

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.

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 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 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 Novembre 2023 – Aprile 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, 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	6	5	3	14
Non Pertinenti*	14	21	17	52
Totali	20	26	20	66

* 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	6	3	2	11
DAFNE	0	1	0	1
GIURISPRUDENZA	0	0	0	0
AREA MEDICA	0	1	0	1
ECONOMIA	0	0	1	1
DEMET/DISS	0	0	0	0
TOTALE	6	5	3	14

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	1	0	0	1
SCIENZE DELLE ATTIVITÀ MOTORIE E SPORTIVE	1	0	0	1
SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE	4	2	2	8
SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA	0	1	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 pervenuto n.1 Reclamo relativo alla difficoltà di reperire informazioni sulle giornate e gli orari di ricevimento della Segreteria (informazioni obsolete sul sito di Dipartimento). Il reclamo è stato ricevuto l'11/12/2023 e inoltrato nella stessa data alla Direttrice di Dipartimento e ai responsabili della Segreteria Studenti. È stato preso in carico dalla Direttrice del Dipartimento, dal referente del CdS e dalla delegata dipartimentale alla Comunicazione e sito web che hanno individuato opportune misure per far fronte al disservizio.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 12/12/2023.

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	1	1
Didattica	4	2	1	7
TOTALE	4	2	2	8

Nel corso del semestre sono pervenuti 4 reclami, 2 suggerimenti e 1 segnalazione con riferimento all'ambito della didattica e 1 segnalazione con riferimento alle strutture e alla logistica.

I 4 reclami sono tutti relativi alla mancata attivazione del corso di sociologia della devianza.

Sono stati ricevuti tra il 22/02/2024 e il 23/02/2024 e inoltrati nelle stesse date alla coordinatrice del Cds e alla Responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica, e per conoscenza alla Direttrice di Dipartimento e alla Delegata alla didattica. La Responsabile del Servizio Management didattico ha fatto presente che la mancata attivazione dell'insegnamento è imputabile al fatto che nonostante sia stato più volte messo a bando, non sono pervenute domande idonee a ricoprire l'incarico, ma è già pronto un nuovo bando di vacanza.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza per i 4 reclami tra il 22/02/2024 e il 23/02/2024.

La segnalazione relativa alle strutture e alla logistica, unitamente ad una parte di un reclamo relativo alla mancata attivazione dell'insegnamento, fa invece riferimento all'utilizzo di aule troppo piccole rispetto al numero di iscritti. Queste istanze sono state prese in carico dalla Direttrice del Dipartimento che ha individuato apposite misure per far fronte al disservizio; la Direttrice ha comunicato che per i CdS con una numerosità di frequenza medio-alto ha dato disposizione di utilizzare le aule più grandi: per gli insegnamenti di base sono state assegnate aule da più di 200 posti, per quelli opzionali aule medie. Ha inoltre specificato che per le due successive settimane sarà svolto un monitoraggio, con interventi di sopralluogo nelle aule, per comprendere il livello di frequenza delle lezioni da parte degli studenti.

Uno dei due suggerimenti che fa riferimento all'ambito didattico ha avuto ad oggetto la richiesta di attivare per il prossimo anno accademico un nuovo insegnamento nel settore disciplinare M-PSI/03 in modo da soddisfare i 18 CFU complessivi richiesti tra i requisiti di accesso al Corso di laurea magistrale in Psicologia scolastica. L'istanza, arrivata il 6 marzo u.s. e inoltrata nella stessa data alla coordinatrice del Cds alla Responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica e alla Direttrice di Dipartimento e alla Delegata alla didattica, è stata presa in carico da quest'ultima che ha comunicato che il Consiglio del Dipartimento di Studi Umanistici, convocato nella giornata precedente all'arrivo della richiesta, ha deliberato l'attivazione, per l'a.a. 2024/2025, dell'insegnamento di Psicometria II eleggibile nell'ambito delle attività a scelta libera degli studenti.

Una segnalazione e un suggerimento relativi all'ambito didattico ed in particolare alla modalità di erogazione degli insegnamenti del corso sono arrivati nel mese di marzo, rispettivamente il 6 marzo e il 19 marzo.

