

ATENEIO INTERNAZIONALE  
Università per Stranieri di Siena



*carta dei servizi*

Approvata dal Senato Accademico nella seduta del 29.11.2023  
e approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29.11.2023

Aggiornata al mese di novembre 2023



## SOMMARIO

<b>PREMESSA NORMATIVA</b>	<b>5</b>
<b>PRINCIPI GENERALI</b> .....	<b>5</b>
<b>DESTINATARI</b> .....	<b>6</b>
Adozione e aggiornamento della Carta dei Servizi .....	<b>6</b>
<b>SERVIZI AGLI STUDENTI</b>	<b>8</b>
Orientamento in ingresso e in itinere .....	<b>11</b>
Accoglienza .....	<b>12</b>
Tirocinio e stage .....	<b>14</b>
Collocazione lavorativa (Job Placement) .....	<b>15</b>
Corsi di Laurea .....	<b>16</b>
Corsi Post Laurea .....	<b>18</b>
Corsi di Lingua e Cultura Italiana .....	<b>20</b>
Organizzazione della didattica.....	<b>22</b>
Tutorato.....	<b>23</b>
Supporto agli studenti disabili e con DSA .....	<b>24</b>
Certificazioni linguistiche ed informatiche .....	<b>25</b>
Counseling psicologico.....	<b>27</b>
Mobilità Erasmus+ per studio e per traineeship.....	<b>28</b>
Mobilità extra-UE studenti in uscita e studenti in entrata .....	<b>29</b>
Doppi Titoli .....	<b>30</b>
Area della Biblioteca .....	<b>32</b>
Internazionalizzazione.....	<b>33</b>
<b>SERVIZI INFORMATICI</b>	<b>34</b>
Centro Servizi Informatici.....	<b>36</b>
<b>SERVIZI AUDIOVISIVI E MULTIMEDIALI</b>	<b>37</b>
Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali .....	<b>39</b>
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<b>40</b>
Area Assicurazione Qualità .....	<b>42</b>
Area Acquisti Centralizzati e Servizi Tecnici .....	<b>43</b>
Area del Personale .....	<b>44</b>
Area Programmazione, Reclutamento e Formazione .....	<b>45</b>
Area Risorse Finanziarie.....	<b>47</b>
Coordinamento Comunicazione e Relazioni Esterne.....	<b>48</b>
Coordinamento amministrativo dei Centri di Ricerca e Servizi CLASS e CLUSS.....	<b>49</b>
Supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi CILS .....	<b>50</b>
Supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi DITALS.....	<b>51</b>
Segreteria Generale - Procedure elettorali.....	<b>53</b>
Segreteria Generale - Supporto attività degli Organi di governo (Consiglio di Amministrazione e Senato Accademico).....	<b>54</b>
Segreteria Generale - Gestione servizio protocollo in arrivo e dei repertori (Decreti, Ordinanze, Contratti, Convenzioni, Verbalì, Delibere).....	<b>55</b>

Segreteria Generale – Patrocini Università .....	56
Segreteria Generale – Attività segretariali facenti capo al Rettore e alla Direttrice Generale.....	57
Struttura di Ricerca .....	58
Struttura per la Didattica Digitale .....	59
Struttura per il supporto tecnico-amministrativo al Presidio di Qualità .....	61
Ufficio Relazioni Sindacali .....	62
<b>CENTRI DI RICERCA E SERVIZIO</b>	<b>63</b>
Centro di Ricerca e Servizi CILS - Certificazione di Italiano come Lingua Straniera .....	65
Centro di Ricerca e Servizi DITALS - Certificazione in Didattica dell'Italiano come Lingua Straniera..	66
<b>SCUOLA DI DOTTORATO</b>	<b>67</b>
Scuola di Dottorato .....	69

## 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, in applicazione anche del [Codice Etico e Codice di Comportamento dell'Università per Stranieri di Siena](#), emanato con D.R. n. 546.22 del 27/10/2022, 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.

*- Trasparenza*

L'Università per Stranieri di Siena si impegna a fornire libero accesso agli atti e/o documenti amministrativi nel rispetto dei vincoli ed obblighi normativi.

*- Protezione dei dati personali*

L'Università per Stranieri di Siena si impegna a eseguire un trattamento dei dati personali nel rispetto delle norme in essere a tutela dei diritti degli interessati.

## **DESTINATARI**

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli stakeholder destinatari dei servizi dell'Ateneo sia interni che esterni:

- Studenti e famiglie;
- Personale Docente e Tecnico-Amministrativo;
- Cittadini;
- Università ed Enti convenzionati con l'Ateneo;
- Soggetti del contesto economico: Aziende, Camera di Commercio e Aziende per tirocini;
- Le istituzioni nazionali: MUR, CRUI, CUN, ANVUR, Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, Ministero degli interni, ecc.;
- Organi Istituzionali, di governo, e commissioni di Ateneo;
- Comunità Scientifica nazionale e internazionale: tutte le università nazionali ed internazionali e gli altri soggetti che appartengono alla comunità scientifica, ecc.;
- Enti territoriali: Associazione delle Università Toscane, Regione Toscana, Provincia di Siena, Comune di Siena, Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario;
- Componenti della Consulta dei Portatori di Interesse dell'Università per Stranieri di Siena;
- Soggetti del contesto sociale e ambientale: Organizzazioni culturali del territorio, Associazionismo, Organizzazioni Sindacali, Pubblica Assistenza, Accademia degli Intronati, Accademia dei Fisiocritici, ecc.;
- Fornitori dell'Ateneo.

### **Adozione e aggiornamento della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene approvata dal Consiglio di Amministrazione e dal Senato Accademico e adottata tramite delibera. Successivamente il documento viene pubblicato nelle pagine web di "Amministrazione Trasparente" dell'Ateneo all'interno dell'apposita sezione [Carta dei servizi e standard di qualità](#).

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione con cadenza biennale e/o a seguito di variazioni strutturali o di servizi erogati dall'Ateneo.



# SERVIZI AGLI STUDENTI





## URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

<b>Principali attività e servizi erogati</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. +39 0577 240115/342 Fax +39 0577 283163 Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell'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	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	20 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



## Orientamento in ingresso e in itinere

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>Iniziativa a supporto del percorso formativo degli 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>- offerta formativa dell'Università per Stranieri di Siena;</li> <li>- strutture di Ateneo e di Dipartimento;</li> <li>- attività di tutorato e sostegno agli studenti;</li> <li>- opportunità di borse di studio;</li> <li>- procedure per l'autovalutazione.</li> </ul> <p>Gli incontri e i colloqui di orientamento possono svolgersi sia presso gli istituti superiori sia presso l'Ateneo 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 sull'offerta formativa dell'Ateneo e le principali attività culturali del territorio, dettagliate in apposito materiale divulgativo.</p> <p>L'Ateneo propone e organizza inoltre iniziative per favorire la transizione Scuola-Università tramite PCTO, progetto PNRR-Orientamento 2026, POT (Piani nazionali per l'Orientamento e il Tutorato) e programmi regionali.</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</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:orientamento@unistrasi.it">orientamento@unistrasi.it</a>  Tel.: +39 0577 240150/165  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.: +39 0577 240115  Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì, ore 9.00 - 13.00</p>
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell'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>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	20 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 un massimo 30 giorni per le istanze 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



## Accoglienza

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>Attività di informazione a tutti gli studenti dell'Ateneo e sostegno logistico durante il periodo di permanenza a Siena con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- programmazione e organizzazione di attività didattico-culturali integrative (viaggi sul territorio locale e nazionale, visite guidate, mostre, partecipazione a eventi sportivi, 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>- supporti nella ricerca dell'alloggio oltre ai posti letto disponibili nelle residenze universitarie (appartamenti, hotel, B&amp;B, sistemazione in famiglia);</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>	<p>Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale/Post Laurea; studenti iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana; studenti Erasmus.</p>
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><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. +39 0577 240149/347</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u> E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577 240115 Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00</p>
<b>Responsabile del servizio</b>	<p>Responsabile dell'Area Management Didattico e URP</p>
<b>Reclami e suggerimenti</b>	<p>E-mail: <a href="mailto:accoglienza@unistrasi.it">accoglienza@unistrasi.it</a>; <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a></p>
<b>Link utili</b>	<p><u>Per i benefici DSU:</u> <a href="http://www.dsu.toscana.it">www.dsu.toscana.it</a> (sezione servizi/benefici agli studenti/Borsa di studio e posto alloggio)</p> <p><u>Per residenze universitarie DSU:</u> <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)</p> <p><u>Per gli alloggi privati:</u> <a href="https://www.cercoalloggio.com/toscana">https://www.cercoalloggio.com/toscana</a></p> <p><u>Per gli alloggi a convenzione:</u> E-mail: <a href="mailto:info.siena@dovevivo.com">info.siena@dovevivo.com</a> <a href="https://campus.dovevivo.com/siena/">https://campus.dovevivo.com/siena/</a></p> <p><u>Per le mense universitarie:</u> <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></p> <p><u>Per le attività sportive:</u> <a href="https://www.dsu.toscana.it/-/attivit%C3%A0-culturali-e-sportive?p_1_back_url=%2Fcerca%3Fq%3DSPORT">https://www.dsu.toscana.it/-/attivit%C3%A0-culturali-e-sportive?p_1_back_url=%2Fcerca%3Fq%3DSPORT</a> <a href="https://www.menssana1871.org/wp-content/uploads/2023/09/tariffario_fitness_23_24.pdf">https://www.menssana1871.org/wp-content/uploads/2023/09/tariffario_fitness_23_24.pdf</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	20 ore settimanali (intero orario di apertura del Front Office)
<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	Almeno 1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Tirocinio e stage

### Principali attività e servizi erogati

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.

