



Area del personale
Divisione amministrazione personale tecnico e amministrativo, servizio sanitario e pensioni

DDA Rep. 422/2012
PR. N. 25217 I/9
24 MAG. 2012

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

- Viste le leggi sull'istruzione superiore;
- Visti i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro del Comparto Università;
- Visto il D. L.vo n.165 del 30.3.2001 e successive modifiche ed integrazioni;
- Visto il regolamento per l'individuazione dei criteri di organizzazione degli uffici e dei servizi centrali di Ateneo e per l'attribuzione delle posizioni funzionali di maggiore rilevanza, emanato con DR n.1024 del 29.5.2007;
- Visto il regolamento di attuazione della legge 7.8.1990 n.241 in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, emanato con DR n.1037 del 30.5.2007;
- Vista la Disp. DA n.63 del 19.5.2011 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 4.3.2011 e dallo stesso condivisa e con cui si è provveduto altresì ad attribuire i relativi incarichi di responsabilità;
- Viste le successive note del Direttore Amministrativo con cui, al fine di predisporre gli atti di organizzazione interna delle posizioni organizzative individuate nel riassetto, i suddetti responsabili sono stati invitati a presentare una proposta di organizzazione interna delle posizioni stesse unitamente a una scheda analitico descrittiva della medesima posizione relativamente alle attività, ai processi e alle procedure nonché alle relazioni e agli interlocutori interni ed esterni più rilevanti per la posizione;
- Vista la proposta in tal senso pervenuta dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Vista la Legge della Regione Toscana n.41 del 24 febbraio 2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" che prevede di favorire l'accoglienza dei cittadini stranieri e contrastare i fenomeni di esclusione sociale con l'attivazione di percorsi integrati di inserimento sociale e l'accesso ai servizi territoriali;
- Visto il Protocollo di Intesa con la Regione Toscana dell'8.2.2010 relativo, coerentemente con quanto previsto dalla citata Legge regionale 41/2005, al rafforzamento e all'ampliamento della rete degli sportelli informativi per stranieri in Toscana;
- Vista la Legge della Regione Toscana n.29 del 9 giugno 2009 "Norme per l'accoglienza, l'integrazione partecipe e la tutela dei cittadini stranieri nella Regione Toscana", ed in particolare l'art.6, comma 65, che prevede che la Regione sostenga la mobilità studentesca internazionale come fattore di sviluppo e di innovazione, sia per il territorio regionale che per i paesi di provenienza e che, per la realizzazione di tali scopi, la Regione favorisca la creazione e la messa in rete di attività di orientamento ed accoglienza per studenti, dottorandi e ricercatori non comunitari non che l'attrazione di studenti e studiosi stranieri nel territorio regionale mediante la diffusione delle informazioni anche attraverso canali telematici, il raccordo con gli istituti culturali all'estero ed il coordinamento con le università;
- Vista la programmazione triennale 2010-2012 ex L. 43/2005, approvata dal Senato Accademico del 10 gennaio 2012;
- Tenuto conto che nella citata programmazione triennale 2010-2012, tra le azioni di miglioramento, è previsto lo sviluppo di servizi di accoglienza e supporto per gli studenti stranieri, sia al momento della loro immatricolazione sia in una fase successiva, servizi che, ad oggi, evidenziano numerose criticità;
- Al fine di ottemperare sia alle linee di indirizzo di cui alla normativa regionale citata, sia agli obiettivi della programmazione triennale 2010-2012 dell'Ateneo e quindi alle esigenze espresse in Senato Accademico e in Consiglio di Amministrazione in materia di internazionalizzazione;
- Al fine altresì di realizzare una delle iniziative faro richieste dall'Unione Europea agli Stati membri con la strategia Europa 2020, e in particolare l'iniziativa "Youth on the Move" per migliorare le prestazioni dei sistemi d'istruzione e aumentare l'attrattiva internazionale degli istituti europei di insegnamento superiore;
- Valutata pertanto la necessità di consolidare il presidio delle attività dedicate alle iniziative relative all'utenza internazionale sopra descritte in una unità organizzativa dell'Amministrazione Generale;
- Visto il D.Lgs. 7.3.2005 n.82 "Codice dell'amministrazione digitale", e in particolare l'art.58;

