UNIFG - Prot. n. 00045675 - II/2 del 23/10/2025 - <NomeRep>

Reclami, segnalazioni e suggerimenti inviati dagli studenti nei confronti del proprio Corso di studi

Premessa

La raccolta e gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti da parte degli studenti nei confronti dei Corsi di Studio rappresenta un importante 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 e confluisce nel sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo con riferimento alla sua declinazione per la didattica.

Il Direttore Generale, in accordo con il Presidente del PQA, consapevoli dell'importanza di questi strumenti di partecipazione alla vita universitaria e di supporto al miglioramento della qualità della didattica dei Corsi di Studio da parte degli studenti, già nel mese di giugno 2023, hanno chiesto al funzionario Responsabile del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico incardinato nell'Area Gabinetto del Direttore Generale, di effettuare un monitoraggio sulle specifiche procedure adottate a livello di corsi di studio per la gestione di eventuali reclami da parte degli studenti. L'U.R.P., infatti, in base a quanto previsto dalla Legge 150/2000 ed in particolare dall'art. 8 della stessa, 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, e dunque poteva essere riferimento per una nuova procedura di ricezione/gestione e conclusione delle istanze di reclamo/segnalazione/suggerimento.

L'11 luglio 2023, la responsabile dell'U.R.P. ha inviato il documento predisposto con il resoconto della ricognizione effettuata sul sito istituzionale in relazione alle modalità di presentazione dei Reclami da parte degli studenti (allegato alla presente). Lo stesso documento è stato oggetto di confronto nel corso di un apposito incontro, convocato per il pomeriggio del 25 luglio u.s. presso la Direzione Generale, durante il quale erano presenti oltre al Direttore Generale e alla Presidente del Presidio di Qualità, la responsabile dell'Area Gabinetto del Direttore, la responsabile dell'URP, il Responsabile dell'Area Sistemi Informativi e il Responsabile del Servizio Esse3. Durante la riunione è emersa 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 possibilità di inviare segnalazioni e suggerimenti relativi allo svolgimento delle attività didattiche dei Corsi di Studio.

Si è resa necessaria dunque l'adozione di apposite Linee Guida sia per garantire, in maniera uniforme, la ricezione, l'analisi e il trattamento di reclami, segnalazioni e suggerimenti provenienti dagli studenti dei CdS dell'Ateneo sia per individuare le attività necessarie alla loro corretta gestione, a partire dalla presa in carico, da parte dei Corsi di Studio interessati.

La responsabile dell'URP ha dunque effettuato una ricognizione delle Linee Guida sulla gestione dei reclami in uso presso altre Università e in particolare presso l'Università di Milano, l'Università della Basilicata, l'Università di Genova, l'Università LUM, l'Università di Macerata, l'Università di Palermo e l'Università di Verona e ha predisposto un documento comparativo tra le procedure in esse presenti. Tra settembre e ottobre 2023, la responsabile dell'U.R.P. ha effettuato un lavoro istruttorio condiviso, in una serie di incontri de visu e/o di scambio di email, con il Direttore Generale, la Responsabile dell'Area Gabinetto del Direttore, la Presidente del PQA e il Delegato Rettorale alla Didattica, per elaborare le Linee Guida in parola.

Il 30 Ottobre 2023, su proposta dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Area Gabinetto del Direttore, il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione hanno approvato le Linee Guida per la procedura di ricezione e gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte degli studenti (d'ora in poi "procedura").

In base alle suddette Linee Guida, responsabile per l'attuazione della procedura di ricezione/gestione e conclusione dell'istanza di reclamo/segnalazione/suggerimento è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che si avvale di una specifica procedura informatizzata disponibile sul Ticketing Portal Helpdesk (helpdesk.unifg.it).

