

Linee Guida per la gestione di segnalazioni e reclami alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti delle Scuole dell'Ateneo di Palermo

Esitate dal Presidio di Qualità di Ateneo nella seduta del 10 luglio 2017

INTRODUZIONE

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’Ateneo di Palermo, all’art. 32, comma 9, contempla la Commissione Paritetica Docenti-Studenti come organo istituito presso ciascuna Struttura di raccordo (in avanti anche Scuola), le attribuisce le competenze indicate nella “legge Gelmini”, rinviando, per quanto concerne la sua composizione e le modalità di funzionamento, ad uno «specifico regolamento». Sempre lo Statuto, all’art. 36, comma 4°, prevede che i Consigli di Corso di Studio collaborino con la CPDS istituita presso la Struttura di raccordo di riferimento «per il monitoraggio dell’offerta formativa e la verifica della qualità della didattica».

Il Regolamento didattico di Ateneo, all’articolo 14, rubricato «Commissioni Paritetiche Studenti-Docenti», dopo aver ribadito che è compito della CPDS istituita in seno a ciascuna Scuola il monitoraggio dell’offerta formativa, della qualità della didattica e dei servizi offerti agli studenti (...), specifica che essa provvede a «a) verificare che vengano rispettate le attività didattiche previste dall’Ordinamento Didattico, dal presente Regolamento e dal calendario didattico di Ateneo; b) esprimere il parere di cui all’art. 6 comma 5; c) mettere in atto tutti i provvedimenti e assolvere agli obblighi previsti dalla vigente normativa sulla autovalutazione, la valutazione e l’accREDITAMENTO dei corsi di studio». Assegna, altresì, alla CPDS il compito di segnalare «al Direttore del Dipartimento di riferimento del Corso di Studio e a quello di afferenza del docente eventualmente coinvolto, al Coordinatore del Corso di Studio, al Presidente della Scuola ed eventualmente al Rettore, le irregolarità accertate».

Tutto ciò premesso, il PQA

- constatato che le “Linee guida per la redazione del Regolamento per il funzionamento interno

della Commissione Paritetica Docenti-Studenti della Scuola” di cui al D.R. n. 205/2014 (prot. n. 3671 del 20 gennaio 2014) tacciono in ordine alla gestione degli eventuali reclami degli studenti, alla relativa procedura ed all’accessibilità da parte degli studenti;

- ritenuto opportuno procedere all’elaborazione di strumenti volti a fare emergere le criticità e contribuire ad un miglioramento continuo della qualità dei servizi agli studenti;
- considerato di identificare nell’attività di “gestione dei reclami”, *indipendente* dalle analisi dei CdS, un ambito di particolare interesse per le finalità sopradette;
- considerata l’importanza di una gestione unitaria e coordinata - e pertanto efficiente ed efficace - dei reclami degli studenti iscritti ai CdS per le finalità istituzionali della CPDS, anche ai fini della elaborazione della Relazione annuale,

intende dotare le CPDS delle seguenti Linee guida per la gestione di segnalazioni/suggerimenti/reclami inoltrati alla stessa attraverso la procedura già in essere nella pagina della CPDS presente sul sito web di ciascuna Scuola e rinvenibile alla sezione Qualità del medesimo sito web.

LINEE GUIDA PER LA RICEZIONE, L’ANALISI E IL TRATTAMENTO DI RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI DA PARTE DELLE COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI-STUDENTI

1. FINALITÀ

Le presenti linee guida hanno lo scopo di definire una procedura idonea a garantire la ricezione, l’analisi e il trattamento di reclami, segnalazioni e suggerimenti (di seguito anche “Procedura per la gestione dei reclami”), anche in forma anonima, provenienti dagli studenti dei CdS dell’Ateneo e di individuare le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte della CPDS esistente in seno a ciascuna Scuola.

