



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e delle osservazioni per il miglioramento

PdQ, 6 settembre 2024



Sommario

1. Introduzione.....	3
2. Presentazione e presa in carico di segnalazioni e osservazioni di miglioramento.....	4
3. La presa in carico e la gestione delle segnalazioni e delle osservazioni di miglioramento.....	7
4. Rendicontazione e accesso ai registri delle segnalazioni.....	9
5. Trattamento e protezione dei dati personali.....	10
5. Pubblicità e diffusione	10
Allegato 1 - Format del Registro delle segnalazioni di Docenti e PTA	11
Allegato 2 – Flow chart procedura segnalazione e osservazioni di miglioramento da parte di Studenti	12
Allegato 3 – Flow chart procedura segnalazione e osservazioni di miglioramento da parte di Docenti	13
Allegato 4 – Flow chart procedura segnalazione e osservazioni di miglioramento da parte di PTA	14



1. Introduzione

Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di **definire** le modalità a disposizione di studenti/esse e dottorandi/e, specializzandi/e, del personale docente e ricercatore e del personale tecnico-amministrativo per presentare segnalazioni e osservazioni di miglioramento e per le relative modalità di gestione da parte degli organi e delle strutture competenti di UniVr.

Con le presenti Linee Guida, UniVr intende **mettere a disposizione** della componente studentesca, di dottorandi/e e specializzandi/e, del personale docente e ricercatore e del personale tecnico-amministrativo (PTA) specifiche modalità per presentare **segnalazioni e osservazioni**, in modo da evidenziare aspetti di miglioramento e avanzare possibili suggerimenti risolutivi, in base alle diverse esperienze ed ambiti di azione di ciascuno, e che rappresentano un importante **fonte informativa** per il sistema di gestione e assicurazione della qualità di Corsi di Studio, dei Corsi di Dottorato e di Specializzazione, dei Dipartimenti e dell'Ateneo.

Al contempo, l'Ateneo intende garantire la disponibilità di una **procedura** per gestire le segnalazioni, al fine di identificare tempestivamente interventi correttivi o migliorativi o risolutivi. In particolare, la procedura di seguito rappresentata indica i soggetti responsabili della presa in carico delle segnalazioni e le relative modalità di gestione.

Quanto indicato, prescritto e disciplinato è sancito nel rispetto dei **principi** di legalità, buon andamento, imparzialità, leale collaborazione, riservatezza, rispetto della persona e non discriminazione.

Si osserva che le presenti Linee Guida rispondono agli aspetti da considerare dei Requisiti di Sede e di Corso di Studio del Modello AVA 3 riportati nella tabella seguente, oggetto di valutazione da parte delle CEV nelle visite per l'accreditamento periodico degli Atenei.

Punti di attenzione	Aspetti da considerare
A.4.3	Docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo e studenti/dottorandi possono facilmente comunicare agli Organi di Governo e alle strutture responsabili dell'AQ le proprie osservazioni e proposte di miglioramento, anche attraverso le rilevazioni di cui ai punti B.1.1.6 e B.1.2.6.
D.CDS.4.1.2	Docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo possono rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento.
D.CDS.4.1.4	Il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che queste siano loro facilmente accessibili.

Restano fuori dal campo di applicazione delle presenti Linee guida, le segnalazioni relative a episodi di discriminazioni, molestie sessuali o mobbing inviate al/alla **Consigliere/a di Fiducia** da parte di tutta la comunità universitaria. Queste, infatti, seguono le norme e le procedure previste nel Regolamento mobbing e molestie sessuali (art. 7-9), per il **Collegio di disciplina** e per la **Commissione per la violazione del codice etico** (art. 13-16 Cod. etico Univr), con gli opportuni coordinamenti.



2. Presentazione e presa in carico di segnalazioni e osservazioni di miglioramento

2.a Segnalazioni e osservazioni di miglioramento di studenti/esse

Le [segreterie corsi di studio](#) sono il principale canale tramite cui gli/le studenti/esse possono chiedere informazioni in merito alla carriera universitaria e per avere supporto per tutti i relativi adempimenti amministrativi. Per dottorandi/e invece è competente la [segreteria della Scuola di dottorato](#); per gli/le specializzandi/e, la [segreteria delle scuole di specializzazione](#); per gli/le iscritti/e ad un corso post lauream (master, corsi di formazione professionalizzanti, ecc.), la [segreteria dell'ufficio post laurea](#).

