UNIVERSITÀ
DI TRENTO

Modello di raccolta e gestione delle richieste da parte della comunità studentesca: indicazioni operative

A cura del Presidio Qualità di Ateneo

Sommario

Premessa 2
Aspetti organizzativi generali del sistema di rilevazione e di risposta 2
Segnalazioni e suggerimenti 3
Ricorsi 3
Avvertenze di carattere generale 5

Premessa

Il presente documento fornisce alcune indicazioni che le strutture didattiche possono considerare nella definizione del modello da impiegare per la gestione di "segnalazioni e suggerimenti" e "ricorsi" da parte degli studenti.

Con l'espressione "segnalazioni e suggerimenti" si intendono le osservazioni su problematiche attinenti la qualità dei servizi didattici o di supporto, o i suggerimenti per il loro miglioramento.

Con il termine "ricorsi" si intendono quei rilievi formali su fatti o comportamenti che possono essere ritenuti inappropriati e rispetto ai quali il ricorrente può sentirsi danneggiato (ad esempio, un motivo di ricorso potrebbe riferirsi al docente che non abbia consentito la discussione della valutazione di un elaborato scritto svolto in un esame).

Aspetti organizzativi generali del sistema di rilevazione e di risposta

Si suggerisce anzitutto che la struttura didattica individui il/i responsabile/i del trattamento delle segnalazioni e suggerimenti, nonché dei ricorsi. La persona incaricata dovrà indirizzare le comunicazioni ricevute in modo appropriato, tener traccia dello stato di avanzamento e informarne la persona interessata.

È opportuno che ogni struttura didattica preveda nel proprio sito web una sezione "Assicurazione della Qualità (AQ)" (alla quale rimandino i portali dei corsi di studio) che comprenda al proprio interno una sezione "Segnalazioni, suggerimenti e ricorsi". La sezione dovrebbe prevedere anzitutto la distinzione tra il sistema di rilevazione di segnalazioni e suggerimenti e quella attinenti ai ricorsi. Il responsabile della gestione di segnalazioni, suggerimenti e ricorsi dovrebbe essere chiaramente indicato. E' opportuno che all'interno di queste sezioni siano previsti dei "form" da utilizzare per presentare segnalazioni, suggerimenti o ricorsi. In questo modo ogni comunicazione avrà una struttura standard e conterrà tutte le informazioni necessarie per attivare la procedura di gestione della comunicazione.

Di seguito si forniscono alcune indicazioni per l'organizzazione del sistema di rilevazione e risposta rispettivamente riguardo a:

- **segnalazioni e suggerimenti;**
- **ricorsi.**

Segnalazioni e suggerimenti

La sezione dedicata a "segnalazioni e suggerimenti" potrà avere una breve introduzione che sottolinea l'importanza della raccolta dei rilievi per il miglioramento dei servizi offerti dal corso di studio, o più in generale dalla struttura didattica. E' necessario siano indicati i tempi entro i quali la struttura didattica si impegna a fornire riscontro e le eventuali azioni che essa può mettere in campo in seguito alla segnalazione o al suggerimento. Il sistema di raccolta di segnalazioni e suggerimenti è opportuno sia quanto più semplice e informale possibile al fine di tener traccia e dare informazioni sul loro esito può essere sufficiente che:

a) la comunicazione contenga un chiaro identificativo di chi la effettua o, nel caso in cui questa pervenga da un gruppo di persone, sia indicata una persona di contatto;
b) il sistema assegni a ogni comunicazione la data nella quale viene trasmessa, in modo da poter far riferimento a questa nel determinare il termine entro cui chi l'ha presentata si aspetta di avere riscontro.

Il responsabile della gestione di segnalazioni e suggerimenti dovrà indirizzare in modo appropriato le comunicazioni ricevute. Qualora la comunicazione non riguardi la struttura didattica a cui è pervenuta è opportuno trasferirla alla struttura gestionale o ad altra struttura didattica appropriata (dandone informazione all'interessato).

Ricorsi

La sezione dedicata ai "ricorsi" dovrà fornire informazioni sulla gestione degli stessi a livello di corso di studio o di struttura didattica, evidenziando le modalità formali per attivare un ricorso e le procedure che ne conseguono. Come nel caso precedente, il responsabile della gestione della comunicazione dovrà dare notizia al ricorrente del modo con cui è stato trattato il ricorso ricevuto e dei tempi di risposta previsti.