La predetta procedura fa parte integrante del sistema di assicurazione della qualità dell’Ateneo di Palermo. Il Presidio di Qualità ha cura di procedere agli eventuali aggiornamenti, modifiche, integrazioni delle richiamate linee guida, che si rendessero necessari e/o opportuni.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI SPECIFICI

- Legge 30 dicembre 2010, n. 240 (cosiddetta “Legge Gelmini”);
- D.M. 12 dicembre 2016, n. 987 («Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio»);
- Documento ANVUR «Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida» (“Linee guida AVA 2”), pubblicato il 5 maggio 2017;
- Statuto dell’Università di Palermo;
- Regolamento Didattico dell’Università degli Studi di Palermo (D. R. n. 82 del 11/01/2017);
- Codice Etico dell’Università degli Studi di Palermo (D. R. n. 2741 del 18/07/2014),
- Manuale di Assicurazione della Qualità di Ateneo approvato dal SA nella seduta del 04/10/2016 e dal CdA nella seduta del 05/10/2016.
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 («Codice in materia di protezione dei dati personali»);
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 («Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni»);
- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 («Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni»).

3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La presente procedura per la gestione dei reclami è improntata al rispetto dei principi di legalità,

buon andamento, imparzialità, leale collaborazione, riservatezza, segreto d' ufficio, rispetto della persona, non discriminazione.

I soggetti segnalanti sono tutelati contro ogni forma di discriminazione, penalizzazione e ritorsione. La procedura consente e garantisce l' anonimato/riservatezza del segnalante e del contenuto della sua segnalazione.

La CPDS garantisce, altresì, al soggetto segnalante, ove identificabile, il puntuale riscontro sull'esito della segnalazione, attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal segnalante medesimo.

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica esclusivamente alle segnalazioni, presentate alla CPDS, relative allo svolgimento delle attività didattiche dei Corsi di Studio e rilevanti ai fini dell'assicurazione della qualità dei corsi di studio come definita dalla normativa sopra richiamata e dai documenti ANVUR. In particolare e in via esemplificativa, si terrà conto di segnalazioni relative a:

Orari, procedure, adeguatezza e completezza delle informazioni nel sito web, strutture e logistica, coerenza tra impegno di studio e CFU, coerenza dei contenuti dell'insegnamento rispetto al programma presentato, svolgimento degli esami, calendari delle lezioni e degli esami, procedure on-line (prenotazione esami, riconoscimento CFU).

Le segnalazioni il cui oggetto esuli dall'ambito di applicazione della presente procedura sono inoltrate all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP); di ciò viene data comunicazione al segnalante, ove conosciuto.

5. PROCEDIMENTO

5.1. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni possono essere presentate alla CPDS attraverso la compilazione del modulo on line, accedendo al sito della CPDS presente in ciascuna Scuola - sezione Qualità -, disponibile sul sito istituzionale www.unipa.it.

La presentazione di segnalazioni secondo l'anzidetta modalità non preclude all'utente la possibilità di utilizzare idonee modalità alternative di segnalazione.

5.2. ATTIVITÀ PRELIMINARE DELLA CPDS

Le segnalazioni vengono ricevute dalla CPDS direttamente nella casella e-mail del Coordinatore della stessa.

Ricevuta la segnalazione, il Coordinatore della CPDS, senza indugio, provvederà ad inoltrarla all'Ufficio Protocollo della Scuola per la registrazione.

Alla segnalazione verrà attribuito un numero di protocollo e un numero progressivo.

Nel caso di segnalazione non anonima, viene comunque garantita la riservatezza dell'identità del segnalante.

5.3. VALUTAZIONE PRELIMINARE SULLA FONDATEZZA DELLA SEGNALAZIONE E COMMISSIONE FILTRO

Per essere ammessa all'istruttoria la segnalazione deve essere rilevante e non manifestamente infondata.

La valutazione preliminare circa la rilevanza e la non manifesta infondatezza delle segnalazioni è preferibilmente svolta da una Commissione filtro, formata dal Coordinatore della CPDS, che la presiede e da altri tre componenti - un docente e due studenti - designati dalla CPDS tra i propri componenti. In caso di parità prevale il voto del Coordinatore.

La Commissione filtro, ove nominata, resta in carica un anno; può essere designata per il successivo anno.

