supervisione dell'accreditamento dell' Ateneo come Ente formativo presso la Regione Toscana secondo la DGR 894/2017</li> <li>- Periodico aggiornamento delle pagine web riservate all' Area Assicurazione Qualità nel sito istituzionale</li> <li>- Aggiornamento banche dati di pertinenza</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	<p>Enti esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali e nazionali, Enti territoriali quali Comuni e Regioni, altri Atenei), Organi di Governo, Aree/Strutture di Ateneo.</p>	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area Assicurazione Qualità</u>            Università per Stranieri di Siena            Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena            Piazza Amendola, 29 - 53100 Siena            E-mail: <a href="mailto:sistemaqualità@unistrasi.it">sistemaqualità@unistrasi.it</a>, <a href="mailto:ndv@unistrasi.it">ndv@unistrasi.it</a>, <a href="mailto:presidio@unistrasi.it">presidio@unistrasi.it</a>            Tel. 0577 240146/148/145/186/185            Fax 0577 283163            Orario di apertura al pubblico: n.d.</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	<p>Dirigente dell' Area Assicurazione Qualità</p>	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	<p><a href="mailto:sistemaqualità@unistrasi.it">sistemaqualità@unistrasi.it</a>, <a href="mailto:ndv@unistrasi.it">ndv@unistrasi.it</a>, <a href="mailto:presidio@unistrasi.it">presidio@unistrasi.it</a></p>	
<b>Link utili</b>	<p><a href="https://www.unistrasi.it/1/534/2842/Assicurazione_Qualità%20.htm">https://www.unistrasi.it/1/534/2842/Assicurazione_Qualità%20.htm</a></p>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Indicazione del valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali	36
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	In accordo con le richieste dei soggetti preposti alla valutazione Evasione delle richieste tramite e-mail o telefono
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica ogni settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## **CENTRI DI RICERCA E SERVIZIO**







## Centro FAST - Formazione e Aggiornamento anche con Supporto Tecnologico

### Principali attività

Il Centro promuove la diffusione della lingua e della cultura italiana ad apprendenti di diversi profili offrendo corsi on line e la formazione linguistica, letteraria, artistica e storica di docenti che operano sia in Italia che all'estero sempre in modalità e-learning. Inoltre, offre consulenza per la progettazione e sviluppo di percorsi di apprendimento in rete e fornisce servizi di didattica integrativa per gli studenti dei corsi di laurea dell'Ateneo, fruibili attraverso la piattaforma e-learning.

Le attività principali del Centro si riconducono in particolare a:

- a) promuovere attività di studio e ricerca nel campo della didattica supportata da tecnologia avanzata e dell'applicazione della didattica a distanza alla formazione;
- b) elaborare pacchetti formativi da presentarsi agli enti competenti;
- c) elaborare, su richieste di enti, scuole, università ecc., specifici programmi di formazione e aggiornamento;
- d) promuovere specifici programmi di formazione e aggiornamento in Italia e all'estero;
- e) promuovere, organizzare e gestire percorsi di alta formazione quali Master e Corsi di perfezionamento e di formazione professionale permanente e ricorrente che si avvalgono del supporto di tecnologie avanzate;
- f) elaborare, sperimentare e gestire percorsi didattici e formativi volti a promuovere nuove modalità di apprendimento in situazione di insegnamento non in presenza e delocalizzato;
- g) produrre materiali relativi alle finalità del Centro e curarne la pubblicazione;
- h) proporre, elaborare e gestire progetti di formazione supportata da tecnologie avanzate;
- i) progettare e gestire ambienti per l'apprendimento in rete, basati su tecnologie avanzate, anche per altre strutture dell'Ateneo;
- j) promuovere, organizzare e svolgere attività in conto terzi e di consulenza sui temi dell'e-learning applicato alla didattica.

Il Centro, attraverso la piattaforma e-learning che gestisce all'interno della sezione "Servizio tecnico per la didattica avanzata e l'E-learning", svolge anche funzioni di centro di servizio per la formazione a distanza e la didattica online dell'ateneo, oltre a funzioni di supporto alle attività didattiche finalizzate al conseguimento di titoli di studio aventi valore legale previsti dal Regolamento Didattico di Ateneo quali corsi di laurea, master, certificazioni per la formazione dei docenti di lingua, certificazioni per la competenza in lingua italiana, tirocinio, tutorato, orientamento, progettazione di materiali didattici, formazione e integrazione della didattica con più di 1.000 spazi online attualmente aperti e oltre 5.000 utenti complessivi.

### Destinatari

Docenti; studenti; utenza esterna e interna

### A chi rivolgersi

[Centro FAST](#)

Università per Stranieri di Siena

Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 SIENA

E-mail: [fast@unistrasi.it](mailto:fast@unistrasi.it)

Tel. 0577 240274 - Sezione "Servizio tecnico per la didattica avanzata e l'E-learning";

Tel. 0577 240248 - Sezione "Percorsi didattici in presenza e a distanza e tutoraggio online";

Tel. 0577 240191 - Sezione "Percorsi di formazione e aggiornamento in presenza, online e in formato blended".

Fax 0577 281030

### Responsabile del servizio

Direttore del Centro FAST

### Reclami e suggerimenti

E-mail: [fast@unistrasi.it](mailto:fast@unistrasi.it)

### Link utili

<https://centrofast.unistrasi.it/home.asp>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
Accessibilità	Numero ore settimanali	36
Tempestività	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Evasione delle richieste tramite e-mail o telefono
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica ogni settimana
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione