



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Scuola
di Agraria



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

Carta dei Servizi della Scuola di Agraria



PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale la Scuola elenca i servizi erogati e fissa i livelli minimi di qualità che si impegna ad assicurare per ciascun servizio.

Per l'individuazione dei livelli di qualità del servizio, sono state adottate le seguenti "dimensioni della qualità", proposte dalla Civit – Commissione per la Valutazione, l'Integrità e la Trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni (ora ANAC – Autorità Nazionale anticorruzione) nella Delibera n. 3/2012:

- **accessibilità**, intesa come capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinata in termini di possibilità di utilizzo di canali diversi per ottenere informazioni sul servizio (es. telefono, mail ...);
- **tempestività**, intesa come tempo intercorrente per l'erogazione del servizio ed eventualmente come tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e la presa in carico della stessa;
- **trasparenza**, intesa come semplicità per l'utente di reperire informazioni aggiornate sul servizio di proprio interesse;
- **efficacia**, intesa come capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati.

La Carta dei Servizi è pubblicata nella pagina web "La Scuola" del sito www.agraria.unifi.it, ai sensi dell'art. 32 del d.lgs. n. 33/2013.



Principi generali

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno della Scuola 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 della Scuola può essere compiuta per motivi riguardanti *sexso, 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 della Scuola 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 della Scuola si fondano sui principi di reciproco rispetto e cortesia.



Servizio: ORIENTAMENTO E TUTORATO

Breve descrizione	<p>Il Servizio Orientamento eroga le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • supporto alla promozione e agli incontri presso gli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore; • organizzazione di incontri formativi nelle aule dei primi anni di Corso; • supporto tecnico-organizzativo per l'erogazione dei Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO); • formazione e monitoraggio dei tutor orientativi, didattici e studenti 150h assegnati alla Scuola; • organizzazione degli Open Day; • aggiornamento, stampa e diffusione del materiale informativo; • divulgazione di progetti finalizzati all'accompagnamento <i>in itinere</i> e al benessere psico-fisico degli studenti; • supporto alle attività dei Delegati della Scuola per l'Orientamento e i PCTO. 		
Utenti	Future matricole Studentesse e Studenti iscritti		
Servizio di riferimento	Orientamento		
Personale addetto	Torcasso Vanessa; Procopio Maria Vittoria.		
Link utili	https://www.agraria.unifi.it/vp-264-in-ingresso.html		
Modalità di reclamo	https://server.de.unifi.it/PReSS/login.php		
Dimensione della qualità	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/Determinazione indicatore</i>	<i>Valore Programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Utilizzo casella di funzione dedicata; Presenza fisica.
<i>Tempestività</i>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	6 gg
<i>Trasparenza</i>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 gg
<i>Efficacia</i>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web, Profilo Instagram, Profilo Fb, casella di funzione



Servizio: MOBILITA' INTERNAZIONALE

Breve descrizione	<p>Il Servizio Relazioni Internazionali eroga le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione della mobilità studentesca outgoing (Erasmus+, mobilità extraEU) in tutte le sue fasi, dal Bando al riconoscimento dei crediti r • gestione della mobilità studentesca incoming (Erasmus+) in tutte le sue fasi, dalla nomination alla chiusura della mobilità; • gestione della mobilità del personale tecnico-amministrativo (Erasmus+ Staff Mobility for Training); • supporto nella negoziazione e stipula di accordi Erasmus+ con istituzioni d'istruzione superiori europee; • organizzazione Welcome Days e altri eventi dedicati alla promozione della mobilità internazionale. 		
Utenti	Studentesse e Studenti; Docenti titolari di insegnamento nei CdS coordinati dalla Scuola; Partner internazionali		
Servizio di riferimento	Relazioni Internazionali		
Personale addetto	Torcasso Vanessa		
Link utili	https://www.agraria.unifi.it/vp-354-erasmus-studio.html		
Modalità di reclamo	https://server.de.unifi.it/PReSS/login.php		
Dimensione della qualità	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/Determinazione indicatore</i>	<i>Valore Programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Utilizzo casella di funzione dedicata; Sportello fisico e virtuale.
<i>Tempestività</i>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7 gg
<i>Trasparenza</i>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 gg
<i>Efficacia</i>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web, Profilo Instagram, Profilo Fb, Casella di funzione, Mailing lists (studenti e docenti)



