

Procedura Segnalazioni - Reclami

Corso di Studi in Ingegneria Meccanica – Energia e Aeronautica

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.

Il presente documento risponde alle linee guida ANVUR, punto di attenzione R3.D.1.

Per quanto riguarda i reclami relativi alle strutture centrali si rimanda alla procedura di Ateneo (<https://aq.unige.it/presidio-qualita/segnalazioni-reclami>).

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

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

Oggetto della segnalazione	Responsabile della gestione della segnalazione	Indirizzo e-mail
1. Informazioni 1.1. Chiarezza delle procedure e delle responsabilità delle pratiche amministrative; 1.2. Gestione carriere studenti; 1.3. Adeguatezza e completezza delle informazioni relative alle procedure 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 Unico Studenti	studenti.poli@unige.it
2. Logistica e supporto all'attività didattica 2.1 Dimensione e numerosità delle aule, laboratori, sale studio; 2.2. Attrezzature e manutenzione delle aule e dei laboratori; 2.3. Orari di accesso alle biblioteche e ad ogni altro luogo comune; 2.4. Accessibilità delle aule, laboratori, biblioteche, sale studio; 2.5. Chiarezza e completezza della segnaletica nelle strutture; 2.6. Calendario annuale delle attività didattiche; 2.7. Altre segnalazioni legate alla gestione/logistica dell'offerta didattica	Scuola Politecnica	segreteria.politecnica@unige.it

3. Servizi di contesto 3.1. Servizi di orientamento in entrata; 3.2. Tutorato e servizi di orientamento in itinere; 3.3. Servizi di orientamento in uscita	Scuola Politecnica	segreteria.politecnica@unige.it
3.4. Tirocini curriculari ed extracurriculari;	Settore tirocini	tirocini.ingegneria@politecnica.unige.it
3.5. Servizi per la mobilità internazionale	Servizio internazionalizzazione	erasmus.ingegneria@unige.it
4. Attività didattica 4.1. Organizzazione delle lezioni, orario e calendario degli esami di profitto e di laurea; 4.2. Adeguatezza e completezza delle informazioni relative alla didattica nei siti web dei corsi di studio; 4.3. Erogazione delle attività formative; 4.4. Schede insegnamento; 4.5. Reperibilità dei docenti; 4.6. Altre segnalazioni legate alle attività di insegnamento	Dipartimento	didatticadime@unige.it

RECAPITI UTILI

Per la lista dei rappresentanti degli studenti e dei membri della Commissione Paritetica della Scuola Politecnica di riferimento per il CdS si rimanda alla sezione “Commissioni e referenti” del sito del CdS, al link <https://corsi.unige.it/corsi/9270/commissioni-e-referenti>.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Per le segnalazioni di tipo logistico-amministrativo (ambiti 1, 2, 3 della tabella di cui sopra) attraverso 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, nei casi che lo richiedano, prende in carico le segnalazioni ricevute dai responsabili della gestione delle 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 inviate alla casella didatticadime@unige.it vengono gestite dall’Ufficio Didattica DIME ed inoltrate al Direttore del Dipartimento. Non saranno 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 CCS 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 sarà data idonea comunicazione al segnalante e ad altri eventuali diretti interessati.

La presente procedura è stata approvata nel Consiglio di Corso di Studi del 14 ottobre 2022.