



DIVISIONE PROGRAMMAZIONE,  
ORGANIZZAZIONE E VALUTAZIONE

Disposizione del Direttore generale

Classificazione: I/9

N. allegati: 1

## **PROVVEDIMENTI DI ORGANIZZAZIONE: MODIFICA MISSION E TABELLA PROCEDIMENTI**

### **IL DIRETTORE GENERALE**

- Visto il regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, emanato con D.R. n. 1037 del 30 maggio 2007 e s.m.i.;
- visto il d. lgs. 30 marzo 2001 n. 165 e s.m.i. recante “norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;
- visto il d. lgs. 27 ottobre 2009 n. 150 e s.m.i. “attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- vista la legge 30 dicembre 2010 n. 240 e s.m.i., recante “norme in materia di organizzazione delle Università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l’efficienza del sistema universitario”;
- visto il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Comparto Istruzione e Ricerca del 19 aprile 2018 – biennio normativo 2016-2018;
- visto lo Statuto dell’Università degli Studi di Siena, emanato con D.R. n. 164/2012 del 7 febbraio 2012 e modificato con D.R. n. 93/2015 del 28 gennaio 2015;
- vista la D.D.A. n. 63 del 19 maggio 2011 con cui si è provveduto al riassetto provvisorio dei servizi generali dell’Università degli Studi di Siena secondo le linee generali e sulla base degli obiettivi descritti nella proposta presentata dal Direttore Amministrativo al Consiglio di Amministrazione del 4 marzo 2011 e dallo stesso condivisa, e con cui si è provveduto ad attribuire i relativi incarichi di responsabilità;
- visti i successivi atti di organizzazione interna delle unità organizzative individuate con la suddetta D.D.A. 63/2011, in cui sono stati altresì attribuiti gli incarichi di responsabilità delle unità organizzative;
- vista la D.D.G. rep. n. 1236 del 28 novembre 2017 relativa alla riorganizzazione dell’Area servizi allo studente;
- vista la D.D.A. n. 2472 del 29 luglio 2019 di riorganizzazione Aree e staff Direzione generale;
- visto la seduta del Senato Accademico del 7 gennaio 2019 con cui l’Università degli Studi di Siena ha formalmente aderito al network Università per la Pace, promosso dalla CRUI;



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240

- visto la seduta del Senato Accademico del 23 giugno 2020 nella quale l'Università degli Studi di Siena ha aderito al "Manifesto dell'università inclusiva", iniziativa realizzata con l'obiettivo di favorire l'accesso di studenti e docenti rifugiati negli atenei italiani, promuovendo la loro integrazione sociale e la partecipazione attiva alla vita accademica, con referente dell'iniziativa per l'Ateneo il Prof. Federico Lenzerini e la struttura di riferimento individuata nell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place;
- tenuto conto che il Prof. Federico Lenzerini è sia Referente dell'Università degli Studi di Siena per il Network delle Università per la Pace che referente per University Corridors for Refugees (UNI-CO-RE);
- tenuto conto della necessità di riformulare la mission dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place alla luce dei cambiamenti organizzativi intercorsi;
- fatte salve eventuali ulteriori modifiche organizzative volte al miglioramento dell'efficacia/efficienza dei servizi erogati, nonché al perseguimento degli obiettivi dell'Ateneo;

DISPONE

1. Per le motivazioni espresse in premessa, a decorrere dalla data del protocollo del presente provvedimento, la creazione di uno sportello avanzato Just Peace all'interno dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place.
2. Le attività (mission) dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place sono pertanto riformulate, alla luce dei cambiamenti organizzativi intercorsi, come segue:

*Assicura la promozione e la realizzazione del servizio di comunicazione e informazione rivolto al pubblico, con particolare riferimento all'accoglienza e all'assistenza informativa degli studenti e delle loro famiglie e alla diffusione dei servizi offerti dall'Ateneo.*

*Assicura la promozione e la realizzazione del servizio di comunicazione, informazione e formazione sui temi generali indicati dall'Unione Europea compresi quelli sviluppati dall'Ateneo in questo ambito (Centro di informazione - Europe Direct).*

*Fornisce alla Direzione generale report periodici su eventuali reclami e suggerimenti di semplificazione.*

*Assicura la promozione e la realizzazione del servizio di comunicazione e informazione rivolto al pubblico internazionale.*

*Cura i rapporti con i competenti uffici interni ed esterni all'Amministrazione per le procedure di accesso.*

