

**LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI
RECLAMI DA PARTE DEGLI STUDENTI E DEL PERSONALE
DELL'ATENEO**

1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di illustrare le modalità che devono essere utilizzate da studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo per segnalare problemi o inoltrare reclami in accordo con il seguente schema.

Segnalazioni/suggerimenti: osservazioni su problemi generali riguardanti la didattica e i servizi per studenti e docenti e suggerimenti per il loro miglioramento.

Reclami/ricorsi: rilievi formali su fatti o comportamenti che il ricorrente ritiene inappropriati e rispetto ai quali si sente danneggiato.

È necessario tutelare i soggetti che presentano una segnalazione o un ricorso. Tutte le informazioni devono essere trattate in maniera confidenziale e riservata. Questo stesso principio va applicato anche nei confronti di eventuali soggetti citati all'interno delle segnalazioni e dei reclami.

Le procedure per segnalazioni e reclami devono essere pubblicizzate attraverso i siti web di Ateneo e delle strutture interessate.

2. CONTENUTO

Nella prima parte del documento sono elencati gli organi e le strutture di garanzia centrali cui possono rivolgersi gli studenti, i docenti e il personale tecnico-amministrativo, suddivise per tipologie di problema.

Nella seconda parte sono descritte le procedure per segnalazioni e reclami a livello di Corso di studio da parte degli studenti.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 30 dicembre 2010, n. 240 (cosiddetta "Legge Gelmini");
- D.M. 12 dicembre 2016, n. 987 («Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio»);
- Documento ANVUR «Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida» ("Linee guida AVA 2"), pubblicato il 10 agosto 2017;
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 («Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni»);
- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 («Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni»);
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;
- Statuto dell'Università degli Studi di Genova - emanato con D.R. n. 1986 del 05.06.2017, in vigore dal 04.07.2017.

4. SEGNALAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Oggetto della segnalazione	Responsabile della gestione della segnalazione e recapiti
Segnalazioni o reclami di tipo amministrativo	Responsabile ufficio cui è destinata la segnalazione. La segnalazione telefonica o l'invio di una mail agli Uffici competenti comporta l'assegnazione al problema di un numero progressivo (<i>ticket</i>) 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 (<i>servizio OTRS - Open-source Ticket Request System</i>)
Esposti individuali aventi come oggetto atti e comportamenti, anche omissivi, di organi, strutture, uffici o singoli appartenenti all'Università.	Garante di Ateneo (art. 30 dello Statuto) https://unige.it/organi/garante.shtml Le segnalazioni possono essere inviate tramite mail all'indirizzo garante@unige.it
Casi di mobbing e di molestie sessuali o morali che hanno luogo nell'ambiente di lavoro o di studio dell'Ateneo.	Consulente di fiducia https://unige.it/commissioni/consulente-di-fiducia.shtml Contatti: consulentefiducia@unige.it
Problemi incontrati da studenti con disabilità o con DSA.	Ufficio disabili Le segnalazioni possono essere inviate secondo le modalità indicate nella pagina web http://www.disabili.unige.it/contatti/ Per la segnalazione di barriere architettoniche: http://www.disabili.unige.it/ateneo-accessibile/
Segnalazioni di fatti gravi o non risolti in prima istanza dalle strutture didattiche o amministrative preposte.	Rettore Le segnalazioni possono essere inviate tramite mail all'indirizzo rettore@unige.it , specificando, nell'oggetto, la dicitura "Segnalazioni e reclami" seguita dal tema specifico della segnalazione/reclamo. Per assicurare la natura confidenziale del reclamo si suggerisce di inviare un primo messaggio in cui non sono specificati i dettagli riservati della segnalazione.
Segnalazioni relative alla garanzia delle pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.	Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni. <u>Si suggerisce di scrivere ad uno dei membri effettivi il cui elenco è reperibile alla pagina web</u> https://unige.it/organi/cug/candidature_cug.shtml
Segnalazioni di atti o comportamenti, anche omissivi, contrari a leggi, regolamenti, compreso il Codice di comportamento e Codice Etico,	Procedura di gestione della segnalazione e meccanismi di tutela (c.d. whistleblowing). Scrivere a responsabileanticorruzione@unige.it In alternativa, si consulti la Sezione 4 del documento reperibile alla pagina web

