



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
LINK

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

A CURA DEL PRESIDIO DI QUALITÀ DI ATENEO

Edizione	I
Revisione	I
Elaborato da	Gruppo di lavoro PQA
In data	Gennaio-Febbraio 2024
Approvato da	Presidio di Qualità
In data	5 marzo 2024

Sommario

Scopo del documento	p. 2
1. Tipologie di segnalazioni e reclami	p. 2
2. Segnalazioni relative al processo formativo e attività connesse, alla ricerca, l'erogazione del servizio, il rispetto del codice etico e la gestione amministrativa	p. 3
3. Help Desk e segnalazioni tecnico informatiche	p. 4
4. Ulteriori canali per segnalazioni e reclami	p. 5

*Le presenti Linee sono elaborate dal Presidio di Qualità di Ateneo nell'ambito della cornice delle **Linee Guida Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi «Link Campus University»**, approvate con delibera del Consiglio di Amministrazione del 16 ottobre 2023.*

Scopo del documento

Il presente documento ha lo scopo di illustrare le modalità che possono essere utilizzate da studenti, docenti, tutor, referenti didattici e personale tecnico-amministrativo (PTA) per segnalare problemi o inoltrare reclami.

L'Ateneo deve garantire la disponibilità di procedure per gestire segnalazioni e reclami di studenti, docenti, tutor, referenti didattici e PTA e assicurare che tali procedure siano facilmente accessibili e consentano di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e le proposte di miglioramento, assicurando, inoltre, l'analisi dei problemi rilevati e delle loro cause.

Nella prima sezione del documento sono descritte le tipologie di segnalazioni e reclami e le modalità della loro gestione. Nei paragrafi successivi sono indicate le modalità per presentare le segnalazioni e reclami (paragrafo 1), le segnalazioni relative al processo formativo e attività connesse, alla ricerca, l'erogazione del servizio, il rispetto del codice etico e la gestione amministrativa (paragrafo 2), il servizio Help Desk e la gestione delle segnalazioni tecnico informatiche (paragrafo 3), nonché gli ulteriori canali per segnalazioni e reclami, inclusi i contatti con Rettore e Direttore Generale (paragrafo 4).

1. Tipologie di segnalazioni e reclami

Le tipologie di segnalazioni e reclami possono riguardare:

1. il processo formativo e le attività connesse, la ricerca, l'erogazione del servizio, il rispetto del codice etico e la gestione amministrativa;
2. aspetti tecnici o tecnologici.

Le segnalazioni e i reclami relativi al punto 1) provenienti da studenti, docenti, tutor e PTA possono essere effettuate ai rispettivi centri di competenza oppure tramite segnalazione all'indirizzo email: segnalazioni@unilink.it, come illustrato nel paragrafo 2 delle presenti Linee Guida.

Le segnalazioni relative al punto 2) provenienti da studenti sono essere dirette ai tutor e referenti didattici. Le segnalazioni relative al punto 2) provenienti da docenti, tutor e personale TA sono riportate dagli interessati al servizio Help Desk (collegato all'intervento dei Sistemi Informativi). Le segnalazioni che trovano diretta soluzione attraverso l'intervento dei referenti o dell'Help Desk non vengono registrate, mentre gli interventi dei Sistemi Informativi sono tracciati.

Qualora le segnalazioni e i reclami non trovassero risoluzione attraverso i canali sopra elencati, studenti, docenti, tutor e personale TA possono rivolgersi al Rettore o al Direttore Generale.

2. Segnalazioni relative al processo formativo e attività connesse, alla ricerca, l'erogazione del servizio, il rispetto del codice etico e la gestione amministrativa

Le segnalazioni e i reclami relativi al punto 1) provenienti da docenti, tutor e PTA possono essere effettuate ai rispettivi centri di competenza. In particolare, i docenti possono rivolgere osservazioni, reclami e proposte di miglioramento direttamente alla Segreteria di Direzione, alla Direzione Didattica o ai Coordinatori dei Corsi di Studio, che rappresentano un loro punto di riferimento e recepiscono le loro proposte e segnalazioni sia collegialmente (ad esempio durante i Consigli dei CdS), che individualmente, e le riportano, dove opportuno, alla Governance. I tutor possono rivolgere segnalazioni e reclami alle proprie figure di coordinamento o ai referenti delle sedi. Il PTA può rivolgere segnalazioni e reclami alle figure di coordinamento degli uffici, che le riportano, dove opportuno, alla Direzione.

Le segnalazioni e i reclami degli studenti possono essere rivolte ai Tutor o ai Referenti Didattici. Le segnalazioni e i reclami che non trovano diretta soluzione con l'intervento del tutor o dei referenti possono essere riportate alle Segreterie Studenti.

In caso di dubbio sul centro di competenza o sulla tematica di competenza, le segnalazioni relative al punto 1) possono essere inoltrate all'indirizzo email: segnalazioni@unilink.it (Servizio Segnalazioni e Reclami) che provvederà alla presa in carico e inoltrerà la segnalazione o il reclamo agli uffici competenti.

Il Servizio Segnalazioni e Reclami garantisce la presa in carico delle segnalazioni, ne verifica la fondatezza, le assegna all'organo/ente/responsabile di competenza di gestione per assicurare, al segnalante, una risposta in tempi definiti.

Le segnalazioni e i reclami devono riportare chiaramente il nominativo di chi li ha effettuati, non sono prese in considerazione segnalazioni anonime o provenienti da persone diverse da quella direttamente interessata dalla segnalazione (in entrambi i casi, il Servizio Segnalazioni e Reclami risponde all'e-mail in arrivo, spiegando il motivo della non presa in carico della segnalazione).

