



Università di Foggia



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

# **Segnalazioni, Suggerimenti e Reclami da parte degli studenti per migliorare la qualità dei servizi dei Corsi di Studi**

**A cura dell'U.R.P.**

# Premessa

La raccolta e la gestione di eventuali segnalazioni, suggerimenti e reclami da parte degli studenti nei confronti dei Corsi di Studio ha l'**obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi erogati dai Corsi di Laurea** grazie anche al contributo della componente studentesca.

Questa procedura rientra nel Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo con riferimento alla sua declinazione per la didattica e rappresenta un ulteriore fondamentale strumento a supporto del processo di riesame e miglioramento continuo dei CdS, così come previsto anche dal nuovo Modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari - AVA 3 e da quanto prescritto dal DM 1154/2021.



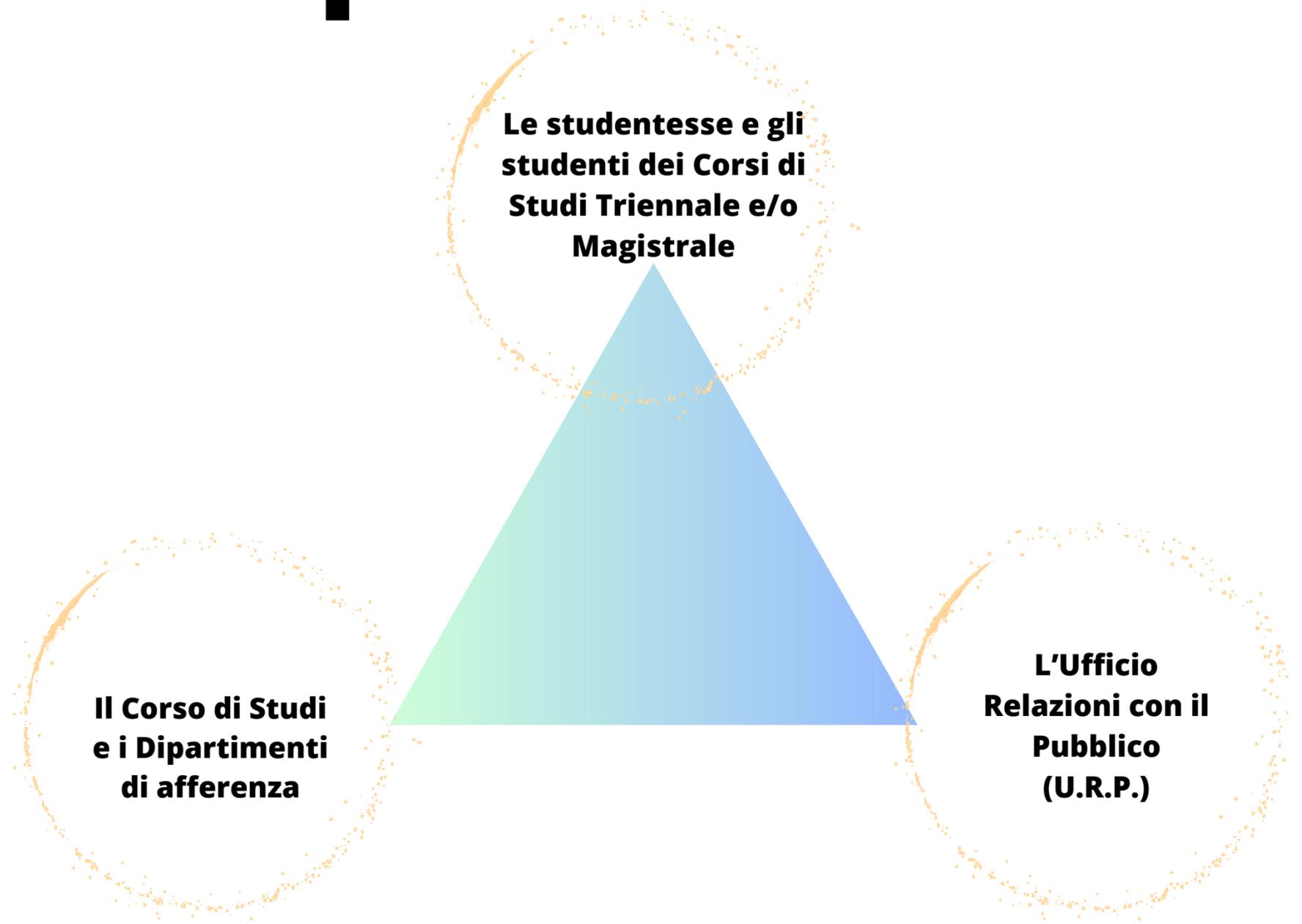
# PROCEDURA UNIVOCA:

“UNA PER  
TUTTI E TUTTI  
PER UNA”

**La procedura è descritta nella pagina  
informativa dell'URP  
ed è richiamata dai siti di tutti i  
Dipartimenti nella stessa collocazione:  
[Menù Studenti](#) e [Assicurazione della  
Qualità](#):**

**Economia; DEMeT; Giurisprudenza; Dafne; DISTUM; Area medica**

# I protagonisti della procedura



# Istanze consentite

**NO**

Richieste di informazioni generiche o problematiche sulla propria **carriera personale**



**SÌ**

Eventuali criticità, disagi o suggerimenti relativi al **Corso di Studi e alla sua organizzazione**



# Ambiti relativi al Corso di Studi

## Aspetti relazionali e/o competenze del personale docente e amministrativo

1

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

## Accessibilità dei Servizi e delle informazioni

2

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

## Strutture e logistica

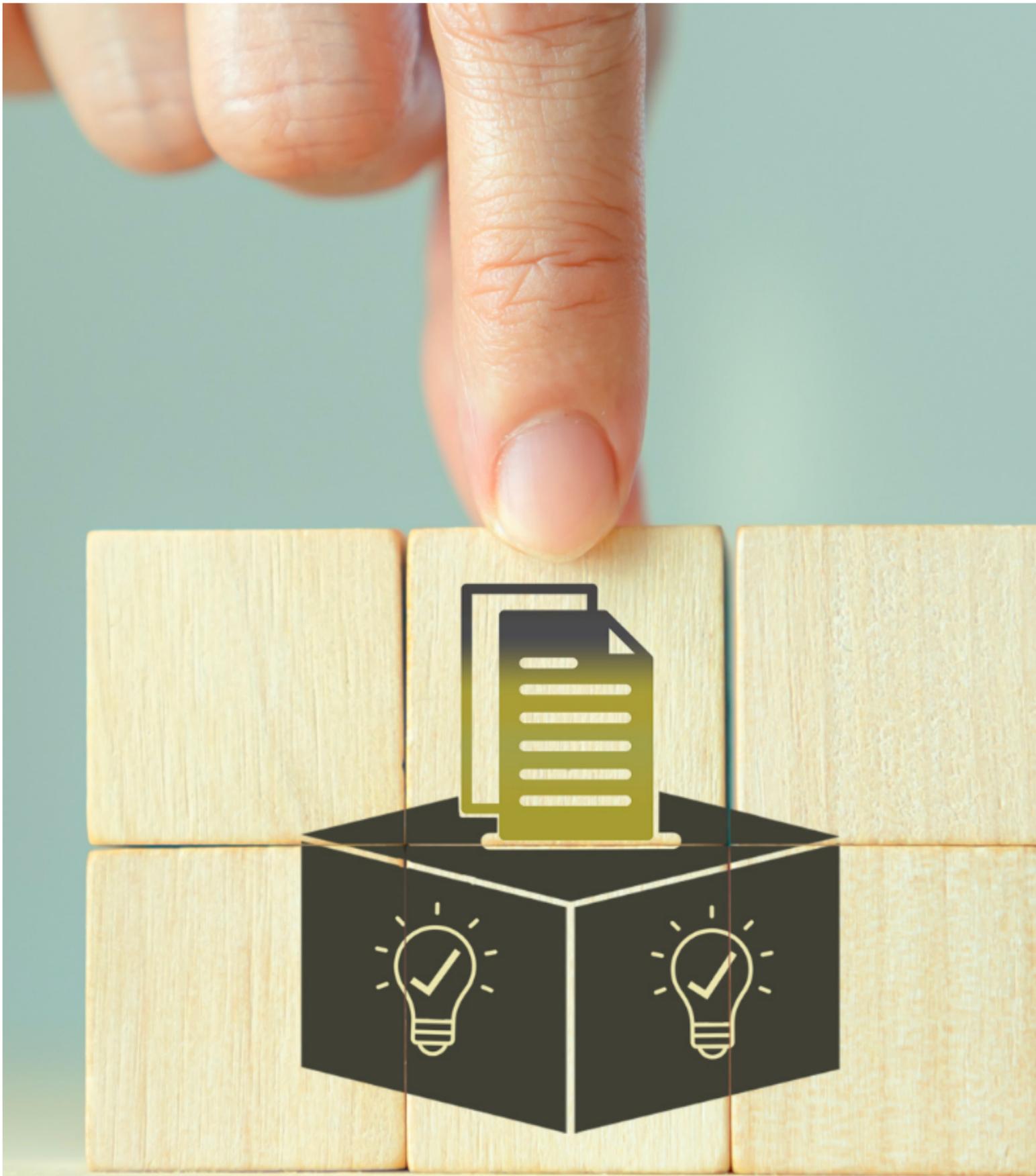
3

- 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;