- Vista la Legge 12.11.2011 n.183 (Legge di Stabilità 2012), e in particolare l'art.15 contenente norme in materia di certificati e dichiarazioni sostitutive, in cui è altresì previsto che "le amministrazioni certificanti individuano un ufficio responsabile per tutte le attività volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto agli stessi da parte delle amministrazioni procedenti";
- Individuato per le finalità di cui sopra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, tenuto conto della mission definita per tale ufficio e delle principali attività che in esso si realizzano;
- Provveduto in data 24.4.2012 all'informazione preventiva prevista dal Protocollo per le Relazioni Sindacali per i provvedimenti di modifica dell'assetto organizzativo;
- Tenuto conto delle osservazioni pervenute in data 3.5.2012 e in data 17.5.2012 dalle sigle sindacali UIL-RUA, CISAL, CISAPUNI e USB-PI;
- D'intesa con il Rettore;

DISPONE

1 – A decorrere dalla data del presente provvedimento, nell'ambito dell'unità organizzativa di I livello Ufficio Relazioni con il Pubblico istituita con Disp DA n.63 del 19.5.2011, è attivato lo "**Sportello Integrato Internazionale**" con l'obiettivo principale di porsi come punto dedicato all'utenza internazionale allo scopo di facilitarne l'accesso e l'integrazione sul territorio e nell'ambito dell'Istituzione Universitaria, mediante l'apporto di un servizio di informazione e comunicazione. Tale sportello curerà, inoltre, i rapporti con i competenti uffici interni ed esterni all'Amministrazione per la realizzazione delle finalità sopra indicate.

Lo sportello avrà come traguardo progettuale quello di proporsi in forma integrata con il territorio raggiungendo così un'utenza internazionale più ampia, che farà riferimento ad altre necessità e bisogni espressi in relazione ad altri Enti pubblici e privati ma con la forza di rispondere come sistema integrato.

I "cittadini internazionali" destinatari dei servizi dello Sportello Integrato Internazionale sono:

1. studenti internazionali iscritti che iniziano e concludono un intero ciclo di studi presso l'Università degli Studi di Siena (corsi di I e II livello, master universitari, dottorato di ricerca, scuole di specializzazione);
2. studenti internazionali iscritti a corsi singoli che effettuano uno o due semestri presso una facoltà;
3. studenti internazionali in mobilità;
4. visiting professors, teaching staff, ricercatori, dottorandi, personale tecnico e amministrativo in mobilità.

Lo sportello, inoltre, dovrà avere un'impostazione "blended" (Assistenza blended):

- Sportello virtuale: realizzazione di una piattaforma di comunicazione con gli studenti internazionali;
- Sportello fisico.

Operativamente si dovrà configurare come un servizio unico, un'offerta integrata di attività in grado di rispondere efficacemente ai bisogni degli specifici destinatari – cittadini comunitari, non comunitari, italiani con titolo di studio straniero - affrontando le informazioni e i procedimenti amministrativi che riguarderanno gli adempimenti necessari che l'utente straniero dovrà affrontare nelle singole fasi e pertanto:

- prima di arrivare a Siena;
- a Siena;
- prima di partire da Siena.

Per gli aspetti comuni alle tipologie di destinatario il servizio dovrà offrire:

- informazioni sull'offerta didattica (in italiano e in inglese)
- prima informazione sugli accordi, convenzioni, progetti di scambio, titoli multipli/congiunti (gestiti dalla Divisione Relazioni internazionali) dell'Ateneo
- informazioni e assistenza su:
 - Ateneo e la propria organizzazione
 - orientamento e offerta didattica e di ricerca
 - modalità di accesso
 - tasse
 - borse di studio e opportunità di Diritto allo Studio Universitario (DSU)
 - assistenza sanitaria
 - organizzazione logistica nell'Ateneo e nella città
 - città e sugli altri enti
 - possibilità di alloggio (privato e dell'Azienda Regionale al Diritto allo Studio Universitario)
 - opportunità di corsi per l'apprendimento o approfondimento della lingua italiana
 - opportunità di diritto allo studio e borse di studio
 - opportunità di lavoro, tirocini e stage
- cura dei rapporti con i competenti uffici interni ed esterni all'Amministrazione per le procedure di accesso.

