



Carta dei servizi dell'Area Servizi alla Didattica Interventi a sostegno del diritto allo studio e della vita studentesca

Sommario

Principi generali	2
Attività a tempo parziale degli studenti (150 ore).....	3
Tirocini	5
Trasporto pubblico locale	7
Iniziative degli studenti	9
Agevolazioni economiche, contributo spese affitto	11
Premi di laurea.....	13
Carta Studente della Toscana.....	15
Controllo delle autocertificazioni.....	17
Counseling psicologico-clinico (consulenza psicologica individuale)	19
Permessi per il parcheggio destinati agli studenti.....	21
Assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato.....	23
Coperture assicurative	25
Assegnazione in uso temporaneo agli studenti di spazi dell'Ateneo	27
Servizi per l'inclusione	29
Modalità di reclamo.....	31
Accesso ai documenti amministrativi.....	31



Principi generali

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'Area Servizi alla Didattica per una comunicazione sempre più accessibile e trasparente con i propri portatori di interesse, anche al fine di assicurare l'efficace utilizzo dei servizi erogati in ragione di semplificazione amministrativa e informatizzazione delle procedure.

L'erogazione dei servizi si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Gli elementi di diversità sono considerati motivi di arricchimento reciproco e occasioni di crescita e confronto.

I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità, mentre eventuali cambiamenti- o interruzioni- nell'erogazione saranno comunicate in modo chiaro e tempestivo mediante pubblicizzazione sul sito web, attraverso i profili social, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi.

L'impegno dell'Area è quello di porre in essere tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e i servizi, ottimizzando l'efficienza nell'erogazione degli stessi. I servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è assicurato un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. I rapporti tra utenti e personale dell'Area si fondano sui principi di reciproco rispetto e cortesia.

In coerenza con il [Gender Equality Plan dell'Ateneo](#), la Carta dei Servizi utilizza una terminologia neutra ogni volta in cui è possibile, fermo restando che, quando per esigenze di sintesi è usata la sola forma maschile, questa è da intendersi riferita in maniera inclusiva a tutte le persone che operano nella comunità accademica.



Attività a tempo parziale degli studenti (150 ore)

Gli studenti iscritti almeno al II anno ed in possesso dei requisiti di merito e reddito stabiliti dal bando, possono prestare attività a tempo parziale presso l'Università (biblioteche, musei e altri centri servizi), per un periodo massimo di 150 ore annue.

Ogni anno viene messo a concorso un certo numero di attività suddivise per corso di laurea e di diploma.

UTENTI

Studenti, regolarmente iscritti almeno al secondo anno dell'anno accademico di riferimento, in possesso dei requisiti di reddito e di merito stabiliti dal bando per attività a tempo parziale.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area Servizi alla Didattica

Settore Diritto allo Studio e Servizi agli Studenti

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Alessandro Leomanni

LINK UTILI

[Attività a tempo parziale degli studenti](#)

CONTATTI

benefici.studenti(AT)unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	2 (casella di funzione dedicata, servizi online Unifi)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	4 (Sito web, Profilo Instagram, Profilo Fb, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la scadenza del bando e la pubblicazione delle graduatorie	Numero di giorni lavorativi	30 giorni
Efficacia	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi per l'erogazione del compenso relativo alla prestazione resa	15 giorni

Tirocini

L'Università degli Studi di Firenze promuove e gestisce l'attivazione e l'offerta di tirocini curriculari per i propri studenti e tirocini non-curriculari per i propri laureati. I rapporti con i soggetti ospitanti esterni sedi di tirocinio sono regolati da apposite convenzioni obbligatorie.

UTENTI

Soggetti giuridici pubblici o privati, titolari di partita iva/codice fiscale italiano interessati ad ospitare presso le proprie strutture tirocinanti curriculari o non curriculari.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area Servizi alla Didattica

Settore Diritto allo Studio e Servizi agli Studenti

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Alessandro Leomanni

LINK UTILI

[Tirocini](#)

CONTATTI

[tirocini.curriculari\(AT\)unifi.it](mailto:tirocini.curriculari(AT)unifi.it)

[tirocini.noncurriculari\(AT\)adm.unifi.it](mailto:tirocini.noncurriculari(AT)adm.unifi.it)

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	4 (casella di funzione dedicata, pagina web Servizi Tirocini Scuole, Banca Dati Stage, Toscana Tirocini)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2 (Sito web, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di attivazione della convenzione	7 giorni
Efficacia	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della documentazione completa per l'attivazione della convenzione	15 giorni



Trasporto pubblico locale

A seguito della convenzione con Autolinee Toscane, Regione Toscana, Comune di Firenze, Azienda regionale per il Diritto allo Studio Universitario DSU, gli studenti e i dottorandi possono usufruire di tariffe agevolate per il trasporto pubblico locale -TPL (tramvia, bus e treni urbani).

