

Linee Guida

Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami

Versione 01/03.26

Approvate dal PQA nella riunione del 05.03.2026

Università Telematica San Raffaele Roma s.r.l.

via di Val Cannuta, 247 - 00166 - Roma - www.uniroma5.it

C.F. 97471900155 - P.IVA: 06367280960 - DM 8 maggio 2006, G.U. Repubblica Italiana n° 126 del 1 giugno 2006

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Pachelbel Investments S.a.r.l.

Sommario

INTRODUZIONE	3
Presentazione e presa in carico di segnalazioni e reclami	4
Studenti	4
Dottorandi	4
Docenti e ricercatori	4
Personale non docente	5
Gestione delle segnalazioni e dei reclami presi in carico	6
Rendicontazione e accesso ai registri delle segnalazioni e dei reclami	8
Pubblicità e diffusione	8
Allegato 1.1 - Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di studenti	9
Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di studenti	9
Allegato 1.2 - Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di dottorandi	10
Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di dottorandi	10
Allegato 1.3 - Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di docenti e ricercatori	11
Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di docenti e ricercatori	11
Allegato 1.4 - Modulo per la presentazione di segnalazioni del personale non docente	12
Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte del personale non docente	12
Allegato 2.1 - Format del Registro delle segnalazioni della Segreteria di Ateneo	13
Registro delle segnalazioni della Segreteria di Ateneo	13
Allegato 2.2 - Format del Registro delle segnalazioni dell'Ufficio Dottorati	14
Registro delle segnalazioni dell'Ufficio Dottorati	14
Allegato 2.3 - Format del Registro delle segnalazioni del Dipartimento	15
Registro delle segnalazioni del Dipartimento	15
Allegato 2.4 - Format del Registro delle segnalazioni dell'Ufficio Risorse Umane	16
Registro delle segnalazioni dell'Ufficio Risorse Umane	16
Allegato 2.5 - Format del Registro dei reclami della Segreteria di Ateneo	17
Registro dei reclami della Segreteria di Ateneo	17
Allegato 2.6 - Format del Registro dei reclami dell'Ufficio Dottorato	18
Registro dei reclami dell'Ufficio Dottorato	18

INTRODUZIONE

L'Università Telematica San Raffaele Roma s.r.l., in coerenza con i principi del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), promuove la partecipazione attiva della comunità accademica ai processi di monitoraggio e miglioramento continuo delle attività istituzionali e dei servizi erogati.

A tal fine, l'Ateneo prevede strumenti volti a consentire ai componenti della comunità accademica di segnalare eventuali criticità e di formulare osservazioni o proposte di miglioramento con riferimento alle attività didattiche, di ricerca, di terza missione e ai servizi offerti.

In tale ambito, studenti, dottorandi, docenti, ricercatori e personale tecnico-amministrativo possono presentare segnalazioni finalizzate a evidenziare disfunzioni, problematiche o aspetti suscettibili di miglioramento nell'organizzazione e nello svolgimento delle attività dell'Ateneo.

Agli studenti e ai dottorandi è inoltre riconosciuta la facoltà di presentare reclami, intesi come rilievi formali relativi a presunte lesioni di diritti o interessi derivanti da disfunzioni, ritardi o comportamenti omissivi imputabili agli organi, alle strutture o al personale dell'Ateneo.

Le presenti Linee Guida disciplinano, pertanto, le modalità di presentazione e di gestione delle segnalazioni e dei reclami presso l'Università Telematica San Raffaele Roma s.r.l., definendo in particolare:

- le modalità di presentazione delle segnalazioni e dei reclami;
- i soggetti competenti alla loro presa in carico e gestione;
- le procedure di registrazione, istruttoria, trattazione e monitoraggio;
- le modalità di comunicazione degli esiti delle istruttorie.

Le procedure previste dal presente documento sono improntate ai principi di legalità, imparzialità, trasparenza, riservatezza e tutela della persona.

Presentazione e presa in carico di segnalazioni e reclami

Le segnalazioni e i reclami devono essere presentati mediante la compilazione dell'apposito modulo disponibile sul sito dell'Ateneo da trasmettere per posta elettronica agli uffici competenti, secondo le modalità di seguito indicate.