Gli operatori dello sportello dovranno essere in grado di dare risposte su tutte le questioni amministrative, didattiche e logistiche che interessano un destinatario internazionale, assistendo e "accompagnando" l'utente nel

percorso che va dall'accesso all'integrazione. Sarà fondamentale per l'utente svolgere l'esperienza assistito da studenti tutor ad hoc e studenti del Network ESN (Erasmus Student Network) come già avviene per lo studente internazionale in mobilità.

Lo sportello virtuale riporterà tutti i servizi offerti dallo Sportello Integrato Internazionale dedicando una specifica parte del Portale istituzionale di Ateneo denominata **International Place** che raccoglierà le attività dei servizi offerti rivolti in primis all'utenza internazionale, come:

- *Prospective students* (immatricolazioni e iscrizioni) gestito dallo Sportello Integrato Internazionale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**International Students**)
- *Exchange students* (programmi di scambio, convenzioni e accordi, titoli multipli /congiunti) gestito dalla Divisione Relazioni internazionali (**International Desk**)

L'**International Place** – pagina del portale che corrisponde anche all'immagine del luogo fisico dove tali servizi si trovano (nei locali dell'URP, in Via Banchi di Sotto 55, in modo da essere immediatamente riconoscibile) per semplificare l'accesso si rivolgerà all'utente con gli stessi contatti mail e telefonici che gestirà in collaborazione con le Divisioni coinvolte in fase di *back office*.

Per la realizzazioni delle attività dello Sportello Integrato Internazionale, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si coordinerà con i responsabili delle Divisioni e altre unità organizzative dedicate agli studenti e con il Responsabile della Divisione relazioni internazionali.

Al fine di armonizzare le decisioni e le attività delle unità organizzative sopra descritte, tra loro e con gli obiettivi dello Sportello Integrato Internazionale, di eliminare variabilità di comportamenti, di definire esattamente le responsabilità circa gli atti di immatricolazione e iscrizione e di stabilire la procedura di istituzione dei titoli congiunti, saranno definiti specifici protocolli per le necessarie direttive di lavoro.

2 – A decorrere dalla data del presente provvedimento, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è altresì individuato, ai sensi dell'art.15 della Legge 12.11.2011 n.183 citato nelle premesse, quale ufficio **referente per tutte le attività volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto agli stessi da parte delle amministrazioni procedenti**. L'ufficio ha altresì la responsabilità relativamente alla predisposizione, in collaborazione con l'Ufficio convenzioni, delle convenzioni per l'accesso ai dati di cui all'art.58 del D.Lgs 7.5.2005 n.82 "Codice dell'amministrazione digitale".

3 – Tenuto conto che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per l'espletamento delle proprie attività così come integrate dai punti precedenti, opera trasversalmente con gli uffici e i servizi dell'Amministrazione Generale, lo stesso è collocato in staff alla Direzione Amministrativa.

Le attività, i processi, le procedure nonché le relazioni e gli interlocutori interni ed esterni più rilevanti per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono dettagliatamente descritte nella scheda analitico descrittiva allegata al presente provvedimento, di cui fa parte integrante.

Conseguentemente, dalla data del presente provvedimento, i seguenti procedimenti amministrativi di cui al citato regolamento di attuazione della legge 7.8.1990 n.241 in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, emanato con DR n.1037 del 30.5.2007, sono attribuiti alle unità organizzative di seguito indicate con conseguente variazione della tabella allegata al regolamento stesso:

