

Revisione nr. 2	
A cura del	Presidio della Qualità
Approvate il	11 dicembre 2023

Linee guida per la gestione di suggerimenti, segnalazioni e reclami

Sommario

1.	Premessa.....	2
2.	Definizioni.....	2
3.	Ambito di applicazione	2
4.	Sistema di classificazione.....	3
5.	Principi di riferimento	3
6.	Informativa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679	4
7.	Gestione delle segnalazioni	4
8.	Archiviazione della documentazione.....	5
9.	Rendicontazione delle segnalazioni.....	6

1. Premessa

Le linee guida definiscono le modalità per l'invio di suggerimenti, segnalazioni e reclami (di seguito genericamente indicati come "segnalazioni") al Presidio della Qualità (PQA) e le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte dello stesso e delle strutture dell'Ateneo.

Tale procedura è parte integrante del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo e ha lo scopo di contribuire, ove possibile, al miglioramento dei servizi erogati o alla valutazione di nuovi servizi.

2. Definizioni

Segnalazione: indicazione di un disservizio che richiede l'intervento dell'Ateneo su un problema di cui il/la segnalante ha avuto esperienza diretta, ma che coinvolge una collettività più ampia.

Reclamo: espressione di insoddisfazione per il mancato o cattivo esercizio di una funzione di competenza dell'Ateneo. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi.

Suggerimento: proposta di miglioramento dei servizi esistenti o di introduzione di nuovi servizi.

3. Ambito di applicazione

Questa procedura si applica a tutte le funzioni di cui è titolare l'Ateneo. In caso di non competenza diretta dell'Ateneo (ad es. per servizi appaltati all'esterno) le segnalazioni sono inoltrate al soggetto competente informando i/le segnalanti.

4. Sistema di classificazione

1. Aspetti relazionali e/o competenze:

- Rispetto della persona;
- Riconoscibilità degli operatori (cartellino);
- Omogeneità di comportamenti ed equità;
- Correttezza professionale;
- Altro.

2. Servizi e informazioni

- Orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche amministrative;
- Account studente, immatricolazioni e iscrizioni online;
- Adeguatezza e completezza della segnaletica nelle strutture;
- Adeguatezza e completezza e accessibilità delle informazioni nel sito web;
- Accessibilità e chiarezza della modulistica;
- Altro.

3. Strutture e logistica

- Aule, laboratori, sale studio;
- Gestione orari/aule;
- Orari di accesso alle biblioteche e ad ogni altro luogo comune;
- Dislocazione territoriale degli uffici e dei servizi;
- Barriere architettoniche;
- Sicurezza e manutenzione delle apparecchiature;
- Altro.

4. Didattica

- Reperibilità docente;
- Coerenza tra carico didattico e CFU;
- Coerenza dei contenuti dell'insegnamento rispetto al programma presentato;
- Svolgimento esami e procedure di valutazione;
- Calendari lezioni ed esami;
- Procedure on-line (prenotazione esami, riconoscimento cfu, esoneri);
- E-learning;
- Altro.

5. Altro (specificare)

5. Principi di riferimento

I/Le segnalanti sono tutelati/e contro ogni forma di discriminazione, penalizzazione e ritorsione. Il PQA garantisce l'assoluta riservatezza ed anonimato delle persone segnalanti, la cui identità non è divulgata, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti dell'Ateneo.

Il PQA valuta preliminarmente la fondatezza e rilevanza delle segnalazioni rispetto ai propri compiti, purché siano circostanziate e sufficientemente motivate. Non prende in considerazione segnalazioni che, oltre a non possedere le caratteristiche sopra richiamate, contengano fatti generici, confusi e/o palesemente diffamatori.

I/Le segnalanti sono personalmente responsabili dell'eventuale contenuto diffamatorio delle proprie comunicazioni all'Ateneo, che mediante il PQA, si riserva il diritto di non prendere in considerazione le segnalazioni prodotte in evidente malafede.

Il PQA non dà immediato seguito alle segnalazioni anonime, che vengono istruite solo se confermate da almeno una segnalazione non anonima.

6. Informativa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679

L'Ateneo, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 e del D.Lgs n. 101 del 10/08/2018, è titolare del trattamento dei dati personali acquisiti mediante le segnalazioni. I dati forniti vengono trattati esclusivamente per la gestione delle segnalazioni e per rilevazioni statistiche.

Il conferimento del consenso al trattamento dei dati è obbligatorio. Il PQA non può gestire le segnalazioni prive del predetto consenso reso dai/dalle segnalanti.