Qualora lo/la studente/essa iscritto/a ad un Corso di Laurea o Corso di Laurea Magistrale voglia inviare segnalazioni e osservazioni di miglioramento **relativi alla didattica del corso di studio** i riferimenti sono:

- La/Il **Referente del corso di studio e/o la/il Presidente** del Collegio Didattico, assieme al Gruppo di Assicurazione Qualità del CdS, in merito a osservazioni e segnalazioni che riguardano la didattica specifica del CdS (es. organizzazione degli insegnamenti, modalità di svolgimento e calendario delle lezioni e degli esami);
- I/Le **rappresentanti della componente studentesca** nel collegio didattico, per le questioni di cui sopra, per le quali si ritiene opportuno l'interlocuzione con la rappresentanza studentesca, anziché direttamente con il/la Referente del CdS.

Qualora lo/la studente/essa iscritto/a ad un Corso di Laurea o Corso di Laurea Magistrale voglia inviare segnalazioni e osservazioni di miglioramento **relativi alla didattica dei corsi di studio del Dipartimento**, i riferimenti sono:

- La **Commissione paritetica docenti studenti (CPDS)**, in particolare i/le rappresentanti della componente studentesca nella CPDS, per osservazioni e segnalazioni in merito ai servizi a supporto della didattica e all'esperienza didattica generica dei CdS del Dipartimento o Facoltà (es. organizzazione della didattica, fruibilità degli spazi e dei servizi a supporto delle didattiche).

I riferimenti per gli/le iscritti/e ad un Corso di Dottorato di ricerca dell'Università di Verona sono:

- La/Il **Coordinatrice/tore del Corso di dottorato**, assieme al Gruppo di Assicurazione Qualità del Corso di Dottorato, in merito a segnalazioni e osservazioni di miglioramento che riguardano complessivamente l'esperienza formativa del corso;
- I/le **rappresentanti dei/delle dottorandi/e** nel Collegio docenti, per le questioni di cui sopra, per le quali si ritiene opportuno l'interlocuzione con la rappresentanza studentesca, anziché direttamente con il/la Coordinatrice/tore del CdD.

I riferimenti a queste figure si possono rinvenire nella pagina web del singolo Corso di Dottorato dell'Università di Verona, alla voce "Il Corso" – "Gruppo AQ".

Per gli/le specializzandi/e iscritti/e ad una Scuola di Specializzazione dell'Università di Verona, sono competenti:

- **il/la Direttore/Direttrice** della Scuola di specializzazione;



- i/le rappresentanti nel consiglio della Scuola di specializzazione.

Le informazioni sono disponibili alla pagina web di competenza della singola Scuola di specializzazione dell'Università di Verona.

I riferimenti per le persone iscritte ai Corsi post lauream dell'Università di Verona sono:

- **il/la Direttore/Direttrice** del corso post lauream;
- **il/la Direttore/Direttrice di Dipartimento** al quale il corso afferisce.

Le informazioni sono disponibili alla pagina web di competenza del singolo corso o master dell'Università di Verona.

Si rammenta che, **per tutta la comunità studentesca**, è stata istituita la figura del/della **Garante della componente studentesca**, che riceve ed esamina le segnalazioni scritte e non anonime pervenute dalle/dagli studenti che ritengono lesi i propri diritti e interessi a causa di provvedimenti, disfunzioni o comportamenti omissivi degli organi e uffici dell'Università. Ha il compito di compiere accertamenti, promuovere possibili soluzioni e vigilare sulla corretta applicazione della disciplina relativa alla didattica, riferendo al Rettore per gli atti di competenza.