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).

Ai fini di una gestione più efficace ed efficiente del tirocinio è in uso la piattaforma AlmaLaurea che consente il monitoraggio costante delle varie attività in corso di svolgimento.

In particolare, vengono svolte le seguenti attività:

- registrazione di nuove strutture all'interno della piattaforma;
- attivazione di convenzioni e progetti formativi;
- gestione piattaforma tirocini;
- approvazione documenti pre e post tirocinio tramite piattaforma AlmaLaurea;
- ricerca disponibilità degli enti per accogliere i tirocinanti;
- gestione attività dei tirocini per i Corsi di Laurea e dei Corsi Post Laurea, agli iscritti al Master DITALS ed alla Scuola di Specializzazione

### Destinatari

Studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale/Post Laurea

### A chi rivolgersi

Area Management Didattico e URP - Tirocinio e Stage

Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena

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

Tel. +39 0577 240164

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

Orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00

URP - Ufficio Relazioni con il pubblico

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

Tel. +39 0577 240115

Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.30 - 13.00

### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Area Management Didattico e URP

### Reclami e suggerimenti

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

### Link utili

[https://www.unistrasi.it/1/155/551/Tirocinio\\_e\\_stage.htm](https://www.unistrasi.it/1/155/551/Tirocinio_e_stage.htm)

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
Accessibilità	Numero ore settimanali di front-office	20 ore settimanali
Tempestività	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 2-3 giorni lavorativi. I tempi di evasione delle richieste vanno da 1 giorno fino ad un massimo 30 giorni per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita.
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica ogni 3 settimane
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo. Quesito questionario laureandi: "Valuta positivamente il supporto fornito dall'Università per effettuare l'attività di tirocinio o stage"	Risposte positive (Decisamente Sì+Più Sì che No): oltre il 90%



## Collocazione lavorativa (Job Placement)

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>Iniziative di formazione e incontro a supporto degli studenti nell'ambito della collocazione lavorativa, sia durante gli studi che dopo il conseguimento del diploma di laurea, orientando le scelte professionali di studenti e neolaureati, favorendone i primi contatti con le aziende e assistendo gli enti pubblici a privati (anche internazionali) nella ricerca di studenti e neolaureati presso l'Ateneo.</p> <p>Questa attività di intermediazione dell'Università è volta a favorire l'incontro fra domanda e offerta di lavoro, operando nel tessuto sociale con l'obiettivo di garantire efficacia e spendibilità della propria offerta formativa in un mercato professionale in costante evoluzione.</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 - Placement</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  Email: <a href="mailto:placement@unistrasi.it">placement@unistrasi.it</a>  Tel.: +39 0577 240150/165  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.: +39 0577 240115  Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì, ore 9.00 - 13.00</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Area Management Didattico e URP	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	Email: <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>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Indicazione del valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	20 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 un massimo di 30 giorni per le istanze 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 e servizi erogati</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>- gestioni 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, diplomasupplement, 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. +39 0577 240112 / 346 / 267 / 107 / 342  Orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30  Orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. +39 0577 240115  Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 -13.00</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell'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	20 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</p>

		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 Post Laurea

<b>Principali attività e servizi erogati</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>• gestione carriera dottorandi, rimborsi e maggiorazione borse per soggiorni all'estero;</li> <li>• aggiornamento pagine web istituzionali.</li> </ul>	
<b>Destinatari</b> <b>A chi rivolgersi</b>	<p>Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi Post Laurea</p> <p><u>Area Management Didattico e URP – Corsi Post Laurea</u> Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena 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 il percorso di formazione per l'insegnamento nella scuola: <a href="mailto:formazioneinsegnanti@unistrasi.it">formazioneinsegnanti@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577 240266 / 158 Orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30 Orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u> E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577 240115 Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 -13.00</p>	
<b>Responsabile del servizio Reclami e suggerimenti</b> <b>Link utili</b>	<p>Responsabile dell'Area Management Didattico e URP</p> <p>E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a></p> <p>Per i Corsi di Master: <a href="https://www.unistrasi.it/1/123/2447/Master.htm">https://www.unistrasi.it/1/123/2447/Master.htm</a></p> <p>Per i Corsi di Dottorato di Ricerca: <a href="https://dottorato.unistrasi.it/home.asp">https://dottorato.unistrasi.it/home.asp</a></p> <p>Per la Scuola di Specializzazione: <a href="https://www.unistrasi.it/1/134/5682/Scuola_di_Specializzazione.htm">https://www.unistrasi.it/1/134/5682/Scuola_di_Specializzazione.htm</a></p> <p>Per i Corsi propedeutici esami CILS: <a href="https://cils.unistrasi.it/196/379/Esercitazioni_online_CILS.htm">https://cils.unistrasi.it/196/379/Esercitazioni_online_CILS.htm</a></p> <p>Per i Corsi CLIO: <a href="https://cluss.unistrasi.it/1/128/219/Corsi_di_lingua_italiana_online_-_CLIO.htm">https://cluss.unistrasi.it/1/128/219/Corsi_di_lingua_italiana_online_-_CLIO.htm</a></p> <p>Per formazione insegnanti: <a href="https://www.unistrasi.it/1/684/5562/Percorsi_per_l%E2%80%99insegnamento_nella_scuola.htm">https://www.unistrasi.it/1/684/5562/Percorsi_per_l%E2%80%99insegnamento_nella_scuola.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  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

### Principali attività e servizi erogati

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. L'offerta formativa è integrata da percorsi a distanza in modalità sincrona (corsi CLID standard, CLID Turchia, CLID Israele, CLID Colombia e CLID Indonesia) e asincrona (corsi Clio).

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). In particolare le attività erogate sono:

- gestione del Progetto Marco-Polo/Turandot riservato a studenti cinesi;
- gestione iscrizioni individuali e dei gruppi ai corsi ordinari, speciali, brevi e emissione di lettere di accettazione utili al rilascio del visto, qualora necessario;
- gestione relazioni e orientamento studenti in entrata corsi ordinari, speciali e brevi, corsi a distanza;
- gestione delle iscrizioni al Foundation Year;
- gestione delle iscrizioni studenti EPLUS, corsi studenti adolescenti, corsi ERASMUS UNISI;
- gestione tasse di iscrizione e borse di studio MAECI (Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale);
- 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, CILS e DISU);
- somministrazione placement test;
- formazione, monitoraggio e verifica classi;
- somministrazione questionario di valutazione fine corso;
- rilascio "student ID" per l'accesso alle mense universitarie e ulteriori servizi a tariffe ridotte;
- rilascio certificazioni finali e diplomi (iscrizione, frequenza, transcript, ecc.);
- 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;
- gestione comunicazioni agli studenti: comunicazione orari ed eventuali variazioni, promozione attività didattiche e extra didattiche;
- contatti con i docenti e formatori del Centro CLUSS: orari ed eventuali variazioni;
- supporto alla gestione organizzativa per la didattica e iniziative del Centro CLASS;
- programmazione calendari esami per appelli di profitto delle lingue straniere;
- monitoraggio delle lezioni e delle classi dei corsi di lingua straniera;
- contatti con i docenti del Centro CLASS: orari e ed eventuali variazioni.

### Destinatari

Futuri studenti; studenti iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana.

### A chi rivolgersi

Area Management Didattico e URP - Corsi di Lingua e Cultura Italiana

Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena

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

Tel. +39 0577 240106/345/223

Orario sportello telefonico ed orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 -13.00 e su appuntamento.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

Tel. +39 0577 240115

Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00 e su appuntamento.

<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell' 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 le iscrizioni e info: <a href="https://cluss.unistrasi.it/1/8/Corsi di Lingua e Cultura Italiana.htm">https://cluss.unistrasi.it/1/8/Corsi di Lingua e Cultura Italiana.htm</a>

<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: 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

### Principali attività e servizi erogati

Comprende tutte le attività necessarie a fornire allo studente gli avvisi e le informazioni utili alla fruizione delle attività formative, con particolare riferimento a:

- gestione dell'organizzazione per la didattica (spazi, aule, laboratori, orari);
- organizzazione delle lezioni: orari ed avvisi eventuali variazioni;
- appelli d'esame: date ed eventuali variazioni;
- risultati esami, calendari sessioni tesi;
- pubblicazione sul portale di Ateneo orari, appelli, ecc.;
- contatti con i docenti, orari di ricevimento docenti ed eventuali variazioni;
- piani di studio e programmi degli insegnamenti;
- inserimento dell'offerta formativa;
- aggiornamento online della guida dello studente per l'anno accademico in corso;
- aggiornamento delle FAQ per i corsi di laurea triennale e magistrale.