## Organizzazione didattica

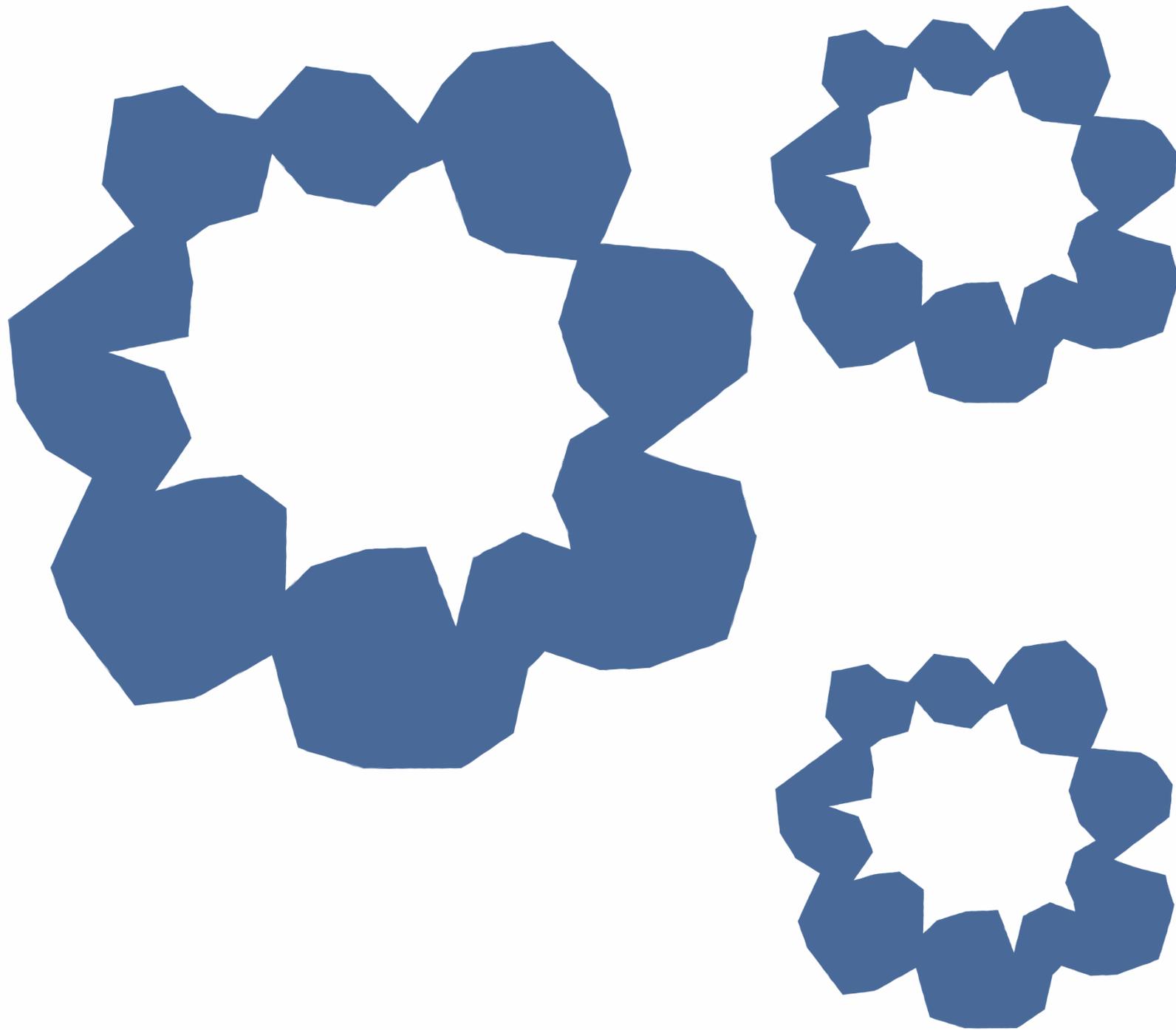
4

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



**Gli studenti e le studentesse dei Corsi di Studio Triennali o Magistrali possono contribuire a migliorare i servizi del proprio Corso**