Studenti

Le segnalazioni e i reclami degli studenti devono essere presentati utilizzando il modulo di cui all'Allegato 1.1 e trasmessi via posta elettronica alla Segreteria di Ateneo, indicando il Corso di Studio (CdS) di iscrizione. L'indirizzo di posta elettronica della Segreteria di Ateneo è riportato in calce al modulo.

La Segreteria di Ateneo ne dà comunicazione, nel più breve tempo possibile e comunque entro tre giorni dal ricevimento, al Coordinatore del CdS competente.

Dottorandi

Le segnalazioni e i reclami dei dottorandi devono essere presentati mediante il modulo di cui all'Allegato 1.2 e trasmessi via posta elettronica all'Ufficio Dottorati. L'indirizzo di posta elettronica è indicato in calce al modulo.

L'Ufficio Dottorati ne dà comunicazione al Coordinatore del PhD nel più breve tempo possibile e comunque entro tre giorni dal ricevimento.

Docenti e ricercatori

Le segnalazioni dei docenti e dei ricercatori devono essere presentate mediante il modulo di cui all'Allegato 1.3 e trasmesse per posta elettronica:

- alla Segreteria di Ateneo, per le segnalazioni relative alla didattica;
- alla Segreteria del Dipartimento, per le segnalazioni relative alla ricerca, alla terza missione/impatto sociale e agli aspetti organizzativi e gestionali.

Gli indirizzi di posta elettronica di riferimento sono riportati in calce al modulo. La Segreteria di Ateneo e la Segreteria del Dipartimento trasmettono le segnalazioni, entro tre giorni dal ricevimento, rispettivamente al Coordinatore del CdS competente o al Direttore del Dipartimento.

Personale non docente

Le segnalazioni del personale non docente devono essere presentate mediante il modulo di cui all'Allegato 1.4 e trasmesse per posta elettronica all'Ufficio Risorse Umane, il cui indirizzo è indicato in calce al modulo.

L'Ufficio Risorse Umane ne dà comunicazione al Direttore Generale entro tre giorni dal ricevimento.

Le segnalazioni e i reclami devono riportare chiaramente il nominativo del soggetto che li presenta; non sono prese in considerazione segnalazioni o reclami anonimi.

I reclami devono inoltre contenere l'indicazione di fatti o circostanze specifici e verificabili. In mancanza di tali elementi, il reclamo non è preso in considerazione e l'Ufficio competente ne dà comunicazione all'interessato, motivando la mancata istruttoria.

Le segnalazioni prese in considerazione presentate da studenti, dottorandi, docenti, ricercatori e personale non docente sono registrate negli appositi registri elettronici della Segreteria di Ateneo (Allegato 2.1), dell'Ufficio Dottorati (Allegato 2.2), del Dipartimento (Allegato 2.3) e dell'Ufficio Risorse Umane (Allegato 2.4). Non sono oggetto di registrazione le segnalazioni relative a problemi contingenti risolvibili per le vie brevi.

I reclami di studenti e dottorandi presi in considerazione sono registrati negli appositi registri elettronici della Segreteria di Ateneo (Allegato 2.5) e dell'Ufficio Dottorati (Allegato 2.6).

È responsabilità dei Coordinatori dei Corsi di Studio e dei Corsi di Dottorato, del Direttore del Dipartimento e del Direttore Generale individuare l'organo, la struttura o la posizione di responsabilità competente per la presa in carico delle segnalazioni e dei reclami. Gli Uffici competenti provvedono alla trasmissione delle segnalazioni e dei reclami ai soggetti individuati.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami presi in carico

Nella gestione delle segnalazioni e dei reclami presi in carico, l'Ateneo dovrà rispettare i seguenti principi:

- trattare le segnalazioni e i reclami in maniera 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. Questo stesso principio è applicato anche nei confronti di eventuali soggetti citati all'interno delle segnalazioni e dei reclami;
- 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 dei reclami da parte degli organi, delle strutture o delle posizioni di responsabilità che li hanno presi in carico prevede le seguenti fasi:

- analisi della segnalazione/del reclamo e individuazione dell'intervento;
- attuazione e monitoraggio dell'intervento;
- conclusione e trasmissione degli esiti.