Opera in stretta collaborazione con altri organismi dell'Ateneo per garantire che le attività dell'Università rispettino i valori e le regole del Codice Etico dell'Ateneo e i principi e i diritti indicati dallo Statuto di Ateneo. In particolare, si coordina con il Consiglio studentesco, la Consigliera di fiducia, le Commissioni paritetiche docenti-studenti, la Commissione per l'osservanza del Codice etico, il Comitato d'indirizzo sulla Prevenzione della Corruzione, il Comitato Unico di Garanzia e il Presidio della Qualità (garante.componente.studentesca@ateneo.univr.it).

L'attività del/della Garante della componente studentesca è disciplinata dall'apposito [Regolamento](#) e dalle connesse Linee guida (disponibili nella [pagina web](#) dedicata).

Le segnalazioni e le osservazioni di miglioramento che lo/la studente/essa volesse rivolgere al/alla singolo/a docente in merito alle attività formative svolte possono essere effettuate **anche in forma anonima** nel campo aperto finale del **questionario sull'opinione degli studenti** che può essere compilato dopo i 2/3 delle lezioni e comunque prima dell'iscrizione all'esame.

Per un accesso agile a queste e altre informazioni messe a disposizione della componente studentesca, si rinvia alla pagina "Contatti" presente nelle pagine web dei CdS e più nello specifico in MyUnivr.

2.b Segnalazioni e osservazioni di miglioramento del personale docente e ricercatore

Le segnalazioni e le osservazioni di miglioramento da parte del personale docente e ricercatore devono essere presentate specificando l'oggetto della segnalazione e i soggetti che le avanzano, per posta elettronica alla Segreteria del Dipartimento a cui afferiscono.

Gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie dei Dipartimenti dell'Università di Verona sono riportate nella pagina web del Dipartimento alla voce "*Il Dipartimento*" – "*Segreterie e strutture di servizio*"). La Segreteria del Dipartimento deve darne comunicazione tempestivamente al/alla Direttore/Direttrice del Dipartimento di afferenza.



Resta ferma la facoltà del personale docente e ricercatore di presentare segnalazioni e osservazioni di miglioramento anche direttamente al Rettore dell'Università di Verona.

Ulteriori segnalazioni e osservazioni di miglioramento su temi specifici possono essere svolte in forma anonima dal personale docente e ricercatore in occasione della **rilevazione sulla qualità dei servizi** (Indagine Good Practice) o in occasione dell'**indagine sul benessere organizzativo**.

Possono essere, inoltre, avanzate segnalazioni in forma diretta al [Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni nel lavoro \(CUG\)](#)

2.c Segnalazioni e osservazioni di miglioramento del personale TA

Le segnalazioni e le osservazioni di miglioramento del personale Tecnico-amministrativo devono essere presentate specificando l'oggetto della segnalazione e i soggetti che le avanzano, per posta elettronica al diretto Responsabile della propria struttura amministrativa di afferenza.

Il Responsabile della struttura ha l'obbligo di riscontrare tempestivamente all'istanza ricevuta.

Resta ferma la facoltà del personale Tecnico-amministrativo di presentare segnalazioni e osservazioni di miglioramento anche direttamente alla Segreteria della Direzione Generale dell'Università di Verona (direzione.generale@ateneo.univr.it), che deve darne comunicazione tempestivamente al Direttore

Ulteriori segnalazioni e osservazioni di miglioramento su temi specifici possono essere svolte in forma anonima dal personale TA in occasione della **rilevazione sulla qualità dei servizi** (Indagine Good Practice) ovvero in occasione dell'**indagine sul benessere organizzativo**

Possono essere, inoltre, avanzate segnalazioni in forma diretta al [Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni nel lavoro \(CUG\)](#)

2.d Indicazioni generali per come scrivere le segnalazioni e le osservazioni

Segnalazioni e osservazioni di miglioramenti devono riportare chiaramente il/i nominativo/i di chi li ha effettuati. **Non** sono prese in considerazione segnalazioni **anonime**, **salve** le fattispecie puntualmente disciplinate e indicate in questo documento.

Le segnalazioni, in particolare, devono riportare altresì l'indicazione di fatti o circostanze precisi e verificabili, altrimenti non presi in considerazione.

Della presa in carico del caso, così come della sua non presa in considerazione deve essere data comunicazione a chi ha presentato il reclamo, indicando le carenze nell'indicazione di fatti o circostanze precisi e verificabili.



