

Gestione Segnalazioni

Linee Guida PQA

A cura del	Presidio Qualità Ateneo
Approvate	2019
Aggiornato	Febbraio 2024
Aggiornato	Ottobre 2025



Unimarconi
LA PRIMA UNIVERSITÀ
DIGITALE ITALIANA

PQA

Presidio della qualità di Ateneo

SOMMARIO

1.PREMESSA.....	3
2. SEGNALAZIONI DA PARTE DEGLI STUDENTI	3
3. SEGNALAZIONI DA PARTE DEL PERSONALE DELL'ATENEO	4
4. CONCLUSIONI.....	4

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 all'Ateneo.

2. SEGNALAZIONI DA PARTE DEGLI STUDENTI

Le segnalazioni relative all'organizzazione del Corso di Studio (CdS) o dei suoi servizi di supporto, devono essere inoltrati esclusivamente compilando il *form* predisposto nella pagina del sito web di Ateneo.

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 dell'Ufficio, 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 da parte degli studenti	
<i>Attività</i>	Gestione segnalazioni
<i>Finalità</i>	Presa 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>	Di norma entro 20 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.

3. SEGNALAZIONI DA PARTE DEL PERSONALE DELL'ATENEO

Le segnalazioni del personale dell'Ateneo (PTA, docenti) devono essere inoltrati esclusivamente via mail al Direttore generale e al Direttore Amministrativo e 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.

Segnalazioni da parte del personale di Ateneo	
<i>Attività</i>	Gestione segnalazioni
<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

I monitoraggio delle segnalazioni permette la redazione di report dei reclami/suggerimenti ricevuti che viene messo a disposizione della *Governance* di Ateneo e alle strutture periferiche ai fini del Riesame del Sistema di Governo (Requisiti SEDE, Punto di Attenzione B1, AdC B1.2.6, AVA3) e del riesame annuale dei CdS (Requisiti CdS, Punto di Attenzione D.CDS.4.1, AdC D.CDS 4.1.2).