Entrambe le istanze che si sono configurate interlocutorie, visto che entrambe le studentesse hanno più volte riaperto il ticket per precisare la loro richiesta, ma anche per elogiare l'organizzazione del Corso di Studi, auspicavano un ampliamento della didattica a distanza per andare incontro alle esigenze degli studenti fuori sede. Le istanze sono state inoltrate alla coordinatrice del Cds e alla Direttrice di Dipartimento e p.c. alla Delegata alla didattica. Sono state prese in carico dalla Direttrice di Dipartimento che ha sottolineato che il Corso di Studio prevede una modalità didattica mista, come previsto dal Regolamento didattico. Ha evidenziato che per l'a.a. in corso il Regolamento didattico del Corso prevede l'erogazione delle lezioni in misura del 40% in presenza, 20% di laboratori (in presenza) e 40% a distanza e che per il prossimo a.a. si stanno operando modifiche al regolamento didattico, fermo restando che la modalità di erogazione resterà quella mista, con eventuali modifiche delle suddette percentuali, che comunque prevederanno la didattica in presenza, accanto ad una percentuale di didattica a distanza.

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 Suggerimento relativo alla mancanza di preavviso nella calendarizzazione dei tirocini formativi obbligatori.

Il suggerimento è stato ricevuto il 06/03/2024 e inoltrato nella stessa data alla Direttrice del DISTUM, alla coordinatrice del Corso di Studio e alla responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM, che hanno immediatamente dato riscontro all'istanza, precisando che la calendarizzazione delle attività di Tirocinio Indiretto è sempre comunicata con un preavviso di almeno 10 giorni (se non 14 giorni) e che il calendario delle attività di recupero del Tirocinio Indiretto, pianificate dal tutor organizzatore in accordo con gli studenti e le loro esigenze, viene comunicato agli studenti dal proprio tutor coordinatore, con dovuto preavviso, nonché opportunamente pubblicato sulla pagina di "Scienze della formazione primaria" dedicata al tirocinio. L'U.R.P. ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 07/03/2024.

SCIENZE DELLE ATTIVITÀ MOTORIE E SPORTIVE

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

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Reclamo relativo agli aspetti relazionali del personale tecnico amministrativo della Segreteria Studenti del Dipartimento di Studi Umanistici.

Il reclamo è stato ricevuto il 18/03/2024 e inoltrato nella stessa data al responsabile della Segreteria Studenti del Dipartimento, alla responsabile del Servizio Segreteria Studenti e alla responsabile dell'Area Offerta Formativa e Segreterie Studenti, visto che dal punto di vista del personale amministrativo le segreterie studenti afferiscono non al Dipartimento, ma all'Amministrazione Centrale. Il personale della segreteria si è scusato per essersi relazionato con un approccio inizialmente poco empatico e poco collaborativo anche se subito dopo ha prontamente risolto le questioni poste dalla studentessa. Lo stesso personale ha ringraziato la studentessa per il suo feedback considerandolo un monito per migliorare la gestione delle consulenze offerte dalla Segreteria.

L'U.R.P. ha inoltrato il riscontro e ha chiuso l'istanza in data 26/03/2024.

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
SCIENZE E TECNOLOGIE ALIMENTARI	0	0	1	1

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN SCIENZE E TECNOLOGIE ALIMENTARI

	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 l'individuazione di un tutor di matematica, dal momento che questo insegnamento si configura come esame scoglio.

Il suggerimento è stato ricevuto il 13/03/2024 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 che l'inserimento del tutor di matematica, per il CdL in Scienze e Tecnologie Alimentari, è in fase di valutazione.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 14/03/2024.

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
SCIENZE E TECNICHE DELLE ATTIVITÀ MOTORIE PREVENTIVE E ADATTATE	0	1	0	1

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE E TECNICHE DELLE ATTIVITÀ MOTORIE PREVENTIVE E ADATTATE

	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	1	0	1
Didattica	0	0	0	0
TOTALE	0	1	0	1

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Reclamo che si è poi configurato come Suggerimento.

Il reclamo è stato ricevuto il 25/01/2024 e inoltrato in data 26/01/2024 alla coordinatrice del Corso di Studio e alla responsabile del Servizio Segreteria Studenti di Area medica, facendo presente che l'istanza ricevuta, a primo impatto, non si configurava come un disservizio imputabile all'organizzazione del Corso di Laurea, ma come una problematica della carriera dello studente; questi infatti lamentava "l'assenza di una segreteria studenti" con cui poter risolvere la sua difficoltà a sostenere in quella stessa giornata un esame, che rispetto al suo ultimo Piano di Studi è stato sostituito. Nella ricostruzione della istanza, la responsabile dell'URP ha riferito che la problematica di carriera dello studente si è prontamente risolta grazie all'intervento della segreteria studenti e che l'istanza si è trasformata da reclamo a suggerimento perché lo studente ha chiesto di poter prevedere un presidio di segreteria presso la sede del corso di studi; trattandosi tuttavia di un suggerimento che per essere accolto o confutato necessita di una rivisitazione complessiva della organizzazione e della erogazione dei servizi di segreteria, è stato proposto di chiudere il ticket ringraziando lo studente per il suo contributo, e di riproporre la questione all'attenzione del Corso di Laurea, del direttore di Dipartimento di afferenza del Corso di Laurea e della Governance dell'Università di Foggia nel momento in cui sarà inviata la relazione semestrale delle istanze ricevute. Ricevuto il placet del referente del Corso di Studi, il ticket è stato risolto e chiuso in data 30/01/2024.