3. La presa in carico e la gestione delle segnalazioni e delle osservazioni di miglioramento

Nella gestione delle segnalazioni e delle osservazioni di miglioramento presi in carico, l'Ateneo dovrà rispettare i seguenti principi:

- trattare le segnalazioni in maniera prudente e riservata;
- garantire l'assoluta riservatezza dei segnalanti, la cui identità non è divulgata, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti dell'Ateneo; lo stesso principio è applicato anche nei confronti di eventuali soggetti citati all'interno delle segnalazioni;
- tutelare i soggetti che presentano una segnalazione o un reclamo contro ogni forma di discriminazione o penalizzazione;
- assicurare la terzietà degli organi coinvolti;
- garantire l'astensione dalle decisioni da parte dell'organo incaricato (o degli organi) in caso di un coinvolgimento diretto.

La gestione delle segnalazioni e delle osservazioni di miglioramento da parte degli organi, delle strutture o delle posizioni di responsabilità che li hanno presi in carico prevede le seguenti fasi:

- analisi e individuazione dell'intervento;
- attuazione e monitoraggio dell'intervento;
- conclusione e trasmissione degli esiti.

1. Gestione delle segnalazioni e delle osservazioni di miglioramento relative alla didattica dei CdS, dei Corso di Dottorato, del post lauream e delle Scuole di Specialità

Le segnalazioni e le osservazioni di miglioramento della componente studentesca devono essere prese in carico dal soggetto che le ha ricevute (Referente del Corso/Rappresentanti/CPDS), che può rispondere per le vie brevi direttamente allo/alla studente/essa, qualora le istanze riguardino problemi contingenti o che possono essere risolte con un semplice chiarimento della questione posta. Nel caso in cui l'istanza riguardi aspetti esogeni alla gestione del CdS, questa deve essere inviata al soggetto direttamente coinvolto ovvero inoltrata al PdQ per una corretta assegnazione della stessa.

Il soggetto o l'organo che ha preso in carico la segnalazione deve:

- analizzare i suggerimenti e le proposte di miglioramento al fine di verificarne la compatibilità e l'opportunità e individuare le azioni per la loro attuazione;
- analizzare i problemi evidenziati al fine di verificarne la fondatezza e individuare le opportune azioni correttive, di miglioramento o di risoluzione.

Dalla segnalazione possono derivare azioni correttive, di risoluzione o di miglioramento.

Per azioni correttive e di risoluzione che comportano un intervento immediato, si può dare riscontro in tempi brevi allo/alla studente/essa che ha fornito la segnalazione.

Nel caso, invece, dall'istanza dovesse scaturire una nuova azione di miglioramento a livello di CdS, questa va discussa dal gruppo AQ del CdS (con apposito verbale), che poi riferirà al Collegio Didattico per l'adozione dell'azione. Se l'istanza è stata ricevuta dai/dalle rappresentanti della componente studentesca del Collegio Didattico o dalla CPDS, questi dovranno riferire la questione al gruppo AQ



del CdS. Se la questione invece riguarda aspetti trasversali e a livello di Dipartimento o di Scuola, le istanze vanno discusse nell'ambito della CPDS (con apposito verbale), che poi riferirà al Consiglio di Dipartimento/Scuola per l'adozione dell'azione.

Le azioni di miglioramento vanno definite utilizzando il **format** così come previsto nel Rapporto di Riesame Ciclico, messe a verbale e inserite nel monitoraggio annuale che viene svolto in occasione della redazione della SMA (per i CdS) e della redazione della relazione annuale (per i Corsi di Dottorato):