**Ecco come fare**

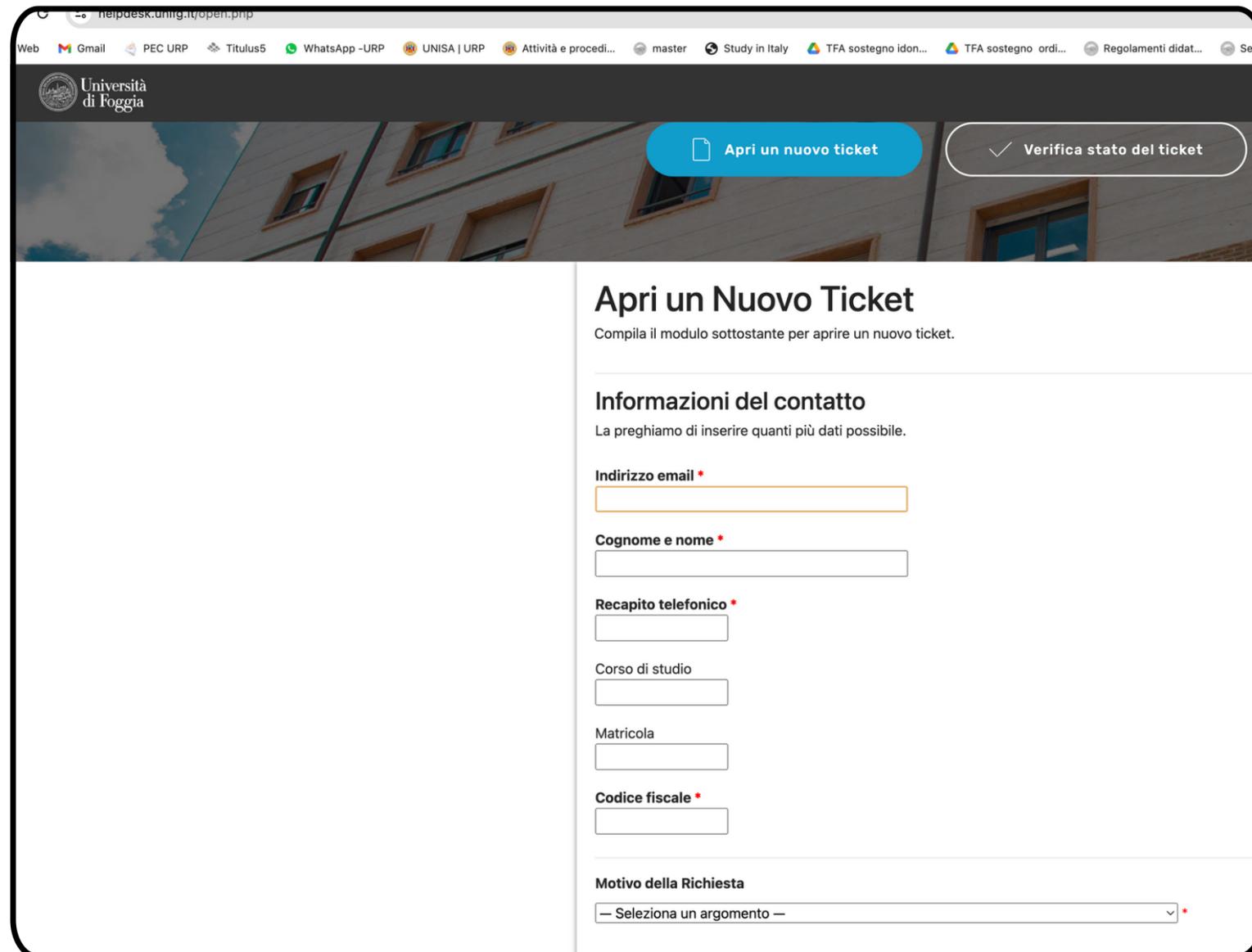


**Possono inviare  
una  
Segnalazione, un  
Suggerimento  
e/o un Reclamo  
attraverso il  
portale Helpdesk**

**[www.helpdesk.unifg.it](http://www.helpdesk.unifg.it)**

# Modalità di presentazione delle istanze

[www.helpdesk.unifg.it](http://www.helpdesk.unifg.it)



The screenshot shows the 'Apri un Nuovo Ticket' form on the helpdesk.unifg.it website. The form is titled 'Apri un Nuovo Ticket' and includes a sub-header 'Informazioni del contatto'. The form fields are: 'Indirizzo email \*', 'Cognome e nome \*', 'Recapito telefonico \*', 'Corso di studio', 'Matricola', 'Codice fiscale \*', and 'Motivo della Richiesta' (a dropdown menu with the placeholder text 'Seleziona un argomento').

Dopo aver avuto accesso alla piattaforma [helpdesk.unifg.it](http://helpdesk.unifg.it) bisogna aprire un ticket. È necessario:

**1) Compilare le informazioni di contatto**

**2) Specificare il Corso di Studio, anche se il campo non è obbligatorio**

# Modalità di presentazione delle istanze

**www.helpdesk.unifg.it**

helpdesk.unifg.it/open.php

Web Gmail PEC URP Titulus5 WhatsApp -URP UNISA | URP Attività e procedi... master Study in Italy TFA sostegno idon... TFA sostegno ordi... Regolamenti didat... Seg

Università di Foggia

Apri un nuovo ticket Verifica stato del ticket

## Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

### Informazioni del contatto

La preghiamo di inserire quanti più dati possibile.

Indirizzo email \*

Cognome e nome \*

