

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 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").

Si è resa necessaria dunque l'adozione di apposite Linee Guida sia per garantire, *in maniera uniforme per tutti i corsi di Laurea*, 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.

Dall'entrata in vigore della procedura, tutti i Dipartimenti dispongono di un unico strumento per ricevere reclami, segnalazioni e suggerimenti provenienti dagli studenti dei Corsi di Studio, la procedura informatizzata disponibile sul Ticketing Portal Helpdesk (helpdesk.unifg.it); l'informativa sulla nuova procedura è presente sui siti di tutti i Dipartimenti, è rinvenibile nella stessa collocazione (Menù di primo livello: Servizi; Menù di secondo livello: Reclami e suggerimenti degli studenti) e rinvia alle informazioni presenti nella pagina dell'URP <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/cds-reclami-segnalazioni-suggerimenti>

In base alle suddette Linee Guida, infatti, 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.

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.

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 appartenenza 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 incardinato 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.

Ulteriori azioni da mettere in campo per implementare l'efficacia della procedura:

- 1) Raccomandare l'utilizzo esclusivo della procedura Reclami e suggerimenti gestita dall'Ufficio Relazioni con il pubblico attraverso il portale Helpdesk per la ricezione di eventuali reclami e suggerimenti da parte degli studenti nei confronti dei propri corsi di studio. Dalle relazioni Annuali redatte dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) di tutti i Dipartimenti, approvate dagli Organi Collegiali, nella seduta del Senato Accademico del 12/03/2025 e nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 26/03/2025, è emerso, infatti, che in alcuni Dipartimenti sono presenti procedure alternative a quelle previste dalle Linee Guida di Ateneo, che dovrebbero invece confluire nell'unica procedura istituzionale.
Tale raccomandazione è fortemente condivisa anche dal delegato alla Didattica, prof. Giorgio Mori.
- 2) Implementare l'informativa relativa alla Procedura in parola anche attraverso altri canali informativi interni ai Dipartimenti e coinvolgendo tutti gli organi dipartimentali che prevedono la presenza di rappresentanti di studenti (Consiglio di Dipartimento, CPDS, GAQ, Commissioni istruttorie, ecc.) affinché si facciano portavoce di questa opportunità presso la comunità studentesca. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è disponibile ad incontrare nuovamente i rappresentanti degli studenti per fornire ulteriori ragguagli sul corretto utilizzo della procedura.
- 3) Raccomandare la corretta gestione dei report dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti che l'URP trasmette semestralmente (a maggio e a novembre di ogni anno) ai CdS, ai Direttori di Dipartimento, alle CPDS e ai Servizi amministrativi, nonché ai Gruppi Assicurazione della Qualità di ciascun Corso di Studio. È necessario che, laddove si siano registrate istanze che hanno richiesto e/o richiedono interventi programmatici di media/lunga durata da parte degli organi di governo dipartimentali e centrali, si faccia riferimento sia ai provvedimenti temporanei evocati e/o adottati (solitamente contenuti nel resoconto trasmesso dall'URP), sia agli eventuali provvedimenti effettivamente messi in atto per far fronte alle criticità. In particolare è auspicabile che i suddetti provvedimenti vengano menzionati nelle relazioni Annuali redatte dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) che vengono approvate dagli Organi Collegiali.
- 4) È auspicabile prevedere un confronto con il Presidio di Qualità per tracciare un bilancio complessivo sulla efficacia della procedura, ad un anno e mezzo dalla sua istituzione, anche nell'ottica di analizzare le eventuali criticità e valutare eventuali interventi migliorativi da apportare.

Report semestrale Novembre 2024 – Aprile 2025

Premesso che l'attivazione della nuova procedura ha comportato per il primo anno una fase di sperimentazione, 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	2	1	0	3
Non pertinenti *	20	15	18	50
Totale	22	16	18	56

* 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	1	0	0	1
DAFNE	0	1	0	1
GIURISPRUDENZA	0	0	0	0
AREA MEDICA	0	0	0	0
ECONOMIA	1	0	0	1
DEMET	0	0	0	0
DISS	0	0	0	0
TOTALE	2	1	0	3

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
SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE	1	0	0	1

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE

	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	
Didattica	1	0	0	1
TOTALE	1	0	0	1

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Reclamo relativo all'ambito della Didattica da parte di una laureanda, per segnalare che, a seguito dell'assegnazione dell'insegnamento di Sociologia Generale ad un nuovo docente, ha riscontrato, insieme ad altri colleghi di corso, alcuni problemi relativi al programma di corso da seguire per svolgere l'esame.

Il Reclamo è stato ricevuto il 26/11/2024 e inoltrato nella stessa data alla referente del corso di laurea, per conoscenza alla direttrice del dipartimento e alla responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica del DISTUM. Quest'ultima ha prontamente risposto chiarendo la situazione relativa al programma di esame.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 29/11/2024.