A. Analisi e individuazione dell'intervento

L'organo, la struttura o la posizione di responsabilità che ha preso in carico la segnalazione o il reclamo 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 e dei reclami presentati al fine di verificarne la fondatezza e individuare le opportune azioni correttive, di miglioramento o di risoluzione.

Qualora il soggetto incaricato non sia in grado di individuare opportune azioni, dovrà trasmettere la segnalazione o il reclamo al Presidio della Qualità (PQA). Il PQA potrà decidere se prendere in carico direttamente la segnalazione o il reclamo o individuare l'organo, la struttura o la posizione di responsabilità a cui trasmetterlo, che potrebbe anche essere lo stesso inizialmente incaricato.

B. Attuazione e monitoraggio dell'intervento

L'organo, la struttura o la posizione di responsabilità che ha preso in carico la segnalazione o il reclamo adotta e attua 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 e dei reclami presentati.

Nel caso in cui le azioni adottate e attuate abbiano avuto esito positivo, l'organo, la struttura o la posizione di responsabilità che ha preso in carico la segnalazione o il reclamo comunica gli esiti della gestione al competente Ufficio.

Qualora le azioni adottate e attuate non abbiano esito positivo, il soggetto incaricato trasmette la segnalazione o il reclamo, insieme a una rendicontazione degli esiti delle azioni adottate e attuate al PQA. Il PQA potrà decidere se considerare comunque conclusa la gestione della segnalazione o del reclamo – e, in questo caso, darne comunicazione all'Ufficio competente – o se prendere in carico direttamente la segnalazione o il reclamo o se individuare un nuovo organo, struttura o posizione di responsabilità a cui trasmetterlo.

C. Conclusione e trasmissione degli esiti

L'Ufficio competente annota sull'apposito registro gli esiti della gestione della segnalazione o del reclamo e ne dà comunicazione a chi ha presentato la segnalazione o il reclamo.

Rendicontazione e accesso ai registri delle segnalazioni e dei reclami

Periodicamente, e almeno annualmente:

- i Coordinatori di CdS e di PhD rendicontano le segnalazioni e i reclami gestiti rispettivamente ai Consigli di CdS e ai Collegi Docenti;
- il Direttore di Dipartimento rendiconta le segnalazioni gestite dal Consiglio di Dipartimento, garantendo 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 e dei reclami.

I registri delle segnalazioni e dei reclami sono documenti riservati.

Hanno accesso a detti registri:

- i componenti del Consiglio di Amministrazione;
- i componenti del Senato Accademico;
- il Direttore Generale;
- i componenti del Nucleo di valutazione;
- i componenti del Presidio della Qualità.

Hanno accesso al Registro delle segnalazioni e al Registro dei reclami dei Corsi di Studio:

- il Coordinatore di CdS;
- la Commissione Paritetica Docenti-Studenti.

Hanno accesso al Registro delle segnalazioni e al Registro dei reclami del Dipartimento:

- il Direttore di Dipartimento;
- i componenti del Gruppo AQ del Dipartimento.

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 1.1 - Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di studenti

Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami
da parte di studenti

Segnalazione/Reclamo presentata/o da: ... *(riportare Cognome e Nome)*

iscritto al ... *(riportare la denominazione del CdS)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e CdS a cui risultano iscritti gli altri sottoscrittori della segnalazione/del reclamo)*

Segnalazione/Reclamo:

... *(testo)*

Data

Firma

Le segnalazioni/i reclami degli studenti devono essere trasmesse/i per posta elettronica alla Segreteria di Ateneo al seguente indirizzo: segreteria.didattica@uniroma5.it

Università Telematica San Raffaele Roma s.r.l.

via di Val Cannuta, 247 - 00166 - Roma - www.uniroma5.it

C.F. 97471900155 - P.IVA: 06367280960 - DM 8 maggio 2006, G.U. Repubblica Italiana n° 126 del 1 giugno 2006

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Pachelbel Investments S.a.r.l.

