

**Presidio della Qualità**

# **Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami**

## **(LG GSR)**

**Approvate dal PQA nella riunione del 22 novembre 2023 e dal SA nella riunione del 27 novembre 2023**

<b>Indice Sommario</b> .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
<b>1. Introduzione</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Presentazione e presa in carico di segnalazioni e reclami</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Gestione delle segnalazioni e dei reclami presi in carico</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Rendicontazione e accesso ai registri delle segnalazioni e dei reclami</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Pubblicità e diffusione</b> .....	<b>7</b>
<b>Allegato 1.1 - Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di studenti e dottorandi</b> .....	<b>8</b>
<b>Allegato 1.2 - Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di docenti e ricercatori e personale non docente</b> .....	<b>9</b>
<b>Allegato 2.1 - Format del Registro delle segnalazioni delle Facoltà</b> .....	<b>10</b>
<b>Allegato 2.2 - Format del Registro delle segnalazioni della Direzione Generale</b> .....	<b>11</b>
<b>Allegato 2.3 - Format del Registro dei reclami delle Facoltà</b> .....	<b>12</b>

## Sommario

Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di definire le modalità a disposizione di studenti e dottorandi, docenti e ricercatori e personale non docente per presentare segnalazioni e, per gli studenti, avanzare reclami e le relative modalità di gestione da parte degli organi e delle strutture competenti di Universitas Mercatorum.

Dopo una breve introduzione, che definisce, in particolare, cosa si intende con 'segnalazioni' e con 'reclami', i due paragrafi successivi riportano le modalità di presentazione e presa in carico di segnalazioni e reclami e, quindi, le relative modalità di gestione.

L'ultimo paragrafo definisce le modalità di pubblicità e diffusione delle presenti Linee Guida.

### 1. Introduzione

Con le presenti Linee Guida, Universitas Mercatorum intende mettere a disposizione degli studenti e dei dottorandi, dei docenti e ricercatori e del personale non docente (PND) specifiche modalità per presentare '**segnalazioni**', sia per evidenziare problemi sia per avanzare suggerimenti e proposte di miglioramento, relative al Sistema di Governo e al Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo.

Inoltre, l'Ateneo intende mettere a disposizione degli studenti e dei dottorandi la possibilità di avanzare '**reclami**', e cioè rilievi formali, da parte di chi si senta leso nei propri diritti o interessi da abusi, disfunzioni, ritardi imputabili a provvedimenti ovvero a comportamenti omissivi o ritenuti inappropriati da parte di organi, strutture e personale di Universitas Mercatorum.

Al contempo, l'Ateneo intende garantire la disponibilità di una procedura per gestire segnalazioni e reclami, al fine di identificare tempestivamente interventi correttivi o migliorativi o risolutivi.

In particolare, la procedura deve indicare:

- i soggetti responsabili della presa in carico delle segnalazioni e dei reclami e le relative modalità di gestione;
- le modalità di registrazione delle segnalazioni e dei reclami, dei tempi di risposta e degli esiti della loro gestione.

Il tutto nel rispetto dei principi di legalità, buon andamento, imparzialità, leale collaborazione, riservatezza, rispetto della persona e non discriminazione.

Si osserva che le presenti Linee Guida rispondono agli aspetti da considerare dei Requisiti di Sede e di Corso di Studio del Modello AVA 3 riportati nella tabella seguente, oggetto di valutazione da parte delle CEV nelle visite per l'accreditamento periodico degli Atenei.

Punti di attenzione	Aspetti da considerare
A.4.3	Docenti, ricercatori, personale non docente e studenti/dottorandi possono facilmente comunicare agli Organi di Governo e alle strutture responsabili dell'AQ le proprie osservazioni e proposte di
	miglioramento, anche attraverso le rilevazioni di cui ai punti B.1.1.6 e B.1.2.6.
D.CDS.4.1.2	Docenti, studenti e personale non docente possono rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento.

## 2. Presentazione e presa in carico di segnalazioni e reclami

Le segnalazioni e i reclami degli studenti e dei dottorandi devono essere presentate compilando l'apposito modulo (Allegato 1.1) disponibile sul sito dell'Ateneo all'indirizzo email dedicato, da trasmettere per posta elettronica alla Segreteria della Facoltà a cui afferiscono il Corso di Studio (CdS) e il Corso di Dottorato di Ricerca (PhD) a cui risultano iscritti gli studenti e i dottorandi che le/li presentano (gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie delle Facoltà sono riportate in calce al modulo per la trasmissione).

La Segreteria delle Facoltà deve darne comunicazione nel più breve tempo possibile e, comunque, al massimo entro tre giorni dal ricevimento ai Coordinatori dei CdS e dei PhD a cui risultano iscritti gli studenti e i dottorandi che le/li hanno presentate/i.

Le segnalazioni dei docenti e dei ricercatori devono essere presentate compilando l'apposito modulo (Allegato 1.2) disponibile sul sito dell'Ateneo all'indirizzo email dedicato, da trasmettere per posta elettronica alla Segreteria della Facoltà a cui appartengono i docenti o i ricercatori che le presentano (gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie delle Facoltà sono riportate in calce al modulo per la trasmissione).

