

LINEE GUIDA PER LA PROCEDURA DI RICEZIONE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI STUDENTI

1. Premessa

L'Università degli Studi di Foggia ritiene fondamentale stabilire un dialogo proficuo con gli studenti, nonché procedere all'elaborazione di strumenti a supporto ed integrazione delle attività di comunicazione dello studente con l'Ateneo, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati. Il presente documento disciplina le modalità di presentazione, gestione e definizione dei reclami o segnalazioni, e rappresenta un punto di riferimento per i Corsi di Studio (CdS) al fine di supportarli nelle varie fasi di gestione.

La Legge 30 dicembre 2010, n. 240 (c.d. Legge "Gelmini") all'art. 2, comma 2°, lett. g) prevede l'istituzione, nei dipartimenti o nelle cosiddette strutture di raccordo degli Atenei, di una Commissione Paritetica Docenti-Studenti (di seguito anche CPDS), competente, tra l'altro, «a svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori».

Il D.M. 1154/2021 («Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio»), prevede «la presenza di un sistema di Assicurazione della Qualità per tutti i Corsi di Studio di ciascuna sede, organizzato secondo le relative linee guida dell'A.N.V.U.R. e capace di produrre i documenti da esse previsti con particolare riferimento alla rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati, alla compilazione annuale della scheda unica dei Corsi di Studio (SUA-CdS) e alla redazione del Rapporto di riesame».

Nello *Schema di rapporto di riesame ciclico dei Corsi di Studio* è prevista la Sezione 4 che fa riferimento al nuovo sottoambito D.CDS.4 previsto dal nuovo Modello AVA 3 per l'Accreditamento periodico delle Sedi e dei CdS universitari. Obiettivo di questo requisito è accertare: che, in fase di riesame e in vista del miglioramento del CdS, il CdS sia capace di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti; che le opinioni di docenti, studenti, laureandi e laureati siano tenute nel debito conto e valorizzate.

Il Modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari - AVA 3 (Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 26 del 13 febbraio 2023) prevede punti di attenzione dedicati agli strumenti di rilevazione delle opinioni degli studenti, laureandi e laureati e specifica all'A.d.C. D.CDS.4.1.3 del P.d.A. D.CDS.4.1 che «Il CdS analizza e tiene in considerazione in maniera sistematica gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati e accorda credito e visibilità alle considerazioni complessive della CPDS e di altri organi di AQ». Nello stesso documento, all'A.d.C. D.CDS.4.1.4 si riporta che «Il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che queste siano loro facilmente accessibili». La relativa nota riportata nel sistema prevede: «È da considerarsi una buona prassi la presenza di sistemi informatici per la raccolta e la gestione dei reclami da parte degli studenti».

Lo Statuto dell'Università degli Studi di Foggia, all'art 8 "Valutazione della Qualità", comma 1, recita espressamente che «L'Università promuove azioni sistematiche per la valutazione e la verifica di tutte le proprie attività (formazione, ricerca, servizi per gli studenti e gestione amministrativa), perseguendo il miglioramento continuo della qualità».

2. Finalità

Le presenti linee guida hanno lo scopo di definire una procedura idonea a garantire la ricezione, l'analisi e il trattamento di reclami, segnalazioni e suggerimenti (di seguito anche "Procedura per la gestione dei reclami") provenienti dagli studenti dei CdS dell'Ateneo e di individuare le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte dei Corsi di Studio di riferimento.

Ogni Corso di Studio sarà dotato di tale procedura che individuerà:

- le modalità su come presentare la segnalazione o reclamo;
- le modalità di gestione e i soggetti responsabili della presa in carico della segnalazione o reclamo;
- le modalità e i tempi di risposta e degli esiti;
- le modalità per tenere traccia della segnalazione o reclamo.

A tale scopo, sarà predisposta una sezione apposita nel sito web del CdS, che potrà avere una breve introduzione per sottolineare l'importanza della raccolta delle segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento delle attività formative, dei servizi e della struttura didattica e che riporterà la pubblicazione delle seguenti Linee Guida.