L'U.R.P. ha 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 Gruppo Assicurazione della Qualità di ciascun Corso di studio, 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.
Già a partire da novembre 2023, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha messo a punto la specifica funzionalità sulla piattaforma Helpdesk, in collaborazione con il competente Servizio informatico di Ateneo, e ha curato tutti i contenuti e gli aspetti della campagna divulgativa creando un'apposita pagina web https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/cds-reclami-segnalazioni-suggerimenti.
All'inizio di dicembre 2023, la responsabile dell'URP ha inviato una comunicazione al Direttore Generale, alla Presidente del Presidio di Qualità e al Delegato alla didattica per far presente che dopo aver messo a punto la parte strumentale-operativa, inserendo nella piattaforma helpdesk le apposite voci previste nelle Linee Guida, sono arrivate le prime segnalazioni da parte degli studenti, ma queste non trovavano alcuna rispondenza rispetto all'intento delle Linee Guida, pertanto lo strumento di helpdesk si configurava solo come un ulteriore canale per richiedere informazioni a carico dell'URP. Si è ravvisata la necessità di adottare specifiche misure per informare gli studenti su come utilizzare la nuova procedura, ritenendo importante coinvolgere direttamente i direttori di Dipartimento e i referenti dei Corsi di Studio affinché si facessero promotori nella divulgazione delle nuove opportunità e dei nuovi strumenti previsti nelle Linee Guida, in primo luogo sui siti dei Dipartimenti, ma anche presso i corsi di Studio, la Commissione Paritetica Docenti-Studenti, gli studenti e presso gli Uffici Amministrativi che sono di supporto ai Corsi di Studio.
Ottenuta la piena approvazione della strategia divulgativa, l'URP ha prodotto e pubblicato sull'apposita pagina del sito istituzionale:

- un video tutorial esplicativo sulle finalità della nuova Procedura e su come presentare l'istanza di reclamo/segnalazione/suggerimento;
- una infografica;
- un tutorial sull'intera procedura di presentazione e gestione delle istanze nonché sulla produzione e gestione della reportistica delle stesse.

A queste azioni di divulgazione sono seguite:

1) una comunicazione ai Direttori di Dipartimento e alla rappresentante degli Studenti dell'Università di Foggia (inviata in data 10 gennaio 2024 dall'indirizzo di posta del Capo di Gabinetto della Direzione generale), per dare informazioni circa la piena operatività della nuova procedura e per suggerire l'opportunità di organizzare degli incontri presso i Dipartimenti alla presenza di referenti dei diversi corsi di studio, triennale e magistrale, referenti della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CDPS) del Dipartimento, rappresentanti degli studenti, personale amministrativo delle segreterie studenti e Responsabili dei Servizi Management didattico e processi AQ della didattica, per divulgare l'utilizzo corretto di questi strumenti e le finalità per cui sono stati previsti.
2) Una comunicazione ai redattori dei siti web di Dipartimento e alla rappresentante degli Studenti dell'Università di Foggia (inviata in data 10 gennaio 2024 dall'indirizzo di posta del Capo di Gabinetto della Direzione generale), per dare informazioni circa la piena operatività della nuova procedura e per invitare loro a pubblicare sui siti web di Dipartimento identiche indicazioni sulla nuova procedura, rimuovendo le pagine contenenti le vecchie procedure attive in tal senso.
3) una riunione sulla piattaforma *Meet* con tutti i redattori dei siti di Dipartimento, svolta il 15 gennaio u.s., durante la quale è stata concordata una strategia di unificazione dell'informazione sulla nuova procedura Reclami, segnalazioni e suggerimenti sui siti di Dipartimento.
4) Una uniformizzazione della informativa sui siti di Dipartimento: già dal 17 gennaio, tutti i dipartimenti hanno inserito all'interno dei propri siti, e tutti nella stessa collocazione (pagina

studente con richiamo nella pagina Assicurazione della qualità della didattica), l'informazione sulla nuova procedura reclami attraverso un rinvio automatico alle informazioni presenti nella pagina dell'URP https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/cds-reclami-segnalazioni-suggerimenti.

5) Pubblicazione sul sito della versione inglese della pagina relativa alla procedura e inserimento sulla home page di helpdesk https://helpdesk.unifg.it/ di una informazione specifica su come utilizzare correttamente la piattaforma per inviare reclami, segnalazione e suggerimenti.
6) Pubblicazione di un post sulla procedura sui canali social istituzionali, in data 5 marzo 2024.

Tra febbraio e marzo 2024, in base alle disponibilità ricevute, sono stati organizzati da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico degli incontri ad hoc per la presentazione della nuova procedura presso i Dipartimenti alla presenza di referenti dei diversi corsi di studio, triennale e magistrale, referenti della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CDPS) del Dipartimento, rappresentanti degli studenti, personale amministrativo delle segreterie studenti e Responsabili dei Servizi Management didattico e processi AQ della didattica.

