

# SUPPORTO ALLA CARRIERA UNIVERSITARIA

## Sommario

Accesso ai corsi di laurea a numero programmato.....	1
Segreterie studenti.....	2
Carriere alias .....	4
Studenti con disabilità o DSA.....	5
Tirocini curriculari.....	6
Consegna/ritiro delle pergamene (titoli di studio e di abilitazione) .....	7
Apprendimento e potenziamento linguistico .....	8
Modalità di reclamo.....	10
Modalità di accesso agli atti .....	10

## Accesso ai corsi di laurea a numero programmato

- informazioni sulle procedure selettive per l'ammissione a corsi a numero programmato nazionale e locale (bandi, iscrizione ai concorsi, scadenze ecc.).
- gestione del passaggio di corso per studenti/esse già iscritti/e ad altro corso di studio di questo Ateneo
- immatricolazione/trasferimento per i candidati che abbiano sostenuto la prova di ammissione presso un Ateneo diverso da quello fiorentino e risultino in posizione di "assegnati" o "prenotati" nei concorsi nazionali per l'accesso ai corsi di Medicina e Chirurgia, Odontoiatria e Protesi dentaria e Architettura e Scienze dell'Architettura

### A chi è destinato

Tutti coloro che intendono avviare una carriera universitaria presso un corso a numero programmato nazionale o locale.

### Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi alla Didattica

UP Procedure selettive per gli studenti

### Ubicazione

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

Responsabile

Claudio Melis

### Giorni e orari di apertura al pubblico

Servizio telefonico:

lunedì, martedì e mercoledì 9.30-11.30

giovedì 15.00-16.30

A chi rivolgersi

[Sportello Procedure selettive per gli studenti](#)

Contatti

Tel. 055 2757206

lunedì, martedì e mercoledì 9.30-11.30

giovedì 15.00-16.30

iscrizioni.numeroprogrammato@unifi.it

Link utili

[Accesso a corsi di studio a numero programmato nazionale](#)

[Accesso a corsi di studio a numero programmato locale](#)

[Corsi di laurea a programmazione nazionale e locale | anni successivi](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	2 (Telefono, email)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la scadenza del bando e la pubblicazione delle graduatorie	giorni lavorativi	30
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo e delle Scuole	tempo di aggiornamento	tempestivo

## Segreterie studenti

La Segreteria Studenti si occupa della gestione amministrativa della carriera dello studente. La puoi contattare per informazioni, dubbi o verifiche relative a:

- immatricolazioni e iscrizioni
- abbreviazioni di carriera
- corsi singoli
- tasse universitarie, ISEE e agevolazioni economiche
- rimborsi
- passaggi e trasferimenti
- procedure di interruzione, sospensione degli studi e decadenza rilascio certificati e Diploma Supplement.

A chi è destinato

Studentesse e studenti iscritti e future studentesse e studenti in possesso dei requisiti di accesso ai corsi di studio di primo e secondo ciclo.

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi alla Didattica - UP Procedure selettive per gli studenti

Ubicazione

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

Responsabile

Claudio Melis

Giorni e orari di apertura al pubblico

Il servizio telefonico è attivo lunedì, martedì e mercoledì dalle 9.30° alle 11.30, e giovedì dalle 15.00 alle 16.30. Gli sportelli sono disponibili previo appuntamento.

Contatti

[Servizi](#) | [Sportelli](#) | [Contatti](#) | [Università di Firenze](#)

Link utili

[Regolamento Didattico di Ateneo](#)

[Manifesto degli studi](#)

[Regolamento di Ateneo sulle contribuzioni studentesche](#)

[Regolamento dei procedimenti disciplinari degli studenti](#)

[Pagina web Iscrivarsi](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	3 (telefono, email, sportello)
Tempestività	tempo medio intercorso tra la richiesta e la risposta	giorni lavorativi	7
Trasparenza	aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo e delle Scuole	tempo di aggiornamento	tempestivo

## Carriere alias

L'alias prevede l'assegnazione di un'identità provvisoria che resta attiva per tutta la durata della carriera o fino alla richiesta di nuova modifica delle generalità da parte dello/a studente/essa.

A chi è destinato

Il servizio è destinato a studenti e studentesse regolarmente iscritti/e che possono chiedere l'attivazione di un alias, ovvero la sostituzione del nome anagrafico con un nome "di elezione" che potrà essere utilizzato per l'accesso ai servizi interni dell'Ateneo.

[Modalità di accesso al servizio](#)

Unità organizzativa di riferimento:

Area Servizi alla Didattica - Unità di Progetto UNIFI Include

Ubicazione

via delle Pandette 32, edificio D1, Campus di Novoli.