L'informativa completa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679 è visionabile nel form online all'indirizzo <http://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami>.

7. Gestione delle segnalazioni

Le attività in cui si articola la procedura di gestione delle segnalazioni sono le seguenti:

- **Invio:** la segnalazione deve essere inviata al PQA esclusivamente attraverso il form online disponibile all'indirizzo <http://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami>, indicando:
 - Cognome del/della segnalante
 - Nome del/della segnalante
 - Indirizzo e-mail del/della segnalante
 - Ruolo del/della segnalante
 - Struttura alla quale è indirizzata la segnalazione
 - Corso di studio e/o Ufficio e/o Soggetto al quale è indirizzata la segnalazione
 - Oggetto della segnalazione
 - Descrizione della segnalazione
 - Autorizzazione al trattamento dei dati forniti per la gestione della segnalazione
- **Ricezione:** il PQA riceve la segnalazione tramite l'Ufficio di supporto. La segnalazione viene registrata con un codice alfanumerico così costruito "N-StrutturaNs", dove

- N = numero progressivo della segnalazione;
 - Struttura = struttura competente a cui è indirizzata la segnalazione;
 - Ns = numero progressivo delle segnalazioni della struttura.
- **Accertamento:** il PQA, avvalendosi dell'Ufficio di supporto, analizza e valuta la segnalazione ricevuta.
 - **Attribuzione:** il PQA, conclusa la fase di accertamento, invia la segnalazione all'Ufficio o agli Uffici competenti a conoscere la questione, nonché all'eventuale soggetto direttamente interessato, cancellando il nome del/della segnalante e ogni altro riferimento specifico che possa ricondurre alla sua identità, garantendo così l'anonimato (l'unico elemento identificativo della segnalazione d'ora in avanti sarà rappresentato dal codice alfanumerico assegnato). 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.
 - **Gestione:** Il/La Responsabile amministrativo/a della struttura (per le segnalazioni riguardanti la didattica il/la Direttore/Direttrice del Dipartimento) prende in carico la segnalazione ricevuta nel rispetto delle proprie competenze e adotta specifiche azioni migliorative. Qualora sia necessario un coordinamento con altri Uffici dell'Ateneo, rimane in capo alla struttura destinataria della segnalazione la responsabilità dell'esito delle azioni migliorative.
 - **Comunicazione dell'esito della gestione:** Il/La Responsabile amministrativo/a della struttura invia una risposta alla casella di posta elettronica del PQA (pqa@unimc.it). 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. Il PQA, con l'ausilio dell'Ufficio di supporto, ove valuti che le informazioni fornite non siano esaurienti per formulare una risposta completa al/alla segnalante, acquisisce gli elementi mancanti presso l'Ufficio interessato.
 - **Risposta al/alla segnalante:** il PQA garantisce al/alla segnalante puntuale riscontro attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato nella segnalazione. La risposta al segnalante è fornita nel più breve tempo possibile e comunque **entro 35 giorni** decorrenti dalla data di arrivo della segnalazione.

Nel caso in cui non sia oggettivamente possibile risolvere un problema segnalato, la risposta dovrà motivarne le cause.

Qualora il problema segnalato richieda tempi di gestione più lunghi, la struttura competente pianifica l'intervento da eseguire, fornendo al PQA, entro 30 giorni, i termini, le motivazioni e il contenuto dello stesso. Il PQA ne dà comunicazione al/alla segnalante.

8. Archiviazione della documentazione

Il PQA documenta, mediante la conservazione di documenti informatici, le segnalazioni ricevute, anche in forma anonima, al fine di garantire la corretta tracciabilità delle stesse e degli interventi intrapresi dalle strutture alle quali sono state trasmesse.

Il PQA si riserva di archiviare le segnalazioni prodotte in evidente “malafede”, cancellando i nomi e gli elementi che possano consentire l’identificazione dei soggetti segnalati.

9. Rendicontazione delle segnalazioni

Il PQA inserisce tutte le segnalazioni (anche quelle anonime) e i relativi esiti per ciascun anno solare in una tabella costituita dai seguenti campi:

- codice della segnalazione;
- data di arrivo;
- classificazione;
- struttura interessata;
- esito;
- data della risposta.

Il PQA include nella propria relazione annuale una sintesi delle segnalazioni ricevute, evidenziando quelle più frequenti, al fine di procedere ad una revisione degli aspetti più critici e formulare eventualmente suggerimenti e/o proposte migliorative da sottoporre agli organi di governo.