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	0	0	1	1
ECONOMIA AZIENDALE	0	0	0	0
SCIENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELL'ORGANIZZAZIONE	0	0	0	0
BANCA FINANZA E MERCATI	0	0	0	0
ECONOMIA AZIENDALE	0	0	0	0

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	0	0	1	1
TOTALE	0	0	1	1

Nel corso del semestre è pervenuta n.1 Segnalazione relativa alla presenza di un presunto esame iniquo; nello specifico, si tratta dell'esame di diritto commerciale rispetto al quale sono stati segnalati due ordini di problemi: il primo riguarda la presunta gravosa sproporzione tra la mole degli argomenti e il numero di CFU riconosciuti; il secondo riguarda la presunta difficoltà nel sostenere l'esame orale per eccessiva severità della Commissione. Le argomentazioni sono state supportate anche da un documento in formato excel in cui sono state rielaborate le risposte date da 13 studenti ad un questionario somministrato ad hoc dallo studente segnalante e allegato al presente Report.

Il suggerimento è stato ricevuto il 04/03/2024 e inoltrato nella stessa data al Direttore di Economia e alla coordinatrice del Corso di Studio e al Delegato rettorale alla Didattica. Il Direttore di Dipartimento ha immediatamente risposto riferendo che la segnalazione è stata presa in carico anche dal delegato dipartimentale alla didattica e dalla coordinatrice del CdS e che quest'ultima ha provveduto a convocare il GAQ del CdS per il giorno 12 marzo al fine di approfondire in tale sede i contenuti della segnalazione.

L'U.R.P. ha comunicato al segnalante che l'istanza è stata prontamente inoltrata al Direttore di Economia, alla coordinatrice del Corso di Studio e al Delegato alla didattica e che eventuali sviluppi saranno comunicati successivamente. Ha chiuso l'istanza in data 06/03/2024.

In occasione della predisposizione del Report semestrale, in data 10/04/2024, la responsabile dell'URP ha scritto al Direttore di Economia e alla coordinatrice del Corso di Studio per chiedere se l'oggetto della istanza è stato discusso nel corso della riunione del GAQ e se ci sono eventuali aggiornamenti da comunicare allo studente. La referente del Corso di Studi ha confermato che la questione è stata discussa e ha determinato una richiesta di integrazione del Regolamento Didattico del CdS in Economia L-33 per l'a.a. 2024-25. Tale integrazione è stata approvata all'unanimità nel Consiglio di Dipartimento di Economia del 25/03/2024, al punto 14 all'odg.

Dipartimento di Giurisprudenza

ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Pertinenti	0	0	0	0
Non Pertinenti	1	1	2	4
Totali	1	1	2	4

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 INVESTIGATIVE	0	0	0	0
ESPERTO DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E CONSULENTE DEL LAVORO	0	0	0	0
GIURISPRUDENZA	0	0	0	0
SCIENZE GIURIDICHE DELLA SICUREZZA	0	0	0	0
DIRITTO E GESTIONE DEI SERVIZI SANITARI	0	0	0	0

Dipartimento di Economia, Management e Territorio/Dipartimento di Scienze Sociali

ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DEMET/DIS

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Pertinenti	0	0	0	0
Non Pertinenti	0	0	0	0
Totali	0	0	0	0

ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DEMET/DIS SUDDIVISI PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
MANAGEMENT DELL'INNOVAZIONE E DELL'HOSPITALITY	0	0	0	0
ECONOMIA E MANAGEMENT	0	0	0	0
COMUNICAZIONE, RELAZIONI PUBBLICHE E TECNOLOGIE DIGITALI	0	0	0	0
IMPRENDITORIALITÀ E MANAGEMENT	0	0	0	0
INNOVAZIONE DIGITALE E COMUNICAZIONE	0	0	0	0