



**PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI
CORSO DI STUDIO IN DESIGN NAVALE E NAUTICO**

1_ISTANZE SULL'ATTIVITA' DIDATTICA DEL CDS

1.1_Istanze sulle Attività 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.

1.2_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:

TABELLA 1: ISTANZE SULLA ATTIVITÀ DIDATTICA DEL CDS

TABELLA 1: ISTANZE SULLA ATTIVITÀ DIDATTICA DEL CDS		
1. Attività didattica 1.1. Organizzazione delle lezioni, orario e calendario degli esami di profitto e di laurea; 1.2. Adeguatezza e completezza delle informazioni relative alla didattica nei siti web dei corsi di studio; 1.3. Erogazione delle attività formative; 1.4. Schede insegnamento; 1.5. Reperibilità dei docenti; 1.6. Altre segnalazioni legate alle attività di insegnamento.	Manager Didattico presso il Campus della Spezia Dott. Luca Panico E in cc al Coordinatore del CdS Prof.ssa Maria Carola Morozzo della Rocca	luca.panico@unige.it carola.morozzo@unige.it

1.3_Gestione di istanze sull'attività didattica (TABELLA 1)

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



Fase di ricezione e presa in carico

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

Fase di accertamento

Il Referente 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.

Fase di gestione e messa in opera di interventi correttivi

Una volta verificata la fondatezza dell'istanza, il Referente 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.

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.



2_ALTRE ISTANZE

TABELLA 2: ISTANZE DI TIPO LOGISTICO-AMMINISTRATIVO		
Oggetto della segnalazione	Responsabile della gestione della segnalazione	Indirizzo e-mail
<p>1. Informazioni</p> <p>1.1. Chiarezza delle procedure e delle responsabilità delle pratiche amministrative;</p> <p>1.2. Gestione carriere studenti;</p> <p>1.3. Adeguatezza e completezza delle informazioni relative alle procedure nel sito web;</p> <p>1.4. Leggibilità e comprensibilità della modulistica;</p> <p>1.5. Reperibilità del personale addetto;</p> <p>1.6. Correttezza e omogeneità del trattamento dell'utenza;</p> <p>1.7. Altre segnalazioni legate agli aspetti amministrativi.</p>	<p>Sportello Unico Studenti Architettura e design Stradone Sant'Agostino 37, terzo piano, 16123 Genova tel. 010 209 5660 (lunedì e venerdì ore 9-12)</p>	<p>sportello.architettura@unige.it</p>
<p>2. Logistica e supporto all'attività didattica</p> <p>2.1 Dimensione e numerosità delle aule, laboratori, sale studio;</p> <p>2.2. Attrezzature e manutenzione delle aule e dei laboratori;</p> <p>2.3. Orari di accesso alle biblioteche e ad ogni altro luogo comune;</p> <p>2.4. Accessibilità delle aule, laboratori, biblioteche, sale studio;</p> <p>2.5. Chiarezza e completezza della segnaletica nelle strutture;</p> <p>2.6. Calendario annuale delle attività didattiche;</p> <p>2.7. Altre segnalazioni legate alla gestione/logistica dell'offerta didattica.</p>	<p>Delegato del Rettore per il campus della Spezia Prof. Marco Ferrando</p> <p>E in cc al Coordinatore del CdS Prof. Maria Carola Morozzo della Rocca</p>	<p>marco.ferrando@unige.it</p> <p>carola.morozzo@unige.it</p>
<p>3. Servizi di contesto</p> <p>3.1. Servizi di orientamento in entrata;</p> <p>3.2. Tutorato e servizi di orientamento in itinere;</p> <p>3.3. Servizi di orientamento in uscita.</p>	<p>Sportello Unico Studenti Architettura e design Stradone Sant'Agostino 37, terzo piano, 16123 Genova tel. 010 209 5660 (lunedì e venerdì ore 9-12)</p> <p>Manager Didattico presso il Campus della Spezia Dott. Luca Panico</p>	<p>sportello.architettura@unige.it</p> <p>luca.panico@unige.it</p> <p>giulia.pellegrini@unige.it</p>



	Responsabile di Dipartimento Prof.ssa Giulia Pellegrini	
4. Tirocini curriculari ed extracurriculari	Manager Didattico presso il Campus della Spezia Dott. Luca Panico	luca.panico@unige.it
5. Mobilità internazionale	Manager Didattico presso il Campus della Spezia Dott. Luca Panico Referente Internazionalizzazione per il CdS Prof.ssa Giulia Zappia	luca.panico@unige.it giulia.zappia@unige.it

TABELLA 3: 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	

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



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.

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 aggiornato e approvato nel CCS del 07/11/2024