



**POLICY/LINEE GUIDA PER LA  
RACCOLTA E LA GESTIONE DI  
SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E  
RICORSI DA PARTE DELLA  
COMUNITÀ STUDENTESCA**

Codice HU-14

Data di emissione:  
04/09/2019

Revisione 00

Pagina 1/3

**POLICY/LINEE GUIDA PER LA RACCOLTA E LA GESTIONE DI  
SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RICORSI DA PARTE  
DELLA COMUNITÀ STUDENTESCA**

- 1. SCOPO..... 2
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE ..... 2
- 3. PRINCIPI GENERALI E RESPONSABILITÀ ..... 2
- ASPETTI ORGANIZZATIVI GENERALI DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE E DI RISPOSTA ..... 2
- AVVERTENZE DI CARATTERE GENERALE..... 3

Proponente	<i>Presidio di qualità</i>	Prof. Carmelo Carlo Stella 
Verificato	Consigliere Delegato	G. Ferrari 
Verificato	Vice Presidente	P. Melodia 

## **1. SCOPO**

Il documento ha lo scopo di fornire indicazioni per le procedure da attuare per la gestione di “segnalazioni e suggerimenti” e “ricorsi” da parte degli studenti nei confronti dell’Ateneo.

## **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

Esso si applica a tutti gli studenti iscritti ai corsi di studio di Humanitas University.

## **3. PRINCIPI GENERALI E RESPONSABILITÀ**

Il Presidio di Qualità ha la responsabilità di verificare il corretto funzionamento del sistema di raccolta e gestione di segnalazioni, suggerimenti e ricorsi ricevuti dagli studenti.

## **4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Con l’espressione “*segnalazioni e suggerimenti*” si intendono le osservazioni su problematiche attinenti la qualità dei servizi didattici o di supporto e i suggerimenti per il loro miglioramento.

Con il termine “*ricorsi*” si intendono quei rilievi formali interni all’Ateneo che possono essere ritenuti lesivi e rispetto ai quali il ricorrente può sentirsi danneggiato (ad esempio, la negazione da parte del docente di discutere insieme allo studente la valutazione di un elaborato scritto svolto durante un esame).

È da ritenersi escluso in questa sede il riferimento a procedure inerenti ricorsi giurisdizionali amministrativi.

### **- Aspetti organizzativi generali del sistema di rilevazione e di riscontro**

Responsabile della ricezione e del trattamento delle comunicazioni inerenti a segnalazioni, suggerimenti e ricorsi è l’Ufficio Qualità.


Sul sito web dell’Ateneo all’interno della pagina “Qualità”, è possibile trovare l’indirizzo e-mail ([qualityoffice@hunimed.eu](mailto:qualityoffice@hunimed.eu)) a cui gli studenti possono far pervenire segnalazioni, suggerimenti e ricorsi.

La comunicazione di “segnalazioni, suggerimenti e ricorsi” deve contenere un chiaro identificativo di chi la effettua o, nel caso in cui questa pervenga da un gruppo di persone, deve riportare l’indicazione di una persona, che fungerà da contatto.

L’Ufficio Qualità ha il compito di effettuare una prima valutazione delle comunicazioni ricevute e indirizzarle agli uffici competenti, interni all’Ateneo.

Questi ultimi, dopo aver analizzato le comunicazioni, intraprendono ove necessario le azioni correttive che ritengono opportune. Ogni ufficio deve tenere traccia dello stato di avanzamento delle procedure ed informarne l’Ufficio Qualità.

L’Ufficio Qualità si impegna a fornire riscontro agli studenti entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

	<b>POLICY/LINEE GUIDA PER LA RACCOLTA E LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RICORSI DA PARTE DELLA COMUNITÀ STUDENTESCA</b>	Codice HU-14
		Data di emissione: 04/09/2019
		Revisione 00
		Pagina 3/3

**- Avvertenze di carattere generale**

Risulta necessario tutelare i soggetti che presentano una segnalazione, un suggerimento o un ricorso, per questo motivo tutte le informazioni ricevute 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.

Qualora le soluzioni individuate siano di carattere generale e non personale, le stesse verranno pubblicate sul sito di Ateneo, all'interno della sezione "Qualità".