Obiettivo n.	D.CDS.1/n./RC-202X: (titolo e descrizione)
Problema da risolvere Area di miglioramento	Descrivere il problema da risolvere e/o l'area di miglioramento con il livello di dettaglio sufficiente per poterli correlare alle azioni da intraprendere
Azioni da intraprendere	Descrivere le azioni da intraprendere e le relative modalità di attuazione (senza vincoli di lunghezza del testo)
Indicatore/i di riferimento	Specificare indicatore/i di riferimento per il monitoraggio del grado di raggiungimento dell'obiettivo e le relative modalità di rilevazione/verifica (ove possibile correlare obiettivi e indicatori di riferimento agli indicatori dell'Anagrafe Nazionale Studenti utilizzati per la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale)
Responsabilità	Individuare il responsabile dell'azione ed eventuali altre figure che possono contribuire al raggiungimento del risultato
Risorse necessarie	Definire le tipologie di risorse necessarie (persone, materiali, tecnologie, servizi, conoscenze, risorse finanziarie, ecc.) e quantificarle valutandone l'effettiva disponibilità
Tempi di esecuzione e scadenze	Stimare in maniera realistica il tempo di realizzazione, definendo sia la scadenza per il raggiungimento dell'obiettivo, sia, se opportuno, scadenze per il raggiungimento di obiettivi intermedi

Nel caso in cui l'azione di miglioramento comporti il coinvolgimento di soggetti esterni al CdS (es., uffici delle direzioni centrali, centri di Ateneo), l'azione di miglioramento va concordata con gli stessi.

Considerando, quindi, i diversi soggetti che possono ricevere segnalazioni e osservazioni (gruppo AQ, rappresentanti studenti e CPDS) è importante che tutti riferiscano la segnalazione, l'osservazione e il reclamo al gruppo AQ del CdS, anche se a tale istanza è già stata data risoluzione e risposta. Analogamente, qualora la segreteria didattica, nell'ambito delle richieste raccolte dagli/dalle studenti/esse, individuasse questioni in merito alla progettazione e erogazione della didattica, che comportino l'intervento del Collegio Didattico del CDS e del Gruppo AQ del CDS, è tenuta a darne comunicazione al/alla Referente del CdS tempestivamente.

La trasmissione degli esiti dell'istanza proposta va effettuata dal soggetto che l'ha presa in carico, nel momento in cui l'azione di miglioramento è stata definita e avviata.

Nel caso di **segnalazioni e osservazioni** inviati al/alla Garante della componente studentesca, la gestione delle segnalazioni segue quanto previsto nelle **Linee guida**.

2. Gestione delle segnalazioni e delle osservazioni di miglioramento del Personale Docente e del Personale Tecnico-amministrativo

È compito del Rettore, dei/delle Direttori/Direttrici di Dipartimento, del/della Responsabile della struttura, del/della Direttore/Direttrice Generale individuare l'organo, la struttura, la posizione di



responsabilità che deve prendere in carico le segnalazioni e le osservazioni di miglioramento e trasmetterle all'organo, alla struttura, alla posizione di responsabilità individuato/a per la presa in carico, per il tramite della propria segreteria o struttura di riferimento.

Le istanze del personale docente e ricercatore e quelle del personale Tecnico-amministrativo prese in carico devono essere registrate in appositi **registri elettronici** dalle Segreterie dei Dipartimenti e della Direzione Generale (si veda format Allegato 1).

Le eventuali istanze di problemi contingenti e ordinarie, che di norma possono trovare e trovano soluzione per le vie brevi, non devono essere registrate.

L'organo, la struttura o il/la responsabile che ha preso in carico l'istanza deve:

- analizzare i suggerimenti e le proposte di miglioramento al fine di verificarne la compatibilità e l'opportunità e individuare le azioni per la loro attuazione;
- analizzare i problemi evidenziati al fine di verificarne la fondatezza e individuare le opportune azioni correttive, di miglioramento o di risoluzione.

L'organo, la struttura o il/la responsabile, che ha preso in carico l'istanza, adotta le misure opportune e le azioni individuate per l'attuazione dei suggerimenti e delle proposte di miglioramento o le azioni correttive, di miglioramento o di risoluzione dei problemi evidenziati.

Nel caso in cui le azioni adottate e attuate abbiano avuto esito positivo, l'organo, la struttura o il responsabile, che ha preso in carico l'istanza, comunica gli esiti della gestione alla competente Segreteria o struttura ovvero direttamente al soggetto che ha effettuato l'istanza.