titolo	descrizione titolo	classe	descrizione classe	procedimenti	UOR
1	Amministrazione	14	Associazioni e attività culturali, sportive e ricreative	Attività culturali, sportive e ricreative - promozione presso gli studenti	Divisione orientamento e diritto allo studio
5	Studenti e laureati	6	Tirocinio, formazione e attività di ricerca	Studenti dell'Ateneo - Iscrizione programmi di studio Lifelong learning Erasmus	Divisione relazioni internazionali
7	Personale	2	Assunzioni e cessazioni	Docenti extracomunitari - Procedure di ingresso in rapporto con le autorità competenti	Ufficio relazioni con il pubblico
7	Personale	10	Servizi a domanda individuale	Collaboratori per attività di ricerca - Familiari al seguito, procedure di ingresso in rapporto con le autorità competenti	Ufficio relazioni con il pubblico
5	Studenti e laureati	1	Orientamento, informazione e tutorato	Studenti stranieri - Orientamento e accoglienza	Ufficio relazioni con il pubblico
5	Studenti e laureati	2	Selezioni, immatricolazioni e ammissioni	Studenti extracomunitari residenti all'estero- Procedure per il rilascio del permesso di soggiorno da parte delle autorità competenti per l'immatricolazione	Ufficio relazioni con il pubblico

Inoltre, le attività e i compiti affidati a ciascuna unità di personale assegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico saranno sinteticamente descritti in una specifica scheda informativa. Tale scheda ha lo scopo di esporre una oggettiva e veritiera descrizione delle attività e dei compiti stessi; la scheda sarà periodicamente aggiornata dal Responsabile dell'Ufficio stesso.

Dalla data del presente provvedimento è pertanto disposta la disattivazione del Front Office, le cui attività sono confluite nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il Direttore Amministrativo
Ines Fabbro

Siena,

24 MAG. 2012





SCHEDA PER LA DESCRIZIONE DELLA POSIZIONE

Questa scheda rappresenta uno strumento utile per descrivere una specifica posizione organizzativa, illustrandone le principali attività, le principali relazioni sia con enti/ soggetti interni sia con enti/ soggetti esterni.

1. ANAGRAFE DELLA POSIZIONE ORGANIZZATIVA

DENOMINAZIONE: **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

TIPOLOGIA: **UNITA' ORGANIZZATIVA DI I LIVELLO**

POSIZIONE DI DIPENDENZA: **DIREZIONE AMMINISTRATIVA**

MISSION DELLA POSIZIONE (obiettivi generali):

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 Amministrativa report periodici su eventuali reclami e suggerimenti di semplificazione.

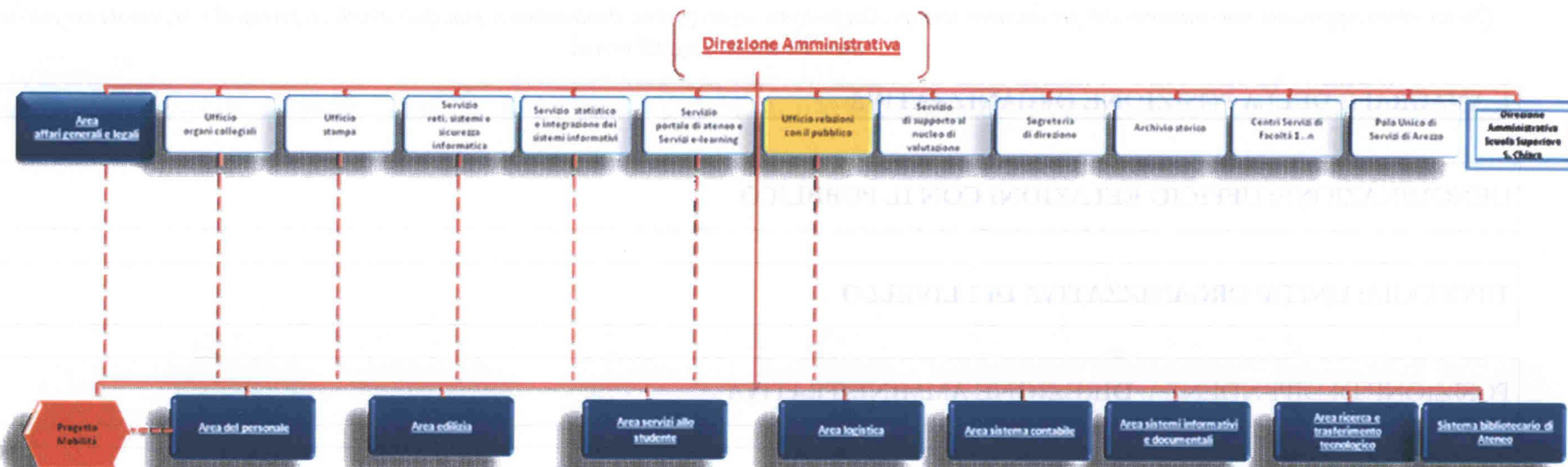
Assicura la promozione e la realizzazione del servizio di comunicazione e informazione rivolto al pubblico internazionale.

