



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Carta dei servizi dell'Università degli Studi di Firenze





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Carta dei servizi dell'Università degli Studi di Firenze



CARTA DEI SERVIZI

DELL'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI FIRENZE

La Carta dei servizi dell'Università di Firenze presenta le caratteristiche e le modalità di erogazione dei principali servizi offerti dall'Ateneo.

La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione dinamico, riflesso di un'ampia offerta di servizi in costante evoluzione, ed è periodicamente soggetta a revisione. Si compone di una parte generale, contenente i principi generali a cui l'Ateneo si ispira nella strutturazione ed erogazione dei servizi, e di una serie di collegamenti alle pagine web relative ai singoli servizi.

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'Ateneo per una comunicazione sempre più accessibile e trasparente con i propri portatori di interesse, e in quest'ottica saranno via via ampliati il numero dei servizi mappati e le informazioni raccolte per ciascun servizio, compresi gli indicatori e standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti.

1. Principi generali per l'organizzazione dei servizi

L'Università degli Studi di Firenze rappresenta una realtà storica e consolidata nel panorama nazionale delle grandi organizzazioni per la ricerca e la formazione superiore; si estende geograficamente su varie [sedi](#) cittadine e nell'area metropolitana (con sedi decentrate nei comuni di Sesto Fiorentino, Empoli, Calenzano, Prato e Pistoia).

L'Università di Firenze presenta un'[offerta formativa](#) ampia e variegata in tutte le aree disciplinari e a tutti i livelli della formazione; svolge attività di ricerca, trasferimento tecnologico e valorizzazione delle conoscenze in tutti gli ambiti del sapere. Le missioni istituzionali sono integrate con le attività assistenziali delle Aziende Ospedaliero-Universitarie Careggi e Meyer (ospedale pediatrico).

I valori, la visione e le missioni dell'Università di Firenze sono presentati nello [Statuto](#) e aggiornati nel [Piano Strategico di Ateneo](#) e nel [Piano Integrato di Attività e Organizzazione](#) (PIAO).

Il modello organizzativo dell'Università di Firenze, disposto dallo [Statuto](#) e dagli ulteriori atti regolamentari e di organizzazione, garantisce il presidio delle missioni istituzionali e dei servizi erogati dall'Ateneo.

L'Università di Firenze si articola in [21 Dipartimenti](#), strutture organizzative fondamentali per la programmazione e l'esercizio delle attività di formazione, ricerca e trasferimento tecnologico. Il coordinamento delle attività didattiche impartite nei corsi di studio e la gestione dei relativi servizi avviene nell'ambito delle [10 Scuole](#), ognuna costituita da uno o più Dipartimenti. Per lo svolgimento di attività di ricerca di rilevante impegno su progetti di durata pluriennale che coinvolgono più Dipartimenti o altri enti sono attualmente costituiti [37 Centri di Ricerca](#), 17 dei quali interuniversitari.

La gestione tecnica, amministrativa, finanziaria e patrimoniale dell'Ateneo è affidata alla [Struttura Amministrativa](#), che garantisce funzionalità alle attività istituzionali e di servizio di tutte le strutture. L'attuale articolazione amministrativa comprende 11 aree dirigenziali, ciascuna caratterizzata da una propria organizzazione interna, in ragione dei processi gestiti. Le funzioni di supporto alle strutture didattiche e di ricerca sono presidiate dalla compagine tecnico-amministrativa afferente a Dipartimenti, Scuole e Centri. Per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi di supporto alle attività didattiche, di ricerca, di trasferimento delle conoscenze, per la valorizzazione dei beni culturali e per la promozione e diffusione dei prodotti della ricerca e degli strumenti per la didattica, anche attraverso l'attività editoriale, l'Ateneo comprende inoltre numerosi [Centri di Servizio](#), strutture dotate di autonomia gestionale, istituite anche in collaborazione con altre Università e con enti pubblici e privati, e le cui finalità specifiche sono definite nei relativi atti costitutivi. Tra queste hanno rilevanza statutaria il [Sistema Museale di Ateneo](#), il [Sistema bibliotecario di Ateneo](#), il [Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino](#).