### Destinatari

Utenza interna ed esterna

### A chi rivolgersi

Area Management Didattico e URP - Corsi di Laurea/Didattica

Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena

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

Tel. +39 0577 240228 - 240116

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

Tel. +39 0577 240115

orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00

### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Area Management Didattico e URP

### Reclami e suggerimenti

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

### Link utili

Guide dello studente: <https://dipartimento.unistrasi.it/92/Didattica.htm>

Avvisi agli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale:

[https://online.unistrasi.it/listaavvisi\\_1.asp](https://online.unistrasi.it/listaavvisi_1.asp)

Contatti con i docenti e orari ricevimento studenti:

[https://online.unistrasi.it/listaricevimenti\\_1.asp](https://online.unistrasi.it/listaricevimenti_1.asp)

Orari delle lezioni: [https://online.unistrasi.it/OrarioLezioni\\_1.asp](https://online.unistrasi.it/OrarioLezioni_1.asp)

Risultati degli esami di profitto: [https://online.unistrasi.it/listaavvisi\\_1.asp](https://online.unistrasi.it/listaavvisi_1.asp)

Calendario dei corsi e degli esami di profitto:

[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)

[https://dipartimento.unistrasi.it/92/548/Come\\_si\\_svolgeranno\\_esami\\_e\\_lezioni.htm](https://dipartimento.unistrasi.it/92/548/Come_si_svolgeranno_esami_e_lezioni.htm)

Calendario degli appelli laurea:

[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)

Pagina FAQ:

[https://www.unistrasi.it/1/442/1357/FAQ\\_Corsi\\_Laurea\\_Triennale\\_e\\_Magistrale.htm](https://www.unistrasi.it/1/442/1357/FAQ_Corsi_Laurea_Triennale_e_Magistrale.htm)

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



## Tutorato

<b>Principali attività e servizi erogati</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. Le matricole ricevono una comunicazione sulla propria casella di posta elettronica istituzionale (fornita dalla segreteria studenti dell'Università per Stranieri di Siena al momento dell'iscrizione) con il nominativo del proprio docente- tutor.	
<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. +39 0577 240150  <u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u> E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577 240115 Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell'Area Management Didattico e U	
<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_e_tutorato.htm">https://www.unistrasi.it/1/154/2209/Orientamento_e_tutorato.htm</a>	
<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	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

### Principali attività e servizi erogati

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.

Per gli studenti con disabilità vengono erogate le seguenti attività di supporto:

- orientamento didattico;
- supporto allo svolgimento di pratiche amministrative;
- benefici economici;
- supporto alla didattica;
- supporto negli scambi internazionali.

Per gli studenti con DSA vengono erogate le seguenti attività di supporto:

- orientamento didattico;
- supporto allo svolgimento di pratiche amministrative;
- benefici economici;
- supporto allo studio.

### Destinatari

Studenti iscritti ai Corsi dell'Ateneo.

### A chi rivolgersi

Area Management Didattico e URP - Corsi di Laurea

Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena

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

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

Tel. +39 0577 240112

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

Orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

Tel. +39 0577 240115

Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00

### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Area Management Didattico e URP

### Reclami e suggerimenti

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

### Link utili

[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)

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
Accessibilità	Numero ore settimanali di front-office	20 ore settimanali
Tempestività	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.
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica al mese
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Certificazioni linguistiche ed informatiche

### Principali attività e servizi erogati

Attività e procedimenti amministrativi inerenti le iscrizioni degli studenti alle certificazioni linguistiche e informatiche, la somministrazione degli esami e il rilascio dei certificati linguistici, la stipula e il rinnovo delle convenzioni. 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 (in base al numero di partecipanti) corsi di preparazione linguistica.

L'Università per Stranieri di Siena è sede di esame per le seguenti certificazioni:

- INGLESE: Certificazione TRINITY, Certificazione IELTS;
- SPAGNOLO: Certificazione DELE;
- TEDESCO: Certificazione GÖETHE;
- CINESE: Certificazione HSK;
- RUSSO: Certificazione TORFL;
- FRANCESE: Certificazione DELF/DALF;
- PORTOGHESE: Certificazione CAPLE;
- COREANO: TOPIK;
- CATALANO: IRL.

L'Università per Stranieri di Siena è inoltre accreditata come Test Center AICA per il rilascio delle certificazioni ECDL. In particolare le attività erogate sono:

- iscrizione agli esami di certificazione;
- somministrazione, in alcuni casi, degli esami;
- rapporti con gli Enti convenzionati;
- stipula e rinnovo convenzioni;
- rilascio diplomi conseguimento certificazioni.

### Destinatari

Utenza interna ed esterna.

### A chi rivolgersi

Area Management Didattico e URP - Certificazioni Linguistiche

Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena

E-mail: [certling@unistrasi.it](mailto:certling@unistrasi.it) (per le certificazioni linguistiche);

[ecdll@unistrasi.it](mailto:ecdll@unistrasi.it) (per le certificazioni informatiche)

Tel. +39 0577 240149/347

Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

Tel. +39 0577 240115

Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Area Management Didattico e URP

### Reclami e suggerimenti

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

### Link utili

Per le certificazioni linguistiche:

[https://www.unistrasi.it/1/126/542/Certificazioni\\_linguistiche.htm](https://www.unistrasi.it/1/126/542/Certificazioni_linguistiche.htm)

Per le certificazioni informatiche:

[https://www.unistrasi.it/1/127/543/Certificazioni\\_Informatiche.htm](https://www.unistrasi.it/1/127/543/Certificazioni_Informatiche.htm)

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
Accessibilità	Numero ore settimanali di front-office	20 ore settimanali (per tutto l'orario di apertura del front office)
Tempestività	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	Almeno 1 verifica al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Counseling psicologico

<b>Principali attività e servizi erogati</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>	<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> (per appuntamenti)  Tel. +39 0577 240228/116  Orario di ricevimento psicologo: ogni giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. +39 0577 240115  Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell'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="http://www.unistrasi.it/1/727/7641/counseling_psicologico.htm">www.unistrasi.it/1/727/7641/counseling_psicologico.htm</a>	
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Indicazione del valore programmato</b>
<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 e servizi erogati</b>	<p>Le attività inerenti la Mobilità internazionale ERASMUS+ contribuiscono alla promozione ed allo sviluppo del 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, staff e studenti (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 per traineeship, in entrata e in uscita;</li> <li>- organizzazione e gestione mobilità docenti ERASMUS: mobilità in entrata e in uscita;</li> <li>- organizzazione e gestione mobilità staff 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 MUR 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 traineeship.</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale/Post Laurea; docenti; staff; student, docenti e staff 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. +39 0577 240217 /241  Orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30  Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>  E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a>  Tel. +39 0577 240115  Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell'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>	
Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	20 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

### Principali attività e servizi erogati

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:

- promuovere e potenziare azioni, progetti e intenti comuni allo scopo di migliorare la conoscenza e la diffusione della lingua e cultura italiana all'estero;
- dare luogo a scambi interuniversitari di studenti e di docenti;
- favorire forme di cooperazione interuniversitaria in ambito didattico e di ricerca.

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. 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.

### Destinatari

Studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea Magistrale.

### A chi rivolgersi

Area Management Didattico e URP - Mobilità Extra-UE

Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena

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

Tel. +39 0577 240102

Fax +39 0577 283163

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

Orario apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

Tel. +39 0577 240115

Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00

### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Area Management Didattico e URP

### Reclami e suggerimenti

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

### Link utili

[https://www.unistrasi.it/1/582/7428/Mobilit%C3%A0\\_extraeuropea.htm](https://www.unistrasi.it/1/582/7428/Mobilit%C3%A0_extraeuropea.htm)

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato per l'anno 2023
Accessibilità	Numero ore settimanali di front-office	20 ore settimanali
Tempestività	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.
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica al mese
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Doppi Titoli

<p><b>Principali attività e servizi erogati</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>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Al momento l'Università per Stranieri di Siena ha stipulato i seguenti accordi finalizzati al rilascio di Doppio Titolo:</p> <p><u>Corso di Laurea in Lingua e Cultura Italiana per l'Insegnamento agli Stranieri e per la Scuola:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bachelor Degree in Italian <b>Hanoi University (Vietnam)</b>;</li> <li>- Licence LLCER d'Etudes Italiennes <b>Université de Normandie - Caen (Francia)</b>.</li> </ul> <p><u>Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licence mention Langues, Littératures, Civilisations Étrangères et Régionales (LLCER) parcours Études Italiennes <b>Université Paris Nanterre (Francia)</b>.</li> <li>- Bachelor of Arts in Germanistik/Italomaniistik <b>Friedrich-Alexander Universität Erlangen-Nürnberg (Germania)</b>;</li> <li>- Bachelor in Chinese Language and Culture <b>Nankai University - Tianjin (Cina)</b>;</li> </ul> <p><u>Corso di Laurea Magistrale in Scienze Linguistiche e Comunicazione Interculturale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laurea Magistrale in Lingue e Culture (Italia-Russia) <b>Accademia Russa Cristiana di Scienze Umanistiche di San Pietroburgo (Russia)</b>;</li> <li>- Master in Filologia Cinese <b>Tianjin Foreign Studies University (Cina)</b>;</li> </ul> <p><u>Corso di Laurea Magistrale in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Masterstudiengang Hauptfach Romanistik-Italienisch-Nebenfach Europäische Kulturstudien <b>Universität des Saarlandes-Saarbrücken (Germania)</b></li> </ul> <p>Studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale.</p> <p><u>Area Management Didattico e URP - Mobilità internazionale Doppi Titoli</u> Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:doppititoli@unistrasi.it">doppititoli@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577 240102/217 Orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì ore 11.30 - 12.30 Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00</p> <p><u>URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico</u> E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577 240115 Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00</p> <p>Responsabile dell'Area Management Didattico e URP</p> <p>E-mail: <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a></p> <p><a href="https://www.unistrasi.it/1/10/4100/I_doppi_titoli_dell-Università_per_Stranieri_di_Siena.htm">https://www.unistrasi.it/1/10/4100/I_doppi_titoli_dell-Università_per_Stranieri_di_Siena.htm</a></p>	
Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato per l'anno 2023
Accessibilità	Numero ore settimanali di front-office	20 ore settimanali
Tempestività	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