La Segreteria delle Facoltà deve darne comunicazione nel più breve tempo possibile e, comunque, al massimo entro tre giorni dal ricevimento al Preside della Facoltà.

Le segnalazioni del personale non docente presentate compilando l'apposito modulo (Allegato 1.2) disponibile sul sito dell'Ateneo all'indirizzo email dedicato, da trasmettere per posta elettronica alla Segreteria della Direzione Generale (l'indirizzo di posta elettronica della Segreteria della Direzione Generale è riportato in calce al modulo per la trasmissione). La Segreteria della Direzione Generale deve darne comunicazione nel più breve tempo possibile e, comunque, al massimo entro tre giorni dal ricevimento al Direttore Generale.

Segnalazioni e reclami devono riportare chiaramente il/i nominativo/i di chi li ha effettuati. Non sono presi in considerazione segnalazioni e reclami anonimi.

I reclami devono riportare altresì l'indicazione di fatti o circostanze precisi e verificabili. Non sono presi in considerazione reclami che non riportano fatti o circostanze precisi e verificabili. La Segreteria della Facoltà dà comunicazione a chi ha presentato il reclamo della

non presa in considerazione per carenze nell'indicazione di fatti o circostanze precisi e verificabili.

Le segnalazioni di studenti e dottorandi, docenti e ricercatori e quelle del personale non docente prese in considerazione devono essere registrate negli appositi registri elettronici delle Facoltà e della Direzione Generale (Allegati 2.1 e 2.2).

Le eventuali segnalazioni di problemi contingenti che di norma possono trovare e trovano soluzione per le vie brevi non devono essere registrate.

I reclami di studenti e dottorandi presi in considerazione devono essere registrati nell'apposito registro elettronico delle Facoltà (Allegato 2.3).

È compito dei Coordinatori di CdS e di PhD, dei Presidi delle Facoltà e del Direttore Generale individuare l'organo, la struttura, la posizione di responsabilità che deve prenderli in carico. È compito delle Segreterie delle Facoltà e della Direzione Generale trasmettere le segnalazioni e i reclami all'organo, alla struttura, alla posizione di responsabilità individuato/a per la presa in carico.

### **3. 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 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 alla competente Segreteria.

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 alla Segreteria 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

La Segreteria 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.

## **4. 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;
- i Presidi delle Facoltà rendicontano le segnalazioni gestite ai Consigli di Facoltà; 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;
- i componenti del Nucleo di valutazione;
- i componenti del Presidio della Qualità,
- i Presidi delle Facoltà;
- i componenti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti; - i Coordinatori di CdS e di PhD.

## **5. 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 e dottorandi**

### **Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di studenti e dottorandi**

**Segnalazione/Reclamo presentata/o da:**

... (*Cognome e Nome*) iscritto

al ... (*CdS/PhD*) **anche a**

**nome di:**

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

**Segnalazione/Reclamo:**

... (*testo*)

**Data**

**Firma**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

Le segnalazioni/I reclami di studenti e dottorandi devono essere trasmesse/i alla Segreteria della Facoltà alla quale afferisce il CdS o il PhD al quale risulta iscritto chi presenta la segnalazione/il reclamo:

Segreteria della Facoltà di ...: [...](#)

...



## **Allegato 1.2 - Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di docenti e ricercatori e personale non docente**

### **Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di docenti e ricercatori e personale TA**

**Segnalazione trasmessa da: ...**

*(Cognome e Nome)*

del ... *(Facoltà per docenti e ricercatori, Ufficio per Personale TA)* **anche**

**a nome di:**

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

**Segnalazione:**

*... (testo)*

**Data**

**Firma**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

Le segnalazioni di docenti e ricercatori devono essere trasmesse alla Segreteria della Facoltà di appartenenza di chi presenta la segnalazione: Segreteria della Facoltà di

...: [...](#)

...

Le segnalazioni del personale non docente devono essere trasmesse alla Segreteria della Direzione Generale:

[...](#)

## Allegato 2.1 - Format del Registro delle segnalazioni delle Facoltà

### Registro delle segnalazioni della Facoltà ...

#### Segnalazione n. ... del ...

**Trasmesso da:** ...

*(Cognome e Nome)*

iscritto al ... *(CdS/PhD)*/ del ... *(Facoltà)* anche

a nome di:

... .. *(riportare Cognome e Nome e CdS/PhD a cui risultano iscritti gli altri sottoscrittori della segnalazione o del reclamo / a cui appartengono 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/Reclamo n. ... del ...

...

## Allegato 2.2 - Format del Registro delle segnalazioni della Direzione Generale

# Registro delle segnalazioni della Direzione Generale

### Segnalazione n. ... del ...

**Trasmesso da:**

... (Cognome e Nome) del ...  
(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 2.3 - Format del Registro dei reclami delle Facoltà

### Registro dei reclami della Facoltà ...

#### Reclamo n. ... del ...

**Trasmesso da:** ...

*(Cognome e Nome)*

iscritto al ... *(CdS/PhD)*

anche a nome di:

... .. *(riportare Cognome e Nome e CdS/PhD 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 ...

...