La predetta procedura fa parte integrante del sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo di Foggia. Il Presidio di Qualità potrà proporre eventuali aggiornamenti, modifiche, integrazioni delle presenti linee guida, che si rendessero necessari e/o opportuni. I soggetti segnalanti sono tutelati contro ogni forma di discriminazione o di penalizzazione.

3. Definizione di Segnalazione, Reclamo e Suggerimento

Ai fini del presente documento per **Segnalazione** si intende la comunicazione di un suggerimento, di una criticità, di un disagio o di un miglioramento in relazione a un servizio erogato o ad altro aspetto della carriera e vita studentesca, al fine di evidenziare problemi, formulare osservazioni e avanzare suggerimenti per il loro miglioramento. Attraverso la segnalazione lo studente intende mettere a conoscenza l'amministrazione universitaria di una situazione che potrebbe produrre criticità o disservizi. La segnalazione non implica necessariamente un'insoddisfazione nei confronti dei servizi erogati dall'Ateneo e può risolversi con una eventuale risposta di cortesia all'utente.

Per **Reclamo** si intende una espressione di insoddisfazione degli utenti per il mancato o cattivo esercizio di una funzione di competenza dell'Università (amministrazione, didattica, ricerca).

Per **Suggerimento** si intende una proposta di miglioramento dei servizi esistenti o di introduzione di nuovi servizi. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi.

4. Ambito di applicazione

La presente procedura si applica esclusivamente alle segnalazioni, ai reclami e ai suggerimenti relativi allo svolgimento delle attività didattiche dei Corsi di Studio e rilevanti ai fini dell'assicurazione della qualità dei Corsi di Studio come definita dalla normativa sopra richiamata e dai documenti ANVUR.

In particolare, le segnalazioni e i reclami dovranno avere ad oggetto i seguenti ambiti:

Aspetti relazionali e/o competenze

- Rispetto della persona;
- Omogeneità di comportamenti ed equità;
- Correttezza professionale;

- Altro

Servizi e informazioni

- Orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche amministrative;
- Adeguatezza e completezza della segnaletica nelle strutture;
- Adeguatezza e completezza delle informazioni nel sito web;
- Leggibilità e comprensibilità della modulistica;
- Altro

Strutture e logistica

- Dimensione delle aule, laboratori, sale studio;
- Gestione orari/aule;
- Orari di accesso alle biblioteche e ad ogni altro luogo comune;
- Dislocazione territoriale degli uffici e dei servizi;
- Barriere architettoniche;
- Sicurezza e manutenzione delle apparecchiature;
- Altro

Didattica

- Reperibilità docente;
- Svolgimento esami e procedure di valutazione;
- Calendari lezioni ed esami;
- Procedure on-line (prenotazione esami, riconoscimento cfu, prove *in itinere*/esoneri);
- Altro

5. Responsabilità

Responsabile per l'attuazione della procedura è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che riceve l'istanza, la inoltra per competenza al Responsabile dell'Ufficio interessato e/o al Coordinatore del Corso di Studio e/o Direttore del Dipartimento in cui è incardinato il CdS e, sulla base delle determinazioni ricevute, chiude l'istanza dando risposta al ticket.

6. Modalità di presentazione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti

Le segnalazioni devono essere presentate attraverso il Ticketing Portal HELPDESK (hepdesk.unifg.it). Lo studente deve accedere al portale Helpdesk e dopo aver inserito i propri dati anagrafici e di contatto, specificando obbligatoriamente il Corso di Studio di appartenenza, deve selezionare dal menù a tendina consultabile in corrispondenza della dicitura "Motivo della richiesta" la opportuna voce che identifica la motivazione della richiesta (reclamo, segnalazione, suggerimento). Non sono prese in considerazione segnalazioni e reclami presentati in maniera difforme o in forma anonima. Una volta concluso il caricamento dell'istanza, lo studente riceverà un numero di ticket univoco che è possibile utilizzare per tenere traccia dello stato di avanzamento e delle risposte online.

E' garantita la necessaria riservatezza del segnalante e di tutte le altre persone eventualmente coinvolte nella procedura.