## Area della Biblioteca

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisizione, organizzazione, trattamento e circolazione del patrimonio bibliografico dell'Ateneo</li> <li>- Acquisizione di materiale bibliografico di raccolte private compatibile con i settori scientifico-disciplinari e gli ambiti di interesse dell'Ateneo</li> <li>- Prestito e restituzione dei libri effettuato dal personale dell'Area della Biblioteca (è presente anche di un sistema self check di prestito e restituzione dei libri)</li> <li>- Computer per la ricerca bibliografica</li> <li>- Consulenza bibliografica e assistenza agli studenti sui servizi erogati (comprese visite guidate di orientamento)</li> <li>- Prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale e document delivery</li> <li>- Fotocopiatrici a schede che offrono anche le funzioni di stampa e scanner</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Utenza interna ed esterna
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area della Biblioteca</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  Contatti: e-mail: <a href="mailto:areabiblioteca@unistrasi.it">areabiblioteca@unistrasi.it</a>  tel. 0577 240452/453</p> <p>Orario apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì ore 8.30-19.15 (nel periodo natalizio e nel mese di agosto l'orario di apertura è ridotto)</p>
<b>Responsabile</b>	Responsabile dell'Area della Biblioteca
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:areabiblioteca@unistrasi.it">areabiblioteca@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/109/299/Biblioteca_di_Ateneo.htm">https://www.unistrasi.it/1/109/299/Biblioteca_di_Ateneo.htm</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	54 ore e 15 minuti
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: 2 giorni lavorativi (per il servizio di prestito in sede la risposta è immediata)
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica ogni 3 mesi
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Internazionalizzazione

### Principali attività e servizi erogati

Iniziative a supporto delle attività di internazionalizzazione dell'Ateneo:

- Stipula degli Accordi Quadro dell'Ateneo con altre Università ed istituzioni internazionali;
- Attivazione dei programmi di studio internazionali: Doppi Titoli, Foundation Year/Courses, programmi di Study Abroad;
- Promozione dell'Ateneo e della sua offerta formativa all'estero, tramite la partecipazione a saloni e conferenze e pubblicizzazione su portali informativi;
- Predisposizione e aggiornamento di materiali informativi plurilingui;
- Erogazione di borse di studio di Ateneo in favore degli studenti internazionali;
- Adesione alle principali reti di cooperazione allo sviluppo in Italia e all'estero e alle loro iniziative e progetti (CUCS - Coordinamento Universitario per la Cooperazione allo Sviluppo, RUniPace - Rete delle Università italiane per la Pace, Manifesto dell'Università inclusiva, MasterClass Trans/frontières, SAR - Scholars at Risk, UNICORE - University Corridors for Refugees);
- Rapporti con MAECI, CRUI, Associazione Uni-Italia e con le Università toscane del network "Tuscany's Universities".

### Destinatari

Studenti iscritti ai corsi di laurea/laurea magistrale/post-laurea; futuri studenti internazionali

### A chi rivolgersi

Area Management Didattico e URP - Relazioni Internazionali

Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena

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

Tel.: +39 0577 240165

Orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì, ore 11.30 - 12.30

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

Tel.: +39 0577-240115

Orario di apertura al pubblico del front-office (piano terra): dal lunedì al venerdì, ore 9.00 - 13.00

### Responsabile del servizio

Responsabile Area Management Didattico e URP

### Reclami e suggerimenti

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

### Link utili

<https://www.unistrasi.it/1/577/Internazionale.htm>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
Accessibilità	Numero ore settimanali di front-office	20 ore settimanali
Tempestività	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 un massimo 30 giorni per le istanze che necessitano di un'istruttoria più approfondita
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Verifica almeno 2 volte a settimana
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

# SERVIZI INFORMATICI





## Centro Servizi Informatici

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>Il Centro Servizi Informatici si occupa di tutte le questioni attinenti ai sistemi hardware e software in dotazione all'Università per Stranieri di Siena. In particolare, cura la manutenzione dei software di terze parti (contabilità, stipendi, protocollo informatico, segreteria studenti) e sviluppa in maniera autonoma software gestionale per scopi particolari (corsi lingua italiana, certificazioni CILS e DITALS, gestione management). Collabora alla gestione delle Aule Multimediali e fornisce supporto alla ricerca scientifica per quanto concerne lo sviluppo di applicazioni particolari ad hoc; partecipa, inoltre, alla redazione e realizzazione di progetti cofinanziati da MUR e Regione.</p> <p>Per quanto riguarda le strumentazioni hardware, il Centro Servizi Informatici si occupa della gestione di router, switch e firewall, nonché di tutti i server di Ateneo e della manutenzione dei PC in dotazione al personale docente e tecnico-amministrativo.</p>
<b>Destinatari</b>	Personale docente e non docente, studenti attivi, futuri e passati.
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Centro Servizi Informatici</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:csi@unistrasi.it">csi@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240277/279/275  Orario di apertura al pubblico  Sede di Piazza Carlo Rosselli, 27/28 (primo piano)  Orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00  Orario apertura al pubblico: dalle ore 09:00 alle ore 13:00</p>
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile Centro Servizi Informatici
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <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>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	20
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	2-4 ore
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica ogni mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	Per laboratori e rete wi-fi vengono esaminati i questionari di valutazione della didattica. Per le attività generali le eventuali e-mail di sollecito o lamentela.

# SERVIZI AUDIOVISIVI E MULTIMEDIALI





## Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>Il Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali si occupa delle seguenti attività ed eroga i servizi sotto elencati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produzione di materiali audiovisivi e multimediali finalizzati alla didattica e alla promozione</li> <li>• Riprese e assistenza in occasione di conferenze, convegni, eventi di varia natura</li> <li>• Aggiornamento, gestione e manutenzione del portale di Ateneo</li> <li>• Aggiornamento, gestione e manutenzione dei siti dei Centri</li> <li>• Realizzazioni grafiche per la comunicazione finalizzate alle pagine web, social network, digital signage e specifiche iniziative dell'Ateneo</li> <li>• Progettazione di impianti audiovisivi e di nuove tecnologie</li> <li>• Manutenzione ordinaria delle apparecchiature</li> <li>• Programmazione e gestione dei contenuti del sistema di Digital Signage per le informazioni interne all'Università, creazione dei contenuti</li> <li>• Organizzazione e gestione dei Laboratori linguistici e multimediali</li> <li>• Organizzazione e supporto alla docenza per le attività didattiche in aula</li> <li>• Collegamenti in videoconferenza/meeting, webinar, didattica online</li> <li>• Procedure di verifica e manutenzioni periodiche per il mantenimento degli standard richiesti dalla certificazione ISO 9001</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Strutture di Ateneo (Uffici, Dipartimento, Centri ecc.), PTA e Docenti	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:centroaudiovisivi@unistrasi.it">centroaudiovisivi@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240432/436</p> <p>Orario di apertura al pubblico  Sede di Piazza Carlo Rosselli, 27/28 (primo piano)  orario sportello telefonico: non previsto  orario apertura al pubblico: non previsto</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Direttore del Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:centroaudiovisivi@unistrasi.it">centroaudiovisivi@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="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</a>	
Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	Non previsto
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Una settimana
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Verifica annuale
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	Esiti dei questionari delle opinioni degli studenti

# SERVIZI AMMINISTRATIVI





## Area Assicurazione Qualità

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	I processi e le attività afferenti all'Area Assicurazione Qualità riguardano in particolare: <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, Relazione sulla Performance, Calcolo delle Performance, Documentazione per l'assegnazione e per il monitoraggio degli obiettivi);</li> <li>- Supporto nella predisposizione del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione);</li> <li>- Gestione statistica di Ateneo;</li> <li>- Supervisione nel monitoraggio del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti;</li> <li>- Supporto per il monitoraggio della Programmazione Triennale dell'Ateneo;</li> <li>- Adempimenti in merito alla trasparenza su società partecipate;</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> </ul>	
<b>Destinatari</b>	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.	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Area Assicurazione Qualità</u> Università per Stranieri di Siena Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:sistemaqualita@unistrasi.it">sistemaqualita@unistrasi.it</a> , <a href="mailto:ndv@unistrasi.it">ndv@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577 240146/145/176/177 Orario di apertura al pubblico: n.d.	
<b>Responsabile del servizio</b>	Dirigente dell'Area Assicurazione Qualità	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:sistemaqualita@unistrasi.it">sistemaqualita@unistrasi.it</a> , <a href="mailto:ndv@unistrasi.it">ndv@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/534/2842/Assicurazione_Qualit%C3%A0.htm">https://www.unistrasi.it/1/534/2842/Assicurazione_Qualit%C3%A0.htm</a>	
Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<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	Raggiungimento degli obiettivi annuali di performance Rispetto delle scadenze



