



**Procedura per la gestione reclami rivolta agli studenti del Corso di Laurea in Scienze e
Tecnologie per l'Ambiente e Corso di Laurea magistrale in Scienze Ambientali
(Approvata dal CD di Scienze Ambientali nella seduta del 26.06.2019)**

Scopo della procedura gestione reclami è definire un processo idoneo a garantire la ricezione, l'analisi e il trattamento di **suggerimenti** (intesi quali consigli per il miglioramento generale del Corso di Laurea e Corso di Laurea magistrale), **segnalazioni** (intesi quali disallineamenti fra quanto definito nei documenti del generale del Corso di Laurea e Corso di Laurea magistrale e quanto rilevato dallo studente, quale fruitore del servizio) e **reclami** (intesi quale richiesta di modifica di una decisione o un atto ritenuti ingiusti) provenienti da studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e stakeholder del Corso di Laurea e Corso di Laurea magistrale.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere presentati mediante invio di e-mail al presidente del Consiglio Didattico di Scienze Ambientali (irene.petrosillo@unisalento.it) con specifica indicazione della tipologia (suggerimento, segnalazione o reclamo) nell'oggetto della mail.

Suggerimenti, segnalazioni o reclami devono essere rilevanti e non manifestamente infondati per essere ammessi alla procedura di gestione. Il presidente valuta la rilevanza e la fondatezza, verificando che siano circostanziati, motivati e rientrino nelle competenze del Consiglio Didattico di Scienze Ambientali. Non saranno prese in considerazione comunicazioni che riportino l'indicazione di fatti generici, confusi e/o al di fuori dell'ambito di competenza del Consiglio Didattico di Scienze Ambientali. Sarà data notizia al segnalante della valutazione di manifesta infondatezza e non rilevanza della sua comunicazione indicando in modo sintetico, chiaro ed esauriente le motivazioni del rigetto.

Suggerimenti, segnalazioni o reclami ritenuti rilevanti saranno gestiti dal presidente che adotterà una corrispondente e opportuna azione correttiva o di miglioramento per gestirli, coinvolgendo i docenti del Corso di Laurea e Corso di Laurea magistrale e le segreterie, nel più breve tempo possibile. Le segnalazioni di maggiore rilevanza saranno portate all'attenzione del Consiglio Didattico.

Il presidente garantisce, altresì, al soggetto segnalante, il puntuale riscontro sull'esito della segnalazione, attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal segnalante medesimo. Il presidente alla fine di ogni anno accademico invia l'elenco dei reclami gestiti ai componenti il Consiglio Didattico.

La presente procedura 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 riservatezza del segnalante e del contenuto della sua segnalazione.