

Gestione Segnalazioni e Reclami

Linee Guida PQA

A cura del	Presidio Qualità Ateneo
Approvate	2019
Ultima revisione	Febbraio 2024



Unimarconi
LA PRIMA UNIVERSITÀ
DIGITALE ITALIANA

PQA

Presidio della qualità di Ateneo

SOMMARIO

1. Premessa	3
2. Gestione di segnalazione o reclami da parte degli studenti.....	3
3. Gestione di segnalazione o reclami da parte del personale dell'Ateneo	4
4. Conclusioni	5

1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di illustrare le modalità che devono essere utilizzate da studenti, docenti, tutor e personale tecnico-amministrativo per segnalare problemi, suggerimenti o inoltrare reclami e segnalazioni.

Per la corretta definizione dei termini utilizzati nella presente Linea guida, fare riferimento allo schema sotto riportato:

Segnalazioni/suggerimenti: osservazioni su problemi generali riguardanti la didattica e i servizi per studenti, docenti, tutor e suggerimenti per il loro miglioramento.

Reclami/ricorsi: rilievi formali su fatti o comportamenti che il ricorrente ritiene inappropriati e rispetto ai quali si sente danneggiato. L'insoddisfazione rispetto alla fruizione di un servizio erogato, o un disagio con il quale evidenzia il malfunzionamento di un servizio.

Tali Linee Guida non sostituiscono ma integrano il sistema di segnalazione implementato dall'Ateneo ai sensi delle direttive di cui al D.Lgs. 24 del 10 Marzo 2023. In ottemperanza a questo decreto, l'Ateneo ha implementato un sistema di segnalazione per la protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'unione Europea riguardanti la protezione delle persone in un contesto lavorativo.

2. GESTIONE DI SEGNALAZIONE O RECLAMI DA PARTE DEGLI STUDENTI

I reclami o segnalazione, relativi all'organizzazione e all'erogazione del Corso di Studio (CdS) o dei suoi servizi di supporto, devono essere inoltrati esclusivamente via mail compilando il *form* predisposto nella pagina del sito web di Ateneo dedicata agli studenti (<https://www.unimarconi.it/servizi-allo-studente/>).

Una volta concluso il caricamento dell'istanza, lo studente riceve messaggio di posta elettronica di conferma con un numero identificativo (ID-ticket). Il/la Responsabile, in base al contenuto dell'istanza, avrà cura di coinvolgere le strutture di Ateneo e i responsabili individuati per la sua risoluzione e dare così opportunamente il via alla sua presa in carico.

Entro 10 gg lavorativi dal giorno successivo alla ricezione dell'istanza, l'utente riceverà una risposta alla segnalazione. Durante i periodi di sospensione dell'attività didattica indicati nel calendario accademico, possono esserci tempi di risposta più lunghi.

Nel caso vi fosse la necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti, il/la Responsabile definisce le eventuali ulteriori azioni da intraprendere per risolvere la segnalazione ma in ogni caso dovrà, entro i 10 gg dal giorno successivo alla ricezione dell'istanza, dare un riscontro, aggiornare sullo stato della pratica e prevedere le tempistiche di risposta definitiva.

Segnalazioni o reclami da parte degli studenti	
<i>Attività</i>	Gestione segnalazioni o reclami
<i>Finalità</i>	Preso in carico delle segnalazioni relative agli aspetti amministrativi e didattici durante il percorso dello studente dalla pre-valutazione alla seduta di laurea
<i>Responsabilità primaria</i>	Uffici Reclami
<i>Modalità operative di realizzazione dell'attività</i>	L'invio della richiesta (<i>form</i> nel sito web di Ateneo) comporta l'assegnazione al problema di un <i>ID-ticket</i> che viene gestito o, eventualmente, assegnato dagli operatori ai settori di competenza. L'utente viene contestualmente avvisato della presa in gestione del problema e della sua conclusione.
<i>Tempistica</i>	Entro 10 gg lavorativi dal giorno successivo alla ricezione dell'istanza l'utente riceve un riscontro. Durante i periodi di sospensione dell'attività didattica indicati nel calendario accademico, possono esserci tempi di risposta più lunghi.
<i>Contatti</i>	reclami@unimarconi.it

3. GESTIONE DI SEGNALAZIONE O RECLAMI DA PARTE DEL PERSONALE DELL'ATENEO

I reclami e i suggerimenti del personale dell'Ateneo (PTA, docenti) devono essere inoltrati esclusivamente via mail al Direttore generale e al Direttore Amministrativo del Personale.

In base al contenuto dell'istanza, il Direttore Generale avrà cura di coinvolgere le strutture di Ateneo e gli Organi di Governo. I tempi di risoluzione saranno legati alla complessità delle segnalazioni.

Sarà cura del Direttore generale dare un riscontro all'interessato della presa in carico della segnalazione entro 10 gg lavorativi dal giorno successivo alla ricezione. Durante i periodi di sospensione dell'attività didattica indicati nel calendario accademico, possono esserci tempi di risposta più lunghi.

Nel caso vi fosse la necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti, la Direzione definisce le eventuali ulteriori azioni da intraprendere.

Segnalazione/reclami da parte del personale di Ateneo	
<i>Attività</i>	Gestione segnalazioni o reclami
<i>Finalità</i>	Presa in carico delle segnalazioni relative, a titolo di esempio: alla garanzia delle pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni interne. Richieste del personale legate ad esigenze (temporanee) che richiedono un confronto con la direzione rivolta ad individuare soluzioni coerenti con lo svolgimento dell'attività professionale e la tutela dei diritti individuali.
<i>Responsabilità primaria</i>	Direttore Generale
<i>Modalità operative di realizzazione dell'attività</i>	La Direzione Generale prende carico della richiesta del dipendente a mezzo email e pone in essere un'azione reattiva basata sulla storicità di richieste precedenti ispirandosi a principi di equità. Per le casistiche più complesse si confronta con gli Organi di Governo e/o con l'ufficio legale al fine di individuare nell'arco di un periodo di tempo limitato le giuste soluzioni nel rispetto del corretto funzionamento dell'ateneo.
<i>Tempistica</i>	I tempi di risoluzione dipendono dalla complessità delle segnalazioni/reclami
<i>Contatti</i>	direttoregenerale@unimarconi.it

4. CONCLUSIONI

La registrazione e la classificazione dei reclami e delle segnalazioni, permette la redazione, a cura dell'Ufficio di Supporto al PQA, di un report dei reclami ricevuti che viene messo a disposizione della *Governance* di Ateneo (al Rettore, ai Prorettori interessati, al Nucleo di Valutazione, ai componenti del Presidio della Qualità, e al Direttore Generale) ai fini del Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ di Ateneo (Requisiti SEDE, Punto di Attenzione B1, AdC B1.2.6, AVA3).