*E' l'ufficio referente, ai sensi dell'art.15 della Legge 183/2011, delle attività volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto agli stessi da parte delle amministrazioni.*

*In generale, provvede agli adempimenti previsti dalla L. 150/2000 e s.m.i.*

*Tramite l'attivazione di uno sportello avanzato Just Peace gestisce le attività di comunicazione, informazione e formazione sui temi della pace, predispone i servizi per gli studenti e le studentesse, ricercatori e ricercatrici, docenti universitari, rifugiate e rifugiati che sotto qualsiasi titolo godano della protezione internazionale. Lo sportello avanzato Just Peace effettuerà inoltre azione di raccordo sulla base dell'adesione dell'Ateneo al network RUNIPACE – Rete Università per la Pace - e*



*al Manifesto dell'Università inclusiva UNHCR, andando a supportare e coordinare le attività di Unisi Cares, del progetto Progetto TOGETHER (Erasmus+), del progetto Scholars at Risk (SAR) e di tutte le azioni derivanti dalla Partecipazione a Runipace e al Manifesto dell'Università inclusiva.*

3. A decorrere dalla data del protocollo del presente provvedimento, i procedimenti, le attività gli affari relativi all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place, sono modificati come all'allegato 1 al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante, a sostituzione di ogni precedente attribuzione.
4. Si precisa che, riguardo ai procedimenti, alle attività e agli affari relativi agli sportelli Just Peace e Europe Direct (progetto triennale finanziato dalla UE) in particolare, alle attività di informazione, comunicazione e formazione sui temi europei previste dal progetto, le stesse sono coordinate direttamente dall'ufficio con i delegati di riferimento dei due sportelli in qualità di responsabili scientifici e il Direttore Generale come attività centrale a servizio di tutto l'ateneo.

Siena, data della firma digitale

Il Direttore generale  
Emanuele Fidora

Il Responsabile del procedimento  
Clara Pluchino

#### ALLEGATI

1. aggiornamento procedimenti amministrativi, attività e affari

CLASSIFICAZIONE	MACRO FUNZIONI	FUNZIONI	NOME PROCEDIMENTO/ATTIVITA'/AFFARE	TIPOLOGIA (PROCEDIMENTO/ ATTIVITA'/AFFARE)	UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Responsabile del procedimento/Recapito telefonico/casella posta elettronica istituzionale
I - 08	Amministrazione	Trasparenza e relazioni con il pubblico	Gestione di servizi di primo contatto telefonico URP - Punto di primo contatto telefonico di ateneo (0577 235111 e 235555) e numero verde (800221644) Relazione e supporto al primo accesso dei contatti telefonici per tutto l'Ateneo - informazioni e orientamento utenza] italiani e stranieri	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
I - 08	Amministrazione	Trasparenza e relazioni con il pubblico	Sportello EDIC Siena Europe Direct Information Centre Progetto speciale su tematiche europee condivisa e coordinata dalla Commissione europea (progetto europeo - convenzione UE) Contact center interno e esterno, gestione sportello informativo e di consulenza su politiche, opportunità e finanziamenti dell'UE e assistenza progettazione europea Attività di comunicazione e formazione sui temi europei anche sui territori di riferimento dei Poli universitari di Siena, Arezzo e Grosseto Gestione piattaforma network EDIC e pagine social di riferimento Cura del ciclo degli acquisti, preparando disposizioni per la firma al RUP di Ateneo, ordini, ricezione ed elaborazione fatture elettroniche	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
I - 08	Amministrazione	Trasparenza e relazioni con il pubblico	Sportello Just Peace Mappatura e supporto tecnico amministrativo ai delegati per i progetti: UNISI Cares – Runipace - TOGETHER (Erasmus+) - University Corridors for Refugees (UNI-CO-RE) – SCHOLARS AT RISK (prima accoglienza, verifica dei bisogni, verifica dei requisiti per l'accesso alla formazione, assistenza all'iscrizione ed in itinere) Attività di informazione e comunicazione, Cura delle pagine web Gestione delle procedure di accoglienza, dello studente RIFUGIATI	Attività	Ufficio . relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
I - 15	Amministrazione	Editoria e attività informativo-promozionale	Materiali informativi per studenti Divulgazione informazioni relative ad attività e iniziative dell'Ateneo o gestite da altre PPAA e altri enti. Cura e organizza i contenuti e aggiorna informazione e comunicazione rivolta agli studenti internazionali. Europe Direct Siena – Newsletter Bacheche opportunità e alloggi	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
I - 08	Amministrazione	Trasparenza e relazioni con il pubblico	Ufficio di riferimento d'Ateneo in relazione alla garanzia di accesso e trasmissione dati tra PPAA ex art. 15 legge 183/2011, per la quale collabora con gli uffici di volta in volta competenti e si relaziona con l'esterno.	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>