La valutazione circa la fondatezza e la rilevanza delle segnalazioni deve essere espressa nel termine massimo di 15 gg. dalla data di acquisizione al protocollo.

Nel valutarne la rilevanza e la non manifesta infondatezza, la Commissione filtro verifica che la segnalazione, benché anonima, sia circostanziata, motivata e rientrante nella competenza della CPDS. Essa, inoltre, deve indicare il CdS al quale si riferisce, fatti salvi i casi di segnalazioni di carattere generale.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni che riportino l'indicazione di fatti generici, confusi e/o abbiano contenuto palesemente diffamatorio. In questi ultimi casi, se la segnalazione è nominativa, sarà data notizia al segnalante della valutazione di manifesta infondatezza e non rilevanza della sua segnalazione indicando in modo sintetico, chiaro ed esauriente le motivazioni del rigetto.

Le segnalazioni reputate rilevanti e non manifestamente infondate vengono sottoposte alla successiva istruttoria di un'apposita Commissione.

5.4. ATTIVITÀ ISTRUTTORIA E COMMISSIONE PER L'ISTRUTTORIA DELLE SEGNALAZIONI

L'istruttoria delle segnalazioni che non abbiano carattere generale è svolta preferibilmente da una Commissione formata dal Coordinatore della CPDS o da un suo delegato, che la presiede, dal docente e dallo studente rappresentanti il CdS interessato nella CPDS e da uno studente individuato dal Coordinatore. Uno dei componenti assume le funzioni di Segretario verbalizzante.

Le segnalazioni di carattere generale sono demandate all'esame della CPDS.

Nel corso dell'istruttoria, la Commissione, ove nominata, ascolta separatamente tutti gli interessati, i quali possono far pervenire le proprie osservazioni entro un congruo termine.

Entro il termine massimo di 45 giorni dall'acquisizione della segnalazione al protocollo, la Commissione completa l'istruttoria, redige il relativo verbale e dà mandato al segretario della CPDS di trasmetterlo ai Componenti della CPDS, che viene convocata nel più breve termine per la relativa deliberazione.

Nei casi in cui l'istruttoria si concluda con una pronta ed efficace definizione della questione sollevata con la segnalazione, non si dà luogo alla successiva deliberazione della CPDS, alla quale si dà comunque comunicazione della segnalazione e della chiusura del relativo procedimento.

Dell'esito si dà comunicazione al segnalante.

5.5. DELIBERAZIONE DELLA CPDS E CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO

Convocata la CPDS ai sensi della norma precedente, essa adotta una decisione, la quale viene comunicata senza indugio alle parti interessate ed al Coordinatore del CdS per l'adozione delle azioni correttive e di miglioramento.

La pubblicazione del verbale della CPDS deve avvenire nel rispetto della riservatezza di tutti i soggetti interessati e la segnalazione deve essere identificata attraverso il numero progressivo ad essa attribuito.

La CPDS inoltre segnala al Direttore del Dipartimento di riferimento del Corso di Studio e a quello di afferenza del docente eventualmente coinvolto, al Coordinatore del Corso di Studio, al Presidente della Scuola ed eventualmente al Rettore, le irregolarità accertate.

Anche qualora la CPDS 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 e classificare la segnalazione, affinché nella Relazione annuale della CPDS sia presente un report delle segnalazioni ricevute, dell'attività di gestione dei reclami svolta e delle azioni proposte.

6. TERMINI

I termini per l'istruttoria inizieranno a decorrere dalla data di acquisizione della segnalazione al protocollo della Scuola.

L'intero procedimento dovrà esaurirsi entro il termine di 60 (sessanta) giorni dal suo avvio. In casi eccezionali, adeguatamente motivati, il Coordinatore della CPDS potrà avvalersi di un ulteriore periodo di non oltre 30 (trenta) giorni, alla scadenza del quale il procedimento dovrà in ogni caso trovare definizione.

Della chiusura del procedimento e del relativo esito dovrà darsi idonea comunicazione al segnalante e ad altri eventuali diretti interessati.