



CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA DI PSICOLOGIA

INDICE

1. Scopo e campo di applicazione
2. Principi generali
3. Obiettivi del servizio
4. Strutture
5. Realizzazione del servizio
6. Informazione, tutela e riservatezza
7. Segnalazioni, suggerimenti e reclami

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi che la Scuola di Psicologia offre ai propri utenti, studenti e docenti. La Carta dei Servizi è documento di organizzazione e informazione che contempla diritti e doveri dei soggetti eroganti e degli utenti.

2. PRINCIPI GENERALI

La Scuola di Psicologia dell'Università degli Studi di Firenze, nell'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 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. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicate in modo chiaro e tempestivo mediante pubblicizzazione sul sito web, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi.

La Scuola di Psicologia dell'Università degli studi di Firenze si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia. Saranno ricercate tutte le soluzioni

tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e i servizi e ad ottimizzare l'efficienza.

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 sul reciproco rispetto e cortesia.

3. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

La Scuola di Psicologia offre ai propri utenti servizi a supporto dell'attività didattica erogata dai Corsi di laurea/laurea magistrale.

4. STRUTTURE

La Scuola di Psicologia eroga i servizi a supporto della didattica mediante i seguenti servizi e uffici: Segreteria di Presidenza, Segreteria Didattica, Segreteria Relazioni internazionali, Segreteria Stage/Tirocini.

5. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Orari e aule:

La Segreteria di Presidenza è preposta alla gestione degli orari e delle aule - Definisce e pubblica gli orari delle lezioni e degli esami almeno 10 gg. prima dello svolgimento degli stessi. Richieste di variazioni orarie e logistiche devono essere presentate dai docenti con almeno 48 ore di anticipo. Le richieste approvate vengono evase spirandosi ai criteri di efficienza, efficacia, tempestività.

Siti web:

La Segreteria di Presidenza è preposta alla gestione dei siti web. Aggiorna i siti entro 48 ore dall'approvazione delle richieste. I docenti devono presentare le richieste con almeno 4 gg. di anticipo.

Orientamento e tutorato in itinere:

La Segreteria Didattica è preposta all'orientamento e al tutorato in itinere (piani di studio, esami, riconoscimento crediti, domande di tesi e domande di laurea). Il servizio via posta elettronica richiesto a psicologia@unifi.it viene erogato ispirandosi ai criteri di efficienza, efficacia, tempestività e ricercando tutte le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee. Il servizio via posta elettronica viene generalmente evaso entro le 48 ore lavorative dal ricevimento. Le richieste per essere evase devono contenere tutti gli elementi utili a identificare e inquadrare

accademicamente lo studente (nome, cognome, matricola, denominazione del corso di laurea e del curriculum di iscrizione, anno di iscrizione, esposizione chiara e sintetica dell'oggetto della richiesta e firma dattiloscritta). Le richieste anonime non verranno prese in considerazione. Il servizio di orientamento e tutorato è offerto anche in modalità front office. Gli orari di ricevimento sono reperibili al sito <https://www.psicologia.unifi.it>

La Segreteria Relazioni Internazionali assicura, a favore di docenti e studenti della Scuola, il supporto alla partecipazione al programma Erasmus+ e agli altri programmi transnazionali dell'Unione Europea ed extraeuropei e gestisce i contatti amministrativi con le sedi universitarie estere Partner della Scuola di Psicologia.

Alla Segreteria Relazioni Internazionali gli studenti della Scuola si rivolgono per ottenere informazioni e assistenza sulle procedure per la partecipazione al programma Erasmus+: nominations, application, revisione del learning agreement, procedura di riconoscimento degli esami sostenuti all'estero. La Segreteria cura le pratiche Erasmus degli studenti stranieri ospiti della Scuola (gestione delle nomination, procedura di controllo ed accettazione delle proposte di learning agreement, supporto durante la permanenza per eventuali cambiamenti del piano di studi iniziale). Il servizio via posta elettronica mediante ripsico@unifi.it viene evaso generalmente entro 48 ore dal ricevimento. Gli orari di ricevimento sono reperibili al sito <https://www.psicologia.unifi.it>

Stage e tirocini:

Alla Segreteria del tirocinio, preposta alla gestione amministrativa dei tirocini post lauream e degli stage formativi e di orientamento, si rivolgono studenti e laureati per ottenere informazioni e assistenza sulle procedure per lo svolgimento del tirocinio finalizzato all'accesso all'esame di stato per l'abilitazione all'esercizio della professione di psicologo e studenti per lo svolgimento dello stage formativo curriculare previsto tra le attività formative dei corsi di laurea/laurea magistrale della Scuola di Psicologia e per lo svolgimento di stage formativi extracurricolari.

Stage: In particolare riguardo alla gestione degli stage formativi la Segreteria ha l'accesso alla Banca dati *Stage on line*, verifica la validità delle convenzioni, il contingente di ospitalità, la copertura assicurativa e ogni altro atto amministrativo. Per tutte le fasi del procedimento la Segreteria svolge attività di tutorato e assistenza agli studenti mediante posta elettronica dalla casella stage@psico.unifi.it generalmente entro 48 dal ricevimento della richiesta e mediante front office. Gli orari di ricevimento sono reperibili al sito <https://www.psicologia.unifi.it>

Tirocini post lauream: per quanto attiene ai tirocini post lauream la Segreteria cura tutte le pratiche amministrative relative al convenzionamento di nuove sedi di tirocinio, svolge funzioni di tutorato per le aziende convenzionate mediante contatti con i referenti delle aziende stesse, aggiorna e implementa le banche dati destinate alla consultazione di laureati e di aziende mediante pubblicizzazione sul sito <https://www.psicologia.unifi.it/vp-167-sedi-di-tirocinio.html>. La Segreteria svolge attività di tutorato e assistenza agli studenti/laureati e alle aziende mediante posta elettronica dalla casella tirocini@psico.unifi.it generalmente entro le 48 dal ricevimento e mediante front office. Gli orari di ricevimento sono reperibili al sito <https://www.psicologia.unifi.it>

6. INFORMAZIONE, TUTELA E RISERVATEZZA

- La Scuola di Psicologia assicura una continua e completa informazione sui servizi (modalità di erogazione dei servizi, orari delle lezioni, ecc.) attraverso una pluralità di mezzi informativi (in primis tramite le pagine web del sito della Scuola, la guida dello studente, opuscoli e manifesti informativi ecc.);
- La Scuola di Psicologia garantisce che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi erogati ed in conformità alla normativa vigente in materia di Privacy (Regolamento Generale sulla Protezione dei dati Personali UE 2016/679) nonché alla normativa interna dell'Università di Firenze in materia di Protezione dei Dati personali;
- La Scuola garantisce ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano.

7. SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

E' possibile presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami sui servizi erogati. Le comunicazioni devono essere inviate al seguente indirizzo: scuola@psicologia.unifi.it

Non verranno in ogni caso prese in considerazione comunicazioni anonime.