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, da parte del Rappresentante degli studenti dei CdL in Ingegneria Gestionale, che per l'occasione non ha voluto l'anonimato di cui beneficiano gli studenti che ricorrono a questa procedura. Il rappresentante ha proposto alcuni suggerimenti circa l'organizzazione dell'orario delle lezioni del secondo semestre del primo anno, facendosi portavoce di numerose istanze informali. La principale criticità evidenziata fa riferimento alle lezioni degli insegnamenti comuni ai corsi di Ingegneria Gestionale e Ingegneria della trasformazione digitale, che, dovendosi svolgere in un'aula comune, hanno luogo presso la sede del Dipartimento, in Via Napoli, dove le aule sono più spaziose, piuttosto che presso la sede di via Rotundi, deputata ad ospitare i corsi di laurea di Ingegneria. Tale spostamento di sede comporta che gran parte delle ore di lezione si svolgano nel pomeriggio, per non sovrapporsi con le lezioni mattutine degli altri corsi. Dal momento che lo svolgimento quasi esclusivo delle lezioni in fascia pomeridiana è causa di un notevole calo dell'attenzione da parte degli studenti, il rappresentante suggerisce che le lezioni del secondo semestre del primo anno vengano programmate in orari mattutini, come negli anni accademici precedenti, secondo un criterio di equa alternanza/rotazione.

Il suggerimento è stato ricevuto il 25/11/2024 e inoltrato nella stessa data al referente del Corso di Studi, per conoscenza al Direttore del Dipartimento e alla Responsabile del Servizio Management Didattico del DAFNE

Il ticket è stato preso in carico dal referente del Corso di Studio, prof. Bellantuono, il quale pur precisando che "la programmazione dell'orario delle lezioni e la dislocazione delle stesse nelle aule (la cui disponibilità condiziona le scelte anche in ordine all'orario) esulano dai compiti precipui del corso di laurea e investono l'intero Dipartimento", ha accolto il suggerimento degli studenti e "per quanto di competenza del corso di studio" si è impegnato a prenderlo in considerazione e a trasmetterlo alle strutture competenti in modo che, nella formulazione dell'orario delle lezioni per il

prossimo semestre, possa tenersi in considerazione la legittima aspettativa degli studenti di ingegneria gestionale di vedere le proprie lezioni programmate anche nelle ore antimeridiane".

La risposta del prof. Bellantuono è stata ben più articolata e argomentata, ma per la finalità di questo resoconto generale, è stata sintetizzata (Sarà riportata nella sua interezza nel Report da assegnare al DAFNE e al Corso di Studi in Ingegneria Gestionale).

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 29/11/2024.

DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DIPARTIMENTO DI ECONOMIA SUDDIVISE PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
ECONOMIA	1	0	0	1

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN ECONOMIA

	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	0	0	1
TOTALE	1	0	0	1

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Reclamo, relativo all'ambito della Didattica, per segnalare che i docenti di due insegnamenti, una settimana prima dell'esame, hanno spostato la data di appello dei due esami facendoli coincidere in un'unica giornata, a distanza di un'ora.

Il Reclamo è stato ricevuto il 01/04/2025 e inoltrato nella stessa data al coordinatore del Corso di Studio in Economia, al Direttore di Dipartimento e alla Responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica.

Il ticket è stato preso in carico dal Coordinatore del Corso di Studi, prof. Amendolagine, il quale ha comunicato che la problematica segnalata è stata prontamente risolta, con il posticipo di un appello di esame.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza ad horas, nella giornata del 01/04/2025.

Dipartimenti di Area Medica

Nel corso del semestre sono pervenuti n.1 Segnalazione (in data 24 marzo) e n. 1 Reclamo (in data 10 aprile), relativi a problematiche connesse all'attivazione del nuovo servizio automatico per la rilevazione delle presenze nelle lezioni a **frequenza obbligatoria** del Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia (l'App Eccomi).

Il servizio è stato attivato per la prima volta, e in modalità sperimentale, il 24 marzo 2025, pertanto, in vista di potenziali malfunzionamenti o problematiche di varia natura, nella pagina web dedicata al Servizio <https://www.unifg.it/it/servizi-e-opportunita/servizi-gli-studenti/app-eccomi> sono stati indicati i riferimenti e i contatti per segnalare tutti i potenziali problemi inerenti sia l'ambito amministrativo, sia l'app Eccomi Medicina sia l'infrastruttura di rete, ed è stato previsto un link per segnalare attraverso un modulo Google eventuali anomalie nella rilevazione delle presenze per Area Medica.

Essendoci questi riferimenti e contatti per segnalare eventuali disservizi e considerata la fase sperimentale dell'attivazione dell'app, in accordo con il delegato alla Didattica, prof. Giorgio Mori, si è deciso, in deroga alla Procedura Reclami e Suggerimenti, di non seguire il consueto iter di gestione dei reclami e di segnalare i disservizi relativi alla gestione delle presenze tramite App agli indirizzi email preposti o invitando a compilare il preposto Modulo Google.

L'URP ha risposto ad entrambi i ticket facendosi portavoce degli appositi strumenti di segnalazione delle problematiche dell'App e segnalando le istanze ricevute ai servizi competenti.

Dipartimento di Giurisprudenza

NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEI CORSI DI LAUREA
DEL DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA

Dipartimento di Economia, Management e Territorio

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

Dipartimento di Scienze Sociali

NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEI CORSI DI LAUREA
DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE SOCIALI