



Linee Guida per la gestione di segnalazioni e reclami alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti dei Dipartimenti e della Scuola di Medicina e Chirurgia dell'Ateneo di Palermo

Esitate dal Presidio di Qualità di Ateneo nella seduta del 10 luglio 2017. Aggiornamento ottobre 2024.

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

1. FINALITÀ

La possibilità che studenti e studentesse possano segnalare in via riservata eventuali osservazioni e suggerimenti è uno strumento fondamentale per garantire il benessere dei destinatari/e della formazione universitaria nonché per il miglioramento della qualità dei CdS.

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"), in forma anonima, provenienti da studenti dei CdS dell'Ateneo e di individuare le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) di riferimento.

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, articolo 2, comma 2, lettera g;
- D.M. 14 ottobre 2021, n. nel D.M. 1154 («Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio»);
- Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio e il documento Requisiti di qualità per le Sedi, approvati dall'ANVUR il 13 febbraio 2023;
- Statuto dell'Università di Palermo;
- Regolamento Didattico dell'Università degli Studi di Palermo;
- Codice Etico dell'Università degli Studi di Palermo (D. R. n. 4115 del 22/09/2022);
- Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità in Ateneo, approvate dal CdA il 23/04/2020;
- 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. Il rispetto si estende anche con le dovute differenze ai soggetti segnalati, ai quali deve essere garantito il diritto ad essere uditi e a fornire eventuali spiegazioni.

La procedura consente e garantisce l'anonimato/riservatezza del/la segnalante e del contenuto della sua segnalazione.

La CPDS garantisce, altresì, il puntuale riscontro sull'esito delle segnalazioni attraverso la pubblicazione dei propri verbali. In essi si farà riferimento ai codici identificativi delle segnalazioni.

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica esclusivamente alle segnalazioni, presentate alla CPDS, relative allo svolgimento delle attività didattiche dei CdS e rilevanti ai fini dell'assicurazione della qualità di tali corsi 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 l'oggetto esuli dall'ambito di applicazione della presente procedura sono inoltrate all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP); di ciò viene data comunicazione tramite i verbali della CPDS.

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 ciascun Dipartimento o Scuola di Medicina e Chirurgia, – 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 mediante avviso sulla e-mail istituzionale del Coordinatore della stessa.

Ricevuta la segnalazione, il Coordinatore della CPDS prende atto della data e del codice identificativo assegnato dal sistema, che dovrà essere riportato nei verbali, e trasmette alla commissione filtro, una volta escluse eventuali ragioni di conflitto di interesse con le componenti.

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 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 della segnalazione.

Nel valutarne la rilevanza e la non manifesta infondatezza, la Commissione filtro verifica che la segnalazione 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. Anche di questi casi si darà notizia nei verbali della CPDS.

5.4. ATTIVITÀ ISTRUTTORIA

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. Quando la segnalazione riguardi questioni di semplice soluzione, sarà sufficiente che sia affrontata dal docente e dallo studente del CdS in questione, una volta escluse le cause di incompatibilità, e che questi riferiscano alla CPDS.

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, 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.

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 e 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 sempre attraverso il codice identificativo attribuito dal sistema.

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

Di tutte le segnalazioni pervenute, anche non rilevanti, e di quelle di cui la CPDS ritenga di non essere in grado di pervenire ad una decisione che contenga proposte operative e/o suggerisca azioni di miglioramento, si conserva traccia e si dà conto nei verbali e nella Relazione annuale della CPDS.

6. TERMINI

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

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. Nel caso di segnalante anonimo, si farà riferimento alla data e codice identificativo della segnalazione nel relativo verbale in cui l'interessato potrà ricercare l'esito.