<p>circolari interne o comunque relativi a un malfunzionamento dell'amministrazione, posti in essere da membri della comunità universitaria, nello svolgimento delle funzioni, delle attività svolte e degli incarichi attribuiti.</p>	<p>https://unige.it/regolamenti/documents/dr_389_28marzo2014.pdf</p>
<p>Segnalazioni riguardanti tematiche relative ad apparecchiature, software e servizi forniti da CSITA (ad es. posta elettronica, collegamento Wifi, servizi on-line...).</p>	<p>Service desk Inviare mail a: assistenza@unige.it In particolare, per l'accesso ai servizi informatici e credenziali unigepass per gli studenti: help@studenti.unige.it</p>
<p>Segnalazioni e suggerimenti relativi a processi di Assicurazione della Qualità.</p>	<p>Presidio della Qualità di Ateneo Inviare mail a presidio@unige.it</p>

5. PROCEDURA PER SEGNALAZIONI E RECLAMI A LIVELLO DI CORSO DI STUDIO

Ogni Corso di Studio deve dotarsi di una procedura per gestire efficacemente

- le segnalazioni, i suggerimenti e le proposte di miglioramento
- i reclami, i ricorsi e gli esposti

fatte delle parti interessate (docenti, collaboratori, studenti,...)

Per la parte riguardante le strutture generali, il CdS deve fare riferimento alle precedenti sezioni.

Si richiamano di seguito alcune considerazioni di carattere generale:

- la procedura deve essere resa il più semplice possibile affinché sia pienamente fruibile da parte degli studenti;
- la terminologia utilizzata deve essere il più possibile accessibile e comprensibile all'utenza;
- è necessario indirizzare gli studenti verso l'interlocutore giusto poiché spesso non hanno la consapevolezza della complessità organizzativa dell'Ateneo;
- le segnalazioni e i reclami devono riportare chiaramente il nominativo di chi li ha effettuati, non sono prese in considerazione segnalazioni anonime;
- nel caso i responsabili della procedura vengano a conoscenza dell'esistenza di comportamenti gravi, hanno l'obbligo di informare immediatamente gli organi competenti in Ateneo;
- i soggetti coinvolti nella gestione dei ricorsi o reclami devono assicurare la terzietà e astenersi da decisioni in caso di un coinvolgimento diretto.

La procedura deve inoltre indicare:

- le modalità su come presentare la segnalazione o reclamo;
- le modalità per tenere traccia della segnalazione o reclamo, delle modalità e dei tempi di risposta e degli esiti;
- le modalità di gestione e i soggetti responsabili della presa in carico della segnalazione o reclamo.

Infine, è utile predisporre una sezione apposita nel sito web del CdS, che potrà avere una breve introduzione per sottolineare l'importanza della raccolta delle segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento delle attività formative, dei servizi e della struttura didattica. È importante evidenziare, sul

sito web del CdS, i nominativi dei rappresentanti degli studenti e i componenti della Commissione paritetica per il CdS e il loro ruolo nel raccogliere le segnalazioni e proposte.

Nell'allegato è illustrato un modello di procedura standard che può essere modificata per adattarla alle specifiche esigenze del CdS o sostituita, se il CdS ha già approvato un diverso schema.

ALLEGATO 1: PROCEDURA PER I CDS

Premessa

Sulla base delle linee guida ministeriali “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 Studente	dello	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; 2.2. Attrezzature e manutenzione delle aule	Sportello Studente	dello	Indirizzo mail di struttura

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

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

Recapiti Sportello dello Studente (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.