Allegato 1.2 - Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di dottorandi

Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami
da parte di dottorandi

Segnalazione/Reclamo presentata/o da: ... *(riportare Cognome e Nome)*

iscritto al ... *(riportare la denominazione del PhD)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e PhD a cui risultano iscritti gli altri sottoscrittori della segnalazione/del reclamo)*

Segnalazione/Reclamo:

... (testo)

Data

Firma

Le segnalazioni/I reclami dei dottorandi devono essere trasmesse/i per posta elettronica all'Ufficio Dottorati
al seguente indirizzo: ufficio.dottorati@uniroma5.it

Università Telematica San Raffaele Roma s.r.l.

via di Val Cannuta, 247 - 00166 - Roma - www.uniroma5.it

C.F. 97471900155 - P.IVA: 06367280960 - DM 8 maggio 2006, G.U. Repubblica Italiana n° 126 del 1 giugno 2006

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Pachelbel Investments S.a.r.l.

Allegato 1.3 - Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di docenti e ricercatori

Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di docenti e ricercatori

Segnalazione trasmessa da: ... *(riportare Cognome e Nome)*

Corso di afferenza *(per le segnalazioni relative a questioni che riguardano la didattica): ...*

Dipartimento di afferenza *(per le segnalazioni relative a ricerca, terza missione/impatto sociale e aspetti organizzativi e gestionali): ...*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e Corso di Studio o Dipartimento di appartenenza degli altri sottoscrittori della segnalazione)*

Segnalazione:

... *(testo)*

Data

Firma

Le segnalazioni di docenti e ricercatori relative a questioni che riguardano la didattica devono essere trasmesse per posta elettronica alla Segreteria di Ateneo al seguente indirizzo: segreteria.didattica@uniroma5.it

Le segnalazioni di docenti e ricercatori relative a ricerca, terza missione/impatto sociale e aspetti organizzativi e gestionali devono essere trasmesse per posta elettronica alla Segreteria del Dipartimento al seguente indirizzo: dipartimento@uniroma5.it

Università Telematica San Raffaele Roma s.r.l.

via di Val Cannuta, 247 - 00166 - Roma - www.uniroma5.it

C.F. 97471900155 - P.IVA: 06367280960 - DM 8 maggio 2006, G.U. Repubblica Italiana n° 126 del 1 giugno 2006

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Pachelbel Investments S.a.r.l.

Allegato 1.4 - Modulo per la presentazione di segnalazioni del personale non docente

Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte del personale non docente

Segnalazione trasmessa da: ... *(riportare Cognome e Nome)*

Ufficio ... *(riportate l'Ufficio di appartenenza)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e Ufficio di appartenenza degli altri sottoscrittori della segnalazione)*

Segnalazione:

... *(testo)*

Data

Firma

Le segnalazioni del personale non docente devono essere trasmesse per posta elettronica alla all'Ufficio Risorse Umane al seguente indirizzo: ufficiodelpersonale@uniroma5.it

Università Telematica San Raffaele Roma s.r.l.

via di Val Cannuta, 247 - 00166 - Roma - www.uniroma5.it

C.F. 97471900155 - P.IVA: 06367280960 - DM 8 maggio 2006, G.U. Repubblica Italiana n° 126 del 1 giugno 2006

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Pachelbel Investments S.a.r.l.

Allegato 2.1 - Format del Registro delle segnalazioni della Segreteria di Ateneo

Registro delle segnalazioni della Segreteria di Ateneo

Segnalazione n. ... del ...

Trasmesso da: ... *(riportare Cognome e Nome)*

iscritto al ... *(se studente, riportare la denominazione del CdS)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e, se studente, CdS a cui risultano iscritti gli altri sottoscrittori della segnalazione o del reclamo / se docente o ricercatore, CdS a cui afferiscono gli altri sottoscrittori della segnalazione)*

il ... *(data di trasmissione)*

Segnalazione:

... *(testo)*

La segnalazione è stata presa in carico: ... *(Sì/No)*

Organo, Struttura o Posizione di responsabilità che l'ha presa in carico:

...

Data della 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 chiusura della pratica: ...

Data di trasmissione degli esiti della gestione della segnalazione al presentatore della segnalazione: ...

Segnalazione n. ... del ...

Allegato 2.2 - Format del Registro delle segnalazioni dell'Ufficio Dottorati

Registro delle segnalazioni dell'Ufficio Dottorati

Segnalazione n. ... del ...