Recapito telefonico \*

Corso di studio \*

Matricola

Codice fiscale \*

Motivo della Richiesta

— Seleziona un argomento —

Se si vuole inviare una **proposta migliorativa** bisogna selezionare la voce:

- **URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ SUGGERIMENTO CORSO DI STUDI/ STUDENTE**

# Modalità di presentazione delle istanze

**www.helpdesk.unifg.it**

Web Gmail PEC URP Titulus5 WhatsApp -URP UNISA | URP Attività e procedi... master Study in Italy TFA sostegno idon... TFA sostegno ordi... Regolamenti didat... Seg

Università di Foggia

Apri un nuovo ticket Verifica stato del ticket

## Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

### Informazioni del contatto

La preghiamo di inserire quanti più dati possibile.

Indirizzo email \*

Cognome e nome \*

Recapito telefonico \*

Corso di studi \*

Matricola

Codice fiscale \*

Motivo della Richiesta

— Seleziona un argomento — \*

Se si vuole indicare una **possibile criticità** bisogna selezionare la voce:

- **URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ **SEGNALAZIONE** CORSO DI STUDI/ STUDENTE**

# Modalità di presentazione delle istanze

**www.helpdesk.unifg.it**

Web Gmail PEC URP Titulus5 WhatsApp -URP UNISA | URP Attività e procedi... master Study in Italy TFA sostegno idon... TFA sostegno ordi... Regolamenti didat... Seg

Università di Foggia

Apri un nuovo ticket Verifica stato del ticket

## Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

### Informazioni del contatto

La preghiamo di inserire quanti più dati possibile.