È opportuno che il sistema di raccolta e trattamento dei ricorsi si ispiri ai principi descritti di seguito.

1. **Dia chiare informazioni sui diritti degli studenti e sugli organismi preposti al trattamento dei diversi aspetti che possono essere oggetto di ricorso**. Vanno a questo riguardo ricordati gli Organi istituiti in Ateneo, i quali hanno fra le proprie funzioni anche quella di garanzia nei confronti di studenti:

   - ✓ il Garante degli studenti (http://www.unitn.it/servizi/56666/garante-degli-studenti)
   - ✓ il Comitato unico di garanzia (CUG) (http://www.unitn.it/ateneo/50338/comitato-unico-di-garanzia)
   - ✓ la Consigliera di Fiducia (http://www.unitn.it/servizi/232/consigliera-di-fiducia-per-i-casi-di-mobbing-e-molestie-dellateneo-di-trento)

   Il Garante degli studenti: è stato istituito ai sensi del "Regolamento degli studenti dell'Università degli Studi di Trento". Si ricordano di seguito le principali funzioni che il suddetto regolamento attribuisce al Garante.

   "Al Garante degli studenti, nominato dal Rettore acquisito il parere del Consiglio degli Studenti, sono attribuite le seguenti funzioni:

   a) esaminare le segnalazioni degli studenti pervenute in qualsiasi forma, scritta o verbale, purché non anonime, riguardo atti o comportamenti, anche omissivi, ritenuti contrari al Codice d'onore degli studenti dell'Università;
   b) vigilare sulla corretta applicazione della disciplina relativa alla didattica, alla gestione amministrativa delle posizioni degli studenti, ai servizi allo studio;
   c) vigilare, su istanza degli studenti, affinché la rappresentanza studentesca negli organi accademici sia pienamente garantita e resa effettiva.

Il Garante degli studenti opera nel rispetto della riservatezza e del diritto all'anonimato dei soggetti coinvolti.

Nell'esercizio delle sue funzioni, il Garante compie ogni atto istruttorio necessario e può richiedere alle strutture e al personale d'Ateneo le informazioni e i documenti che ritenga utili per l'espletamento dell'istruttoria, senza che gli possano essere opposte esigenze di segretezza. Egli può altresì rivolgersi direttamente al personale e alle strutture d'Ateneo, operando per la soluzione delle questioni e sollecitando l'adozione dei provvedimenti opportuni, senza esercitare poteri sostitutivi."

Il Comitato unico di garanzia (CUG): è istituito in attuazione di una specifica previsione normativa (L.183/2010); la sua presenza è richiamata anche nello Statuto (art. 29 comma 3) e le sue funzioni sono definite nel Regolamento generale di Ateneo (art. 36), che prevede:

"Il Comitato vigila sul rispetto del principio di non discriminazione di genere, età, orientamento sessuale, lingua, origine etnica, disabilità, religione, politica e sindacale, e vigila affinché non siano intraprese azioni di vessazione all'interno dell'Ateneo. Il Comitato ha compiti propositivi, consultivi e di verifica e opera in collaborazione con il Consigliere di fiducia".

La persona che ricopre il ruolo di Consigliere di Fiducia è chiamata a prevenire, gestire e aiutare a risolvere i casi di mobbing e di molestie sessuali che hanno luogo nell'ambiente di lavoro o di studio, portati alla sua attenzione. A tali fini, svolge le seguenti funzioni:

- ✓ *ascolto e tutela della parte che si ritenga vittima delle fattispecie di molestie e mobbing, anche in connessione ad eventuali procedure informali o formali di risoluzione del conflitto o del disagio;*
- ✓ *di informazione e formazione, finalizzate alla sensibilizzazione contro le forme di mobbing e molestie sessuali e alla prevenzione di tali fenomeni.*

2. **Preveda un livello di ricorso di prima istanza gestito internamente alla struttura didattica interessata**. Questo livello potrà essere gestito da un piccolo organismo in cui siano presenti in maggioranza rappresentanti degli studenti e uno o più docenti incaricati di risolvere in modo informale la controversia, o interagendo direttamente con il soggetto interessato, o richiedendo, dopo opportuna istruttoria, un intervento del coordinatore del corso di studio e/o altro organo del dipartimento/centro e/o del direttore o anche di altra struttura che è coinvolta in ateneo nella gestione della controversia.
   È opportuno che la componente docente assicuri adeguata terzietà e non ricopra ruoli istituzionali (ad esempio, potrebbe essere il decano della struttura accademica). In ogni caso ogni soggetto coinvolto nel processo di gestione di ricorsi, dovrà essere sensibilizzato sull'opportunità di astenersi da una decisione qualora sia parte interessata nel ricorso stesso (ad esempio il responsabile del CdS che riceve un ricorso relativo a un insegnamento di cui è responsabile, oppure i rappresentati degli studenti coinvolti in un ricorso per una decisione assunta su loro stessa proposta).

