



### VERBALE RIUNIONE DEL 20/09/2024

Il Presidio della Qualità d'Ateneo (d'ora in avanti "PQA") si riunisce, a distanza, come da convocazione prot. n. 112309 del 19 settembre 2024, il giorno 20 settembre 2024, alle ore 9.30, tramite il sistema Teams. Il PQA risulta così composto:

Componenti	presenze		
	P	G	A
Presidente prof.ssa Barbara Fidanza	X		
prof.ssa Carla Carotenuto	X		
prof.ssa Livia Di Cola	X		
prof.ssa Rosita Pretaroli	X		
prof. Massimiliano Stramaglia	X		
sig. Gianluca Senigagliesi	X		

P = presente – G = assente giustificato – A = assente

Ai fini del supporto tecnico-amministrativo assistono la dott.ssa Maria Luce Dragotto, Responsabile dell'Ufficio Offerta formativa, Qualità e Accreditamento e la dott.ssa Ilaria Domizi, collaboratrice del predetto Ufficio, che assume le funzioni di segretaria verbalizzante.

Constatata la presenza del numero legale, la Presidente dichiara aperta la seduta alle ore 9.40 per trattare i seguenti punti all'ordine del giorno:

1. Richiesta ...omissis... (e-mail del 18 settembre 2024).

La Presidente comunica quanto segue:

- in data 13 agosto 2024 il PQA riceve, tramite l'apposito form disponibile nel sito web di Ateneo la seguente segnalazione codice 45\_SPOCRI0009\_24 da parte

...omissis...

- in data 30 agosto 2024 l'Ufficio di supporto chiede e ottiene dal segnalante esplicito assenso al trattamento non anonimo della segnalazione in considerazione del suo contenuto;
- il medesimo giorno l'Ufficio di supporto invia la segnalazione, incentrata su una problematica didattica, al Direttore del Dipartimento e, per opportuna conoscenza, al Presidente del corso di studio interessati, come previsto dalle Linee guida per la gestione di suggerimenti, segnalazioni e reclami:

*"Le segnalazioni riguardanti la didattica sono inviate al/alla Direttore/Direttrice del Dipartimento, al/alla Presidente del corso di studio, all'eventuale soggetto direttamente interessato";*

*"Per le segnalazioni riguardanti la didattica, il/la Direttore/Direttrice del Dipartimento risponde sentiti il Presidente del corso di studio e il soggetto eventualmente interessato";*

- nella nota di trasmissione viene evidenziato, come di consueto, che la procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami ha lo scopo esclusivo di contribuire, ove possibile, al miglioramento dei servizi erogati o alla valutazione dell'introduzione di nuovi servizi, essendo parte integrante del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo; che essa non si configura assolutamente come attribuzione presuntiva di responsabilità, di fronte alla quale il PQA chiami gli interessati a discolparsi; che il PQA funge da tramite per favorire il superamento di una criticità comunicativa tra gli utenti e l'Ateneo, quali che siano i modi e i toni con cui la segnalazione è formulata;
- in data 17 settembre 2024 il PQA riceve la risposta del Direttore del Dipartimento e la trasmette al segnalante in data 18 settembre 2024;
- in data 18 settembre 2024 la Presidente del PQA riceve la seguente richiesta  
...omissis...

Il PQA, dopo ampio confronto, decide di inviare ...omissis... la risposta che segue:

...omissis...

Il PQA stabilisce inoltre di inviare la pratica inerente alla segnalazione codice 45\_SPOCRI0009\_24 al Rettore per opportuna conoscenza.

La prof.ssa Rosita Pretaroli propone di sensibilizzare maggiormente tutti gli attori dell'AQ al corretto utilizzo della procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni, finalizzata al miglioramento dei servizi offerti e alla valutazione dell'introduzione di nuovi servizi.

Il PQA concorda con la proposta e chiede al componente Gianluca Senigagliesi di farsene portavoce presso il Consiglio degli Studenti.

La riunione termina alle ore 11.00.

Il presente verbale viene redatto, letto e sottoscritto seduta stante.

Macerata, 20 settembre 2024

La Segretaria  
dott.ssa Ilaria Domizi

La Presidente  
prof.ssa Barbara Fianza