Indirizzo email \*

Cognome e nome \*

Recapito telefonico \*

Corso di studio \*

Matricola \*

Codice fiscale \*

Motivo della Richiesta

— Seleziona un argomento —

Se si vuole comunicare una **insoddisfazione per disservizio** bisogna selezionare la voce:

- **URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ RECLAMO CORSO DI STUDI/ STUDENTE**



# Descrizione dell'istanza

**Motivo della Richiesta**

URP -RELAZIONI CON IL PUBBLICO / SUGGERIMENTO CORSO DI LAUREA/stu ▼ \* **Seleziona un argomento**

---

**Dettaglio del ticket**

La preghiamo di comunicare il problema nel modo più dettagliato possibile.

**Riassunto del problema \***

🔍 **A** Aa **B** / U **S** ☰ 📎 📺 ☰ **G** —

Scrivi in dettaglio il problema relativo al ticket che si sta aprendo

**Descrivere accuratamente la criticità o il disservizio rilevati nell'ambito del Corso di Studi o il suggerimento per migliorare l'organizzazione e i servizi del Corso di Studi**



È GARANTITA LA  
PRIVACY DEGLI  
STUDENTI E DI  
TUTTE LE ALTRE  
PERSONE  
COINVOLTE  
NELLA  
PROCEDURA

# **Ruolo svolto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico**



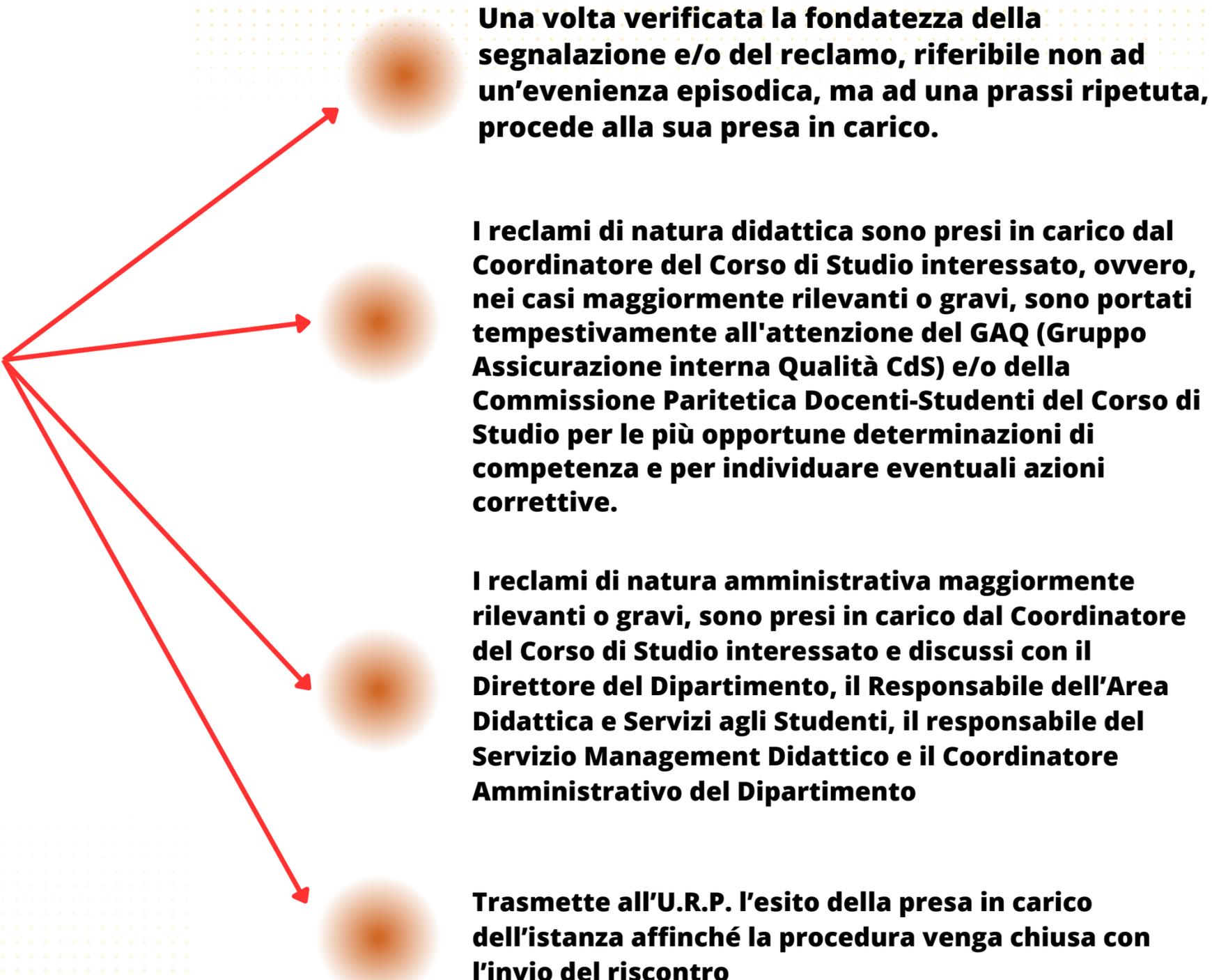
**prende in carico il ticket e se non risulta pertinente con la procedura dei reclami, segnalazioni e Suggerimenti risponde allo studente specificando che la voce selezionata non è corretta. Eventualmente fornisce indicazioni su come risolvere il problema comunicato.**