   L'organismo incaricato di gestire i ricorsi deve inoltre essere consapevole che potrebbe venire a conoscenza dell'esistenza di comportamenti gravi, per i quali corre l'obbligo di informare gli organi competenti in ateneo e, se del caso, anche soggetti esterni. Nei casi in cui l'organismo ravveda questa necessità in relazione alla gravità dei fatti dei quali viene a conoscenza, è necessario sia informato in merito all'esigenza di confronto con il direttore della struttura accademica e/o con il/i dirigente/i di riferimento, i quali sono tenuti a loro volta a dar seguito al procedimento.

3. **Preveda e renda note le procedure attraverso le quali si possono avanzare ricorsi verso decisioni assunte** (o non assunte). Queste procedure, oltre a definire le modalità con cui sono acquisiti i ricorsi,

devono dar conto dei tempi e delle modalità di risposta, tenendo traccia delle richieste pervenute e delle risposte fornite, nonché dell'eventuale documentazione prodotta. In particolare è opportuno indicare:

a) le modalità con cui presentare i ricorsi facendo in modo che nella comunicazione vi sia:
   - ✓ l'indicazione delle generalità e dei recapiti del ricorrente
   - ✓ la descrizione dell'oggetto del ricorso nel modo più circostanziato possibile, fornendo elementi oggettivi, che possano essere verificabili da parte di chi lo riceve;
   - ✓ l'evidenza della data in cui il ricorso viene presentato;
b) i tempi che regolano le fasi del processo e il termine tempi entro cui la struttura didattica si impegna a dare una risposta e i casi in cui esso può essere differito;
c) le eventuali azioni che la struttura didattica può mettere in campo in seguito al ricorso;
d) le modalità con cui la struttura didattica tiene traccia dei ricorsi ricevuti e gestiti.

Avvertenze di carattere generale

Anche se la di raccolta di "segnalazioni e suggerimenti" e di "ricorsi" da parte delle strutture accademiche e delle strutture gestionali è la principale interfaccia verso comunità studentesca per quanto attiene alle questioni della didattica, bisogna tener conto che spesso gli studenti potrebbero non avere una chiara percezione della complessità organizzativa dell'ateneo e delle strutture di servizio che concorrono al buon svolgimento della vita studentesca. Per questo è importante che gli utenti abbiano consapevolezza riguardo l'interlocutore cui rivolgersi in funzione della comunicazione che intendono formulare. In tal senso è dovere delle strutture accademiche e delle strutture gestionali informare adeguatamente gli utenti al fine di accrescere la loro consapevolezza riguardo all'organizzazione dell'Ateneo.

D'altro lato però, laddove la struttura che riceve una segnalazione, suggerimento o ricorso, ritenga che essa non sia in tutto o in parte di sua competenza, è buona regola fornire comunque una risposta che aiuti l'utente a individuare il giusto interlocutore. Per quanto possibile è opportuno comunque verificare la sua presa in carico da parte della struttura competente.

È importante che tutte le componenti della struttura coinvolta siano sensibilizzate a collaborare con il soggetto incaricato di occuparsi della richiesta e non ostacolino il procedimento.

È importante che il soggetto al quale è stata affidata la competenza relativa alla gestione di segnalazioni, suggerimenti e ricorsi, tenga traccia delle modalità con le quali ha gestito la questione, nonché della soluzione a cui è giunto. A tale scopo si può prevedere che egli presenti periodicamente una relazione sul suo operato agli organi della struttura.

È necessario tutelare i soggetti che presentano una segnalazione, un suggerimento o un ricorso. In conseguenza di ciò tutte le informazioni devono essere trattate in maniera confidenziale e riservata. Questo stesso principio va applicato anche nei confronti di eventuali soggetti citati all'interno delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei ricorsi.

È auspicabile la pubblicizzazione delle soluzioni individuate qualora queste siano di carattere generale e non personale, ad esempio anche attraverso il portale della struttura didattica, auspicabilmente nelle pagine destinate a segnalazioni, suggerimenti e ricorsi.