

2) LINEE GUIDA PER LA PROCEDURA DI RICEZIONE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI STUDENTI**- O M I S S I S -**

- Il Senato Accademico,,
- CONSIDERATO** che l'Università di Foggia, in coerenza con quanto previsto dalle disposizioni ministeriali in tema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio (DM n. 1154 del 14/10/2021) e con quanto indicato nelle linee guida dell'ANVUR in materia (Linee guida per il sistema di assicurazione di qualità negli Atenei del 13 febbraio 2023), pianifica, gestisce e monitora i processi formativi, di ricerca, di Terza Missione e gestionali ispirandosi alla logica del miglioramento continuo secondo il c.d. ciclo di Deming (Plan – Do – Check – Act);
- TENUTO CONTO** che il sistema AVA (Autovalutazione-Valutazione-Accreditamento) ha giustappunto l'obiettivo di migliorare la qualità della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e delle altre attività istituzionali e gestionali messe in atto negli Atenei, attraverso l'applicazione di un modello di Assicurazione della Qualità (AQ) fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento delle attività formative e scientifiche e su una verifica esterna effettuata in modo chiaro e trasparente;
- CONSIDERATO** che il sistema AVA è stato sviluppato per raggiungere, tra gli altri, l'obiettivo dell'assicurazione, da parte del MUR e attraverso l'attività valutativa dell'ANVUR, che le Istituzioni di formazione superiore operanti in Italia erogano uniformemente un servizio di qualità adeguata ai propri utenti e alla società nel suo complesso e, conseguentemente, l'ulteriore fondamentale e correlato obiettivo del miglioramento della qualità delle attività formative e di ricerca;
- PRESO ATTO** che il nuovo Modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari - AVA 3 (da ultimo approvato con Delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 26 del 13 febbraio 2023), tenendo conto di quanto prescritto dal DM 1154/2021, presenta, con specifico riferimento ai requisiti di assicurazione della qualità dei corsi di studio (ambito D-CDS), quattro sotto-ambiti di valutazione, strutturati partendo dalle attività di progettazione (sotto-ambito D.CDS.1), seguite da quelle di erogazione (sotto-ambito D.CDS.2), di gestione delle risorse (sotto-ambito D.CDS.3) e, infine, di riesame e di miglioramento del Corso di Studio (sotto-ambito D.CDS.4);
- TENUTO CONTO** in particolare, il D.CDS.4.1.4 del P.d.A. D.CDS.4.1 che prevede testualmente che <<il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicuri che queste siano loro facilmente accessibili>>, annoverando, nella corrispondente nota, come una buona prassi la presenza di sistemi informatici per la raccolta e la gestione dei reclami da parte degli studenti;
- ATTESO** che, a seguito di puntuale monitoraggio sulle specifiche procedure adottate a livello di corsi di studio per la gestione di eventuali reclami da parte degli studenti, condotto dal funzionario Responsabile del Servizio URP incardinato nell'Area Gabinetto del Direttore Generale, è stata rilevata, in accordo con il Presidente del PQA e il Delegato Rettorale alla Didattica, l'esigenza di dotare tutti i corsi di un'unica procedura, facilmente accessibile, per la gestione dei reclami degli studenti, consentendo, altresì, ai medesimi la

- TENUTO CONTO possibilità di inviare segnalazioni e suggerimenti relativi allo svolgimento delle attività didattiche dei Corsi di Studio;
che, l'introduzione della ridetta procedura, univocamente formalizzata per tutti i corsi di studio nelle linee guida accluse alla presente deliberazione, rappresenta una procedura idonea a garantire, in maniera uniforme, la ricezione, l'analisi e il trattamento di reclami, segnalazioni e suggerimenti provenienti dagli studenti dei CdS dell'Ateneo oltre che ad individuare le attività necessarie alla loro corretta gestione, a partire dalla presa in carico, da parte dei Corsi di Studio interessati;
- VISTO che la Legge 150/2000 ed in particolare l'art. 8 della stessa, prevede che l'U.R.P. ha il compito, tra gli altri, di agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini e verificare la qualità dei servizi, compreso il gradimento da parte degli utenti;
- CONSIDERATO che in virtù della L. 150/2000 richiamata, l'U.R.P. ha assunto, nell'ambito delle Linee guida in parola, il ruolo di Responsabile per l'attuazione della procedura di ricezione/gestione e conclusione dell'istanza di reclamo/segnalazione/suggerimento attraverso una specifica procedura informatizzata che sarà resa disponibile sul Ticketing Portal-Helpdesk (helpdesk.unifg.it);
- TENUTO CONTO che l'U.R.P. avrà, inoltre, il ruolo di redigere un report dei reclami ricevuti da inviare periodicamente al Coordinatore del Corso di Studio, alla Commissione Didattica Paritetica Docenti-Studenti (CDPS), al Direttore del Dipartimento interessato, al Responsabile dell'Area amministrativa competente e ai Responsabili dei Servizi Management didattico e processi AQ della didattica, per consentire di effettuare una serie di analisi comparative e di approfondimento e apportare soluzioni migliorative alle criticità riscontrate e che lo stesso Report sarà trasmesso al Gruppo Assicurazione della Qualità di ciascun Corso di studio;
- TENUTO CONTO che tale procedura andrebbe a confluire nel sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo con riferimento alla sua declinazione per la didattica, e rappresenterebbe, peraltro, un ulteriore fondamentale strumento a supporto del processo di riesame e miglioramento continuo dei CdS;
- VISTA la bozza delle Linee Guida per la procedura di ricezione e gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte degli studenti elaborata;
- TENUTO CONTO che l'implementazione della specifica funzionalità sulla piattaforma Helpdesk avverrà a cura del competente Servizio informatico di Ateneo e che una volta messa a punto la ridetta funzionalità, si procederà a darne formale comunicazione alla comunità accademica prevedendo, altresì, nelle modalità che si riterranno più opportune, incontri nel corso dei quali saranno fornite più specifiche indicazioni operative;
- SENTITI la Presidente del Presidio di Qualità, il Delegato rettorale alla Didattica e il Direttore Generale,

DELIBERA

di approvare le Linee guida per la procedura di ricezione e gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte degli studenti, il cui testo si allega con il n. 1 al presente verbale.

Il presente dispositivo è approvato seduta stante ed è immediatamente esecutivo, ai sensi dell'art. 60, comma 3, del Regolamento Generale di Ateneo.

Delibera assegnata alle unità organizzative sottostanti per gli adempimenti di competenza:

- U.O.R.: *area gabinetto del direttore generale - servizio urp.*
- C.C.: *presidente presidio di qualità;*
- *delegato rettorale alla didattica.*

IL SEGRETARIO
(dott.ssa Teresa Romei)

IL PRESIDENTE
(prof. Lorenzo Lo Muzio)

firma digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005