


**Linee Guida
per la gestione
delle segnalazioni e dei reclami
(LG segnalazioni reclami)**

Indice

Sommario	3
1. Introduzione	3
2. Presentazione e presa in carico di segnalazioni e reclami	4
3. Gestione delle segnalazioni e dei reclami presi in carico	5
4. Rendicontazione e accesso ai registri delle segnalazioni e dei reclami	6
5. Pubblicità e diffusione	6
Allegato 1.1 - Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di studenti	7
Allegato 1.2 - Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di dottorandi	8
Allegato 1.3 - Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di docenti e ricercatori	9
Allegato 1.4 - Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte del personale non docente	10
Allegato 2.1 - Format del Registro delle segnalazioni delle Facoltà	11
Allegato 2.2 - Format del Registro delle segnalazioni dei Dipartimenti	12
Allegato 2.3 - Format del Registro delle segnalazioni della Direzione Generale	13
Allegato 2.4 - Format del Registro dei reclami delle Facoltà	14
Allegato 2.5 - Format del Registro dei reclami dei Dipartimenti	15



Sommario

Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di definire le modalità a disposizione di studenti e studentesse, dottorande e dottorandi, professoresse e professori, ricercatrici e ricercatori e personale tecnico amministrativo per presentare segnalazioni e, per studentesse e studenti, dottorande dottorandi, avanzare reclami e le relative modalità di gestione da parte degli organi e delle strutture competenti dell'Università Telematica Pegaso.

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, l'Università Telematica Pegaso intende mettere a disposizione degli studenti e studentesse, dottorande e dottorandi, professoresse e professori, ricercatrici e ricercatori e personale tecnico amministrativo 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 delle studentesse e degli studenti e delle dottorande 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 dell'Università Telematica Pegaso.

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 tecnico-amministrativo 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 tecnico-amministrativo 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 delle studentesse e degli studenti iscritti ai CdS devono essere presentati compilando l'apposito modulo (Allegato 1.1) disponibile sul sito dell'Ateneo da trasmettere per posta elettronica alla Segreteria della Facoltà a cui afferisce il Corso di Studio (CdS) a cui risultano iscritti (gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie delle Facoltà sono riportati 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 Coordinatore dei CdS a cui risultano iscritti gli studenti che hanno presentato la segnalazione o il reclamo.

Le segnalazioni e i reclami dei dottorandi devono essere presentati compilando l'apposito modulo (Allegato 1.2) disponibile sul sito dell'Ateneo, da trasmettere per posta elettronica alla Segreteria del Dipartimento a cui afferisce il Corso di Dottorato di Ricerca (PhD) a cui risultano iscritti (gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie dei Dipartimenti sono riportati 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 Coordinamento del PhD a cui risultano iscritte/i le dottorande e i dottorandi che hanno presentato la segnalazione o il reclamo.

Le segnalazioni e i reclami delle studentesse e degli studenti iscritti ai corsi o master della SUAF - Pegaso devono essere presentati compilando l'apposito modulo (Allegato 1.1) disponibile sul sito dell'Ateneo da trasmettere per posta elettronica alla Segreteria della SUAF.

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

Le segnalazioni delle professoresse e dei professori e delle ricercatrici e dei ricercatori devono essere presentate compilando l'apposito modulo (Allegato 1.3) disponibile sul sito dell'Ateneo, da trasmettere per posta elettronica:

- per le segnalazioni relative a questioni che riguardano la didattica, alla Segreteria della Facoltà;
- per le segnalazioni relative a ricerca, terza missione/impatto sociale e aspetti organizzativi e gestionali, alla Segreteria del Dipartimento;

a cui afferiscono le professoresse e i professori e le ricercatrici e i ricercatori che le presentano (gli indirizzi di posta elettronica delle Segreterie delle Facoltà e dei Dipartimenti sono riportate in calce al modulo per la trasmissione).

Le Segreterie delle Facoltà e dei Dipartimenti deve darne comunicazione nel più breve tempo possibile e, comunque, al massimo entro tre giorni dal ricevimento rispettivamente al Preside della Facoltà o al Direttore del Dipartimento.

Le segnalazioni del Personale Tecnico Amministrativo devono essere presentate compilando l'apposito modulo (Allegato 1.4) disponibile sul sito dell'Ateneo, 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.

In questi casi la Segreteria della Facoltà e dei Dipartimenti danno 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 studentesse, dottorande e dottorandi, professoresse e professori, ricercatrici e ricercatori e personale tecnico amministrativo prese in considerazione devono essere registrate negli appositi registri elettronici rispettivamente delle Facoltà (Allegato 2.1), dei Dipartimenti (Allegato 2.2) e della Direzione Generale (Allegato 2.3).