Qualora le azioni adottate e attuate non abbiano esito positivo, il soggetto incaricato trasmette l'istanza, insieme a una rendicontazione degli esiti delle azioni adottate e attuate, al PdQ. Il PdQ deciderà 1) se considerare conclusa la gestione dell'istanza, e, in questo caso, di darne comunicazione alla Segreteria competente; 2) se prendere in carico direttamente l'istanza; 3) se individuare un nuovo organo, struttura o posizione di responsabilità a cui trasmetterla.

L'organo, la struttura o il/la responsabile competente annota sull'apposito registro gli esiti della gestione della segnalazione, dell'osservazione o del reclamo e ne dà comunicazione a chi ha presentato l'istanza.

4. Rendicontazione e accesso ai registri delle segnalazioni

La rendicontazione della gestione delle segnalazioni e delle osservazioni avviene a livello di CdS nell'ambito dell'attività di monitoraggio annuale e di riesame periodico del CdS, ovvero per le CPDS nell'ambito della Relazione annuale.

Il/La Garante della Componente Studentesca presenta annualmente una dettagliata relazione sulla attività svolta al Senato Accademico e al Consiglio studentesco (ex art. 7 Regolamento Garante Componente Studentesca).

Periodicamente, e almeno annualmente i/le Direttori/Direttrici di Dipartimento rendicontano le segnalazioni gestite ai Consigli di Dipartimento o alla Giunta di Dipartimento e comunque agli Incaricati AQ di Dipartimento.

Nella rendicontazione viene garantita in ogni caso l'assoluta riservatezza di chi ha presentato la segnalazione o il reclamo e di eventuali altri soggetti citati all'interno delle segnalazioni.



5. Trattamento e protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali oggetto delle segnalazioni e delle osservazioni avviene esclusivamente da parte dei competenti soggetti istituzionali e uffici dell'Ateneo per le ordinarie finalità istituzionali, nel rispetto delle normative di comparto e delle disposizioni contrattuali applicabili, ai sensi di regolamenti e procedure universitarie in vigore.

Il trattamento dei dati personali forniti da studentesse, studenti e dipendenti, raccolti dall'Ateneo per le finalità proprie delle singole procedure e servizi, come sopra richiamati, viene espletato ai sensi del Regolamento Ue n. 679/2016 e delle applicabili disposizioni in materia di protezione dei dati personali, unionali e nazionali, nel rispetto dei principi generali di trasparenza, correttezza e riservatezza.

L'Università di Verona, quale Titolare del trattamento dei relativi dati personali, ex artt. 24 e 25 del Regolamento richiamato, adempie ai relativi obblighi informativi, di cui all'art. 13, pubblicando le rispettive informative nella pagina dedicata del Portale istituzionale: www.univr.it/privacy.

In particolare si rinviano:

- studenti e studentesse dei corsi di laurea, all'Informativa sul trattamento dei dati personali delle/degli immatricolati ai Corsi di Laurea dell'Ateneo ([LINK](#)),
- studenti e studentesse dei corsi post lauream, all'Informativa sul trattamento dei dati personali delle/degli studenti dei Corsi Post Lauream dell'Ateneo ([LINK](#)),
- personale dipendente e collaboratori/collaboratrici, all'Informativa sul trattamento dei dati personali del personale d'Ateneo con contratto di lavoro dipendente e assimilato ([LINK](#)).

Si ricorda che, per la gestione delle segnalazioni indirizzate direttamente alla/al Consigliera/e di Fiducia, Titolare del trattamento dei dati personali, gravato delle rispettive responsabilità, è la/lo stessa/stesso Consigliera/e di Fiducia *pro tempore*.

5. Pubblicità e diffusione

Le presenti Linee Guida sono pubblicate sul sito web istituzionale dell'Ateneo assicurando la loro reale diffusione all'interno della comunità universitaria.



