

Corso di Laurea Magistrale in Energy Engineering

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 correttivi e di miglioramento.

Chi formula un'istanza è tutelato contro ogni forma di discriminazione o penalizzazione. Il CdS garantisce la riservatezza dell'identità di chi formula l'istanza, che non viene 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 indicato nella tabella seguente, riportando nell'oggetto del messaggio la parola SEGNALAZIONE, RECLAMO o SUGGERIMENTO, seguita da una breve descrizione dell'oggetto dell'istanza.

Oggetto dell'istanza	Responsabile della gestione dell'istanza	Indirizzo e-mail per l'invio
• Reperibilità dei docenti; • Programmi di insegnamento; • Erogazione delle attività formative; • Modalità di accertamento (esami e prove di verifica); • Altre istanze legate alle attività di insegnamento	Docente responsabile della Didattica per il Dipartimento Prof. Giorgio Zamboni	didatticadime@unige.it

Corso di Laurea Magistrale in Energy Engineering

Gestione di istanze sull'attività didattica

Per le istanze di cui alla tabella precedente, nelle quali il CdS è coinvolto direttamente, la procedura di gestione prevede le fasi descritte di seguito.

1.1. Fase di ricezione e presa in carico

Le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti sono ricevuti dal Responsabile della Didattica per il Dipartimento direttamente nella propria casella di posta elettronica. Non sono 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 dell'istanza ricevuta, accertando che sia circostanziata e motivata. Non sono prese in considerazione le segnalazioni e i reclami che non riportino l'indicazione di fatti precisi e verificabili. In tali casi, al segnalante viene comunicata la valutazione di manifesta infondatezza o di non rilevanza dell'istanza, con l'indicazione sintetica, chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

1.3. Fase di gestione e attuazione degli interventi correttivi

Verificata la fondatezza dell'istanza, il Responsabile della Didattica la trasmette alla Commissione AQ del CdS interessato. La Commissione AQ adotta quindi una decisione, nella quale indica le eventuali azioni correttive, e la comunica alle parti interessate. Anche qualora non sia in grado di pervenire a una decisione che contenga proposte operative o azioni di miglioramento, la Commissione AQ provvede comunque a registrare l'istanza. La Commissione AQ riferisce inoltre periodicamente al CdS sulle istanze pervenute, salvaguardando sempre la riservatezza.

1.4. Esito della segnalazione e comunicazione della risposta

L'intero procedimento si conclude entro il termine massimo di 40 (quaranta) giorni dal suo avvio, che coincide con l'invio dell'istanza. In casi eccezionali e adeguatamente motivati, la Commissione AQ del CdS può disporre di un ulteriore periodo massimo di 30 (trenta) giorni, alla scadenza del quale il procedimento deve in ogni caso concludersi. La chiusura del procedimento e il relativo esito sono comunicati a chi ha formulato l'istanza e agli altri eventuali soggetti interessati.

Corso di Laurea Magistrale in Energy Engineering

B. ISTANZE DI TIPO LOGISTICO-AMMINISTRATIVO

Le istanze di tipo logistico-amministrativo devono essere inviate direttamente alla struttura competente, secondo la tabella seguente.

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. Per i soli punti 5, 6 e 7 anche Sportello Studenti Savona	studenti.poli@unige.it sportello.savona@unige.it



Corso di Laurea Magistrale in Energy Engineering

Oggetto dell'istanza	Responsabile della gestione dell'istanza	Indirizzo e-mail per l'invio
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 a 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.	Sportello Studenti Savona	sportello.savona@unige.it
3. Servizi di contesto		
1. Servizi di orientamento in ingresso; 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.	Settore internazionalizzazione	erasmus.ingegneria@unige.it