



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative

Università dell'Età Libera

Approvazione con DD 2024/01277 del 23 febbraio 2024

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Principi e finalità	
1.2 - Uguaglianza ed imparzialità	
1.3 - Continuità	
1.4 - Partecipazione	
1.5 - Efficacia ed efficienza	
1.6 - Trasparenza	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	10
3.1 - Standard di qualità	
4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	12
4.1 - Reclami	
4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi dell'Università dell'Età Libera vuole essere una dichiarazione di principi e valori condivisi, ma anche una bussola in grado di orientare le scelte e le azioni di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti.

L'Università dell'età libera, nata nel 1983 dalla collaborazione fra l'Amministrazione Comunale e l'Università degli Studi di Firenze, nel corso degli anni si è arricchita della collaborazione di altre istituzioni culturali della città e della partecipazione di cultori della materia. È aperta a tutti coloro che vogliono ampliare il loro orizzonte culturale. Si connota per l'articolata scelta di corsi e laboratori, di varia durata, in grado di rispondere ad una molteplicità di interessi culturali.

1.1 - Principi e finalità

Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento dell'Università dell'Età libera nei confronti dei destinatari.

La Carta dei Servizi educativi del Comune di Firenze risponde ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" contenuti nella Dir.P.C.M. del 27 gennaio 1994; è uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi e ha come fonte di ispirazione l'articolo 3 e, per le parti di pertinenza, l'art. 33 della Costituzione Italiana.

Il presente documento osserva gli obblighi di pubblicazione e trasparenza prescritti dal D.Lgs. n.33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) e le linee guida proposte dalla Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche per la definizione degli standard di qualità e il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (Delibere n. 3/2012 e n. 88/2010).

1.2 - Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Firenze garantisce parità di accesso ai servizi e parità di trattamento a tutte le persone maggiorenni che vogliano ampliare il proprio orizzonte culturale. Uguaglianza e imparzialità si concretizzano nel superamento di ogni ingiustificata discriminazione, non attraverso l'uniformità delle prestazioni, bensì riconoscendo le diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni di ciascuno.

1.3 - Continuità

Il Comune si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare secondo un calendario definito.

Eventuali lezioni non svolte per cause di forza maggiore saranno recuperate in date successive.

1.4 - Partecipazione

Il Comune coinvolge le/gli utenti tramite costante monitoraggio della qualità dei percorsi erogati.

1.5 - Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato ricercando la migliore combinazione tra risorse impiegate (economiche e umane) e risultati attesi e conseguiti nell'ottica del continuo miglioramento.

1.6 - Trasparenza

L'erogazione del servizio è improntata al principio della trasparenza inteso come disponibilità di informazioni su modalità di accesso e funzionamento dei servizi offerti e piena comunicazione.





2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Università dell'Età Libera è un servizio che risponde ai bisogni educativi e sociali dei cittadini e delle cittadine che vogliono ampliare il proprio orizzonte culturale, ma anche instaurare relazioni sociali e amicizie. Nell'ottica della formazione continua ossia "non si finisce mai di imparare", il servizio offre un'ampia gamma di corsi culturali in presenza e/o in FAD (formazione a distanza) e laboratori. Possono essere attivate anche visite guidate a mostre, musei e luoghi di interesse.

I corsi d'ascolto interessano diverse aree: storico-letterario, musica e spettacolo, medico-scientifico si aggiungono i laboratori di pittura, teatro, informatica, coro ecc.

2.1 - Caratteristiche

I corsi di ascolto, di varia durata, possono essere acquistati in pacchetti di 40 e 60 ore.

Ogni anno vengono trattati argomenti diversi nell'ambito delle seguenti aree:

Area Biomedica
Area Economica, Giuridica e Politica
Area Storica
Area Letteraria e Filosofica
Area Musicale
Area Scientifica
Area delle Scienze Umane
Area dello Spettacolo
Area Storico - Artistica

A questi si aggiungono alcuni corsi gratuiti quali "**Educazione finanziaria**" offerto dalla Banca d'Italia o "**Come difendersi dalle truffe**" tenuto dalla Polizia Municipale

I laboratori, della durata di 20 o 50 ore, si svolgono nei seguenti ambiti:

Artigianato artistico
Scrittura creativa
Discipline dello spettacolo
Scienze
Informatica

2.2 - Organizzazione

I corsi si svolgono in teatri, biblioteche, cinema, circoli e istituzioni cittadine. Il periodo di svolgimento dei corsi è da novembre a maggio, mattina o pomeriggio.

