

LINEE GUIDA PER LA PROCEDURA DI RICEZIONE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI STUDENTI

(Approvate nella seduta del PQA del 21 luglio 2022)

1. Premessa

La Legge 30 dicembre 2010, n. 240 (c.d. Legge “Gelmini”) all’art. 2, comma 2°, lett. g) prevede l’istituzione, nei dipartimenti o nelle cosiddette strutture di raccordo degli Atenei, di una Commissione Paritetica Docenti-Studenti (di seguito anche CPDS), competente, tra l’altro, «a svolgere attività di monitoraggio dell’offerta formativa e della qualità della didattica nonché dell’attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori».

Il D.M. 12 dicembre 2016, n. 987 («Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio»), ai fini dell’accreditamento periodico dei corsi di studio, individua tra i requisiti di qualità degli stessi la circostanza che per ciascun corso sia garantita la disponibilità di risorse adeguate di docenza, personale e servizi, e siano «curati il monitoraggio dei risultati e le strategie adottate a fini di correzione e di miglioramento e l’apprendimento incentrato sullo studente» (requisito R3).

Il documento “Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida” (di seguito “Linee guida AVA 2”) pubblicato nel dicembre 2016 e aggiornato il 5 maggio 2017, attribuisce ai CdS un ruolo centrale nel processo di assicurazione della qualità nei corsi di studio e richiede, in particolare, che esso sia in grado di “riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica” e di “definire interventi conseguenti” (Indicatore R3.D). Nelle “Linee guida AVA 2” è al riguardo specificato 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 – Contributo dei docenti e degli studenti). Sempre le “Linee guida AVA 2”, ai fini della redazione annuale della Relazione della CPDS, raccomandano, in merito all’opinione degli studenti, che il “coinvolgimento degli studenti dei singoli CdS nell’analisi dei questionari sia diretto e non mediato da rappresentanti provenienti da altri CdS”, e che “la Relazione della CPDS sia basata su elementi di analisi indipendente ...”.

Lo Statuto dell’Università degli Studi della Basilicata, all’art 8 “Valutazione della Qualità”, comma 1 *“L’Università promuove azioni sistematiche per la valutazione e la verifica di tutte le proprie attività (formazione, ricerca, servizi per gli studenti e gestione amministrativa), perseguendo il miglioramento continuo della qualità.”*

2. Definizione di Segnalazione

Ai fini del presente documento per segnalazione si intende, la comunicazione di un suggerimento, di una criticità, di un disagio o di un miglioramento in relazione a un servizio erogato o ad altro aspetto della carriera e vita studentesca.

3. Pagina informativa per gli studenti

Il Dipartimento/Scuola pubblica sul proprio sito web una pagina informativa per gli studenti sui canali informativi a disposizione; di seguito si suggerisce un formato della pagina informativa.

Il Dipartimento/Scuola mette a disposizione una serie di canali e di tutor ai quali puoi rivolgerti per inviare richieste d'informazioni, suggerimenti di miglioramento dei servizi che ti sono forniti o segnalazioni di disservizio, se incontri problemi, difficoltà o ti sembra di subire comportamenti inappropriati.

A CHI È DEDICATO IL SERVIZIO?

Il servizio è riservato agli studenti iscritti a corsi di laurea del Dipartimento/Scuola di...

COME CHIEDERE INFORMAZIONI O INVIARE UNA SEGNALAZIONE?

Puoi inviare richieste d'informazioni, suggerimenti o segnalazioni tramite più canali:

- il principale tramite cui puoi chiedere **informazioni per problematiche riguardanti la gestione della tua carriera** è la Segreteria Studenti,
- Per questioni riguardanti la **didattica del tuo corso di studio** puoi rivolgerti ai Docenti Tutor che trovi nella pagina web del tuo CdS alla voce "tutorato e orientamento" e/o al personale della Segreteria Didattica che ti aiuteranno nella risoluzione di problemi complessi riguardanti il tuo percorso di studio, facilitando i contatti con i docenti e il personale degli altri uffici.
- Per **suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del corso di studio**, attraverso l'individuazione di problematiche specifiche e di proposte per la loro risoluzione, sono disponibili i rappresentanti degli studenti nei Consigli dei Corsi di Studio e nella Commissione Paritetica Docenti e Studenti (CPDS).
- Trovi i nominativi e i contatti nella pagina web del tuo corso **alla voce "Composizione Consiglio di corso di studio"**.
- È inoltre sempre possibile un confronto con il **Coordinatore del tuo corso di studio**. Trovi il nominativo e i contatti nella pagina web del tuo corso **alla voce "Composizione Consiglio di corso di studio"**.
- Ti ricordiamo infine che, a livello di Ateneo, sono previsti il Garante degli studenti ed il Comitato Unico di Garanzia (CUG), che raccolgono segnalazioni su **episodi di discriminazioni, molestie sessuali o mobbing**.
 - Link Garante degli Studenti: <https://portale.unibas.it/site/home/studenti/garante-degli-studenti.html>
 - Link Comitato Unico di Garanzia (CUG): <https://cug.unibas.it/site/home.html>

Vuoi Contribuire a migliorare la qualità del tuo percorso universitario o non hai ottenuto una risposta esauriente?

Se hai una segnalazione da fare in merito alle problematiche relative alla didattica, all'organizzazione e alle informazioni fornite dagli uffici o dai docenti, o un suggerimento che ci aiuti a migliorare la qualità del tuo percorso universitario, o per questioni irrisolte relative a problemi già segnalati tramite i canali o ai referenti indicati sopra, eventuali ritardi nelle risposte o disservizi o per segnalare comportamenti ritenuti inappropriati da parte dei docenti o del personale, a seconda della tematica specifica potrai rivolgerti ai rappresentanti degli studenti del Dipartimento/Scuola attraverso il seguente indirizzo email: xxxxxx@unibas.it (tale indirizzo è gestito da:... *"in base all'organizzazione del Dipartimento/Scuola, ad esempio dai rappresentanti degli Studenti, dal Responsabile del Settore Gestione della Didattica, Presidente della Commissione Paritetica Docenti Studenti, etc."*)

Questi si faranno carico di fornirti un riscontro sulle modalità e i tempi di risposta, dopo aver effettuato le opportune verifiche, sempre nel rispetto della riservatezza.

Ogni segnalazione e suggerimento sarà gestita in forma anonima e attentamente valutato dalla **Commissione paritetica docenti studenti** che, in base al contenuto dell'istanza, avrà cura di

coinvolgere i responsabili individuati per la sua risoluzione e dare così opportunamente il via alla presa in carico e decidere le azioni da intraprendere per risolvere il problema.

3. Responsabilità

*Il Dipartimento/Scuola in base alla propria organizzazione individua, eventualmente, il responsabile ai soli fini della ricezione ed invio della segnalazione alla **Commissione paritetica docenti studenti**.*