Responsabile ad interim

Simonetta Pulitini

Giorni e orari di apertura al pubblico: Appuntamenti personalizzati

A chi rivolgersi

[UNIFI INCLUDE](#)

Contatti

unifiinclude.genere@unifi.it

Numero di telefono (lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9:30 alle ore 12.30 – venerdì dalle 9.30 alle ore 11.00): 055 275 9005

Link utili

[La carriera alias](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	3 (Telefono, email, sportello)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico dell'istanza	giorno lavorativo	1
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	tempo di aggiornamento	tempestivo

## Studenti con disabilità o DSA

Il Servizio Unifi include, svolto in collaborazione con il Centro di Riferimento Regionale Criticità Relazionali - CRCR, intende garantire e creare pari opportunità di studio agli studenti disabili e/o DSA sì che possano vivere pienamente l'esperienza universitaria in modo autonomo e partecipato.

Il servizio si occupa della progettazione di un percorso di sostegno per ogni studente con disabilità e/o con DSA attraverso strumenti ed ausili che consentano loro durante tutto il percorso formativo di studiare e sostenere esami nel modo più efficace.

A chi è destinato

Il servizio può essere fruito da qualsiasi studente disabile e/o con DSA. Al fine, tuttavia, di poter fruire di servizi specifici o adattamenti della didattica è necessario che lo studente presenti la certificazione della propria disabilità e/o di invalidità civile e/o di DSA o altra documentazione specialistica che attesti la particolare patologia o disturbo e svolga un colloquio conoscitivo con un operatore del Servizio, al fine di individuare i suoi peculiari bisogni e correlare ad essi misure e supporti.

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi alla Didattica- Unità di Progetto Unifi Include

Ubicazione

via delle Pandette 32, edificio D1, Campus di Novoli.

Responsabile

Simonetta Pulitini

Giorni e orari di apertura al pubblico

Per prenotare un appuntamento con UNIFI INCLUDE utilizza il servizio di prenotazione Ufirst (da [web](#) o tramite app)

A chi rivolgersi

[UNIFI Include](#)

Contatti

[unifiinclude@unifi.it](mailto:unifiinclude@unifi.it)

Numero di telefono 055 2759005 (lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 – venerdì dalle 9.30 alle ore 11.00)

Link utili

[Servizio UNIFI Include](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	4 (email, telefono, appuntamento in presenza o meet)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico dell'istanza	giorno lavorativo	1
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	tempo di aggiornamento	tempestivo

## Tirocini curriculari

Il servizio cura la stipula delle convenzioni tra Ateneo (soggetto promotore) e soggetti esterni (soggetto ospitante) pubblici o privati, disponibili ad ospitare studenti iscritti al nostro Ateneo per svolgere un periodo di tirocinio.

A chi è destinato

Il servizio è rivolto a soggetti esterni interessati ad ospitare tirocinanti.

Il servizio fornisce anche consulenza ai corsi di studio interessati ad attivare convenzioni.

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

UP Offerta Formativa e Qualità dei corsi di studio – Post laurea – Tirocini

Ubicazione

Rettorato – Piazza San Marco, 4 – Firenze

Responsabile

Simonetta Pulitini

Giorni e orari di apertura al pubblico

Su appuntamento

A chi rivolgersi

[UP Offerta Formativa e Qualità dei corsi di studio](#)

Contatti

stages@adm.unifi.it

Link utili

[Tirocini](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	2 (email, telefono)
Tempestività	Tempo di riscontro alla richiesta	giorno lavorativo	1
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo	tempo di aggiornamento	tempestivo

## **Consegna/ritiro delle pergamene (titoli di studio e di abilitazione)**

Il servizio risponde al bisogno degli ex studenti di entrare o rientrare (nel caso di distruzione, furto o smarrimento) in possesso della pergamena quale attestato finale, avente valore legale, del conseguimento del titolo di studio o di abilitazione.

A chi è destinato

Ex studenti/esse laureati/e nei corsi di studio triennali e magistrali e nei master di I e II livello, specializzandi/e, dottorandi/e e professionisti in formazione a conclusione del ciclo di studio

### Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici, UP Servizi generali

Ubicazione

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

Responsabile

Gabriele Gentilini

Giorni e orari di apertura al pubblico

Le pergamene di laurea, laurea magistrale, laurea magistrale a ciclo unico a partire dall'annualità 2023 vengono consegnate direttamente al recapito dichiarato dallo studente nella domanda di laurea.