Le iscrizioni sono aperte tutto il mese di ottobre secondo un calendario alfabetico stabilito di anno in anno e descritto nel catalogo. Le iscrizioni proseguono da novembre a marzo per i posti rimasti disponibili e per le seconde iscrizioni.

Responsabile del servizio è la Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative

Responsabile dell'ufficio: E.Q. Agenzia formativa e educazione permanente

Sede dell'ufficio: Via Nicolodi, 2 - Firenze

Per maggiori informazioni, consultare la pagina <https://educazione.comune.fi.it/pagina/universita-delleta-libera>

Uffici comunali di riferimento

La sede dell'ufficio Università dell'Età Libera è in via Aurelio Nicolodi, 2 - 50131 Firenze

Tel. 055 2625840/5841/5842/5844/5790 - 2767360

mail: uel@comune.fi.it - www.comune.fi.it

Apertura al pubblico: dal lunedì al giovedì 9 - 13 ; martedì e giovedì anche 15 - 17; gli uffici sono chiusi venerdì.

Solo nel mese di ottobre l'ufficio effettuerà il seguente orario:

- per iscrizioni in presenza con appuntamento dal lunedì al giovedì ore 9 - 12.30

- per informazioni telefoniche lunedì, mercoledì e venerdì ore 9.30 - 12.30 martedì e giovedì ore 15 - 17

L'ufficio è chiuso al pubblico nel periodo natalizio, nel periodo pasquale e nel mese di agosto.

2.3 - Stakeholders

Il servizio si rivolge ai pensionati e a tutti i cittadini e le cittadine maggiorenni che hanno interesse ad approfondire le proprie conoscenze personali. Per età libera non si intende solo terza età, ma chiunque intenda impiegare il proprio tempo libero nell'approfondimento di temi e argomenti per il piacere di accrescere il proprio bagaglio di conoscenze personali, illustrate da docenti dell'Università di Firenze e da esperti della materia.

2.4 - Canali di accesso

Iscrizioni

Le iscrizioni si svolgono di regola per posta elettronica scrivendo all'indirizzo: uel@comune.fi.it

L'ordine di iscrizione avviene secondo le date indicate nel calendario alfabetico riportato nel catalogo dei corsi dell'Università dell'Età Libera pubblicato ogni anno accademico sul sito del Comune o in distribuzione a partire da fine settembre presso la Direzione Istruzione Via Nicolodi 2. Ogni anno viene variato l'ordine alfabetico in modo che avvenga la rotazione.

Nel mese di ottobre l'utente interessato/a dovrà inviare una mail, indicando come oggetto solo il cognome di chi si iscrive, e contenente la scelta dei corsi e/o laboratori, con opportune seconde opzioni.

I coniugi potranno inviare un'unica mail in base a uno dei due cognomi indicando in questo caso in oggetto entrambi i cognomi.

Coloro che non hanno la posta elettronica possono iscriversi in presenza presso l'ufficio Uel in orario 9-12.30, previo appuntamento - accordato

secondo il suddetto calendario - telefonando all'ufficio UEL nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì in orario 9.30-12.30; martedì e giovedì dalle 15 alle 17. I corsi e i laboratori sono a numero chiuso; pertanto prima di effettuare il pagamento, è opportuno prendere in visione l'effettiva disponibilità dei posti con una delle seguenti modalità:

- verificando sulla Rete civica del Comune al link: <https://educazione.comune.fi.it/pagina/universita-delleta-libera>

- telefonando all'ufficio UEL il giorno prima dell'iscrizione nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì in orario 9.30 - 12.30; martedì e giovedì dalle 15 alle 17. Al termine della prima fase di iscrizioni, in base alla disponibilità residua, le iscrizioni saranno ancora possibili ma non più vincolate ad un calendario alfabetico.

Rimane obbligatorio l'appuntamento per chi necessita di iscriversi in presenza.

Modalità di pagamento

I pagamenti per le iscrizioni vanno effettuati esclusivamente con il sistema PagoPA e quindi potranno avvenire online o presso banca, posta, tabaccai etc. dopo aver compilato (con la cifra relativa ai corsi/laboratori prescelti) e scaricato il modulo per il pagamento dal link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/pagamenti-universita-eta-libera> (attivo da fine settembre di ciascun anno).