Servizio: TIROCINI E STAGE

Breve descrizione	<p>Il Servizio Tirocini e Stage eroga le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione delle procedure di attivazione di tirocini curriculari e professionalizzanti; • supporto informativo alle aziende per le procedure preliminari alla stipula delle convenzioni; • cura dei rapporti con l'Area Servizi alla Didattica (Settore Diritto allo Studio e Servizi agli Studenti) in merito alle procedure successive alla stipula delle • gestione delle procedure amministrative per attivazione dei tirocini formativi previsti per gli iscritti ai corsi di master attivati dal DAGRI; • supporto a tutor aziendali, tutor universitari e studenti nella corretta generazione della documentazione necessaria. 		
Utenti	Studentesse e Studenti; Docenti; Aziende		
Servizio di riferimento	Tirocini e Stage		
Personale addetto	Gallori Jonathan, Visintini Giulia (supporto).		
Link utili	https://www.agraria.unifi.it/vp-183-informazioni-general.html		
Modalità di reclamo	https://server.de.unifi.it/PReSS/login.php		
Dimensione della qualità	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/Determinazione indicatore</i>	<i>Valore Programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Utilizzo casella di funzione dedicata; Telefono.
<i>Tempestività</i>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg
<i>Trasparenza</i>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web
<i>Efficacia</i>	Attivazione del tirocinio	Protocollo di trasmissione del progetto formativo	Progetto formativo



Servizio: PIANIFICAZIONE ORARI E LOGISTICA DELLE AULE

Breve descrizione	<p>Il Servizio Pianificazione Orari e Logistica dei Corsi di Studio eroga le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • applicazione delle linee guida della Scuola per la definizione degli orari delle lezioni per i 14 CdS coordinati dalla Scuola; • pubblicazione e aggiornamento dell'orario semestrale e annuale delle lezioni per i 14 CdS coordinati dalla Scuola; • prenotazione delle aule didattiche in concessione alle Scuole nei plessi didattici: Cascine, Quaracchi, C9, D4. 		
Utenti	Studentesse e Studenti; Docenti		
Servizio di riferimento	Pianificazione Orari e Logistica dei Corsi di Studio		
Personale addetto	Visintini Giulia, Valentini Gianni (DAGRI), Gallori Jonathan (supporto).		
Link utili	https://www.agraria.unifi.it/vp-183-informazioni-general.html		
Modalità di reclamo	scuola@agraria.unifi.it		
Dimensione della qualità	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/Determinazione indicatore</i>	<i>Valore Programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Utilizzo casella di funzione dedicata; Kairos; Telefono
<i>Tempestività</i>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg
<i>Trasparenza</i>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Kairos
<i>Efficacia</i>	Utilizzo di aule e laboratori didattici	Tasso di occupazione	Occupazione a pieno regime negli spazi didattici in concessione d'uso alla Scuola



Servizio: FORMAZIONE PER LA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Breve descrizione	<p>Il Servizio Formazione per la Sicurezza nei Luoghi di Lavoro eroga le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione ed attivazione dei corsi di formazione sui rischi specifici per la sicurezza; • invio degli attestati rilasciati dal SPP di Ateneo; • aggiornamento dei database interni di Scuola e DAGRI; • supporto a CESPPO e SPP nel coordinamento tecnico e nell'erogazione dei corsi. 		
Utenti	<p>Studentesse e Studenti; Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agrarie, Alimentari, Ambientali e Forestali (DAGRI)</p>		
Servizio di riferimento	<p>Formazione per la Sicurezza nei Luoghi di Lavoro</p>		
Personale addetto	<p>Visintini Giulia.</p>		
Link utili	<p>https://www.agraria.unifi.it/vp-107-corsi-di-formazione-sulla-sicurezza.html</p>		
Modalità di reclamo	<p>corsisicurezzastudenti@agraria.unifi.it</p>		
Dimensione della qualità	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/Determinazione indicatore</i>	<i>Valore Programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Utilizzo casella di funzione dedicata; piattaforma SOL dedicata
<i>Tempestività</i>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 gg
<i>Trasparenza</i>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	piattaforma SOL dedicata
<i>Efficacia</i>	Erogazione corsi di formazione sui rischi specifici per la sicurezza	Numero di studenti formati	35 utenti per corso



