

SERVIZI PER LA PROGETTAZIONE E L'EROGAZIONE DELLA DIDATTICA

Sommario

Supporto per l'istituzione e l'attivazione dei corsi di studio.....	1
Supporto alla progettazione e all'istituzione dei corsi di dottorato di ricerca	2
Supporto per l'istituzione e l'attivazione dei corsi di master, di perfezionamento e di aggiornamento professionale	3
Convenzioni con soggetti esterni a supporto dell'offerta formativa	4
Assistenza per la fruizione delle dotazioni didattiche in aula	5
Modalità di reclamo	7
Modalità di accesso agli atti	7

Supporto per l'istituzione e l'attivazione dei corsi di studio

Il Servizio cura il processo relativo all'istituzione e attivazione dei corsi di studio, dalla proposta presentata dal Dipartimento e dalla Scuola fino all'emanazione del decreto di istituzione del corso.

A chi è destinato

Il Servizio è destinato ad utenti interni: docenti, Dipartimenti, Scuole

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi alla Didattica

UP Offerta Formativa e Qualità dei corsi di studio – Programmazione didattica

Ubicazione

Rettorato, Piazza San Marco 4 – Firenze

Responsabile

Simonetta Pulitini – Silvia Sorri

Giorni e orari di apertura al pubblico

L'ufficio riceve su appuntamento

A chi rivolgersi

[UP Offerta formativa e qualità dei corsi di studio – Programmazione didattica](#)

Contatti

osd@adm.unifi.it

Link utili

INTRANET

[Offerta-formativa-e-qualita-dei-corsi-di-studio](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	3 (intranet, mail, telefono)
Tempestività	Tempo di riscontro alle email	giorno lavorativo	1
Trasparenza	Aggiornamento sito web, comunicazione via mail alle strutture (Dipartimenti, Scuole, Corsi di Studio)	tempo di aggiornamento	tempestivo

Supporto alla progettazione e all'istituzione dei corsi di dottorato di ricerca

Supporto alla progettazione e all'istituzione dei corsi di dottorato per le questioni relative a:

- presentazione delle pratiche destinate agli Organi Accademici
- convenzionamenti per il finanziamento delle borse di dottorato
- stipula di accordi quadro e accordi internazionali
- integrazione dell'offerta formativa ai dottorandi con la formazione in materia di soft skills
- accreditamento dei corsi di dottorato e procedure di assicurazione della qualità

A chi è destinato

Dipartimenti promotori di un dottorato

Istituzioni partner nazionali e internazionali

Soggetti partner privati

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi alla Didattica

UP Dottorato

Ubicazione

Piazza San Marco 4 - Firenze

Stanze 137-138-139

Responsabile

Sabrina Pazzagli

Giorni e orari di apertura al pubblico
Lunedì- venerdì 9.00-13.00
Martedì-giovedì 15.00-17.00
A chi rivolgersi
[Unità di progetto Dottorato di ricerca](#)

Contatti
dottorato@unifi.it
carriere.dottorato@unifi.it

Link utili
[Dottorati di Ricerca](#)
[Competenze trasversali](#)
[Intranet Dottorato di Ricerca](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	6 (pagina web dedicata, intranet, ufficio in presenza, email, telefono, pagine web dei dipartimenti sedi dei corsi di dottorato);
Tempestività	Tempi di risposta	giorno lavorativo	Entro i termini previsti dalle procedure di Ateneo e del MUR, per quanto di rispettiva competenza
Trasparenza	aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	tempo di aggiornamento	tempestivo

Supporto per l'istituzione e l'attivazione dei corsi di master, di perfezionamento e di aggiornamento professionale

Il Servizio cura il processo relativo all'istituzione e attivazione dei master e corsi di perfezionamento/aggiornamento professionale, dalla proposta di istituzione fino al decreto istitutivo dei corsi.

A chi è destinato

Il Servizio è destinato ad utenti interni: docenti, Dipartimenti.