Documenti e dati richiesti

Al momento dell'iscrizione è necessario presentare la ricevuta dell'avvenuto pagamento e la fototessera per il tesseramento digitale.

I nuovi iscritti devono indicare i propri dati anagrafici, quali: nome, cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita, indirizzo, numero civico e CAP di residenza, recapiti telefonici e indirizzo mail.

In caso di iscrizione via mail i dati anagrafici richiesti e i corsi e/o laboratori prescelti dovranno essere riportati nel corpo della mail, mentre la ricevuta PagoPA e la foto devono essere inseriti come allegati. Per chi invece si iscrive in presenza i documenti dovranno essere consegnati a mano al momento dell'iscrizione.

Per chi svolge almeno un corso in presenza è obbligatorio il pagamento di una quota assicurativa antinfortunistica che va aggiunta all'importo dell'iscrizione annuale.

È esentato dal pagamento della quota assicurativa chi si iscrive esclusivamente ai corsi e/o ai laboratori in FAD (Formazione a Distanza).



3 - STANDARD DI QUALITÀ

3.1 - Standard di qualità

N.	INDICATORE	VALORE GARANTITO
1	Periodo di apertura delle domande di iscrizioni a corsi laboratori	Almeno 30 giorni per anno accademico
2	Orario di apertura dell'ufficio preposto alle iscrizioni e informazioni	Almeno 15 ore settimanali per l'intero anno solare
3	Indice di soddisfazione rispetto al corso espresso dai/lle partecipanti nel questionario di monitoraggio	Almeno 7/10
4	Numero di corsi realizzati ogni anno accademico	Almeno 45 annui
5	Numero di corsi accessibili a distanza ogni anno accademico	Almeno 5 annui
6	Numero di laboratori realizzati ogni anno accademico	Almeno 20 annui



A group of people are engaged in an outdoor painting activity in a lush, green field. In the foreground, a woman with short grey hair, wearing a light-colored jacket and black pants, sits on a wooden stool, focused on painting on a canvas. To her left, another woman in a bright pink shirt and a blue wide-brimmed hat stands and paints. Further back, a man in a blue shirt is seen painting on a canvas. The scene is set in a grassy area with a dense line of trees in the background under a clear blue sky. A white banner with black text is overlaid on the right side of the image.

4. RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

I cittadini e le cittadine hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio competente della Direzione Istruzione si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 15 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il la relativo/a Responsabile.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al/alla responsabile della Carta dei Servizi, individuato/a nel/nella Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative con le seguenti modalità:

- tramite posta elettronica: uel@comune.fi.it
- telefonicamente: n. 055/2625720
- tramite gli Sportelli URP

4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

La partecipazione degli utenti al fine di individuare i maggiori fattori critici che impattano sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione delle attese sono assicurate dalla presenza di un incaricato dell'ufficio a tutti i corsi d'ascolto che raccoglie puntualmente le osservazioni dell'utenza e dal monitoraggio costante sui laboratori. L'ufficio raccoglie ogni istanza inviata per mail e provvede a darne risposta motivata in caso di reclami, problemi o suggerimenti di ogni genere, nell'ottica del miglioramento costante del servizio.

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

La Carta, attraverso specifici indicatori, rende esigibile la qualità del servizio attraverso:

- la rilevazione della qualità erogata in ogni servizio;
- la rilevazione dei bisogni degli/delle utenti;
- la rilevazione della qualità percepita dagli/dalle utenti.

Il grado di soddisfazione delle/gli utenti viene verificato mediante la somministrazione di questionari finalizzati a misurare il gradimento da parte di chi usufruisce dei servizi e a raccogliere eventuali suggerimenti, in un'ottica

di costante miglioramento dell'offerta. I risultati delle indagini vengono resi noti attraverso il sito internet del Comune nella sezione dedicata.

4.4 Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei Servizi dell'Università dell'Età libera è pubblicata sul Portale Educazione del Comune di Firenze all'indirizzo: <https://educazione.comune.fi.it/pagina/universita-delleta-libera> e in Rete Civica alla pagina <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

La presente Carta dei Servizi sarà inoltrata per posta elettronica a tutti gli/le iscritti/e ai corsi e ai laboratori al momento del perfezionamento dell'iscrizione. Può essere richiesta, per chi non l'avesse ricevuta, alla mail: uel@comune.fi.it e sarà inoltrata solo ed esclusivamente per posta elettronica.



Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