I reclami di per studentesse e studenti, dottorande dottorandi presi in considerazione devono essere registrati nell'apposito registro elettronico rispettivamente delle Facoltà (Allegato 2.4) e dei Dipartimenti (Allegato 2.5).

È compito dei Coordinatori di CdS e di PhD, dei Presidi delle Facoltà e dei Direttori di Dipartimento, del Direttore Generale individuare l'organo, la struttura, la posizione di responsabilità che deve prenderli in carico.

È compito delle Segreterie delle Facoltà e dei Dipartimenti 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.

1. 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 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.

2. 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.

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 e i Direttori di Dipartimento rendicontano le segnalazioni gestite rispettivamente ai Consigli di Facoltà e ai Consigli 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 delle Facoltà:

- il Preside della Facoltà;
- la Commissione Paritetica Docenti-Studenti;
- i Coordinatori di CdS della Facoltà.

Hanno accesso al Registro delle segnalazioni e al Registro dei reclami dei Dipartimenti:

- il Direttore di Dipartimento;
- i componenti del GAV del Dipartimento
- i componenti del GAV del Dottorato

2. 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 studentesse e studenti

Modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di studentesse e 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/Corso/Master 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 della Facoltà alla quale afferisce il CdS al quale risulta iscritto chi presenta la segnalazione/il reclamo.

Le segnalazioni/I reclami degli studenti dei Master o Corsi di Formazione devono essere trasmesse/i per posta elettronica alla Segreteria SUAF

Di seguito sono riportati gli indirizzi della Segreteria SUAF dell'Università Telematica Pegaso:

- Segreteria della Facoltà ... : ..
- Segreteria SUAF

Allegato 1.2 - Moc

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 dottorande e 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 alla Segreteria del Dipartimento alla quale afferisce il PhD al quale risulta iscritto chi presenta la segnalazione/il reclamo.

Di seguito sono riportati gli indirizzi delle Segreteria dei Dipartimenti dell'Università Telematica Pegaso:

- Segreteria del Dipartimento ... : ...

Allegato 1.3 - Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di professoressa e professori e ricercatrici e ricercatori

Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte di professoressa e professori e ricercatrici e ricercatori

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

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

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

anche a nome di:

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

Segnalazione:

... *(testo)*

Data

Firma

Le segnalazioni di professoressa e professori, ricercatrici e ricercatori relative a questioni che riguardano la didattica devono essere trasmesse per posta elettronica alla Segreteria della Facoltà di appartenenza di chi presenta la segnalazione.

Di seguito sono riportati gli indirizzi delle Segreterie della Facoltà dell'Università Telematica Pegaso: Segreteria della Facoltà

Le segnalazioni di professoressa e professori, ricercatrici e ricercatori relative a ricerca, terza missione/impatto sociale e aspetti organizzativi e gestionali devono essere trasmesse per posta elettronica alla Segreteria del Dipartimento di appartenenza di chi presenta la segnalazione.

Di seguito sono riportati gli indirizzi delle Segreterie dei Dipartimenti dell'Università Telematica Pegaso: Segreteria del Dipartimento .



Allegato 1.4 - Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte del personale tecnico amministrativo

Modulo per la presentazione di segnalazioni da parte del personale tecnico amministrativo

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 Segreteria della Direzione Generale:

...



Allegato 2.1 - Format del Registro delle segnalazioni delle Facoltà

Registro delle segnalazioni della Facoltà ...

Segnalazione n. ... del ...

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

iscritto al ... *(se studentesse o studenti, riportare la denominazione del CdS)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e, se studentesse o studenti, CdS a cui risultano iscritti gli altri sottoscrittori della segnalazione o del reclamo / se docente o ricercatore, Facoltà a cui afferiscono le/gli altre/i sottoscrittrici e 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 dei Dipartimenti

Registro delle segnalazioni del Dipartimento ...

Segnalazione n. ... del ...

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

iscritto al ... *(se dottorande e dottorandi, riportare la denominazione del PhD)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e, se dottoranda o dottorando, PhD a cui risultano iscritti le/gli altre/i sottoscrittrici e sottoscrittori della segnalazione o del reclamo /se professoresse e professori, ricercatrici e ricercatori, Dipartimento a cui afferiscono le/gli altre/i sottoscrittrici e 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 della Direzione Generale

Registro delle segnalazioni della Direzione Generale

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 delle/degli altre/i sottoscrittrici e 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 2.4 - Format del Registro dei reclami delle Facoltà

Registro dei reclami della Facoltà ...

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 le/gli altre/i sottoscrittrici e 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 2.5 - Format del Registro dei reclami dei Dipartimenti

Registro dei reclami del Dipartimento ...

Reclamo n. ... del ...

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

iscritto al ... *(PhD)*

anche a nome di:

... *(riportare Cognome e Nome e CdS/PhD a cui risultano iscritti le/gli altre/i sottoscrittrici e sottoscrittori 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 ...

...