UTENTI

Studenti/dottorandi di età inferiore ai 26 anni, regolarmente iscritti all'anno accademico di riferimento. Studenti/dottorandi di età superiore ai 26 anni, regolarmente iscritti all'anno accademico di riferimento, in possesso di profilo agevolato registrato sul sito shop.at-bus.it.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area Servizi alla Didattica

Settore Diritto allo Studio e Servizi agli Studenti

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Alessandro Leomanni

LINK UTILI

[Trasporto pubblico locale](#)

[Web shop Autolinee Toscane](#)

CONTATTI

[mobilita.studenti\(AT\)unifi.it](mailto:mobilita.studenti(AT)unifi.it)



Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 (casella di funzione dedicata, shop online Autolinee Toscane)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	4 (Sito web, Profilo Instagram, Profilo Fb, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni
Efficacia	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15 giorni



Iniziative degli studenti

L'Università di Firenze riconosce il diritto degli studenti a svolgere all'interno delle strutture universitarie attività da essi gestite con finalità formative e culturali, non sostitutive di compiti istituzionali. Ogni anno l'Ateneo mette a disposizione dei fondi destinati al finanziamento di tali iniziative.

UTENTI

Possono presentare richieste di finanziamento:

- un rappresentante degli studenti eletto nei Consigli delle Scuole;
- il presidente delle associazioni costituite da almeno 50 studenti regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Firenze nell'anno accademico cui si riferisce il bando;
- lo studente referente di un gruppo di almeno 50 studenti regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Firenze nell'anno accademico cui si riferisce il bando.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area Servizi alla Didattica

Settore Diritto allo Studio e Servizi agli Studenti

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Alessandro Leomanni

LINK UTILI

[Iniziative degli studenti](#)

CONTATTI

iniziativestudentesche(AT)unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	2 (casella di funzione dedicata, sito web)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	4 (Sito web, Profilo Instagram, Profilo Fb, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni
Efficacia	Tempo medio intercorso tra la scadenza del bando e la pubblicazione delle graduatorie	Numero di giorni lavorativi	60 giorni



Agevolazioni economiche, contributo spese affitto

Unifi, tramite apposito bando, consente agli studenti fuori sede di ottenere un contributo per le spese di affitto sostenute nel corso dell'anno accademico di riferimento. Finanziato dal Ministero dell'Università e della Ricerca, il sostegno è pensato per alleggerire il peso dei costi abitativi di coloro che frequentano l'Ateneo, lontani dalla propria città di residenza.

UTENTI

Il contributo è riservato agli studenti regolarmente iscritti nell'anno accademico di riferimento (purché non oltre il primo anno fuori corso) in possesso dei requisiti di merito e reddito stabiliti dal bando.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area Servizi alla Didattica

Settore Diritto allo Studio e Servizi agli Studenti

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Alessandro Leomanni

LINK UTILI

[Agevolazioni economiche, premi di laurea, rimborsi](#)

CONTATTI

contributoaffitto(AT)unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	2 (casella di funzione dedicata, servizi online Unifi)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	4 (Sito web, Profilo Instagram, Profilo Fb, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni
Efficacia	Tempo medio intercorso tra la scadenza del bando e la pubblicazione delle graduatorie	Numero di giorni lavorativi	60 giorni



Premi di laurea

Unifi promuove premi di laurea per eccellenza accademica, spesso specifici per aree disciplinari, promossi da Dipartimenti o Scuole oppure da enti esterni, offrendo riconoscimenti in denaro per valorizzare i migliori neolaureati magistrali e triennali con tesi di qualità. I relativi bandi sono pubblicati sull'Albo Ufficiale dell'Ateneo.