Servizio: SEGRETERIA DI PRESIDENZA

Breve descrizione	<p>Il Servizio Segreteria di Presidenza eroga le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • predispone gli atti amministrativi di diretta emanazione del Presidente e cura le istruttorie per le sedute del Consiglio della Scuola; • gestisce la tenuta dell'archivio storico e l'implementazione di quello digitale; • cura il cerimoniale e l'agenda del Presidente, garantendo il raccordo con uffici interni ed enti esterni; • coordina l'utilizzo dell'Aula Magna e degli spazi comuni in uso alla Scuola, nello svolgimento di visite ed eventi; • supporta il Presidente nella gestione dei servizi e del personale, assicurando il corretto utilizzo delle risorse economiche assegnate. 		
Utenti	<p>Studentesse e Studenti Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agrarie, Alimentari, Ambientali e Forestali (DAGRI) Utenti esterni</p>		
Servizio di riferimento	<p>Segreteria di Presidenza</p>		
Personale addetto	<p>Maria Vittoria Procopio, Montecchi Ilaria (supporto).</p>		
Link utili	<p>https://www.agraria.unifi.it/vp-78-organizzazione.html</p>		
Modalità di reclamo	<p>scuola@agraria.unifi.it</p>		
Dimensione della qualità	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/Determinazione indicatore</i>	<i>Valore Programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Utilizzo casella di funzione dedicata; Telefono; Agenda web
<i>Tempestività</i>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 gg
<i>Trasparenza</i>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Caselle di funzione dedicata
<i>Efficacia</i>	Tempo di risposta alle richieste ricevute	Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	2gg



Servizio: SEGRETERIA DIDATTICA

Breve descrizione	<p>Il Servizio Segreteria Didattica eroga le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • supporto ai Corsi di Studio nella programmazione didattica annuale e nella definizione dell'offerta formativa annuale; • supporto ai Corsi di Studio e alla CPDS nell'attuazione delle disposizioni per l'A.Q.; • assicura la tenuta e la gestione della documentazione digitale prodotta dai CdS; • orientamento in itinere per gli studenti iscritti; • assicura il regolare svolgimento degli esami finali di laurea; • cura l'aggiornamento dei siti web di Scuola e CdS. 		
Utenti	<p>Studentesse e Studenti; Docenti e personale T/A del Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agrarie, Alimentari, Ambientali e Forestali (DAGRI); Utenti esterni.</p>		
Servizio di riferimento	<p>Segreteria Didattica</p>		
Personale addetto	<p>Montecchi Ilaria, Visintini Giulia, Procopio Maria Vittoria, Gallori Jonathan.</p>		
Link utili	<p>https://www.agraria.unifi.it/vp-78-organizzazione.html</p>		
Modalità di reclamo	<p>scuola@agraria.unifi.it</p>		
Dimensione della qualità	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/Determinazione indicatore</i>	<i>Valore Programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Utilizzo casella di funzione dedicata; Telefono; Titulus; UGOv didattica, SUA-CdS
<i>Tempestività</i>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg
<i>Trasparenza</i>	Modalità di divulgazione delle informazioni e gestione delle richieste	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Casella di funzione dedicata; Siti web
<i>Efficacia</i>	Tempo di risposta alle richieste ricevute	Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	3gg