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.



2. COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA





3. PRINCIPALI ATTIVITA' DELLA POSIZIONE E TIPO DI RESPONSABILITA' ASSEGNATO

Descrivere brevemente le principali aree di attività della posizione ed identificare il tipo di responsabilità connessa a ciascuna di esse facendo riferimento al glossario sottostante.

Principali attività della posizione	Tipo di responsabilità connessa (1)
Distribuzione dei compiti e delle responsabilità tra i collaboratori, guida e controllo sulla loro attività, con attenzione all'equa ripartizione dei carichi di lavoro e all'aggiornamento dei compiti assegnati	Provvede
Assistenza e consulenza nelle materie di competenza dell'Ufficio per tutte articolazioni organizzative che ne facciano richiesta	Garantisce
Realizzazione e garanzia di tutte le attività di informazione, comunicazione e aggiornamento dati sulle materie di competenza della posizione attraverso il web, assicurando altresì le eventuali altre forme di pubblicità previste dalle legge e dalle disposizioni interne	Garantisce
Verifica delle autocertificazioni – art.46 D.P.R. 445/2000	Provvede
Rilascio delle certificazione	Provvede
Promozione e realizzazione del servizio di comunicazione e informazione rivolta 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
Informazione sui servizi e offerti dall'Azienda regionale al Diritto allo studio universitario di Siena	Collabora
Informazione sulle soluzioni abitative offerte dal territorio di Siena, di Arezzo e di Grosseto	Collabora
Informazione sulla "scelta del medico" a Siena sulla base di accordo con la USL di Siena	Collabora
Diffusione di informazioni sugli eventi culturali e sociali anche di altri enti.	Collabora
Diffusione del materiale informativo proprio e di quello prodotto dagli altri servizi di Ateneo.	Garantisce
Informazione su tutti i numerosi cambiamenti organizzativi derivanti dall'aggregazione dei dipartimenti e dalle altre modifiche introdotte dal nuovo Statuto di Ateneo	Assicura
Assistenza all'utenza in tutta la fase che precede le immatricolazioni e iscrizioni nonché durante il periodo previsto per il SUI - Sportello Unico Immatricolazioni di cui ne cura l'aspetto informativo, di assistenza alla compilazione e di controllo della modulistica e della documentazione necessaria all'immatricolazione.	Assicura
Reciproca informazione tra l'ufficio delle relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione nonché tra gli URP delle altre amministrazione soprattutto del territorio (art. 8 legge 7 agosto 1990 n. 241)	Garantisce
Produzione di bacheche virtuali per la diffusione di informazioni sulle opportunità di formazione, borse di studio, volontariato, concorsi, lavoro e tempo libero offerte dall'ateneo, da altri enti in Italia o all'estero (in particolare dall'Unione europea)	Garantisce



