

SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

0. INDICE

0.	INDICE	1
1.	PREMESSA.....	2
2.	RIFERIMENTI.....	2
3.	DEFINIZIONI	2
4.	RESPONSABILITÀ E DIFFUSIONE.....	2
5.	AMBITO DI APPLICAZIONE.....	2
6.	SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE.....	3
7.	PRINCIPI DI RIFERIMENTO.....	3
8.	MODALITÀ DI SEGNALAZIONE.....	4
9.	INFORMATIVA AI SENSI DEL D.LGS 196/2003.....	4
10.	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	4
11.	ESITO E COMUNICAZIONE DELLA RISPOSTA.....	5
12.	ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	6
13.	RENDICONTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI	6

Rev.	Data	Motivo	Pagina
00	29/01/15	Emissione	Tutte
01	26/04/16	Revisione	Tutte

1. Premessa

La presente procedura ha lo scopo di istituire chiari ed identificati canali informativi idonei a garantire la ricezione, l'analisi e il trattamento di reclami, segnalazioni e suggerimenti (di qui in avanti per semplicità "segnalazioni"), anche in forma anonima, provenienti da tutte le parti interessate e destinatarie dei servizi dell'Ateneo, e di definire le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte del Presidio della Qualità di Ateneo (di qui in avanti "PQA") e dalle strutture interessate.

2. Riferimenti

- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196
- Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013, n. 47
- Decreto Ministeriale 23 dicembre 2013, n. 1059

3. Definizioni

Segnalazione: indicazione di un disservizio che richiede l'intervento attivo dell'Università su problemi di cui l'utente ha avuto esperienza diretta, ma che coinvolgono una collettività più ampia.

Reclamo: espressione di insoddisfazione degli utenti per lamentare il mancato o cattivo esercizio di una funzione di competenza dell'Università (amministrazione, didattica, ricerca). Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi.

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

4. Responsabilità e diffusione

La presente procedura è parte integrante del Sistema di Assicurazione Qualità e, dunque, è approvata dal Senato Accademico, su proposta del PQA, che ha anche la responsabilità di aggiornarla e integrarla.

La procedura è disponibile in formato elettronico nel sito internet:

<http://www.unimc.it/it/qualita/sistemaAQ/documentazione-aq>.

La stessa modalità di diffusione sopra enunciata viene adottata per le revisioni ed integrazioni successive alla procedura.

5. Ambito di applicazione

Questa procedura si applica a tutte le funzioni previste in ambito amministrativo, di didattica e di ricerca, di cui è titolare l'Università degli studi di Macerata.

In caso di non competenza diretta dell'Università degli studi di Macerata (ad es. per servizi appaltati all'esterno) le segnalazioni saranno inoltrate al soggetto competente informando il segnalante.

6. 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;
- Adeguatezza e completezza della segnaletica nelle strutture;
- Adeguatezza e completezza delle informazioni nel sito web;
- Leggibilità e comprensibilità della modulistica;
- Altro

3. Strutture e logistica

- Dimensione delle 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);
- Altro

Altro (specificare)

7. Principi di riferimento

I soggetti segnalanti sono tutelati 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 garantisce, altresì, ai soggetti segnalanti, ove identificabili, il puntuale riscontro sull'esito della segnalazione, attraverso l'invio di una e-mail nel proprio indirizzo di posta elettronica.

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

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

8. Modalità di segnalazione

Le segnalazioni devono essere comunicate al PQA esclusivamente attraverso l'apposito form on-line raggiungibile all'indirizzo <http://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami>.

9. Informativa ai sensi del D.Lgs 196/2003

L'Università degli Studi di Macerata, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, nonché del "Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari" emanato in attuazione del predetto D.Lgs. con D.R. n. 1 del 3.1.2006, è titolare del trattamento dei dati personali acquisiti mediante l'invio della segnalazione. Riconosciuta la legittimità anche di segnalazioni anonime, il conferimento dei dati appare facoltativo ed un rifiuto del soggetto, in tal senso, non comporterà nessuna conseguenza circa la validità dell'operato del PQA. Il segnalante resta, in ogni caso, personalmente responsabile 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". I dati personali forniti non avranno alcun ambito di comunicazione e diffusione.

Tale dicitura sarà riportata anche nel form quale informativa.

10. Gestione delle segnalazioni

Le attività in cui si articola il processo gestionale delle segnalazioni sono: ricezione, accertamento, attribuzione e gestione;

- ✓ *Ricezione*: tutte le segnalazioni vengono ricevute dal PQA, per mezzo dell'Ufficio di supporto, direttamente nella propria casella e-mail. Le segnalazioni vengono registrate in un'apposita procedura informatizzata e codificate secondo un identificativo alfanumerico così costruito "N-strutturaNs", dove
 - N = numero progressivo delle segnalazioni;
 - struttura = la struttura competente a cui è indirizzata la segnalazione;
 - Ns = numero progressivo delle segnalazioni della struttura.
- ✓ *Accertamento*: il PQA, avvalendosi dell'ufficio amministrativo di supporto, valuta le segnalazioni anonime ricevute attraverso lo svolgimento degli approfondimenti, di cui al paragrafo 5 del presente documento, sui fatti oggetto di segnalazione.