Sono stati svolti sia incontri finalizzati esclusivamente allo scopo divulgativo (presso il Dipartimento di Studi Umanistici in data 20 febbraio 2024 e presso il Dipartimento di Agraria in data 27 febbraio 2024), sia comunicazioni ad hoc nell'ambito dei Consigli di Dipartimento (presso il Dipartimento di Giurisprudenza in data 28 febbraio 2024 e presso il Dipartimento di Economia in data 25 marzo 2024). Presso i Dipartimenti di area medica invece i Direttori di Dipartimento hanno provveduto autonomamente a dare una specifica informativa sulla procedura nel corso dei rispettivi Consigli in data 8 febbraio 2024.

A giugno 2024, in occasione dell'invio dei primi Report semestrali ai Direttori di Dipartimento, alle Commissioni Paritetiche e ai Coordinatori dei Corsi di Studio effettivamente interessati dalle istanze della procedura, la presidente della Commissione Paritetica dei Dipartimenti di Area Medica, in risposta all'email con cui l'URP ha trasmesso il Report Semestrale, ha scritto al Presidio di Qualità di Ateneo inserendo in copia conoscenza tutti i componenti della CPDS e l'URP per far presente che la componente studentesca della CPDS di area medica non era mai stata raggiunta da alcuna comunicazione diretta riguardante l'avvio della nuova procedura. La responsabile dell'URP ha dunque riepilogato tutte le attività messe in atto dall'Ufficio per promuovere la divulgazione capillare della procedura invitando tutti gli studenti in indirizzo a consultare le informative e i video tutorial appositamente creati nella pagina web https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/cds-reclami-segnalazioni-suggerimenti e ad amplificarne la divulgazione e contestualmente ribadendo la piena disponibilità da parte dell'URP a partecipare a tutte le iniziative utili a divulgare ulteriormente la nuova procedura e i nuovi strumenti di partecipazione a disposizione degli studenti nel processo di riesame e miglioramento continuo dei Corsi di Studio.

Il Presidente del Presidio di Qualità di Ateneo e la componente amministrativa del Presidio stesso hanno dunque chiesto di poter ricevere il Report Semestrale complessivo, che è stato puntualmente trasmesso dall'URP in data 21 giugno u.s. Inoltre, lo staff del Presidio di Qualità, pur senza citare che la responsabilità della procedura è in capo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in data 27 giugno u.s., ha inviato una comunicazione a tutti gli studenti dell'Università di Foggia per promuovere ulteriormente la nuova procedura.

Dal momento che la trasmissione dei Report del Secondo semestre coincide con un momento particolarmente positivo per promuovere una nuova campagna informativa della procedura in parola, visto che tutti i corsi di laurea, sia ad accesso libero sia ad accesso programmato, sono in pieno regime didattico, è prevista un nuova diffusione della procedura attraverso i canali social istituzionali e attraverso il supporto della componente studentesca che fa parte delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, destinatarie dei Report.

La procedura di presentazione delle istanze

Le studentesse e gli studenti dei corsi di Studi Triennale e/o Magistrale possono contribuire a migliorare i servizi del proprio corso di laurea inviando suggerimenti (una proposta migliorativa), segnalazioni (indicazione di una possibile criticità) e/o reclami (insoddisfazione per disservizio).
Le istanze possono essere presentate attraverso il Portale HELPDESK.
Lo studente, dopo aver compilato i campi obbligatori che servono ad identificarlo, deve specificare obbligatoriamente il Corso di Studio di afferenza e selezionare come "Motivo della richiesta" la voce più opportuna:
URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ RECLAMO CORSO DI STUDI/ STUDENTE
URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ SEGNALAZIONE CORSO DI STUDI/ STUDENTE
URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ SUGGERIMENTO CORSO DI STUDI/ STUDENTE

Le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti potranno 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, esoneri); altro)

È garantita la privacy degli studenti e di tutte le altre persone coinvolte nella procedura perché quando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico inoltra le istanze ai Dipartimenti e/o agli Uffici amministrativi oscura i dati identificativi degli studenti.

La procedura di gestione delle istanze.