Implementazione di postazioni internet gratuite presenti all'URP e messe a disposizione dell'utenza. Utilizzo dei servizi on-line dell'ateneo per gli studenti e per il personale (in particolare assiste le iscrizioni ai test di accesso, agli anni successivi e alla magistrale nonché la compilazione obbligatoria all'Almalaurea ecc.) Assistenza alla connessione alla rete wireless di ateneo e dell'URP utilizzando il proprio computer portatile	Assicura
In collaborazione con il Servizio di Audit interno, gestione delle segnalazioni di reclami, sui quali riferisce costantemente ai servizi e agli uffici competenti, nonché alla direzione amministrativa allo scopo di favorire l'adozione dei necessari miglioramenti e/o correttivi volti anche alla prevenzione delle controversie. Raccolta sistematica di informazioni, di suggerimenti, di criticità segnalate e dei reclami da inviare alla Direzione amministrativa e/o al Rettore (a seconda degli argomenti) con report periodici	Provvede
Promozione e collaborazione alle iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi, anche con il supporto delle procedure informatiche (art. 11 del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche");	Provvede
Promozione e realizzazione di attività e servizi 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).	Provvede
Provvede al raccordo tra le reti Europe Direct della Toscana ed europee, coopera con altre Reti di informazione e di sviluppo locale, nazionali o comunitarie, attive nella stessa regione e in altri Paesi dell'Ue. Cura il collegamento con le rappresentanze delle Istituzioni europee in Italia e con il Dipartimento delle politiche comunitarie della Presidenza del Consiglio dei Ministri.	Provvede
Organizzazione di attività di informazione, comunicazione e pubblicistica, orientamento, assistenza e consulenza, educazione e formazione, promozione e animazione sui temi europei consentendo alle Istituzioni europee di migliorare la diffusione di informazioni adeguandole alle necessità locali e regionali. Pianifica e organizza annualmente i servizi, le iniziative e le attività per fornire ai cittadini risposte adeguate sull'Unione europea.	Provvede
Cura una vasta gamma di pubblicazioni, opuscoli e guide gratuiti sul funzionamento delle istituzioni dell'Unione europea, i Trattati su cui si fonda, gli atti legislativi che produce e attua di concerto con i Governi nazionali, le principali politiche comuni, le opportunità di finanziamento per enti, imprese e organizzazioni della società civile.	Provvede
Assistenza all'utenza internazionale in tutta la fase che precede le immatricolazioni e iscrizioni attraverso le attività lo sportello integrato internazionale	Assicura e Garantisce
Semplificazione dell'accesso del pubblico internazionale, informazione e orientamento (fin da prima di arrivare a Siena), accoglienza e supporto all'utente in tutte le fasi della carriera.	Assicura
Promozione e realizzazione del servizio di comunicazione e informazione rivolta al pubblico con particolare riferimento all'accoglienza e all'assistenza informativa degli studenti internazionali e delle loro famiglie e alla diffusione dei servizi offerti dall'Ateneo.	Assicura
Offerta di un servizio costante di informazione telefonica attraverso un call center (numero verde 800221644 e centralino di ateneo), per posta elettronica e diretta all'utenza, sia all'interno che all'esterno dell'ente.	Garantisce



Informazione assistenza dei servizi informatici introdotti dalle strutture dell'Ateneo preposte	Collabora
Gestione, garanzia e verifica della trasmissione dei dati o dell'accesso diretto agli stessi da parte delle Amministrazioni (art.15 L.183/2011)	Partecipa
Convenzioni per l'accesso ai dati di cui all'art.58 del D.Lgs 7.5.2005 n.82 "Codice dell'amministrazione digitale".	Sovrintende

(1) Identificare il tipo di responsabilità connessa facendo riferimento al seguente glossario:

Responsabilità di funzionamento dei processi di servizio

Assicura, garantisce sono usati per indicare compiti che si svolgono sotto la responsabilità di chi occupa la posizione, sia direttamente che eventualmente tramite altre persone dipendenti, ma normalmente senza la sua partecipazione diretta.

Responsabilità della gestione delle risorse

Assegna, coordina, guida, sovrintende e simili vengono utilizzati per indicare attività di direzione su funzioni o posizioni che hanno ampia autonomia.

Responsabilità della contributiva/assistenza/staff

Collabora, assiste, contribuisce, partecipa e simili sono usati per indicare attività di supporto al superiore o ad altre posizioni non dipendenti.

Responsabilità diretta di tipo gestionale

Cura, organizza, provvede, pianifica, altri verbi di azione diretta e di tipo gestionale sono usati per indicare compiti svolti direttamente da chi occupa la posizione.

Responsabilità diretta di tipo operativo

Effettua, elabora, realizza, verifica, altri verbi di azione diretta e di tipo operativo sono usati per indicare compiti svolti direttamente da chi occupa la posizione.



4. PRINCIPALI RELAZIONI DELLA POSIZIONE

Individuare le relazioni e gli interlocutori interni ed esterni più rilevanti (per tipologia, attività e tipo di rapporto) per la posizione.

