

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 Corsi di Studi, 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 attraverso il portale Helpdesk è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

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.
- 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, a due anni dalla sua istituzione, anche nell'ottica di analizzare le eventuali criticità e valutare eventuali interventi migliorativi da apportare.

Report semestrale Maggio 2025 – Ottobre 2025

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	2	2	6
Non pertinenti *	33	24	25	82
Totale	35	26	27	88

* 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	0	0	0
GIURISPRUDENZA	0	0	0	0
AREA MEDICA	0	0	0	0
AREA ECONOMICA	2	1	2	5
TOTALE	3	1	2	6

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
PSICOLOGIA SCOLASTICA	1	0	0	1

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN PSICOLOGIA SCOLASTICA

	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 un Reclamo relativo all'ambito della Didattica da parte di una studentessa che ha segnalato di aver riscontrato difficoltà a ricevere indicazioni da parte di una docente del corso circa le modalità di presentazione di un report propedeutico allo svolgimento dell'esame. La studentessa ha precisato di essere non frequentante, opzione consentita dall'organizzazione del Corso di laurea, e di aver chiesto alla docente di poter ricevere tali indicazioni nel corso di un appuntamento online, vista l'impossibilità di recarsi in presenza, anche in ragione del suo stato di gravidanza. La studentessa ha riferito che la docente le ha ribadito che il ricevimento si svolge solo in presenza e che per derogare a tale modalità avrebbe dovuto presentare un certificato di gravidanza a rischio. La studentessa nella sua istanza, ribadendo che la non obbligatorietà della frequenza è stata la condizione che le ha consentito di iscriversi al corso di laurea e ricordando il suo stato di gravidanza, ha chiesto di poter beneficiare del ricevimento online.

Il Reclamo è stato ricevuto il 26/05/2025 e inoltrato nella stessa data alla referente del corso di laurea e, per conoscenza alla direttrice del dipartimento del DISTUM. La prof.ssa Quarto, referente per il corso di laurea, ha prontamente risposto alla istanza comunicando che, dopo aver avuto un incontro con la docente interessata, insieme alla Direttrice del Dipartimento, e a seguito della documentazione di supporto presentata dalla studentessa, la docente ha ritenuto opportuno fornire tutte le informazioni attraverso un ricevimento online da concordare tramite invio di email.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 28/05/2025.

DIPARTIMENTI DI AREA ECONOMICA

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	1	0	1
COMUNICAZIONE, RELAZIONI PUBBLICHE E TECNOLOGIE DIGITALI	0	0	1	1
Corsi trasversali ai Dipartimenti di area Economica	2	0	1	3
TOTALE	2	1	2	5

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	1	0	1
TOTALE	0	1	0	1

Nel corso del semestre è pervenuto un Suggerimento, relativo all'ambito della Didattica, da parte di uno studente che ha chiesto l'implementazione dell'accettazione (o eventuale rifiuto) dei voti di esame attraverso le piattaforme online, dato che, a suo dire, non è utilizzato da molti docenti. Il prof. Amendolagine, referente del Corso di studio, ringraziando lo studente per il suggerimento, ha comunicato che la procedura semplificata della registrazione degli esiti delle prove già prevede l'accettazione/rifiuto dell'esame contestualmente alla prova, per garantire una rapida verbalizzazione degli esami, e si è reso comunque disponibile ad approfondire l'istanza, cercando eventuali modalità che vadano incontro a quanto suggerito.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza nella giornata del 04/07/2025. Successivamente, a seguito di un ulteriore riscontro ricevuto dalla Responsabile del Servizio Management didattico del Dipartimento di Economia, ha riaperto il ticket, in data 7 luglio, per comunicare che l'utilizzo dell'appello semplificato è stato concordato a livello di Ateneo.

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN COMUNICAZIONE, RELAZIONI PUBBLICHE E TECNOLOGIE DIGITALI

	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 una Segnalazione, relativa all'ambito della Didattica, per evidenziare una non equa distribuzione tra i semestri di alcuni insegnamenti opzionali previsti nel Piano di studi del Corso di laurea. In particolare, viene segnalato che, tra gli esami del terzo anno, un esame opzionale è previsto nel primo semestre, mentre l'altro nel secondo semestre, creando in quest'ultimo caso un sovraccarico di esami per gli appelli del secondo semestre.