**prende in carico il ticket e, in base al contenuto, si interfaccia con gli organi o gli uffici del Dipartimento a cui afferisce il corso di laurea per la segnalazione e/o la risoluzione delle istanze presentate dagli studenti.**

**inoltra l'istanza al Coordinatore del Corso di Studio, al Direttore del Dipartimento in cui è coordinato il CdS e, per questioni amministrativo-logistiche, anche al Responsabile della Segreteria Studenti e del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica**

**chiude l'istanza aperta dallo studente attraverso l'invio del riscontro concordato/ricevuto dal CdS, secondo i tempi e le modalità riportate nelle slide successive.**

# **Ruolo svolto dal Corso di Studi**



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

**I reclami di natura didattica sono presi in carico dal Coordinatore del Corso di Studio interessato, ovvero, nei casi maggiormente rilevanti o gravi, sono 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, sono 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**

**Trasmette all'U.R.P. l'esito della presa in carico dell'istanza affinché la procedura venga chiusa con l'invio del riscontro**

# Tempi di risposta al Ticket

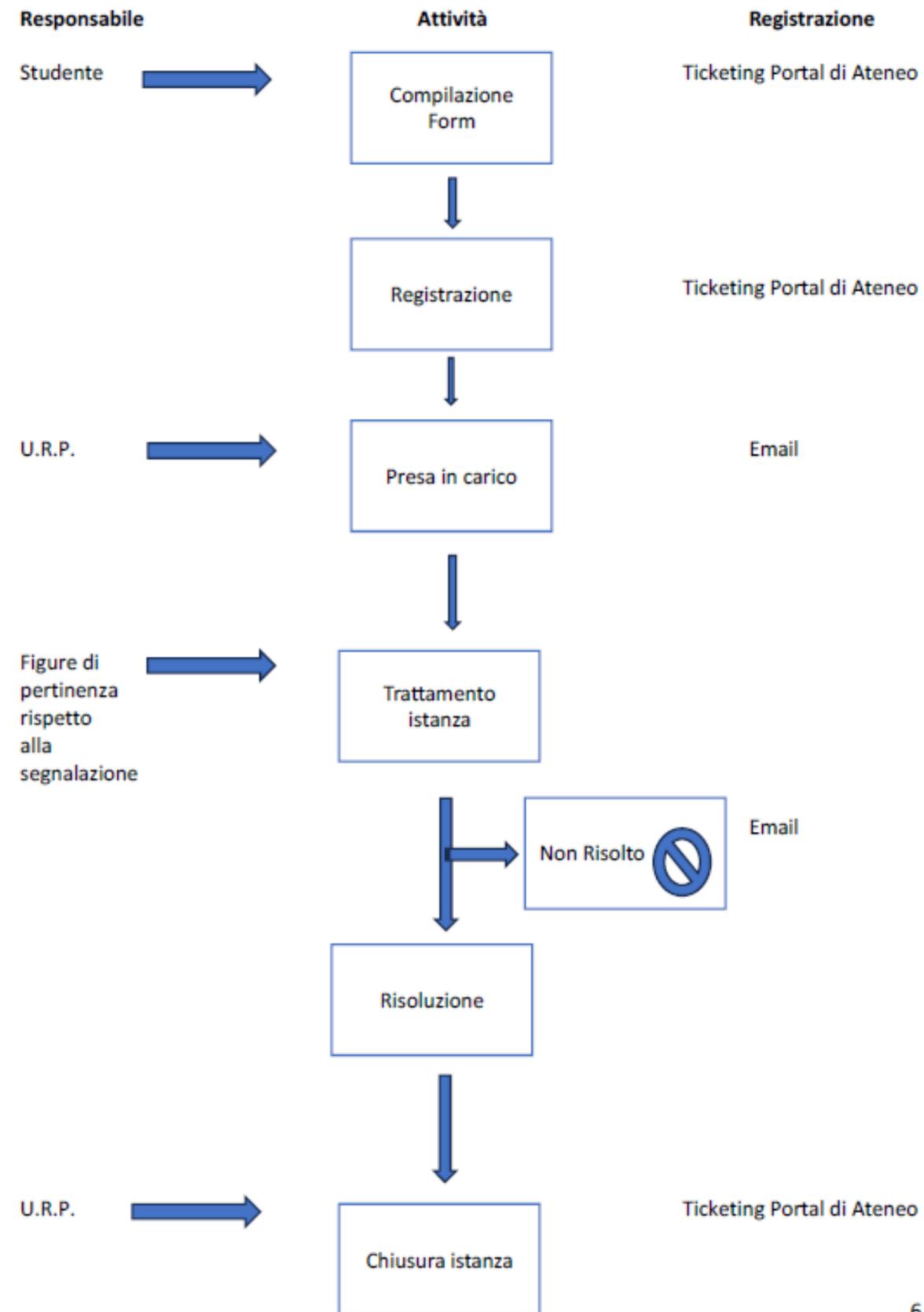
L'U.R.P. prende in carico il Ticket e in base al contenuto del reclamo/segnalazione/suggerimento inoltra l'istanza al Corso di Studio.

**Entro 5 giorni lavorativi** dà riscontro allo studente e chiude l'istanza.

Se non è possibile rispettare questo termine, fa presente tale impossibilità all'interessato, chiarendone il motivo, e indica la data entro cui la risposta completa sarà inoltrata.

La risposta definitiva sarà data massimo entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