L'URP riceve il ticket e se non risulta pertinente con la procedura risponde allo studente specificando che la voce selezionata non è corretta. Eventualmente fornisce indicazioni su come risolvere il problema comunicato.
Se l'istanza è stata presentata correttamente, l'URP 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, scrivendo una email in cui inoltra in forma anonima il contenuto dell'istanza. Generalmente la invia 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.
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.

Le/i referenti del CdS di volta in volta interessate/i trasmettono all'U.R.P. l'esito della presa in carico dell'istanza affinché la procedura venga chiusa con l'invio del riscontro.
L'URP chiude l'istanza rispondendo al ticket dello studente attraverso l'invio del riscontro concordato/ricevuto dal CdS, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione. Qualora non fosse possibile rispettare questo termine, l'URP ne dà comunicazione all'interessato, chiarendone il motivo, e indicando come termine massimo 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

La gestione della reportistica delle istanze.
L'U.R.P. redige un report dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti ricevuti e lo trasmette semestralmente (a maggio e a novembre di ogni anno) ai CdS, ai Direttori di Dipartimento, alle CDPS e ai Servizi amministrativi. Lo stesso Report è inviato semestralmente 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.
All'interno del Report semestrale da trasmettere ai Dipartimenti sono indicati:

- una tabella riassuntiva riportante il numero complessivo delle istanze ricevute;
- una tabella riassuntiva riportante il numero delle istanze ricevute suddivise per Corso di Laurea;
- un resoconto relativo a ciascun Corso di laurea effettivamente interessato contenente: il numero delle istanze suddivise per ambiti e per tipologia, la data di arrivo e di inoltro delle stesse all'interlocutore, l'azione messa in campo dall'interlocutore, l'eventuale documento che lo evidenzia, la data di chiusura dell'istanza.

Il report inviato ai GAQ dei singoli Corsi di Studio interessati dalle istanze è corredato anche da un allegato in cui sono riportati i testi di ciascun ticket arrivato e del riscontro inviato a chiusura del procedimento.

Report semestrale
Maggio 2024 – Ottobre 2024

Premesso che l'attivazione della nuova procedura ha comportato per i primi mesi una fase di sperimentazione, che ha reso necessaria un'apposita e mirata strategia di divulgazione oltre che un breve periodo di test sulla gestione della procedura stessa, e tenuto conto che per l'anno accademico 2024/2025 l'offerta formativa dell'Università di Foggia si è arricchita di 4 nuovi Corsi di laurea e che il Corso di Laurea in Scienze delle Attività Motorie e Sportive è diventato interdipartimentale tra il Dipartimento di Studi Umanistici e il Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale afferendo a quest'ultimo, si riportano di seguito i dati relativi alle istanze pervenute nei confronti dei Corsi di Studio.

ISTANZE RICEVUTE

	Ticket con Reclamo	**Ticket con Suggerimento**	**Ticket con Segnalazione**	**Totale Ticket ricevuti**
Pertinenti	**3**	**3**	**2**	**8**
Non Pertinenti*	29	29	28	86
Totali	32	32	30	94

* Comprende anche i ticket che non riportano l'indicazione del CdS

ISTANZE PERTINENTI RICEVUTE SUDDIVISE PER DIPARTIMENTO

	Ticket con Reclamo	**Ticket con Suggerimento**	**Ticket con Segnalazione**	**Totale Ticket ricevuti**
DISTUM	2	1	1	**4**
DAFNE	0	1	0	**1**
GIURISPRUDENZA	0	1	0	**1**
AREA MEDICA	1	0	0	**1**
ECONOMIA	0	0	0	**0**
DEMET	0	0	0	**0**
DISS	0	0	0	**0**
TOTALE	3	3	2	**8**

DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DISTUM SUDDIVISE PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
LETTERE	0	0	1	**1**
SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE	1	1	0	**2**
SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA	1	0	0	**1**

LETTERE

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	**0**
Servizi e informazioni	1	0	0	**1**
Strutture e logistica	0	0	0	**0**
Didattica	0	0	0	**0**
TOTALE	1	0	0	**1**

Nel corso del semestre è pervenuta n.1 Segnalazione relativa alla sovrapposizione per 50 minuti di due insegnamenti in due giornate settimanali.
La segnalazione è stata ricevuta il 02/10/2024 e inoltrata nella stessa data alla responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM e per conoscenza alla Direttrice del DISTUM e alla coordinatrice del Corso di Studio. È stata presa in carico dalla responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM che, pur sottolineando che non si garantisce la non sovrapposizione degli insegnamenti opzionali, ha interessato direttamente la docente di inglese per concordare con gli studenti soluzioni adeguate.
L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 03/10/2024.

SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	**0**
Servizi e informazioni	0	0	0	**0**
Strutture e logistica	0	0	0	**0**
Didattica	1	1	0	**2**
TOTALE	1	1	0	**2**

Nel corso del semestre sono pervenuti 1 reclamo e 1 suggerimento con riferimento all'ambito della didattica.
Il suggerimento, pervenuto in data 27/06/2024, fa riferimento alla richiesta da parte di uno studente "fragile" di un appello straordinario prima della seduta di laurea. Lo studente riferisce di aver fatto più volte richiesta di tale appello, ma di non aver ricevuto riscontro. L'istanza è stata inoltrata il giorno successivo alla coordinatrice del Cds, alla Direttrice di Dipartimento e per conoscenza alla Delegata alla didattica. Nella stessa giornata, l'URP, ricevuto un riscontro dalla Direttrice del Dipartimento, ha chiuso l'istanza.
Il reclamo, pervenuto in data 02/07/2024, fa riferimento alla impossibilità da parte degli studenti del terzo anno di corso di compilare i questionari ANVUR relativi agli insegnamenti di idoneità della lingua inglese e di psicologia dell'adolescenza. L'istanza è stata inoltrata il giorno stesso alla coordinatrice del Cds, alla Direttrice di Dipartimento e per conoscenza alla responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM. Tutte le destinatarie hanno preso in carico il reclamo e dopo aver indagato insieme agli altri servizi interessati le ragioni del disguido, hanno comunicato di aver risolto il problema Nella giornata del 05/07/2024, l'URP ricevuto il riscontro ha chiuso l'istanza.

SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA

	Ticket con Reclamo	**Ticket con Suggerimento**	**Ticket con Segnalazione**	**Totale Ticket ricevuti**
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	**0**
Servizi e informazioni	0	0	0	**0**
Strutture e logistica	0	0	0	**0**
Didattica	0	1	0	**1**
TOTALE	0	1	0	**1**

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Reclamo relativo al mancato ricevimento telefonico del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM.
Il Reclamo è stato ricevuto il 02/08/2024 e inoltrato nella stessa data alla responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM e per conoscenza alla Direttrice del DISTUM e alla coordinatrice del Corso di Studio.
La responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM ha comunicato che il Servizio era chiuso al pubblico e che avrebbe riaperto il 26 agosto, così come riportato nel seguente avviso https://www.studiumanistici.unifg.it/it/avvisi/chiusura-estiva-servizio-management-didattico, e ha comunicato che, nonostante la chiusura al pubblico, è stato sempre attivo il servizio di helpdesk al quale gli studenti possono rivolgersi per le informazioni desiderate.

Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria (DAFNE)

ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DAFNE SUDDIVISE PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
INGEGNERIA GESTIONALE	0	1	0	**1**

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN INGEGNERIA GESTIONALE

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	**0**
Servizi e informazioni	0	0	0	**0**
Strutture e logistica	0	0	0	**0**
Didattica	0	1	0	**1**
TOTALE	0	1	0	**1**

