

ALLEGATO 1: PROCEDURA PER I CDS

Premessa

Sulla base delle linee guida ANVUR "Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida", vengono attribuite ai CdS responsabilità e competenze nel riconoscimento e nella gestione di eventuali aspetti critici del percorso di formazione, al fine di identificare tempestivamente interventi correttivi e migliorativi. L'indicatore R3.D delle suddette linee guida specifica inoltre che «*Il CdS assicura anche l'analisi dei problemi rilevati e delle loro cause e consente a docenti e studenti di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e le proposte di miglioramento. Il CdS garantisce la **disponibilità di procedure per gestire gli eventuali reclami** degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili. (...).*» (punto di attenzione R3.D.1.) .

Il presente documento descrive la procedura adottata dal CdS per la gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti da parte delle parti interessate (docenti, collaboratori, studenti...), attraverso cui il CdS garantisce la presa in carico delle segnalazioni, ne verifica la fondatezza, le attribuisce alle opportune istanze di gestione e assicura, al segnalante, una risposta in tempi definiti.

Il CdS assicura, inoltre, la registrazione sistematica e l'analisi delle segnalazioni ai fini dell'attuazione degli opportuni interventi migliorativi e correttivi.

I soggetti segnalanti sono tutelati contro ogni forma di discriminazione o penalizzazione.

Il CdS garantisce l'assoluta riservatezza delle persone segnalanti, la cui identità non è divulgata, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti dell'Ateneo.

Per quanto riguarda i reclami relativi alle strutture centrali si rimanda alla tabella [di cui sopra](#).

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Le segnalazioni devono essere presentate, tramite posta elettronica, ai responsabili individuati dal CdS per la gestione delle segnalazioni, indicando chiaramente l'oggetto della segnalazione, secondo la seguente tabella:

Oggetto della segnalazione	Responsabile della gestione segnalazione	della	Indirizzo e-mail
1. <i>Informazioni</i> 1.1. Chiarezza delle procedure e delle responsabilità delle pratiche amministrative; 1.2. Chiarezza e completezza della segnaletica nelle strutture; 1.3. Adeguatezza e completezza delle informazioni nel sito web; 1.4. Leggibilità e comprensibilità della modulistica; 1.5. Reperibilità del personale addetto; 1.6. Correttezza e omogeneità del trattamento dell'utenza; 1.7 Altre segnalazioni legate agli aspetti amministrativi	Sportello Studenti	unico	Indirizzo mail di struttura (vedi infra) o attivato <i>ad hoc</i> (es. segnalazioni_scienzemfn@unige.it)
2. <i>Logistica e Supporto all'attività didattica</i> 2.1. Dimensione e numerosità delle aule, laboratori, sale studio;	Sportello Studenti	unico	Indirizzo mail di struttura

<p>2.2. Attrezzature e manutenzione delle aule e dei laboratori; 2.2. Orari di accesso alle biblioteche e ad ogni altro luogo comune; 2.3. Accessibilità delle aule, laboratori, biblioteche, sale studio; 2.4. Gestione delle aule; 2.5. Organizzazione delle lezioni, orario e calendario degli esami di profitto e delle tesi; 2.6. Verifiche iniziali ed eventuale gestione degli OFA; 2.7. Procedure on-line (prenotazione esami, riconoscimento CFU, esoneri); 2.8 Altre segnalazioni legate alla gestione/logistica dell'offerta didattica</p>		
<p>3. <i>Servizi di contesto</i> 3.1. Servizi di orientamento in entrata; 3.2. Tutorato e servizi di orientamento in itinere; 3.3. Tirocini e accompagnamento al mondo del lavoro; 3.4. Servizi per le Relazioni Internazionali 4.5 Altre segnalazioni legate ai servizi di contesto alla didattica</p>	Sportello Studenti	Indirizzo mail di struttura unico
<p>4. <i>Attività Didattica</i> 4.1. Reperibilità dei docenti; 4.2. Programmi di insegnamento; 4.3. Erogazione delle attività formative; 4.4. Modalità di accertamento; 4.5 Altre segnalazioni legate alle attività di insegnamento</p>	Direttore Dipartimento	Indirizzo mail di struttura del (es. segnalazioni_dipartimento_XXX@unige.it)

(Si devono riportare i seguenti recapiti, a cura del CdS)

Recapiti Sportello unico Studenti (di riferimento del CdS)

Recapiti dei Rappresentanti degli Studenti del CdS

Recapiti Presidente, Vice-Presidente e membri della CPDS (di riferimento del CdS)

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Per le segnalazioni di tipo logistico-amministrativo (ambiti 1, 2, 3 della tabella di cui sopra) attraverso la segnalazione telefonica o l'invio di una mail agli Uffici preposti, al problema viene assegnato un numero progressivo (*ticket*) che viene o immediatamente gestito o eventualmente assegnato dagli operatori ai settori di competenza. L'utente viene contestualmente avvisato della presa in gestione del problema e della sua conclusione (*servizio OTRS - Open-source Ticket Request System*). La Commissione AQ prende in carico le segnalazioni e ove ritenuto opportuno suggerisce agli attori coinvolti eventuali ulteriori azioni correttive.

Per le segnalazioni relative alla gestione dell'attività didattica (ambito 4 della tabella di cui sopra), la procedura prevede:

1.1. Fase di ricezione e presa in carico

Le segnalazioni vengono ricevute dal Direttore del Dipartimento cui il CdS afferisce (o suo delegato) direttamente nella casella segnalazioni_dipartimento_XXX@unige.it. Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime. Il Direttore (o suo delegato) garantisce la necessaria riservatezza del segnalante e di tutte le altre persone eventualmente coinvolte nella procedura.

1.2. Fase di accertamento

Il Direttore verifica la rilevanza e la fondatezza della segnalazione ricevuta, assicurandosi che la segnalazione sia circostanziata e motivata.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni che non riportino l'indicazione di fatti precisi e verificabili. In questi ultimi casi, sarà data notizia al segnalante della valutazione di manifesta infondatezza e non rilevanza della sua segnalazione indicando in modo sintetico, chiaro ed esauriente le motivazioni del rifiuto.

1.3. Fase di gestione e messa in opera di interventi correttivi

Una volta verificata la fondatezza della segnalazione, il Direttore procede alla trasmissione della segnalazione alla Commissione AQ del CdS interessato dalla segnalazione.

La Commissione AQ del CdS adotta quindi una decisione nella quale suggerisce eventuali azioni correttive; la decisione viene comunicata alle parti interessate.

Anche qualora la Commissione AQ del CdS ritenga di non essere in grado di pervenire ad una decisione che contenga proposte operative e/o suggerisca azioni di miglioramento, essa provvede comunque a registrare la segnalazione. La Commissione AQ del CdS provvede altresì a dare conto periodicamente al CdS delle segnalazioni pervenute, salvaguardando sempre la riservatezza.

1.4. Esito della segnalazione e comunicazione della risposta

L'intero procedimento si esaurirà entro il termine massimo di 40 (quaranta) giorni dal suo avvio, coincidente con l'invio della segnalazione. In casi eccezionali, adeguatamente motivati, la Commissione AQ del CdS potrà avvalersi di un ulteriore periodo massimo di 30 (trenta) giorni, alla scadenza del quale il procedimento dovrà in ogni caso trovare definizione. Della chiusura del procedimento e del relativo esito verrà data idonea comunicazione al segnalante e ad altri eventuali diretti interessati.