## Area Acquisti Centralizzati e Servizi Tecnici

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	Attività propedeutiche e predisposizione documenti per acquisti, acquisizione servizi, forniture e lavori, predisposizione di documentazione, svolgimento e verifica di gare d'appalto e procedure di affidamento, gestione dei contratti dei servizi generali e di manutenzione periodica e degli impianti dell'Ateneo e altri contratti vari, utenze e tasse. Gestione tecnica del patrimonio immobiliare e mobiliare, gestione tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Gestione, supervisione e ottimizzazione dell'Albo dei Fornitori di Ateneo.
<b>Destinatari</b>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, portatori di interesse, operatori economici: imprenditori, fornitori o prestatori di servizi, Enti e imprese, aziende territoriali, associazioni, servizi postali.
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Area Acquisti Centralizzati e Servizi Tecnici</u> Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena, E-mail: <a href="mailto:acquisti@unistrasi.it">acquisti@unistrasi.it</a> - <a href="mailto:servizitecnici@unistrasi.it">servizitecnici@unistrasi.it</a> Tel. 0577240186, 0577240271, 0577240207, 0577240114, 0577240210, 0577240148 Fax 0577 281030 Orario di apertura al pubblico Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (secondo piano): dalle 09:00 alle 13:00
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell'Area Acquisti Centralizzati e Servizi Tecnici
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:acquisti@unistrasi.it">acquisti@unistrasi.it</a> ;
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	20
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Entro i termini a norma di legge
<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



## Area del Personale

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>L'Area del Personale gestisce presenze, assenze, congedi e permessi retribuiti e non retribuiti del personale tecnico-amministrativo, attraverso applicativo software;</p> <p>L'Area si occupa inoltre di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione giuridico-economica del personale di ruolo e non di ruolo;</li> <li>• Predisposizione autorizzazioni per incarichi esterni, retribuiti e non retribuiti e gestione delle comunicazioni con le altre amministrazioni conferenti;</li> <li>• Gestione trasferimenti interni, distacchi, interim e comandi del personale tecnico-amministrativo a tempo indeterminato;</li> <li>• Gestione assistenziale e previdenziale;</li> <li>• Predisposizione atti e gestione adempimenti relativi a denunce di infortunio sul lavoro occorso al personale tecnico-amministrativo e alle altre tipologie di personale non docente;</li> <li>• Ricostruzione della carriera giuridica del personale tecnico-amministrativo, tramite predisposizione di stati matricolari di servizio;</li> <li>• Programmazione lavoro agile personale PTA;</li> <li>• Controllo dichiarazioni sostitutive;</li> <li>• Rilevazione annuale permessi Legge n. 104/92;</li> <li>• Trattamento economico fondamentale, trattamento economico accessorio, conguagli: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. adempimenti mensili e annuali per versamento contributi e ritenute;</li> <li>b. rilascio Certificazione Unica (CU)</li> </ul> </li> <li>• Trattamento di fine-rapporto;</li> <li>• Rapporto contrattuale, di consulenza, autonomo, occasionale;</li> <li>• Liquidazione compensi;</li> <li>• Estinzione rapporto contrattuale;</li> <li>• Assistenza fiscale;</li> <li>• Mod. 770;</li> <li>• UNIEMENS;</li> <li>• Ritenute extraerariali;</li> <li>• Ufficio Procedimenti Disciplinari;</li> <li>• Conto Annuale</li> <li>• Benessere Organizzativo</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Utenza interna
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Area del Personale</u>  Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena,  E-mail: <a href="mailto:areadelpersonale@unistrasi.it">areadelpersonale@unistrasi.it</a>  Tel. 0577240154, 0577240255, 0577240260, 0577240155, 0577240180, 0577240261, 0577240219, 0577240258, 0577240262.  Fax 0577 281030  Orario di apertura al pubblico  Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (primo piano): dalle 09:00 alle 12:00</p>
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell'Area del Personale
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:areadelpersonale@unistrasi.it">areadelpersonale@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali	15
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Immediata per telefono e e-mail
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Secondo le necessità
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	Rispetto delle scadenze previste dalla normativa



## Area Programmazione, Reclutamento e Formazione

### Principali attività e servizi erogati

L'Area Programmazione, Reclutamento e Formazione ha la gestione delle procedure di assunzione e delle altre forme di collaborazione, della programmazione e dell'organizzazione delle iniziative formative per il personale tecnico-amministrativo, nell'ambito degli indirizzi politico-amministrativi dell'Ateneo. È altresì la struttura competente al presidio degli adempimenti connessi alla gestione giuridica del personale di ruolo e non di ruolo.

La gestione delle procedure di programmazione, assunzione e formazione si articola nei seguenti processi:

- Elaborazione, predisposizione e aggiornamento della Programmazione Triennale del Fabbisogno del Personale e predisposizione di piani di utilizzo dei Punti Organico e di assegnazione del personale, secondo le linee strategiche dell'Ateneo.
- Predisposizione atti istruttori per emanazione bandi di concorso e relativa approvazione atti per procedure concorsuali e comparative per il personale tecnico-amministrativo, collaboratori ed esperti linguistici, docenti e ricercatori, assegni di ricerca e docenti a contratto, e loro espletamento.
- Predisposizione e stipula dei contratti individuali di lavoro e presidio del corretto inquadramento economico e giuridico, nonché della fase di estinzione del rapporto contrattuale delle diverse tipologie di personale non di ruolo.
- Procedure di selezione per attribuzione contratti di collaborazione occasionale e professionale su richiesta delle Strutture e dei Centri dell'Ateneo.
- Gestione giuridica ed amministrativa delle carriere di docenti, collaboratori ed esperti linguistici, ricercatori, assegnisti e docenti di lingua.
- Gestione dell'attività istruttoria di valutazione dei docenti e dei collaboratori ed esperti linguistici ai fini dell'attribuzione della classe stipendiale.
- Concessione aspettative, congedi, variazione settore disciplinare, maternità e scatti stipendiali per il personale docente e per i collaboratori ed esperti linguistici.
- Inserimento denunce di inizio, variazione e cessazione dei rapporti di lavoro, a tempo determinato e a tempo indeterminato, delle diverse tipologie di personale tramite apposito applicativo online dell'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego.
- Rilascio tessera di identità in formato elettronico.
- Attività di controllo delle dichiarazioni sostitutive rese ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 nelle procedure selettive e comparative e/o in altri procedimenti amministrativi.
- Analisi dei bisogni formativi del personale tecnico-amministrativo, in funzione della crescita professionale e dello sviluppo delle relative competenze.
- Stesura del Piano triennale della Formazione per il personale tecnico-amministrativo.
- Organizzazione e gestione dei corsi di formazione, dei relativi ordini, acquisti e fatturazione e pubblicazione materiali sulla pagina web dedicata.

### Destinatari

Utenza interna ed esterna

### A chi rivolgersi

Area Programmazione, Reclutamento e Formazione

Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena,

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

Tel. 0577240152, 0577240188, 0577240153, 0577240243, 0577240187

Orario di apertura al pubblico

Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (primo piano).

### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Area Programmazione, Reclutamento e Formazione

### Reclami e suggerimenti

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

### Link utili

[https://www.unistrasi.it/1/380/Bandi\\_di\\_concorso.htm](https://www.unistrasi.it/1/380/Bandi_di_concorso.htm)

[https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione\\_degli\\_uffici.htm](https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm)

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
Accessibilità	Numero ore settimanali di front-office	20
Tempestività	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempestivi o in base ai tempi previsti dalle norme di legge

<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	tempestiva
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Area Risorse Finanziarie

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	L' Area Risorse Finanziarie presiede i servizi di carattere amministrativo-contabile. Garantisce l' esercizio delle funzioni di coordinamento e di gestione dell' attività finanziaria in coerenza con i programmi e i piani annuali e pluriennali. Assicura l' assistenza ed il supporto alle altre strutture dell' Ateneo nella gestione delle risorse e dei budget loro assegnati.	
<b>Destinatari</b>	Altre strutture dell' Ateneo, Istituto Cassiere, Enti esterni.	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Area Risorse Finanziarie</u> Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena, E-mail: : contabilita@unistrasi.it. Tel. 0577240154, 0577240257, 0577240251, 0577240263, 0577240259, 0577240256, 0577240369, 0577240250, 0577240185 Fax 0577 281030 Orario di apertura al pubblico Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (secondo piano): dalle 09:00 alle 13:00	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell' Area Risorse Finanziarie	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail : contabilita@unistrasi.it ;	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>	
<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	20
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Entro i termini a norma di legge
<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



## Coordinamento Comunicazione e Relazioni Esterne

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento e gestione sito di Ateneo (sezione testuale)</li> <li>- Coordinamento social network di Ateneo</li> <li>- Comunicazione eventi di Ateneo</li> <li>- Relazioni esterne con enti e istituzioni locali e nazionali</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Comunità di Ateneo; Studenti; Pubblico esterno.	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Coordinamento Comunicazione e Relazioni Esterne</u> Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena, E-mail: <a href="mailto:bruni@unistrasi.it">bruni@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577240220 Fax. 0577281030  Orario di apertura al pubblico Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (primo piano): n.d.	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile del Coordinamento Comunicazione e Relazioni Esterne	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:bruni@unistrasi.it">bruni@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>	
<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	No front-office
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	In accordo con le richieste pervenute, da 1 ora a qualche giorno
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Notizie home page - verifica quotidiana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Coordinamento amministrativo dei Centri di Ricerca e Servizi CLASS e CLUSS