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Suggerimento, relativo all'ambito della Didattica, per proporre di prendere in considerazione l'ipotesi di anticipare la conclusione delle lezioni del secondo semestre (in quei giorni fissata per la prima metà di giugno) allo scopo di evitare che parti importanti di programma vengano trattate in momenti in cui l'attenzione degli studenti subisce inevitabilmente un calo dovuto alle particolari condizioni atmosferiche (eccessivo caldo) e per considerare l'opportunità di introdurre ore di lezione da 60 minuti, vista la vastità dei programmi delle varie discipline … al fine di garantire una completa e puntuale assimilazione delle lezioni.
Il suggerimento è stato ricevuto il 20/06/2024 e inoltrato nella stessa data al Direttore di Dipartimento e al referente del Corso di Studio. È stato preso in carico dal referente del CdS che ha comunicato di aver preso in considerazione i suggerimenti precisando che tanto la definizione del calendario didattico quanto la durata legale dell'ora di lezione non sono decisioni ascrivibili al singolo corso di studio.
Il prof. Bellantuono ha comunicato che, in concomitanza con l'approvazione del nuovo regolamento didattico del corso di laurea in ingegneria gestionale, il numero di ore previste per ciascun insegnamento è stato rivalutato con l'obiettivo di garantire alle esercitazioni il necessario spazio senza compressione delle lezioni frontali e che tali modifiche apportate entreranno in vigore per la coorte di immatricolati 2024-2025 e andranno a regime in un triennio.
Ha inoltre fatto presente che, tanto per il primo anno di corso quanto per quelli successivi, le ore settimanali di lezione dei diversi insegnamenti saranno rivalutate a partire dalla definizione dell'orario del prossimo semestre per evitare che, come è accaduto in alcuni casi circoscritti, le lezioni debbano intensificarsi in prossimità della chiusura dei semestri.

Infine, con riferimento alle condizioni ambientali della sede, il referente del corso di studio ha riferito che è previsto che gli interventi di riqualificazione già programmati (e fuori dalla sfera di competenza

del singolo corso di laurea) dotino il plesso di ingegneria di un più efficiente impianto di climatizzazione che, contribuendo al benessere fisico degli studenti e dei docenti, possa produrre effetti positivi anche sulla qualità della didattica erogata.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 25/06/2024.

Dipartimenti di Area Medica

ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AI DIPARTIMENTI DI AREA MEDICA SUDDIVISE PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
MEDICINA E CHIRURGIA	1	0	0	**1**

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO IN MEDICINA E CHIRURGIA

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	**0**
Servizi e informazioni	1	0	0	**1**
Strutture e logistica	0	0	0	**0**
Didattica	0	0	0	**0**
TOTALE	0	0	0	**1**

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Reclamo nei confronti della Segreteria di Area Medica.
Il reclamo è stato ricevuto il 31/10/2024 e inoltrato nella stessa data alla coordinatrice del Corso di Studio e alla responsabile del Servizio Segreteria Studenti di Area medica.
Lo studente ha lamentato di non riuscire a contattare la segreteria studenti negli orari di ricevimento telefonico indicati sul sito istituzionale. Il reclamo è stato preso in carico dalla responsabile della Segreteria studenti di Area Medica che ha comunicato che la segreteria nei giorni indicati è stata pienamente operativa sia in presenza che attraverso ricevimento telefonico e che non può essere più specifica rispetto al riscontro delle email perché non sono indicate le generalità dello studente. L'anonimato degli studenti, previsto dalla procedura, è garantito dall'URP che oscura i dati personali dell'utente per salvaguardarne la privacy.
L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 11/11/2024.

Dipartimento di Giurisprudenza

ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA SUDDIVISI PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
SCIENZE GIURIDICHE DELLA SICUREZZA	0	1	0	**1**

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE GIURIDICHE DELLA SICUREZZA

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	**0**
Servizi e informazioni	0	0	0	**0**
Strutture e logistica	0	0	0	**0**
Didattica	0	1	0	**1**
TOTALE	0	1	0	**1**

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Suggerimento, relativo all'ambito della Didattica, per segnalare che per il Corso di Laurea magistrale in Scienze giuridiche della sicurezza non era possibile procedere con la compilazione del questionario di valutazione dell'insegnamento "LABORATORIO DI DIRITTO E POLITICHE DEL CYBERSPAZIO PER LA SICUREZZA", previsto per il II semestre del II anno.
Il suggerimento è stato ricevuto il 02/05/2024 e inoltrato nella stessa data alla Direttrice di Dipartimento, al coordinatore del Corso di Studio e alla Responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica Giurisprudenza. È stato preso in carico dal Manager didattico che ha comunicato che la problematica segnalata è in fase di risoluzione

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto in data 09/05/2024 e ha chiuso l'istanza nella stessa data.

Dipartimento di Economia

NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEL DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

Dipartimento di Economia, Management e Territorio

NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEL DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, MANAGEMENT E TERRITORIO

Dipartimento di Scienze Sociali

NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE SOCIALI