Trasmesso da: ... *(riportare Cognome e Nome)*

iscritto al ... *(se dottorando, riportare la denominazione del PhD)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e, se dottorando, PhD a cui risultano iscritti gli altri sottoscrittori della segnalazione o del reclamo /se docente o ricercatore, Dipartimento a cui afferiscono gli altri sottoscrittori della segnalazione)*

il ... *(data di trasmissione)*

Segnalazione:

... *(testo)*

La segnalazione è stata presa in carico: ... *(Sì/No)*

Organo, Struttura o Posizione di responsabilità che l'ha presa in carico:

...

Data della 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 chiusura della pratica: ...

Data di trasmissione degli esiti della gestione della segnalazione al presentatore della segnalazione: ...

Segnalazione n. ... del ...

Allegato 2.3 - Format del Registro delle segnalazioni del Dipartimento

Registro delle segnalazioni del Dipartimento

Segnalazione n. ... del ...

Trasmesso da: ... *(riportare Cognome e Nome)*

iscritto al ... *(riportare la denominazione del CdS)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e CdS a cui afferiscono gli altri sottoscrittori della segnalazione)*

il ... *(data di trasmissione)*

Segnalazione:

... *(testo)*

La segnalazione è stata presa in carico: ... *(Sì/No)*

Organo, Struttura o Posizione di responsabilità che l'ha presa in carico:

...

Data della 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 chiusura della pratica: ...

Data di trasmissione degli esiti della gestione della segnalazione al presentatore della segnalazione: ...

Segnalazione n. ... del ...

Allegato 2.4 - Format del Registro delle segnalazioni dell'Ufficio Risorse Umane

Registro delle segnalazioni dell'Ufficio Risorse Umane

Segnalazione n. ... del ...

Trasmesso da: ... *(riportare Cognome e Nome)*

Ufficio ... *(riportare Ufficio di appartenenza)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e Ufficio di appartenenza degli altri sottoscrittori della segnalazione)*

il ... *(data di trasmissione)*

Segnalazione:

... *(testo)*

La segnalazione è stata presa in carico: ... *(Sì/No)*

Organo, Struttura o Posizione di responsabilità che l'ha presa in carico:

...

Data della presa in carico: ...

Azione correttiva, di miglioramento o Soluzione adottata:

...

Motivazioni in base alle quali la segnalazione non è stata presa in carico:

...

Data di chiusura della pratica: ...

Data di trasmissione degli esiti della gestione della segnalazione al presentatore della segnalazione: ...

Segnalazione n. ... del ...

Allegato 2.5 - Format del Registro dei reclami della Segreteria di Ateneo

Registro dei reclami della Segreteria di Ateneo

Reclamo n. ... del ...

Trasmesso da: ... *(riportare Cognome e Nome)*

iscritto al ... *(riportare la denominazione del CdS)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e CdS a cui risultano iscritti gli altri sottoscrittori della segnalazione o del reclamo)*

il ... *(data di trasmissione)*

Reclamo:

... *(testo)*

Il reclamo è stato preso in carico: ... *(Sì/No)*

Organo, Struttura o Posizione di responsabilità che l'ha preso in carico:

...

Data della presa in carico: ...

Azioni adottate:

...

Motivazioni in base alle quali il reclamo non è stato preso in carico:

...

Data di chiusura della pratica: ...

Data di trasmissione degli esiti della gestione del reclamo al presentatore del reclamo: ...

Reclamo n. ... del ...

Allegato 2.6 - Format del Registro dei reclami dell'Ufficio Dottorato

Registro dei reclami dell'Ufficio Dottorato

Reclamo n. ... del ...

Trasmesso da: ... (riportare Cognome e Nome)

iscritto al ... (riportare la denominazione del CdS)

anche a nome di:

... (riportare Cognome e Nome e CdS a cui risultano iscritti gli altri sottoscrittori della segnalazione o del reclamo)

il ... (data di trasmissione)

Reclamo:

... (testo)

Il reclamo è stato preso in carico: ... (Sì/No)

Organo, Struttura o Posizione di responsabilità che l'ha preso in carico:

...

Data della presa in carico: ...

Azioni adottate:

...

Motivazioni in base alle quali il reclamo non è stato preso in carico:

...

Data di chiusura della pratica: ...

Data di trasmissione degli esiti della gestione del reclamo al presentatore del reclamo: ...

Reclamo n. ... del ...