UTENTI

Destinatari dei premi: studenti in possesso dei requisiti di merito stabiliti dagli specifici bandi.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area Servizi alla Didattica

Settore Diritto allo Studio e Servizi agli Studenti

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Alessandro Leomanni

LINK UTILI

[Agevolazioni economiche, premi di laurea, rimborsi](#)

CONTATTI

settore.dirittoallostudio(AT)unifi.it



Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	1 (casella di funzione dedicata)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	4 (Sito web, Profilo Instagram, Profilo Fb, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni
Efficacia	Tempo medio intercorso tra la scadenza del bando e la pubblicazione delle graduatorie	Numero di giorni lavorativi	45 giorni

Carta Studente della Toscana

L'Università di Firenze rilascia ai propri studenti la Carta Studente della Toscana, un libretto-tessera universitaria di riconoscimento utilizzabile per l'accesso alle mense dell'Azienda regionale per il Diritto allo Studio Universitario e alle biblioteche; per usufruire di agevolazioni riservate agli studenti universitari presso musei, teatri, esercizi commerciali.

UTENTI

Studenti e dottorandi regolarmente iscritti all'anno accademico di riferimento.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area Servizi alla Didattica

Settore Diritto allo Studio e Servizi agli Studenti

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Alessandro Leomanni

LINK UTILI

[Carta studente della Toscana](#)

CONTATTI

cartastudente(AT)unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	1 (casella di funzione dedicata)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2 (Sito web, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni
Efficacia	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi per la consegna della carta	60 giorni



Controllo delle autocertificazioni

L'Ateneo, in ottemperanza ai principi del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii. (Codice dell'Amministrazione Digitale), mette a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni e ai gestori di pubblici servizi, per lo svolgimento dei loro compiti istituzionali, l'accesso diretto e gratuito per via telematica ai dati di carriera dei propri studenti e laureati, tramite la banca dati "Esse3 PA".

UTENTI

Soggetti privati (persone fisiche o giuridiche), Pubbliche Amministrazioni e gestori di pubblici servizi interessati all'utilizzo della banca dati.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area Servizi alla Didattica

Settore Diritto allo Studio e Servizi agli Studenti

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Alessandro Leomanni

LINK UTILI

[Richiesta di controllo delle autocertificazioni](#)

CONTATTI

esse3pa(AT)unifi.it

confermetitoli(AT)unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	2 (casella di funzione dedicata, banca dati)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2 (Sito web, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 giorni
Efficacia	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	30 giorni



Counseling psicologico-clinico (consulenza psicologica individuale)

Il Centro di servizi di Consulenza psicologica, psicoterapia e psicologia clinica (CeCoPs) si propone di offrire, organizzare e migliorare i servizi di supporto continuativo allo svolgimento delle attività didattiche, di ricerca e di gestione mettendo a disposizione servizi a favore di studenti iscritti ai corsi universitari dell'Università degli Studi di Firenze.

Gli interventi proposti dal CeCoPs si sostanziano in programmi di consulenza e intervento psicologici volti alla gestione di disagi personali e relazionali.

UTENTI

Studenti dell'Ateneo fiorentino, compresi gli iscritti ai corsi di specializzazione e di dottorato di ricerca.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Centro di Servizi di Consulenza Psicologica, Psicoterapia e Psicologia Clinica (CeCoPs)

Viale Pieraccini 6, 50139 Firenze

RESPONSABILE

Barbara Giangrosso

LINK UTILI

[Consulenza psicologica](#)

CONTATTI

info(AT)consulenzapsicologica.unifi.it



Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	2 (casella di funzione dedicata, Google Form su pagina web)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2 (Sito web, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni
Efficacia	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20 giorni



Permessi per il parcheggio destinati agli studenti

L'Università di Firenze mette a disposizione degli studenti posti auto nei plessi didattici Morgagni e Novoli.

Gli studenti interessati potranno fare domanda secondo le indicazioni fornite dai bandi emanati dall'ateneo per la formazione di una graduatoria. In seguito alla selezione verranno assegnati agli studenti vincitori i permessi per parcheggiare all'interno dei Plessi Didattici.

UTENTI

Studenti regolarmente iscritti ai corsi accademici delle Scuole afferenti Campus di Novoli o al Plesso Morgagni.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area servizi economici patrimoniali logistici

Settore Gestione Spazi e Servizi

Via Micheli 2, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Sandra Andorlini

LINK UTILI

[Parcheggi studenti](#)

CONTATTI

autorimesse(AT)unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	1 (casella di funzione dedicata)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	4 (Sito web, Profilo Instagram, Profilo Fb, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	4 giorni
Efficacia	Tempo medio intercorso tra la scadenza del bando e la pubblicazione delle graduatorie	Numero di giorni lavorativi	45 giorni



Assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato

Bandi di selezione per l'attribuzione di assegni destinati all'incentivazione delle attività di tutorato, attività didattico-integrative, propedeutiche, di recupero e di supporto.