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	Il Coordinamento amministrativo dei Centri di ricerca e servizi CLASS E CLUSS ha l'obiettivo di fornire il necessario supporto amministrativo-contabile agli organi dei Centri ed ai loro rispettivi direttori/direttrici, armonizzando l'azione amministrativa e la relativa gestione con particolare riferimento alle attività dei Collaboratori ed Esperti Linguistici (C.E.L) afferenti ai Centri stessi.
<b>Destinatari</b>	Docenti, C.E.L, studenti.
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Coordinamento amministrativo dei Centri di Ricerca e Servizi CLASS e CLUSS</u> Università per Stranieri di Siena Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena, E-mail: <a href="mailto:coordinamentocentri@unistrasi.it">coordinamentocentri@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577 240204/314/319/249/447  Orario di apertura al pubblico Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (secondo piano): dalle 09.00-14.00 dal lunedì al venerdì.
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile del Coordinamento amministrativo dei Centri di Ricerca e Servizio CLASS e CLUSS
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:coordinamentocentri@unistrasi.it">coordinamentocentri@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	n.p.
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	10 giorni
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Verifica ogni settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi CILS

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>Ha l'obiettivo di fornire il necessario supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi CILS.</p> <p>Controllo delle procedure relative alla stipula delle convenzioni CILS. Controllo delle procedure relative alle iscrizioni dei candidati presso le sedi CILS estere ed italiane. Elaborazione dati relativi ai candidati iscritti presso le sedi CILS; elaborazione ed invio Certificati. Emissione Duplicati. Controllo pagamenti sessioni di esame.</p> <p>Controllo budget CILS ed in particolare alle spese relative ai contratti CILS in essere per la realizzazione degli esami CILS.</p> <p>Controllo contabile delle entrate relative agli esami CILS e alla realizzazione dei corsi di formazione CILS.</p>
<b>Destinatari</b>	Istituzioni pubbliche e private, rappresentanze diplomatiche all'estero, candidati agli esami CILS, docenti destinati alla somministrazione delle prove CILS
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi CILS</u></p> <p>Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena</p> <p>tel: 0577 240467</p> <p>tel: 0577 240271</p> <p>tel: 0577 240269</p> <p>tel: 0577 240272</p> <p>tel: 0577 240382</p> <p>Orario di apertura al pubblico</p> <p>Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29</p>
<b>Responsabile del servizio</b>	<p>Responsabile del Supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi CILS</p> <p>Responsabile ad interim</p> <p>E-mail: ferretta@unistrasi.it</p> <p>Tel. 0577 240154</p> <p>Fax. 0577 281030</p>
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:trasparenzacertificazioni@unistrasi.it">trasparenzacertificazioni@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	n.p.
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Telefonica ed email immediata
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	In base alle necessità
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi DITALS

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>Organizzazione dell'attività inerente all'iscrizione agli ESAMI DITALS BASE, I LIVELLO, II LIVELLO, DITALS SCUOLA BASE, DITALS SCUOLA II LIVELLO E DITALS DIGITALE, alla cura dell'iter dei candidati, al rilascio e alla spendibilità degli attestati, e all'iscrizione ai corsi e alle attività erogate dal Centro DITALS (moduli on line, corsi API, corsi a richiesta su convenzione, corsi di orientamento DITALS BASE, DITALS I LIVELLO, DITALS II LIVELLO, DITALS DIGITALE, corsi formatori e somministratori, esercitazioni e consulenza).</p> <p>Gestione dei procedimenti amministrativi/contabili inerenti alla Convenzione esami DITALS e all'attività di iscrizione ai corsi erogati dal Centro DITALS.</p> <p>Predisposizione degli atti relativi alle Convenzioni esami DITALS e ai Protocolli di Monitoraggio per corsi DITALS, nonché il supporto informativo alle sedi convenzionate e anche monitorate tramite contatto telefonico ed e-mail.</p> <p>Supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi DITALS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nella predisposizione degli atti necessari per l'istituzione, attivazione, organizzazione e gestione dei Master gestiti dal Centro DITALS, dei Corsi di orientamento DITALS e di tutte le attività erogate dal Centro;</li> <li>- nelle procedure amministrative inerenti all'assegnazione e gestione degli incarichi relativi alle attività del Centro DITALS;</li> <li>- nella predisposizione del Budget di previsione del Centro DITALS, registrazioni contabili, e monitoraggio periodico delle disponibilità assegnate;</li> <li>- nella ricognizione e sollecito dei crediti del Centro DITALS derivanti dall'organizzazione di corsi di orientamento DITALS per conto di enti esterni e dalla stipula dei Protocolli di accordo per il monitoraggio dei corsi;</li> <li>- nell'acquisizione dei beni e servizi richiesti dal Centro DITALS, con procedure di esecuzione in proprio o con procedure di affidamento ai Servizi Tecnici, Sicurezza e Magazzino;</li> <li>- nella stipula di contratti di edizione e ripartizione dei diritti d'autore;</li> </ul> <p>- nella verbalizzazione delle riunioni del Consiglio Direttivo del Centro DITALS e del Consiglio di Master e nell'attivazione delle procedure per istituire e formalizzare quanto deliberato</p>	
<b>Destinatari</b> <b>A chi rivolgersi</b>	<p>Utenza esterna: tutti coloro che sono interessati all'attività certificatoria.</p> <p><u>Supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi DITALS</u> Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena</p> <p>E-mail: <a href="mailto:segrditals@unistrasi.it">segrditals@unistrasi.it</a> unistrasi@pec.it</p> <p>Tel. 0577 240113- 316 Fax. 0577 281030</p> <p>Orario di apertura al pubblico: Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (terzo piano) orario apertura al pubblico: n.p.</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile del Supporto amministrativo alla Direzione del Centro di Ricerca e Servizi DITALS	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:segrditals@unistrasi.it">segrditals@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a> <a href="https://ditals.unistrasi.it/home.asp">https://ditals.unistrasi.it/home.asp</a>	
<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	Interazione con l'utenza esterna tramite contatto e-mail, telefono: 36 ore
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempi di risposta: 24/48 ore Tempi di evasione delle richieste: da 2 gg ad un massimo di 30 gg.

<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Per ogni sessione di esame DITALS sistematico aggiornamento dei moduli di iscrizioni e all'occorrenza aggiornamento delle informazioni all'utenza per le iscrizioni e le modalità di pagamento.
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Segreteria Generale – Procedure elettorali

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	La Segreteria Generale si occupa di espletare le procedure elettorali, ai sensi dello Statuto e del Regolamento Generale di Ateneo, per la nomina di cariche accademiche e per la costituzione degli Organi collegiali di Ateneo. L'iter di tali procedure inizia con la redazione e pubblicazione del bando elettorale e si conclude con i provvedimenti di nomina. I servizi vengono erogati in presenza ed in modalità telematica.	
<b>Destinatari</b>	Utenza interna ed esterna	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Segreteria Generale</u> Università per Stranieri di Siena Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a> ; <a href="mailto:rettorato@unistrasi.it">rettorato@unistrasi.it</a> Tel. 0577240172, 0577240237 Fax: 0577281030  Orario di apertura al pubblico Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (primo piano): dalle 08:00 alle 17:00	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile della Segreteria Generale	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a> ;	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>	
<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	Da 20 gg a 180 gg
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	verifica ogni settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Segreteria Generale - Supporto attività degli Organi di governo (Consiglio di Amministrazione e Senato Accademico)

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>In merito al supporto delle attività degli Organi di governo, la Segreteria Generale sulla base del calendario annuale prestabilito, provvede a convocare gli Organi redigendo l'ordine del giorno delle sedute. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccoglie e revisiona le proposte di delibera da sottoporre agli Organi di governo;</li> <li>- Gestisce le sedute coadiuvando il/la Segretario/a verbalizzante nella verbalizzazione;</li> <li>- Redige, registra e trasmette alle strutture competenti le delibere assunte degli Organi;</li> <li>- Redige e pubblica su Intranet i verbali approvati.</li> </ul> <p>Il servizio di raccolta e di revisione delle proposte di delibera avviene tramite scambio di e-mail con le strutture dell'Ateneo. Anche l'invio ai componenti degli Organi avviene tramite lo stesso mezzo. Le delibere approvate dagli Organi di governo vengono trasmesse alle strutture amministrative individuate per competenza attraverso il sistema documentale Titulus e successivamente pubblicate sul sito Intranet dell'Ateneo.</p> <p>I verbali una volta approvati vengono pubblicati sul sito Intranet dell'Ateneo.</p>	
<b>Destinatari</b>	Strutture dell'Ateneo e componenti degli Organi di governo	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Segreteria Generale</u>            Università per Stranieri di Siena            Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena            E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a>            Tel. 0577240172, 0577240237            Fax: 0577281030</p> <p>Orario di apertura al pubblico            Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (primo piano): dalle 08:00 alle 17:00</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile della Segreteria Generale	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a> ;	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>	
<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	3 giorni
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 volta al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo)	Riscontro mensile da parte dei componenti degli Organi di Ateneo.