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento
Area Servizi alla Didattica
UP Offerta Formativa e Qualità dei corsi di studio – Post-laurea

Ubicazione
Rettorato, Piazza San Marco 4 – Firenze
Responsabile
Simonetta Pulitini

Giorni e orari di apertura al pubblico
L'ufficio riceve su appuntamento

A chi rivolgersi
[UP Offerta Formativa e Qualità dei corsi di studio – Post-laurea](#)

Contatti
convenzioni.didattica@adm.unifi.it

Link utili
INTRANET:
[Master, Corsi di Perfezionamento, Aggiornamento professionale e Formazione continua](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	3 (intranet, mail, telefono)
Tempestività	Tempo di riscontro alle email	giorno lavorativo	1
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none">• Aggiornamento sito web (pagina trasparenza)• comunicazione via email alle strutture (Dipartimenti, Scuole, Corsi di Studio)	tempo di aggiornamento	tempestivo

Convenzioni con soggetti esterni a supporto dell'offerta formativa

Il Servizio cura il processo di supporto alla stipula di convenzioni per la didattica (relative a corsi di studio e master)

A chi è destinato
Il Servizio è destinato a utenti interni (docenti, Dipartimenti e Scuole) ed esterni (altri Atenei, soggetti privati) interessati alla stipula di convenzioni.

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento
Area Servizi alla Didattica – UP Offerta Formativa e Qualità dei corsi di studio – Post-laurea

Ubicazione
Rettorato – Piazza San Marco, 4 – Firenze

Responsabile
Simonetta Pulitini

Giorni e orari di apertura al pubblico
L'ufficio riceve per appuntamento

A chi rivolgersi
[UP Offerta Formativa e Qualità dei corsi di studio – Post-laurea](#)

Contatti
convenzioni.didattica@adm.unifi.it

Link utili

-

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	2 (mail, telefono)
Tempestività	Tempo di riscontro alle email	giorno lavorativo	1
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none">• Aggiornamento sito web (pagina trasparenza)• comunicazione via email alle strutture (Dipartimenti, Scuole, Corsi di Studio)	tempo di aggiornamento	tempestivo

Assistenza per la fruizione delle dotazioni didattiche in aula

Il servizio fornisce supporto informativo e assistenza per:

- progettazione, realizzazione, adeguamento e manutenzione delle dotazioni audiovisive installate nelle aule universitarie
- supporto logistico per l'allestimento delle aule prima dell'inizio delle lezioni
- pronto intervento e risoluzione di malfunzionamenti e problemi contingenti relativi alle dotazioni durante le lezioni

A chi è destinato
Personale docente, strutturato e a contratto

Unità organizzativa di riferimento
Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici
UP Servizi Patrimoniali

Ubicazione

Rettorato, piazza San Marco 4, Firenze

Responsabile

Gabriele Gentilini

Giorni e orari di apertura al pubblico

Le richieste relative a nuove esigenze di ausili audiovisivi si possono inoltrare per telefono e mail di funzione dal lunedì al venerdì in orario di servizio.

I servizi di supporto logistico e pronto intervento sono accessibili con segnalazione da effettuare localmente presso le reception dei plessi didattici negli orari di apertura degli stessi.

A chi rivolgersi

[UP Servizi Patrimoniali](#)

Contatti

Fornitura ed assistenza al buon funzionamento delle apparecchiature audiovisive

Servizio di gestione e assistenza operativa aule

assistenza-vdp@adm.unifi.it

Front office delle strutture didattiche:

[Portinerie-e-front-office-delle-strutture-di-ateneo](#)

Link utili

INTRANET <https://intranet.unifi.it/it/spazi-e-attrezzature/servizi-e-assistenza-contatti-le-richieste>

Modalità di reclamo

Email a: customercareASEPL@unifi.it

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	2 (email, front office delle strutture didattiche)
Efficacia	Soddisfazione dei docenti sull'adeguatezza del materiale di supporto nelle aule	Scala da 1 a 6 (indagine GP)	>4
Tempestività	Tempo di intervento	minuti	entro 10 mn

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).