- ✓ *Attribuzione:* il PQA, conclusa la fase di accertamento inoltra le segnalazioni all'ufficio o agli uffici competenti a conoscere la questione, nonché all'eventuale soggetto direttamente interessato, cancellando il nome del - segnalante, garantendo così l'anonimato. L'unico elemento identificativo delle segnalazioni d'ora in avanti sarà rappresentato dal codice alfanumerico assegnato dal PQA. Nella fase di invio, di norma, la segnalazione viene destinata ai soggetti interessati individuati dal PQA. Le segnalazioni riguardanti la didattica sono inviate al Direttore del Dipartimento, al Presidente del CdS, al soggetto interessato, all'RQ del CdS.
- ✓ *Gestione:* ogni struttura, una volta ricevute le segnalazioni dal PQA, dovrà prenderle in carico e, nel rispetto delle proprie competenze, nonché dei vincoli di budget, procedere con l'adozione di specifiche azioni migliorative che tendano ad eliminare il disservizio segnalato. 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. Le risposte sono di competenza del Responsabile della struttura (Responsabile amministrativo del Dipartimento/Responsabile Area o Centro). Per le segnalazioni riguardanti la didattica, il Direttore di Dipartimento, valutando l'attendibilità delle segnalazioni, la frequenza, e la migliore azione da intraprendere, risponde sentiti il Presidente del CdS e il soggetto interessato. Ove lo ritenga necessario, il Direttore sente anche l'RQ del CdS.

11. Esito e comunicazione della risposta

La risposta viene comunicata a mezzo posta elettronica al PQA (pqa@unimc.it), il quale, con l'ausilio dell'Ufficio di supporto, inserisce nel database la spiegazione fornita. Ove il PQA valuti che le informazioni fornite non siano esaurienti per formulare una risposta completa al segnalante, provvede all'acquisizione degli elementi mancanti presso il referente dell'ufficio interessato.

In caso di impossibilità oggettiva di risoluzione del problema, la risposta dovrà motivarne le cause.

Qualora la particolare complessità della segnalazione o reclamo richieda tempi più lunghi, per cui non è possibile un intervento immediato per la soluzione del problema segnalato, la struttura competente pianifica l'intervento da eseguire fornendo entro 30 giorni al PQA i termini, le motivazioni e il contenuto dello stesso. Il PQA ne darà comunicazione al segnalante. La risposta al segnalante non anonimo è fornita a mezzo posta elettronica nel più breve tempo possibile e comunque **entro 35 giorni** decorrenti dalla data di arrivo della segnalazione.

La procedura di gestione delle segnalazioni presenta anche una serie di solleciti cadenzati in caso di mancata risposta da parte dell'ufficio competente.

In ogni caso, sarà cura del PQA sintetizzare tutte le segnalazioni (anche anonime) e i relativi esiti in una tabella che verrà pubblicata nel sito internet di Ateneo nella sezione Qualità. La tabella sarà costituita dai seguenti campi: codice segnalazione; data di arrivo; classificazione; struttura interessata; esito; data risposta. Le informazioni vengono divulgate in modo da non consentire l'individuazione dei destinatari e dei contenuti delle segnalazioni.

12. Archiviazione della documentazione

Il PQA è tenuto a documentare, 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 le segnalazioni sono state trasmesse, per l'adempimento delle proprie funzioni istituzionali. A tal fine, le strutture interessate dovranno comunicare al PQA l'esito di ogni segnalazione, indicandone l'elemento alfanumerico identificativo.

Qualora, a seguito del riscontro del codice alfanumerico, il soggetto segnalante fosse identificabile, il PQA provvederà ad informare lo stesso sull'esito della singola segnalazione, nelle modalità descritte precedentemente.

In caso di segnalazioni prodotte in evidente "malafede" in coerenza con quanto già previsto nella presente procedura, il PQA si riserva di archiviare le stesse cancellando i nomi e gli elementi che possano consentire l'identificazione dei soggetti segnalati.

13. Rendicontazione delle segnalazioni

Annualmente il PQA redige un report sull'andamento delle segnalazioni, 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.

Del suddetto report il PQA ne terrà conto nel proprio Rapporto di Riesame annuale. Qualora le segnalazioni riguardassero i singoli CdS, questi, come indicato nelle linee guida stilate dall'Ateneo per la compilazione del rapporto annuale di riesame del CdS, dovranno analizzarle e riportarle nel proprio Rapporto di Riesame annuale.

MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI

Cognome:

Nome:

Indirizzo e-mail:

Ruolo:

(*)Struttura alla quale è indirizzata la segnalazione/reclamo:

(*)CdS/Ufficio/Soggetto:

specificare il Corso di Studi e/o l'ufficio e/o il soggetto al quale è indirizzata la segnalazione o il reclamo

(*)Oggetto:

(*)Descrizione segnalazione/reclamo

L'Università degli Studi di Macerata, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, nonché del "Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari" emanato in attuazione del predetto D.Lgs. con D.R. n. 1 del 3.1.2006, è titolare del trattamento dei dati personali acquisiti mediante l'invio della segnalazione. Riconosciuta la legittimità anche di segnalazioni anonime, il conferimento dei dati appare facoltativo ed un rifiuto del soggetto, in tal senso, non comporterà nessuna conseguenza circa la validità dell'operato del PQA. Il segnalante resta, in ogni caso, personalmente responsabile 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". I dati personali forniti non avranno alcun ambito di comunicazione e diffusione.

Autorizzo il trattamento dei dati personali