I - 08	Amministrazione	Trasparenza e relazioni con il pubblico	Ufficio di riferimento d'Ateneo per la richiesta di informazioni e le relazioni con i cittadini singoli e associati (compresi reclami, apprezzamenti, accesso agli atti e accesso civico), per le quali collabora con gli uffici di volta in volta competenti e si relaziona con gli utenti interni ed esterni	Affare	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
I - 08	Amministrazione	Trasparenza e relazioni con il pubblico	Offerta formativa, servizi e informazioni su iscrizione e carriera: comunicazione, informazione, promozione	Affare	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
I - 08	Amministrazione	Trasparenza e relazioni con il pubblico	Osservatorio e monitoraggio pubblici di Ateneo - Ascolto e iniziative per migliorare le relazioni	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 01	Studenti e laureati	Orientamento, informazione e tutorato	Informazioni generali su immatricolazioni, iscrizioni, offerta formativa e normativa Prima accoglienza studenti (informazioni su servizi, strutture, sedi periferiche, alloggi etc.) Rapporti con enti pubblici, privati e informagiovani	Affare	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 07	Studenti e laureati	Servizi di assistenza socio-sanitaria e a richiesta	Accesso ai servizi sanitari per gli studenti, informazioni studenti italiani e stranieri Cambio del Medico per studenti fuori Regione Toscana Assistenza e orientamento relativamente agli adempimenti normativi e necessari sul territorio per studenti internazionali Sportello integrato di sostegno (assistenza sanitaria, sostegno economico, progetto TIME)	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 01	Studenti e laureati	Orientamento, informazione e tutorato	Studenti internazionali iscritti: servizi di orientamento e accoglienza	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 10	Studenti e laureati	Orientamento, informazione e tutorato	Rapporti con associazioni studentesche	Affare	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 08	Studenti e laureati	Conclusione e cessazione della carriera di studio	Studenti - Riconoscimento totale del titolo accademico straniero	Procedimento	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 02	Studenti e laureati	Selezioni, immatricolazioni e ammissioni	Studenti - Preimmatricolazione studenti con titolo estero azioni con le rappresentanze consolari e CIMEA per la documentazione necessaria	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>

V - 02	Studenti e laureati	Selezioni, immatricolazioni e ammissioni	Studenti - Equipollenze titoli di studio stranieri	Procedimento	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 02	Studenti e laureati	Selezioni, immatricolazioni e ammissioni	Gestione delle procedure di verifica studi accademici parziali effettuati all'estero	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 02	Studenti e laureati	Selezioni, immatricolazioni e ammissioni	Gestione procedure di verifica titolo di studio conseguito all'estero per immatricolazioni/iscrizioni a corsi di I, II e III livello	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 04	Studenti e laureati	Cursus studiorum e provvedimenti disciplinari	Gestione carriera studenti in mobilità internazionale in ingresso e rilascio certificato (learning agreement) (Transcript of Records)	Procedimento	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 05	Studenti e laureati	Diritto allo studio, assicurazioni, benefici economici, tasse e contributi	Diritto allo studio - Rapporti con l'Azienda Regionale per il diritto allo studio (DSU): informazioni a studenti	Affare	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 02	Studenti e laureati	Selezioni, immatricolazioni e ammissioni	Gestione procedure e relazioni con le rappresentanze diplomatiche, con MAE e MUR per gli studenti stranieri e/o con titoli stranieri (studenti non in mobilità) e Ministero dell'Interno per il soggiorno	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 02	Studenti e laureati	Selezioni, immatricolazioni e ammissioni	Gestione piattaforma web (Dream Apply) per il reclutamento, richieste di ammissione e valutazione titoli di accesso Gestione procedure di accettazione studenti stranieri	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
V - 02	Studenti e laureati	Selezioni, immatricolazioni e ammissioni	Gestione Piattaforma University per rilascio del visto	Attività	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>
I - 08	Studenti e laureati	Trasparenza e relazioni con il pubblico	Gestione della pagina web atta alla pubblicazione orari di apertura e chiusura degli uffici dell'ateneo	Affare	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e International Place	Campriani Angelita Tel. 0577 - 232295 <a href="mailto:angelita.campriani@unisi.it">angelita.campriani@unisi.it</a>