

TIPI DI ISTANZE E RELATIVE PROCEDURE DI FORMULAZIONE E DI GESTIONE

A. ISTANZE SULLA ATTIVITÀ DIDATTICA DEL CDS

La procedura adottata dal CdS per la gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti da parte delle parti interessate (docenti, collaboratori, studenti...) riguardanti la didattica garantisce la presa in carico delle istanze, ne verifica la fondatezza, le attribuisce alle procedure di gestione e assicura al formulante una risposta in tempi definiti. Il CdS assicura, inoltre, la registrazione sistematica e l'analisi delle istanze ai fini dell'attuazione degli opportuni interventi migliorativi e correttivi.

I soggetti che formulano le istanze sono tutelati contro ogni forma di discriminazione o penalizzazione. Il CdS garantisce l'assoluta riservatezza di chi formula l'istanza, la cui identità non è divulgata, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti dell'Ateneo.

Presentazione di istanze sull'attività didattica

Le istanze devono essere presentate, tramite posta elettronica, al responsabile individuato, indicando chiaramente la parola SEGNALAZIONE o RECLAMO, seguita dall'oggetto dell'istanza, secondo la seguente tabella.

Oggetto dell'istanza Reperibilità dei docenti; Programmi di insegnamento; Erogazione delle attività formative; Modalità di accertamento; Altre istanze legate alle attività di insegnamento	Responsabile della gestione dell'istanza Docente responsabile della Didattica per il Dipartimento Prof. Marco Ferrando	Indirizzo e-mail per l'invio Marco.ferrando@unige.it
---	---	---

Gestione di istanze sull'attività didattica

Per le istanze di cui alla precedente tabella, in cui il CdS è coinvolto direttamente, la procedura di gestione prevede le seguenti fasi:

1.1. Fase di ricezione e presa in carico

Le segnalazioni ed i reclami vengono ricevuti dal Responsabile della Didattica per il Dipartimento direttamente nella sua casella di posta. Non verranno prese in considerazione istanze anonime. Il Responsabile della Didattica garantisce la necessaria riservatezza del segnalante e di tutte le altre persone eventualmente coinvolte nella procedura.

1.2. Fase di accertamento

Il Responsabile della Didattica verifica la rilevanza e la fondatezza della istanza ricevuta, assicurandosi che sia circostanziata e motivata.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni e reclami 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 istanza, indicando in modo sintetico, chiaro ed esauriente le motivazioni del rigetto.

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

Una volta verificata la fondatezza dell'istanza, il Responsabile della Didattica procede alla trasmissione della stessa 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 l'istanza. La Commissione AQ del CdS provvede altresì a dare conto periodicamente al CdS delle istanze 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/reclamo. 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 a chi ha formulato l'istanza e ad altri eventuali soggetti interessati.

B. ISTANZE DI TIPO LOGISTICO-AMMINISTRATIVO

Oggetto dell'istanza	Responsabile della gestione dell'istanza	Indirizzo e-mail per l'invio
1. Informazioni 1. Chiarezza delle procedure e delle responsabilità delle pratiche amministrative; 2. Gestione carriere studenti; 3. Adeguatezza e completezza delle informazioni relative alle procedure nel sito web; 4. Leggibilità e comprensibilità della modulistica; 5. Reperibilità del personale addetto; 6. Correttezza e omogeneità del trattamento dell'utenza; 7. Altre segnalazioni legate agli aspetti amministrativi	Sportello Unico Studenti	studenti.poli@unige.it
2. Logistica e supporto all'attività didattica 1. Dimensione e numerosità delle aule, laboratori, sale studio; 2. Attrezzature e manutenzione delle aule e dei laboratori; 3. Orari di accesso alle biblioteche e ad ogni altro luogo comune; 4. Accessibilità delle aule, laboratori, biblioteche, sale studio; 5. Chiarezza e completezza della segnaletica nelle strutture; 6. Calendario annuale delle attività didattiche; 7. Altre segnalazioni legate alla gestione/logistica dell'offerta didattica	Scuola Politecnica per ingegneria Segreteria di direzione	segreteria.politecnica@unige.it
3. Servizi di contesto 1. Servizi di orientamento in entrata; 2. Tutorato e servizi di orientamento in itinere; 3. Servizi di orientamento in uscita	Scuola Politecnica	segreteria.politecnica@unige.it
4. Tirocini curriculari ed extracurriculari;	Settore tirocini	tirocini.ingegneria@politecnica.unige.it
5. Servizi per la mobilità internazionale	Servizio Internazionalizzazione	erasmus.ingegneria@unige.it

C.ISTANZE DI CARATTERE GENERALE

Oggetto dell'istanza	
Segnalazioni o reclami di tipo amministrativo	
Esposti individuali aventi come oggetto atti e comportamenti, anche omissivi, di organi, strutture, uffici o singoli appartenenti all'Università.	
Casi di mobbing e di molestie sessuali o morali che hanno luogo nell'ambiente di lavoro o di studio dell'Ateneo.	
Problemi incontrati da studenti con disabilità o con DSA.	
Segnalazioni di fatti non risolti in prima istanza dalle strutture didattiche o amministrative preposte.	
Segnalazioni relative alla garanzia delle pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.	
Segnalazioni di atti o comportamenti, anche omissivi, contrari a leggi, regolamenti, compreso il Codice di comportamento e Codice Etico, 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	
Segnalazioni su temi relativi ad apparecchiature, software e servizi forniti da CEDIA (ad es. posta elettronica, collegamento Wifi, servizi on-line...).	
Segnalazioni e suggerimenti relativi a processi di Assicurazione della Qualità.	

si veda
<https://aq.unige.it/presidio-qualita/segnalazioni-reclami>

A completamento dei riferimenti soprariportati, vedere la sezione contatti del sito del CdS, contenente tra l'altro i riferimenti dei rappresentanti degli studenti nei vari organismi.

Documento approvato nel CCS
del 10 novembre 2023