L'Università di Firenze, nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi, si ispira a seguenti principi:

- **uguaglianza dei diritti degli utenti e inclusione:** l'Ateneo si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di genere, orientamento sessuale, età, disabilità, confessione religiosa, provenienza etnica e sociale, lingua, convinzioni politiche e ideologiche, promuovendo misure di contrasto alle discriminazioni e per il superamento di eventuali ostacoli all'equità.
- **correttezza, trasparenza e imparzialità:** l'Ateneo si attiene ai principi di integrità, obiettività, proporzionalità nei confronti di tutti gli utenti dei servizi, improntando i rapporti con quanti entrino in contatto con l'Università a principi di lealtà e rispetto reciproco e astenendosi in caso di conflitto di interessi, come prescritto dal [Codice Etico](#) e dal [Codice di Comportamento](#).
- **continuità dei servizi erogati:** l'Ateneo si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti, a meno di 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, i tempi di disservizio.
- **partecipazione degli utenti:** l'Ateneo favorisce il coinvolgimento degli stakeholder alla programmazione degli obiettivi e alla valutazione con diverse modalità: la fitta rete di relazioni pubbliche con enti e istituzioni, le sollecitazioni dei rappresentanti negli Organi di governo e controllo, le rilevazioni sulle opinioni degli studenti, del personale docente, del personale tecnico amministrativo sono parte integrante del ciclo di raccolta e analisi delle esigenze, programmazione e monitoraggio.
- **efficienza ed efficacia dei servizi:** l'Ateneo 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, anche attraverso la semplificazione e digitalizzazione dei processi, nei limiti consentiti dalle normative vigenti e dal rispetto delle regole di buon funzionamento.

2. Carte dei servizi

Di seguito sono elencati i principali servizi offerti dall'Università di Firenze alle varie tipologie di utenza interna ed esterna, e, laddove disponibili, i collegamenti diretti alle pagine web che contengono la descrizione del servizio, i destinatari, le modalità di erogazione e di fruizione del servizio e i contatti degli uffici responsabili.

Ambito	Servizi
Servizi agli studenti	Sportelli di accoglienza e orientamento Contact center Segreterie Studenti Post-laurea Sportello Procedure selettive per gli studenti Segreterie didattiche Studenti con disabilità o DSA Ritiro diplomi di laurea o abilitazione A chi rivolgersi per Formazione degli insegnanti , Bonus docenti Corsi di aggiornamento professionale
Internazionalizzazione	Ricerca alloggio per gli ospiti stranieri (Welcome service) Permessi di soggiorno (servizio PER-Università) Immatricolazione studenti stranieri (International desk) Mobilità internazionale (studenti) Opportunità di mobilità (personale) Accordi internazionali Open badge EUNIWELL
Servizi per la ricerca	Opportunità di finanziamento Scienza aperta (Open Science) Richiesta di pareri alla Commissione etica Assegni di ricerca In Intranet, accesso con credenziali di Ateneo: Attività e servizi per la ricerca Anagrafe della ricerca Bandi e scadenze InTime (applicativo per la rilevazione dei tempi produttivi)
Sistemi informativi e assistenza	SPID, CIE, credenziali di Ateneo Piattaforme e-learning Firma digitale Sicurezza informatica Portale assistenza (accesso con credenziali di Ateneo) Richiesta beni e servizi (Depotlab) Servizi SIAF (Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino)
Servizi bibliotecari, museali e archivistici	Biblioteche Sistema museale Sistema archivistico
Identità, comunicazione, relazioni con i media	Immagine coordinata di Ateneo Piano di comunicazione Rapporti con la stampa Contributi per la newsletter di Ateneo
Risorse umane	In Intranet, accesso con credenziali di Ateneo: Informazioni e servizi per il personale Servizi online

	Gestione del personale non strutturato Missioni e rimborsi spese Personale docente e ricercatore: Modulistica Teaching and learning center Personale TA e CEL: Modulistica Formazione
Edifici e Logistica	In Intranet, accesso con credenziali di Ateneo: Appalti e approvvigionamento Manutenzione edifici e impianti Servizi relativa ad apparecchiature audiovisive, office automation, cancelleria, facchinaggi e traslochi, igiene ambientale e pulizie Prenotazione aule Logistica per eventi e congressi
Gestione e amministrazione	In Intranet, accesso con credenziali di Ateneo: Prevenzione della corruzione, trasparenza e accesso civico Segnalazioni whistleblowing Protezione dati personali e data breach Studi, dai e statistiche (servizio DAF, accesso accreditato) Gestione pagamenti e incassi Attività commerciali e adempimenti fiscali
Affari generali, legali e istituzionali	In Intranet, accesso con credenziali di Ateneo: Redazione regolamenti Richieste logo e patrocinio Elezioni e procedure elettorali Coperture assicurative Protocollo e gestione dei flussi documentali Riviste scientifiche di Ateneo: attivazione e variazione