## Segreteria Generale - Gestione servizio protocollo in arrivo e dei repertori (Decreti, Ordinanze, Contratti, Convenzioni, Verbali, Delibere)

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>Garantisce la ricezione e registrazione a protocollo dei documenti in entrata (analogici e digitali) e il relativo smistamento alle strutture competenti tramite il sistema di gestione documentale Titulus.</p> <p>Garantisce la ricezione e registrazione a protocollo dei documenti in Repertorio e il relativo smistamento alle strutture competenti tramite il sistema di gestione documentale Titulus.</p> <p>Rilascia su richiesta la ricevuta di avvenuta registrazione.</p> <p>Il servizio è erogato d'ufficio attraverso il presidio dei canali di trasmissione dell'Ateneo (PEC, posta elettronica, posta tradizionale e posta a mano).</p>
<b>Destinatari</b>	Docenti, ricercatori, docenti di lingua, personale tecnico-amministrativo, collaboratori ed esperti linguistici, fornitori, Enti pubblici e privati, Strutture dell'Ateneo.
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Segreteria Generale</u>            Università per Stranieri di Siena            Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena            E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a>, <a href="mailto:rettorato@unistrasi.it">rettorato@unistrasi.it</a>            Tel. 0577240218, 0577240174            Fax: 0577281030</p> <p>Orario di apertura al pubblico            Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (primo piano): dalle 9:00 alle 13:00</p>
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile della Segreteria Generale
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a> ;
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali	36
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Entro le 24 ore
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	giornaliero
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Segreteria Generale – Patrocini Università

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	La Segreteria Generale acquisisce le richieste di patrocinio da parte di terzi, che ai sensi del “Regolamento per l’utilizzo del Logo istituzionale e degli altri segni distintivi dell’Università per Stranieri di Siena e per la concessione del Patrocino” vengono indirizzate al Rettore e sottoposte al parere del Senato Accademico. Una volta acquisito il parere del Senato Accademico i patrocini vengono concessi dal Rettore. Tale servizio viene erogato tramite posta ordinaria, e-mail, pec.	
<b>Destinatari</b>	Enti istituzionali, Aziende, Associazioni culturali.	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Segreteria Generale</u> Università per Stranieri di Siena Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a> , <a href="mailto:rettorato@unistrasi.it">rettorato@unistrasi.it</a> Tel. 0577240163, 0577240162 Fax: 0577281030  Orario di apertura al pubblico Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (primo piano): dalle 08:00 alle 17:00	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile della Segreteria Generale	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a> , <a href="mailto:rettorato@unistrasi.it">rettorato@unistrasi.it</a> ;	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>	
<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	Entro il giorno successivo dal parere espresso dal Senato Accademico
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 volta al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Segreteria Generale - Attività segretariali facenti capo al Rettore e alla Direttrice Generale

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>La Segreteria Generale fornisce supporto tecnico ed amministrativo alle attività istituzionali del Rettore e della Direttrice Generale.</p> <p>Gestione delle agende per appuntamenti e partecipazioni ad eventi.</p> <p>Prenotazioni viaggi istituzionali.</p> <p>Gestione della corrispondenza di competenza con i Ministeri, Enti pubblici, Associazioni culturali.</p> <p>Organizzazione eventi dell'Ateneo.</p> <p>Tale servizio viene erogato tramite posta ordinaria, e-mail, pec.</p>	
<b>Destinatari</b>	Enti pubblici, Ministeri, Associazioni culturali, Strutture dell'Ateneo, personale tecnico-amministrativo, docenti, ricercatori, docenti di lingua, collaboratori ed esperti linguistici, assegnisti di ricerca, dottorandi, studenti.	
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Segreteria Generale</u></p> <p>Università per Stranieri di Siena</p> <p>Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena</p> <p>E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a>, <a href="mailto:rettorato@unistrasi.it">rettorato@unistrasi.it</a></p> <p>Tel. 0577240163, 0577240162, 0577/240172, 0577240237</p> <p>Fax: 0577281030</p> <p>Orario di apertura al pubblico</p> <p>Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29 (primo piano): dalle 08:00 alle 17:00</p>	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile della Segreteria Generale	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:segrdg@unistrasi.it">segrdg@unistrasi.it</a> , <a href="mailto:rettorato@unistrasi.it">rettorato@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>	
<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	1 giorno
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 volta al mese
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Struttura di Ricerca

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	La Struttura di Ricerca ha l'obiettivo di promuovere e coordinare le attività a sostegno della ricerca, in sinergia con tutte le strutture dell'Ateneo. Nello specifico, la struttura ha il compito di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- assicurare il supporto tecnico-professionale per la corretta diffusione delle opportunità di finanziamento nell'ambito dei programmi regionali, nazionali ed europei;</li> <li>- supportare il personale docente nelle fasi di predisposizione e presentazione delle proposte progettuali agli enti finanziatori;</li> <li>- garantire il presidio tecnico-professionale per la corretta ed efficiente gestione e rendicontazione dei progetti di ricerca.</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	Docenti, Ricercatori, Assegnisti di Ricerca, Dottorandi	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Struttura di Ricerca</u> Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:ricerca@unistrasi.it">ricerca@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240166-0577 240146 Fax. 0577 281030  Orario di apertura al pubblico Sede di Piazza Carlo Rosselli, 27/28 (terzo piano) orario apertura al pubblico: non previsto	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile della Struttura di Ricerca	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:ricerca@unistrasi.it">ricerca@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>	
<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	n.p.
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	2 giorni
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Verifica semestrale
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Struttura per la Didattica Digitale

### Principali attività e servizi erogati

La Struttura per la Didattica Digitale ha l'obiettivo di supportare digitalmente il Dipartimento di Studi Umanistici ed i Centri dell'Ateneo. Afferisce all'Asse del Governo Strategico dell'Ateneo che fa direttamente capo al Rettore.

Nello specifico la Struttura si occupa della progettazione, valutazione, gestione di ambienti per la formazione in rete, basati sull'impiego di tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Le principali aree di attività e servizi erogati dalla Struttura riguardano:

- la definizione delle specifiche tecniche funzionali per la progettazione, valutazione e selezione del sistema e-learning e dell'insieme di servizi e di strumenti, in considerazione dei target di riferimento, dei contenuti e delle attività offerte;
- il controllo di qualità dei prodotti software e delle soluzioni hardware proposti e selezione dell'hardware e del software più idoneo per il sistema e-learning;
- il controllo della qualità e monitoraggio degli standard tecnici di funzionamento del sistema e-learning;
- la gestione di tematiche complesse con proposizione di iniziative innovative e individuazione di obiettivi di miglioramento del sistema e-learning e del livello di servizio;
- la gestione della piattaforma e-learning per l'erogazione dei corsi in qualità di amministratore di sistema;
- la gestione delle politiche di abilitazione degli accessi in stretto rapporto con il responsabile del progetto/corso;
- le procedure per la manutenzione e l'aggiornamento del sistema e esecuzione di attività pianificate di backup;
- la consulenza e supporto per la verifica della conformità dei contenuti dei corsi alle specifiche e agli standard tecnologici e normativi internazionali;
- la consulenza e supporto tecnico ai docenti per l'utilizzo di specifiche funzioni e servizi della piattaforma e-learning (sono esclusi plugin e software di terze parti);
- la consulenza e supporto tecnico per le attività didattiche online finalizzate al conseguimento di titoli di studio aventi valore legale previsti dal Regolamento Didattico di Ateneo;
- la consulenza e supporto tecnico per i moduli didattici e formativi volti a promuovere nuove modalità di apprendimento in situazione di insegnamento non in presenza e delocalizzato;
- la consulenza e supporto per attività in conto terzi collegate alle finalità della Struttura per la Didattica Digitale;
- la consulenza e supporto al Delegato del Rettore per la Didattica a Distanza nel settore di competenza;
- la gestione delle pagine web della Struttura per la Didattica Digitale.

### Destinatari

Docenti insegnamenti corsi di laurea, docenti CEL lingue straniere, docenti CEL corsi di lingua italiana, docenti Master e percorsi professionalizzanti, docenti Scuola di Specializzazione, docenti moduli online delle varie Strutture dell'Ateneo, studenti dei corsi dell'Ateneo, personale TA dell'Ateneo.

### A chi rivolgersi

[Struttura per la Didattica Digitale](#)

Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena

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

Tel. 0577 240274/276 Fax. 0577 281030

Orario di apertura al pubblico

Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29

orario apertura al pubblico: durante l'orario di servizio

orario sportello telefonico: durante l'orario di servizio

### Responsabile del servizio

Responsabile della Struttura per la Didattica Digitale

### Reclami e suggerimenti

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

### Link utili

[https://www.unistrasi.it/1/720/7272/Struttura\\_per\\_la\\_Didattica\\_Digitale.htm](https://www.unistrasi.it/1/720/7272/Struttura_per_la_Didattica_Digitale.htm)

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali	36
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	<p>Evasione delle richieste tramite mail o telefono.</p> <p>Le richieste vengono prese in carico entro tre giorni lavorativi (sono fatti salvi i periodi di chiusura dell'ateneo, i periodi di ferie e di recupero compensativo).</p> <p>Il tempo di risoluzione delle segnalazioni è condizionato dalla specificità della richiesta, dalla necessità di coinvolgere altre strutture, dall'impatto e dalle conseguenze che l'eventuale soluzione potrebbe avere con altri percorsi / corsi online e/o da quanto previsto nel "Regolamento per l'utilizzo della piattaforma e-learning dell'Università per Stranieri di Siena"</p>
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Verifica settimanale e al bisogno
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Struttura per il supporto tecnico-amministrativo al Presidio di Qualità