La segnalazione è stata ricevuta il 01/09/2025 e inoltrata nella stessa data al coordinatore del Corso di Studio, alla Direttrice di Dipartimento e alla Responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica. La prof.ssa Robustella, Direttrice del Dipartimento ha prontamente risposto all'istanza comunicando, d'intesa con il referente del Corso di Studio, che il calendario delle lezioni del terzo anno era ancora in fase di aggiornamento e che ne sarebbe stato pubblicato a breve uno nuovo aggiornato.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza nella giornata del 03/09/2025.

ISTANZE TRASVERSALI AI CORSI DI LAUREA DEI DIPARTIMENTI DI AREA ECONOMICA

	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	2	0	1	3
Didattica	0	0	0	0
TOTALE	2	0	1	3

Nel corso del semestre sono pervenuti due Reclami e una Segnalazione, relativi all'ambito "Strutture e logistica", non direttamente riconducibili ai Corsi di Laurea, ma alle strutture e ai servizi dei Dipartimenti di Area Economica. Il primo reclamo in realtà si configura più come un suggerimento, visto che lo studente elogia l'organizzazione didattica, la professionalità dei docenti, le condizioni di aule, biblioteca e spazi e segnala alcune criticità che potrebbero essere migliorate. In particolare segnala il non adeguato funzionamento di alcuni bagni, il non funzionamento della fontana ecologica, la mancanza di un numero adeguato di prese nelle aule e l'assenza di un laboratorio di informatica utile per le esercitazioni pratiche. Il Reclamo è stato ricevuto il 30/06/2025 e, sebbene si sia

comunicato allo studente, che alcune problematiche sono di competenza dell'Ufficio Tecnico dell'Amministrazione centrale, è stato inoltrato nella stessa data al coordinatore del Corso di Studio di Economia, al Direttore di Economia e alla Direttrice di Dipartimento di Economia, Management e Territorio. Sia la prof.ssa Cafarelli, Direttrice del DEMET che il prof. Amendolagine, Coordinatore del Corso di Laurea in Economia, hanno ringraziato per il suggerimento e hanno comunicato che sia il Consiglio di Dipartimento del DEMET sia la Commissione Paritetica Docenti e Studenti e il Consiglio di Dipartimento di Economia hanno discusso sulle stesse problematiche investendo gli Organi di Ateneo per una pronta risoluzione di tali criticità.

Il secondo reclamo è stato ricevuto il 06/10/2025 da parte di una studentessa diversamente abile che ha segnalato la difficoltà di accesso alla Biblioteca di Economia per la presenza di barriere architettoniche. L'istanza è stata inviata alla Direttrice del Dipartimento di Scienze Sociali, a cui afferisce il corso di laurea della studentessa, la quale ha preso in carico la richiesta e dopo aver sottolineato che ha già segnalato in amministrazione centrale la necessità di dotare la biblioteca di pedane che rendano accessibile la struttura, ha assicurato il suo impegno a sollecitare l'avvio dei lavori per la realizzazione di rampe rispettose della normativa vigente in materia, sottolineandone l'urgenza.

La segnalazione è stata ricevuta il 23/09/2025 da parte di una studentessa che ha lamentato l'eccessiva escursione termica tra la bassa temperatura percepita all'interno delle aule e la temperatura esterna, condizione che le ha procurato problemi di bronchite. Inoltre, la studentessa ha lamentato la presenza di banchi e sedie poco idonee per l'attività didattica nell'aula 3. Per questo caso è stato investito, per il tramite del Responsabile dell'Area Amministrazione, contabilità, ricerca, alta formazione e processi AVA dei Dipartimenti di Economia, a cui è stata inviata l'istanza per conoscenza, il dirigente delle gestioni operative che ha provveduto ad inoltrare all'impresa affidataria della manutenzione una segnalazione di funzionamento anomalo degli impianti di raffrescamento/riscaldamento.

Dipartimenti di Area Medica

NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEI CORSI DI LAUREA
DEI DIPARTIMENTI DI AREA MEDICA

Dipartimento di Giurisprudenza

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

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

NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEI CORSI DI LAUREA
DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, ALIMENTI, RISORSE
NATURALI E INGEGNERIA (DAFNE)