Possono presentare reclami tutti gli studenti iscritti o che hanno concluso un percorso formativo dell'Ateneo compresi gli studenti internazionali che svolgono o hanno svolto periodi di mobilità.

7. Procedura d'esame, gestione e messa in opera di interventi correttivi

Il Responsabile per l'attuazione della procedura, in base al contenuto del reclamo/segnalazione/suggerimento inoltra attraverso email l'istanza al Coordinatore del Corso di Studio, al Direttore del Dipartimento in cui è coordinato il CdS e/o al Responsabile dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti e del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica del Dipartimento a cui afferisce il Corso di Studio affinché ne valutino la rilevanza e la fondatezza, assicurandosi che la segnalazione sia circostanziata e motivata.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni che non riportino l'indicazione di fatti precisi e verificabili. In questi ultimi casi, sarà data notizia al segnalante della valutazione di manifesta infondatezza e non rilevanza della sua segnalazione indicando in modo sintetico, chiaro ed esauriente le motivazioni del rifiuto.

Una volta verificata la fondatezza della segnalazione e/o del reclamo, riferibile non ad un'evenienza episodica, ma ad una prassi ripetuta, si procede alla sua presa in carico.

I reclami di natura didattica saranno presi in carico dal Coordinatore del Corso di Studio interessato e discussi direttamente con gli studenti per una pronta risoluzione, ovvero, nei casi maggiormente rilevanti o gravi, portati tempestivamente all'attenzione del GAQ (Gruppo Assicurazione interna Qualità CdS) e/o della Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Corso di Studio per le più opportune determinazioni di competenza e per individuare eventuali azioni correttive.

I reclami di natura amministrativa maggiormente rilevanti o gravi, saranno presi in carico dal Coordinatore del Corso di Studio interessato e discussi con il Direttore del Dipartimento, il Responsabile dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti, il responsabile del Servizio Management Didattico e il Coordinatore Amministrativo del Dipartimento.

8. Tempi di risposta

Entro 5 giorni lavorativi dal giorno successivo alla ricezione dell'istanza l'utente deve ricevere nella casella di posta elettronica inserita nel Ticketing Portal una risposta da parte del Responsabile per l'attuazione della procedura. Durante i periodi di sospensione dell'attività didattica indicati nel calendario accademico, possono esserci tempi di risposta più lunghi. Nel caso vi fosse la necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti, il/la Responsabile per l'attuazione della procedura in ogni caso dovrà, entro i 5 giorni lavorativi dal giorno successivo alla ricezione dell'istanza, dare un riscontro informando il reclamante della necessità di compiere specifici accertamenti. In caso non sia possibile rispettare questo termine, la struttura farà presente tale impossibilità all'interessato, chiarendone il motivo, e indicherà la data entro cui la risposta completa sarà inoltrata.

La risposta definitiva (chiusura dell'istanza) sarà data attraverso il Ticketing Portal, massimo entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

La Procedura d'esame, gestione e chiusura dell'istanza è rappresentata nello schema procedurale allegato.

9. Report delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

La registrazione e la classificazione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, permette la redazione, a cura del Responsabile per l'attuazione della procedura, di un report delle istanze

ricevute, per consentire di effettuare una serie di analisi comparative e di approfondimento e apportare soluzioni migliorative. Tale report viene trasmesso semestralmente al Coordinatore del Corso di Studio, alla CDPS, al Direttore del Dipartimento interessato, al Responsabile dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti e ai Responsabili dei Servizi Management didattico e processi AQ della didattica. Lo stesso Report viene trasmesso al Gruppo Assicurazione della Qualità di ciascun Corso di Studio affinché dall'analisi di tale reportistica possa rilevare le criticità più frequenti e adottare soluzioni migliorative. La relazione annuale del GAQ viene inviata alla Governance di Ateneo (Rettore, ai Prorettori interessati, al Nucleo di Valutazione, ai componenti del Presidio della Qualità, al Garante degli Studenti e al Direttore Generale), ai Servizi Management didattico e processi AQ della didattica e al Responsabile dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti. A seguito dell'invio della relazione, vi sono azioni di follow up per la verifica delle azioni di miglioramento poste in atto.

Schema Procedurale