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>I processi e le attività afferenti alla Struttura per il supporto tecnico-amministrativo al Presidio di Qualità riguardano in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione e verifica della compilazione delle schede SUA CDS, SUA RD, delle schede di monitoraggio annuale e del riesame ciclico per cds;</li> <li>• Predisposizione Linee Guida di Ateneo</li> <li>• Scambio di informazioni con il Nucleo di Valutazione dell'Ateneo e l'Anvur</li> <li>• Raccolta e diffusione dei dati per il monitoraggio degli indicatori di qualità, sia qualitativi che quantitativi</li> <li>• Organizzazione e coordinamento delle attività di monitoraggio e della raccolta dati preliminare alla valutazione formale</li> <li>• Monitoraggio delle azioni intraprese a correzione dei problemi emersi dai rapporti di riesame dei cds, dalle relazioni della CPDS o da altre fonti</li> <li>• Aggiornamenti e integrazioni al Regolamento del Presidio di Qualità</li> <li>• Organizzazione e gestione delle riunioni del Presidio di Qualità</li> <li>• Aggiornamento delle pagine web riservate al Presidio di Qualità nel sito istituzionale</li> <li>• Aggiornamento e controllo banche dati di pertinenza del Presidio di Qualità</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	MUR, Anvur, Conpaq, Organi di governo, Aree e Strutture di Ateneo
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Struttura per il supporto tecnico-amministrativo al Presidio di Qualità</u>  Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:presidio@unistrasi.it">presidio@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240179  Orario di apertura al pubblico n.d.  Sede di Piazza Carlo Rosselli, 27/28 (terzo piano)</p>
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile della Struttura per il supporto tecnico-amministrativo al Presidio di Qualità
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:presidio@unistrasi.it">presidio@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali	36 ore
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Risposta alle richieste entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Almeno 1 verifica ogni settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione



## Ufficio Relazioni Sindacali

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>L'Ufficio Relazioni Sindacali ha il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare i rapporti con le OO.SS.-RSU</li> <li>• Definire e predisporre i Contratti Collettivi Integrativi di Ateneo</li> <li>• Gestire gli adempimenti relativi allo svolgimento degli incontri sindacali</li> <li>• Gestire le attività amministrative in materia sindacale (permessi sindacali, prerogative e diritti sindacali, rilevazione deleghe, ecc.)</li> <li>• Curare i rapporti con l'ARAN e il Dipartimento della Funzione Pubblica</li> <li>• Predisporre gli atti conseguenti alle decisioni della contrattazione</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Organizzazioni Sindacali, RSU, Personale tecnico-amministrativo
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Ufficio Relazioni Sindacali</u>  Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena  E-mail: <a href="mailto:relazionisindacali@unistrasi.it">relazionisindacali@unistrasi.it</a>  Tel. 0577 240257/369  Fax. 0577 281030</p> <p>Orario di apertura al pubblico  Sede di Giovanni Amendola, 29 (terzo piano)  orario apertura al pubblico: dalle ore 09:00 alle ore 13:00</p>
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile dell'Ufficio Relazioni Sindacali
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:relazionisindacali@unistrasi.it">relazionisindacali@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm">https://www.unistrasi.it/1/404/2718/Articolazione_degli_uffici.htm</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di front-office	20
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Nella giornata
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	verifica settimanale
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	Riscontro tramite posta elettronica

# **CENTRI DI RICERCA E SERVIZIO**





## Centro di Ricerca e Servizi CILS - Certificazione di Italiano come Lingua Straniera

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	<p>Come stabilito dalla Legge 17/02/1992 n. 204 “Riordinamento della Scuola di lingua e cultura italiana per stranieri di Siena e dell’Università per stranieri di Perugia” l’Università rilascia la Certificazione di Italiano come Lingua Straniera. A tale scopo l’Università per Stranieri di Siena ha istituito il Centro CILS (art. 1 del Regolamento Generale del Centro di Ricerca e Servizio per la Certificazione dell’Italiano come Lingua Straniera CILS) quale Centro di Ricerca e Servizi preposto alla progettazione, elaborazione, produzione, somministrazione e validazione delle prove di esame. Come indicato dall’art. 2 del suo Regolamento Generale, il Centro CILS svolge le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promuove attività di ricerca nel campo del Language Testing;</li> <li>• svolge attività di progettazione, elaborazione e valutazione delle prove di esame della certificazione CILS;</li> <li>• provvede all’organizzazione e delle sessioni di esame e alla somministrazione degli esami stessi;</li> <li>• promuove la certificazione CILS nelle sedi italiane e estere;</li> <li>• organizza corsi per la somministrazione degli esami CILS, seminari, conferenze e corsi dedicati alla CILS e, in generale, al Language Testing;</li> <li>• organizza e gestisce dal punto di vista didattico percorsi di formazione professionale permanente e ricorrente (Scuola di specializzazione in didattica dell’italiano per stranieri) aventi per oggetto il Language Testing e le attività del Centro CILS;</li> <li>• provvede alla gestione delle convenzioni CILS e mantiene rapporti con le sedi convenzionate;</li> <li>• produce ricerche e materiali relativi alla certificazione della competenza linguistica comunicativa e ne cura la pubblicazione.</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Pubblico adulto di origine straniera, bambini e adolescenti di origine straniera, docenti italiani e stranieri
<b>A chi rivolgersi</b>	<p><u>Centro CILS - Certificazione di Italiano come Lingua Straniera</u>  Piazza Giovanni Amendola, 29 - 53100 Siena,  E-mail: <a href="mailto:infocils@unistrasi.it">infocils@unistrasi.it</a>  Tel. 0577-240271-0577240365  Per iscrizioni nella sede di Siena: Ufficio Relazioni con il pubblico. Area Management Didattica URP <a href="mailto:info@unistrasi.it">info@unistrasi.it</a> tel. 0577 240115</p> <p>Orario di apertura al pubblico: su appuntamento  Sede di Piazza Giovanni Amendola, 29  Per appuntamento scrivere a <a href="mailto:infocils@unistrasi.it">infocils@unistrasi.it</a></p>
<b>Responsabile del servizio</b>	Centro CILS
<b>Reclami</b>	Email: <a href="mailto:trasparenzacertificazioni@unistrasi.it">trasparenzacertificazioni@unistrasi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://cils.unistrasi.it/home.asp">https://cils.unistrasi.it/home.asp</a>

Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell’indicatore	Indicazione del valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Uso posta elettronica e ricevimento in presenza (su appuntamento)	24 ore /5 giorni lavorativi
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	24 ore /5 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	5 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	Rilevazione quantità/qualità dei servizi offerti dal Centro	Regolare, con cadenza mensile



## Centro di Ricerca e Servizi DITALS - Certificazione in Didattica dell'Italiano come Lingua Straniera

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	Attività di ricerca e studio per la progettazione, elaborazione e somministrazione della Certificazione DITALS (Certificazione di Competenza in Didattica dell'Italiano a Stranieri). Attività di promozione e formazione nell'ambito dell'italiano come seconda lingua (L2)	
<b>Destinatari</b>	Studenti, docenti e amministratori che operano nel settore dell'italiano L2	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Centro DITALS - Certificazione in Didattica dell'Italiano come Lingua Straniera</u> Via dei Pispini, 1 - 53100 Siena, E-mail: <a href="mailto:ditals@unistrasi.it">ditals@unistrasi.it</a> Tel. 0577 240375	
<b>Responsabile del servizio</b>	Responsabile del Centro DITALS: Direttrice	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:ditals@unistrasi.it">ditals@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://ditals.unistrasi.it/home.asp">https://ditals.unistrasi.it/home.asp</a>	
<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	n.p.
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	1 giorno lavorativo (e comunque in base alle richieste)
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 volta a settimana
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione

# SCUOLA DI DOTTORATO





## Scuola di Dottorato

<b>Principali attività e servizi erogati</b>	Attività e procedimenti amministrativi inerenti al percorso dottorale, dal concorso per l'ammissione al corso di dottorato al conseguimento del titolo di studio, dei/lle dottorandi/e iscritti/e ai Corsi di Dottorato di Ricerca, In particolare le attività erogate sono: - gestione concorsi, gestione organizzazione attività didattica, gestione passaggi d'anno - gestione cotutele in entrata e uscita, - decadenza, rinuncia, interruzione, proroga del corso di Dottorato; - gestione tesi dottorato: - aggiornamento pagine web istituzionali.	
<b>Destinatari</b>	Futuri dottorandi/e, dottorandi/e iscritti/e ai/al Corsi/Corso di Dottorato	
<b>A chi rivolgersi</b>	<u>Scuola di Dottorato</u> Piazza Carlo Rosselli, 27/28 - 53100 Siena E-mail: <a href="mailto:dottorato@unistrasi.it">dottorato@unistrasi.it</a> Tel. +39 0577 240137 / 252 Orario di apertura al pubblico Sede di Piazza Carlo Rosselli, 27/28 (terzo piano) Orario sportello telefonico: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:30 alle ore 13,00 Orario apertura al pubblico: dalle ore 10:00 alle ore 13:00	
<b>Responsabile del servizio</b>	Direttrice della Scuola di Dottorato	
<b>Reclami e suggerimenti</b>	E-mail: <a href="mailto:dottorato@unistrasi.it">dottorato@unistrasi.it</a>	
<b>Link utili</b>	<a href="https://dottorato.unistrasi.it/home.asp">https://dottorato.unistrasi.it/home.asp</a>	
<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	La Scuola di Dottorato non ha il front-office
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta e di evasione delle richieste	Tempo medio di risposta: da 1 a 3 giorni lavorativi secondo la tipologia di pratica o procedura.  Per le richieste che necessitano di un'istruttoria più approfondita i tempi di evasione delle richieste sono massimo di 30 giorni
<b>Trasparenza</b>	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	Al momento in cui si presenta la necessità di aggiornamento
<b>Efficacia</b>	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo	In corso di definizione