UTENTI

Studenti dei corsi di laurea magistrale, magistrale a ciclo unico e dottorato di ricerca in Unifi in possesso dei requisiti di reddito e di merito stabiliti dal relativo bando.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area servizi alla Didattica

Settore Orientamento e Inclusione

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Giulia Biagi

LINK UTILI

[Assegni per l'incentivazione dell'attività di tutorato](#)

CONTATTI

orientamento(AT)adm.unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	2 (casella di funzione dedicata, servizi online)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	4 (Sito web, Profilo Instagram, Profilo Fb, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	4 giorni
Efficacia	Tempo medio intercorso tra la scadenza del bando e la pubblicazione delle graduatorie	Numero di giorni lavorativi	60 giorni



Coperture assicurative

Attivazione delle polizze di Ateneo relative alle coperture assicurative a beneficio degli studenti e gestione sinistri per:

- Infortuni occorsi durante lo svolgimento di attività didattiche
- Responsabilità per danni a terzi provocati durante lo svolgimento di attività didattiche

Rilascio attestati relativi alle coperture disposte dall'Ateneo, consulenze e rimborsi spese mediche e ospedaliere per periodi di studio/ ricerca all'estero.

UTENTI

- Studenti italiani fuori sede regolarmente iscritti all'anno accademico in corso, previa presentazione di Carta dello studente, tessera sanitaria e documento d'identità.
- Studenti stranieri - comunitari e non - iscritti all'Università hanno diritto all'iscrizione volontaria per la durata del corso di studi soggetta a un costo forfettario.
- Docenti e ricercatori internazionali

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area Affari Generali e Legali
Settore Affari Generali e Partecipate
Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Marta Billo

LINK UTILI

[Coperture assicurative](#)

CONTATTI

affari.general(AT)unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	1 (casella di funzione dedicata)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2 (Sito web, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	4 giorni
Efficacia	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	60 giorni

Assegnazione in uso temporaneo agli studenti di spazi dell'Ateneo

Supporto amministrativo e logistico per le iniziative studentesche autorizzate.

UTENTI

Possono presentare richieste di uso temporaneo degli spazi di Ateneo:

- un rappresentante degli studenti eletto nei Consigli delle Scuole;
- il presidente delle associazioni costituite da almeno 50 studenti regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Firenze nell'anno accademico cui si riferisce il bando;
- lo studente referente di un gruppo di almeno 50 studenti regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Firenze nell'anno accademico cui si riferisce il bando.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area servizi economici patrimoniali logistici

Settore Gestione Spazi e Servizi

Via Micheli 2, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Sandra Andorlini

LINK UTILI

[Assegnazione spazi in uso temporaneo](#)

CONTATTI

iniziative-stud-liste(AT)unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	2 (casella di funzione dedicata, Google Form su pagina web)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2 (Sito web, casella di funzione)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	4 giorni
Efficacia	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	60 giorni



Servizi per l'inclusione

L'Università di Firenze pone al centro il potenziamento delle politiche di inclusione, favorendo la crescita sostenibile e l'accessibilità della comunità universitaria.

UNIFI Include si occupa di supportare le politiche di integrazione sociale di studentesse e studenti al fine di assicurare equità, uguaglianza di genere e pari opportunità, mettendo a disposizione risorse e servizi diversificati.

UTENTI

Studenti con disabilità o DSA; studentesse in gravidanza; studenti atleti; studenti in fase di transizione di genere; studenti detenuti; studenti internazionali.

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Area servizi alla Didattica

Settore Orientamento e Inclusione

Piazza San Marco 4, 50121 Firenze

RESPONSABILE

Giulia Biagi

LINK UTILI

[Servizi per l'inclusione](#)

CONTATTI

unifiinclude(AT)unifi.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo / Determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e presentazione delle domande	3 (casella di funzione dedicata, app U-FIRST, telefono)
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3 (casella di funzione dedicata, sito web, sportello unico)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni
Efficacia	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20 giorni



Modalità di reclamo

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

Per studenti regolarmente iscritti sarà necessario inviare ogni eventuale segnalazione dalla propria casella di posta elettronica istituzionale (nome.cognome(AT)edu.unifi.it).

Accesso ai documenti amministrativi

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 (prot. n. 123431) del 6 giugno 2023), è attuabile mediante la modulistica reperibile nella pagina dell'[Ufficio Relazioni con il Pubblico](#) sul sito di Ateneo.