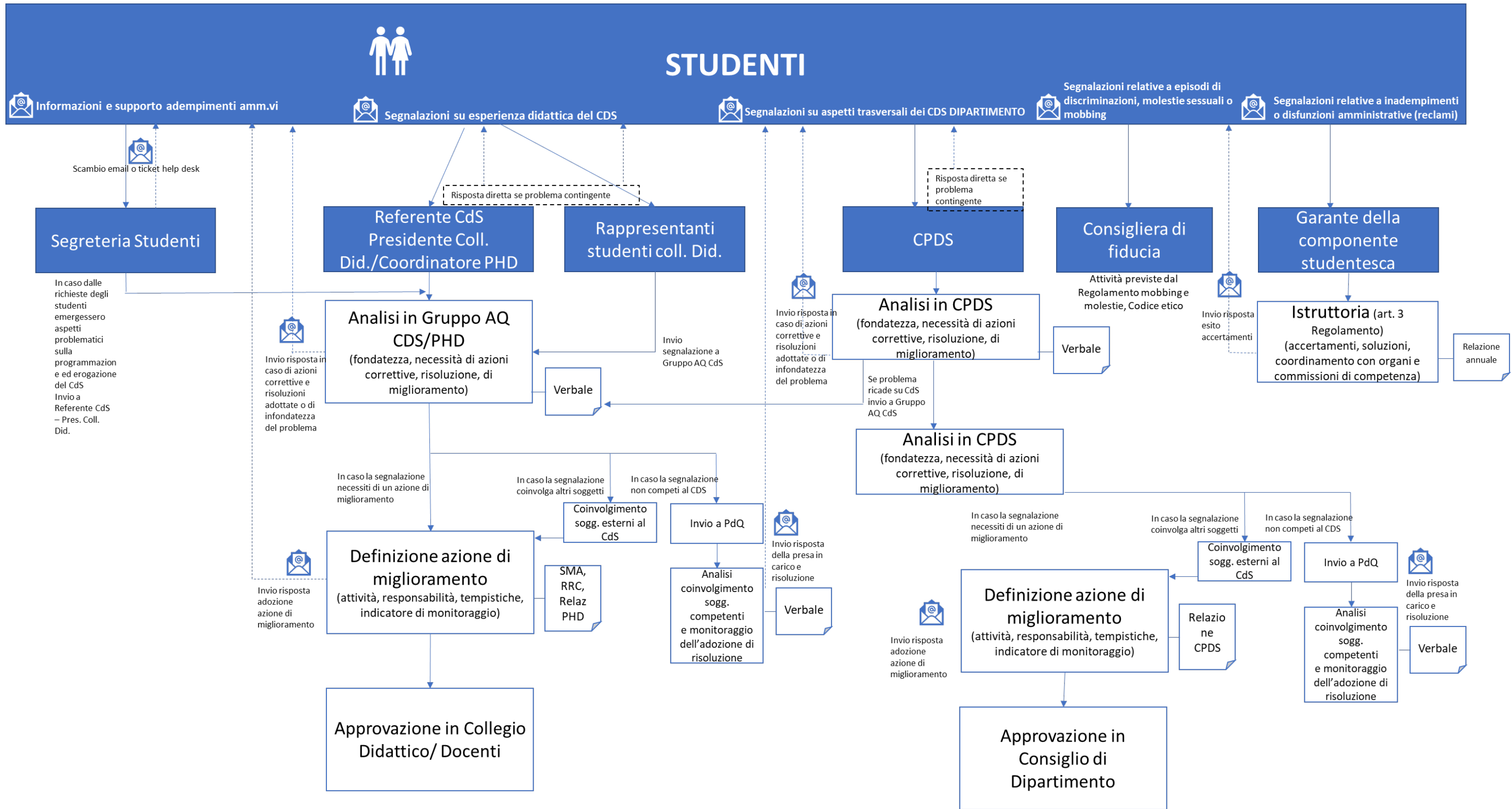
Allegato 1 - Format del Registro delle segnalazioni di Docenti e PTA