Per le pergamene riferibili alle annualità anteriori oltre che per i titoli di master, specializzazione ed abilitazioni professionali rivolgersi a:

[servizio-consegna-pergamene@unifi.it](mailto:servizio-consegna-pergamene@unifi.it)

A chi rivolgersi

[servizio-consegna-pergamene@unifi.it](mailto:servizio-consegna-pergamene@unifi.it)

Link utili

[Ritiro diplomi di laurea e di abilitazione | Università di Firenze](#)

Modalità di reclamo  
customercareASEPL@unifi.it

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per la consegna della pergamena	n. canali	2 (consegna a domicilio o allo sportello)
Tempestività*	Tempo medio di disponibilità della pergamena	mese	1 mese dalla riproduzione a stampa
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	tempo di aggiornamento	tempestivo

\*Le pergamene originali dei diplomi di laurea, a decorrere da quelli afferenti all'annualità 2023, sono disponibili entro il mese dalla riproduzione a stampa. Le pergamene relative alle annualità pregresse sono disponibili a distanza di alcuni mesi dal conseguimento del titolo. Le pergamene originali dei diplomi di abilitazione sono disponibili a distanza di alcuni anni.

## **Apprendimento e potenziamento linguistico**

Il Centro Linguistico di Ateneo organizza:

- percorsi formativi per l'apprendimento delle lingue straniere, della lingua dei segni italiana (LIS) e dell'italiano lingua seconda.
- verifica della conoscenza linguistica ai fini del superamento delle prove di idoneità obbligatorie nei corsi di laurea, e del rilascio di certificati di conoscenza (per uso personale, partecipazione a programmi di mobilità internazionale, accordi dei corsi di laurea bilaterali, requisito di accesso a UniFi per italiani e stranieri, ecc.)

A chi è destinato

Comunità universitaria: laureato/a fino a 18 mesi dall'acquisizione del titolo, specializzando/a, dottorando/a, borsista, assegnista, personale UniFi tecnico-amministrativo e docente, ricercatore/trice, international student

Comunità e territorio: cittadini privati, imprese, enti pubblici e privati con convenzione

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Centro Linguistico di Ateneo (CLA)

Ubicazione

via degli Alfani 58, 50121, Firenze (sede Presidenza e Direzione)

[Sedi didattiche](#)



Responsabile  
Laura Tucciarelli, Direttore Tecnico

Giorni e orari di apertura al pubblico  
Dal lunedì al venerdì  
8.00-19.00

A chi rivolgersi  
[Contatti CLA](#)

Contatti  
Segreteria: Via degli Alfani, 58 senza appuntamento o con appuntamento in videoconferenza  
Tel. 055 2756910  
Info generali:  
[cla@cla.unifi.it](mailto:cla@cla.unifi.it)  
Email specifiche:  
[corsi@cla.unifi.it](mailto:corsi@cla.unifi.it) (info su corsi)  
[test@cla.unifi.it](mailto:test@cla.unifi.it) (info su test e verifiche)  
[infoitaliano@cla.unifi.it](mailto:infoitaliano@cla.unifi.it) (info international student)

Link utili  
Sito CLA: [cla.unifi.it](http://cla.unifi.it)  
Iscrizioni online studenti: [Iscrizioni online | Lingue Straniere e LIS](#)

Prenotazioni online test studenti dei CdL: [Prenotazioni online | Verifiche linguistiche](#)

Formazione gratuita per preparazione alla prova di idoneità linguistica: [Formazione gratuita | Verifiche linguistiche](#)

Iscrizioni studenti in mobilità internazionale ai corsi di italiano L2: [Iscrizioni | Italiano L2 | Centro Linguistico di Ateneo | UniFI](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	4 (sportello di persona, videoconferenza, email, telefono)
Tempestività	tempo di risposta alle richieste inoltrate tramite mail	giorni lavorativi	3
Trasparenza	aggiornamento delle informazioni utili sul sito	giorni lavorativi	1
Efficacia percepita	Soddisfazione degli utenti rilevata nelle indagini GP	Gradimento misurato su una scala 1-6	>4

## **Modalità di reclamo**

La prima modalità di reclamo è l'inoltro di un'istanza al/la Responsabile dell'unità organizzativa di riferimento indicato/a per ciascun servizio.

È inoltre possibile inoltrare il reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite l'apposito modulo "reclami, segnalazioni e suggerimenti" reperibile alla pagina dell'URP sul sito di Ateneo (Home > Ateneo > Comunicazione > URP).

## **Modalità di accesso agli atti**

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi relativi ai servizi erogati, secondo una delle tre modalità di legge disciplinate nel *Regolamento di Ateneo sulla disciplina del diritto di accesso* (decreto rettorale n. 508(123431) del 6 giugno 2023), è attuabile mediante la modulistica reperibile nella pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sul sito di Ateneo (Home > Ateneo > Comunicazione > URP > Modulistica).