### Schema Procedurale



# Report dei Reclami, delle Segnalazioni e dei Suggerimenti ricevuti

L'U.R.P. redige un report dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti ricevuti e lo trasmette semestralmente ai CdS, ai Direttori di Dipartimento, alle CDPS e ai Servizi amministrativi.

Semestralmente invia il Report anche ai Gruppi Assicurazione della Qualità di ciascun Corso di Studio per consentire di effettuare una serie di analisi comparative e di approfondimento e **individuare le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte dei Corsi di Studio di riferimento.**



# ROADMAP DEL REPORT

## Team



**CdS, Direttore di Dipartimento, CDPS e Servizi amministrativi**

**Gruppo Assicurazione della Qualità di ciascun Corso di Studio**

**Governance di Ateneo ( Rettore, Prorettori interessati, Nucleo di Valutazione, componenti del Presidio della Qualità, Garante degli Studenti e Direttore Generale**

	<b>Acquisizione del Report e analisi delle istanze pervenute</b>		<b>Acquisizione della relazione annuale del GAQ</b>
	<b>Acquisizione del Report, analisi della reportistica al fine di rilevare le criticità più frequenti e adottare soluzioni migliorative.</b>		<b>Redazione di una relazione annuale in cui sono analizzate le criticità più frequenti e riportate le soluzioni migliorative proposte e/o adottate.</b>
			<b>Acquisizione della relazione annuale del GAQ e azioni di follow up per la verifica delle azioni di miglioramento poste in atto.</b>

**L'intera procedura di Ricezione e gestione delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami da parte degli studenti nei confronti dei propri Corsi di Studio**



**Fa parte del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo**

**Rappresenta un ulteriore fondamentale strumento a supporto del processo di riesame e miglioramento continuo dei CdS**