Enti/soggetti interni (2)	Attività principale svolta	Tipo di rapporto specificare se consulenziale, direttivo o collaborativo (3)
Tutti gli organi e le articolazioni di ateneo	Cooperazione, integrazione, scambio di idee, definizione di progetti congiunti assicurando il raggiungimento di obiettivi di interesse comune	Collaborativo/Consulenziale
Ufficio stampa, Servizio portale di Ateneo e servizi e-learning	Informazione, consulenza assistenza Attività di informazione e comunicazione	Collaborativo/Consulenziale
Divisione Corsi di I e II livello, Divisione Corsi di III livello, Divisione Orientamento e Diritto allo studio, Ufficio ordinamenti didattici, Servizio manutenzione procedure informatiche e reporting per gli studenti	Informazione, consulenza assistenza Attività di informazione e comunicazione e controllo	Collaborativo/Consulenziale
Divisione relazioni internazionali, Divisione Ricerca, Liason Office,	Informazione, consulenza assistenza sulle attività relative alle politiche e ai temi europei e all'internazionalizzazione	Collaborativo/Consulenziale
Segreteria di direzione, Audit interno, Segreteria del Rettore,	Attività di verifica e di controllo rispetto al monitoraggio dei bisogni, raccolta reclami e suggerimenti	Collaborativo/Consulenziale
Progetto aggregazione dipartimenti, Divisione personale tecnico e amministrativo, Servizio concorsi e selezioni.	Informazione e comunicazione sulla base delle novità introdotte dal nuovo statuto Collaborazione informazione variazioni del personale	Collaborativo/Consulenziale
Ufficio organi collegiali, Archivio storico, Divisione atti normativi e affari istituzionali, Ufficio legale contenzioso	Informazione, consulenza, assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Crie – Centro di ricerca sull'integrazione europea	Informazione, consulenza assistenza sui temi europei	Collaborativo/Consulenziale
Ufficio convenzioni	convenzioni per l'accesso ai dati di cui all'art.58 del D.Lgs 7.5.2005 n.82 "Codice dell'amministrazione digitale".	Collaborativo/Consulenziale



Istituzioni/Aziende/Enti esterni (4)		
Azienda DSU	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
USL	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Regione Toscana	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Comune di Siena	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Provincia di Siena	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Camera di Commercio di Siena	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Ufficio provinciale dell'istruzione	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Scuole di Siena	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Università per stranieri	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Istituzione europee e loro rappresentanze in Italia	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Reti europee di informazione e altri network internazionali	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Agenzie europee	Informazione, consulenza assistenza	Collaborativo/Consulenziale
Autorità competenti (Questura, ...)	Rilascio Permessi di soggiorno	Collaborativo/Consulenziale

(2) Per **ente interno** è da intendersi qualunque unità organizzativa e struttura organizzativa dell'Università di Siena, posizioni organizzative dell'Ateneo, organi istituzionali di Ateneo, commissioni degli organi di Ateneo e personale di ricerca.

(3) Per **Rapporto Collaborativo** è da intendersi qualunque tipo di relazione che favorisce la cooperazione, l'integrazione e lo scambio di idee tra i diversi interlocutori coinvolti (ad esempio dando e ricevendo informazioni, discutendo problemi) assicurando il buon funzionamento della comunicazione reciproca ed accettando di condividere la responsabilità dei risultati.

Per **Rapporto Consulenziale** è da intendersi qualunque tipo di relazione in cui si tende a fornire il proprio contributo, il proprio supporto e più nello specifico la propria competenza professionale, consigliando, suggerendo ed influenzando i comportamenti e le decisioni degli interlocutori.

Per **Rapporto Direttivo** è da intendersi qualunque tipo di relazione che in modo chiaro e determinato controlla e dirige i comportamenti e le decisioni degli interlocutori verso la corretta esecuzione.

(4) Per **Ente esterno** è da intendersi qualunque istituzione/azienda/ente diversi dall'Università di Siena, nonché soggetti singoli esterni, con cui la posizione deve entrare in rapporto, consulenti, committenti, professionisti, fornitori, ecc.