L'Ateneo adotta ogni misura volta a prevenire ogni forma di discriminazione o penalizzazione del segnalante.

Tutte le informazioni devono essere trattate in maniera confidenziale e riservata. Questo stesso principio va applicato anche nei confronti di eventuali soggetti citati all'interno delle segnalazioni e dei reclami.

Nel caso i responsabili della procedura vengano a conoscenza dell'esistenza di gravi violazioni del codice etico o violazioni di legge, hanno l'obbligo di informare immediatamente gli organi competenti in Ateneo e segnatamente al CTO e al Direttore Generale.

La procedura di gestione della segnalazione e dei reclami tramite il Servizio Segnalazioni e Reclami prevede le seguenti fasi:

- Presa in carico: viene inviata un' e-mail al richiedente con la conferma di presa in carico della problematica segnalata. Eventualmente, il Servizio Segnalazioni e Reclami identifica l'ufficio o lo specifico soggetto a cui fa riferimento la segnalazione e trasferisce la richiesta. Viene inoltre data al

- segnalante indicazione dell'ufficio o del servizio competente a cui rivolgersi.
- Accertamento e gestione: l'ufficio preposto verifica la rilevanza e la fondatezza della segnalazione ricevuta, assicurandosi che la segnalazione sia circostanziata e motivata. Non vengono prese in considerazione le segnalazioni che non riportino l'indicazione di fatti precisi e verificabili. In questi ultimi casi, sarà data notizia al segnalante della necessità di maggiori dettagli o della valutazione di infondatezza o non rilevanza della sua segnalazione indicando in modo sintetico, chiaro ed esauriente le motivazioni del rifiuto. Infine, l'ufficio o lo specifico soggetto a cui fa riferimento la segnalazione si attiva per la risoluzione della problematica.
 - Recall ed Esito: entro 60 giorni lavorativi, il Servizio Segnalazioni e Reclami contatta il segnalante per verificare la risoluzione del problema. Laddove la segnalazione non si sia chiusa con successo, il Servizio Segnalazioni e Reclami provvederà a sollecitare i servizi competenti. Anche il segnalante può effettuare un recall agli uffici o soggetti identificati nelle precedenti fasi o al Servizio Segnalazioni e Reclami a cui era stata inoltrata la prima richiesta, che provvederà ad una ulteriore verifica con i soggetti preposti.
 - Procedura di chiusura della segnalazione: a conclusione del procedimento, il Servizio Segnalazione e Reclami registra la risoluzione della segnalazione, e provvede all'archiviazione della pratica.

Alla fine di ogni anno accademico, all'Ateneo viene fornito, per ogni docente, tutor, referente didattico e personale tecnico-amministrativo (PTA), un report delle segnalazioni pervenute tramite il Servizio Segnalazione e Reclami, classificate a seconda della categoria della segnalazione stessa (ad es. CdS, categoria della richiesta (didattica, esami, servizi, ecc.), ordine temporale, ecc...).

Nel caso perdurino le problematiche, la pratica può essere trasferita alla Direzione Generale per un ulteriore intervento, in cui trovano applicazione i principi previsti per i procedimenti disciplinari.

3. Help Desk e segnalazioni tecnico informatiche

Gli studenti possono segnalare problematiche tecniche, legate alla funzionalità del sito o alla necessità di supporto informatico, contattando il proprio Referente Didattico o tutor, il quale, qualora non riesca a risolvere direttamente il problema, potrà segnalarlo all'Ufficio Help Desk. I docenti, tutor, referenti didattici e PTA possono segnalare problematiche tecniche-informatiche, legate alla funzionalità del sito o alla necessità di supporto informatico, contattando l'Ufficio Help Desk.

La procedura di gestione della segnalazione da parte dell'Help Desk prevede le seguenti fasi:

1. Presa in carico: viene inviata un'e-mail al richiedente con la conferma di presa in carico della problematica segnalata.
2. Accertamento: l'Help Desk verifica la segnalazione ricevuta e ne individua le cause.
3. Gestione: a seconda della tipologia di problema rilevato, l'Help Desk:

- a. provvede alla risoluzione diretta della problematica e informa il segnalante;
 - b. quando necessario, richiede un ulteriore intervento del personale dei Sistemi Informativi e informa il richiedente;
 - c. se la problematica rilevata è di competenza di un determinato ufficio (ad esempio la Segreteria Docenti o Studenti, legata quindi a questioni amministrative), indica al richiedente di contattare gli specifici uffici.
4. Chiusura della segnalazione: dopo 60 gg, l'Help Desk provvede alla verifica della risoluzione del problema, in caso di esito positivo, chiudendo la pratica. La relativa informativa viene trasferita al Servizio Segnalazioni e Reclami, che provvederà all'archiviazione.

La tempistica di risoluzione dipende dalla natura del problema rilevato.

4. Ulteriori canali per segnalazioni e reclami

Qualora le segnalazioni e i reclami non trovassero risoluzione attraverso i canali sopra elencati, studenti, docenti, tutor e personale TA possono rivolgersi al Rettore o al Direttore Generale.

Rettore o Direttore Generale

Studenti, docenti, tutor e personale TA possono rivolgersi al Rettore o al Direttore Generale per segnalazioni di fatti gravi. Le segnalazioni possono essere inviate tramite mail all'indirizzo del Rettore (rettore@unilink.it) oppure alla Direzione Generale (direzione.generale@unilink.it) specificando il tema della segnalazione/reclamo.