Registro delle segnalazioni dei Dipartimenti e della Direzione Generale

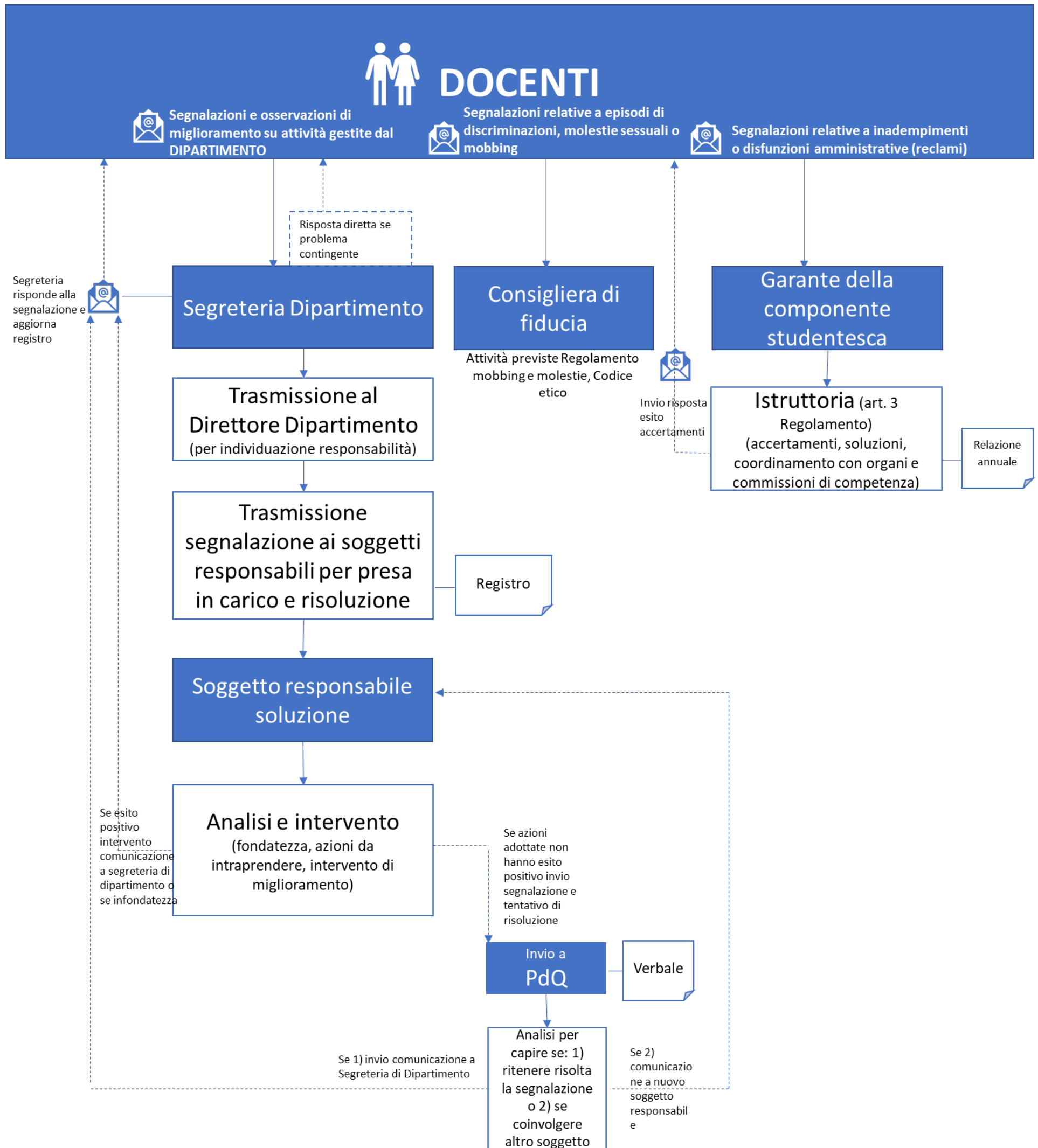
n°	Data	Trasmessa da	Eventuali altri sottoscrittori	Segnalazione	Organo, Struttura o Posizione di responsabilità che l'ha presa in carico	Azione correttiva o di miglioramento o Soluzione adottata:	Motivazioni in base alle quali la segnalazione non è stata presa in carico:	Data di trasmissione degli esiti della gestione della segnalazione al presentatore della segnalazione
		<i>Nome Cognome</i>						



Allegato 2 – Flow chart procedura segnalazione e osservazioni di miglioramento da parte di Studenti



Allegato 3 – Flow chart procedura segnalazione e osservazioni di miglioramento da parte di Docenti



Allegato 4 – Flow chart procedura segnalazione e osservazioni di miglioramento da parte di PTA

