



**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI,
DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI**

LINK CAMPUS UNIVERSITY

Sommario

Introduzione	3
Ambito di applicazione	3
Procedura e gestione delle segnalazioni	4
Valutazione preliminare e fase istruttoria.....	4
Deliberazione e chiusura del procedimento.....	6
Termini.....	6
Rendicontazione delle segnalazioni	6
Diagramma di flusso.....	7

Introduzione

Il presente documento si pone l'obiettivo di definire una procedura idonea a garantire chiari canali informativi per la ricezione, l'analisi e il trattamento di reclami, segnalazioni e suggerimenti provenienti, anche in forma anonima, da parte degli studenti dell'Università degli Studi Link Campus University (di seguito anche solo "LCU") al fine dell'individuazione, da parte della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (di seguito anche solo "Commissione"), delle attività necessarie alla loro corretta gestione. Infatti, come previsto dall'art. 3, co. b) del "Regolamento per il funzionamento della Commissione Paritetica Docenti-Studenti dell'Università degli Studi Link Campus University", rientra tra le funzioni della Commissione il monitoraggio del funzionamento delle attività di servizio garantite agli studenti dai docenti e ricercatori, nonché la raccolta delle segnalazioni provenienti dagli studenti stessi, al fine di evitare che i servizi offerti da LCU possano risultare inferiori alle aspettative dei discenti, utenti finali dell'Ateneo.

La procedura qui descritta si intende parte integrante del sistema di assicurazione della qualità di LCU ed è improntata al rispetto dei principi di legalità, buon andamento, imparzialità, leale collaborazione, riservatezza, segreto d'ufficio, rispetto della persona, non discriminazione.

I soggetti segnalanti sono tutelati contro ogni forma di discriminazione, penalizzazione e ritorsione.

La procedura consente e garantisce l'anonimato/riservatezza del segnalante e del contenuto della sua segnalazione.

La Commissione garantisce, altresì, al soggetto segnalante, ove identificabile, il puntuale riscontro sull'esito della segnalazione, attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal segnalante stesso.

Ambito di applicazione

La procedura di seguito descritta è prevalentemente relativa alle segnalazioni, presentate alla Commissione, in materia di svolgimento delle attività didattiche, con particolare riferimento a orari, calendari delle lezioni e degli esami, adeguatezza e completezza delle informazioni nel sito web, strutture e logistica, coerenza dei contenuti dell'insegnamento rispetto al programma presentato, efficienza delle procedure on-line.

Le segnalazioni il cui oggetto esuli dall'ambito di applicazione della presente procedura sono inoltrate all'Ufficio Relazioni Esterne e di ciò viene data comunicazione al segnalante, ove conosciuto.

Procedura e gestione delle segnalazioni

Le attività in cui si articola il processo gestionale delle segnalazioni sono:

- ricezione;
- valutazione preliminare;
- istruttoria;
- deliberazione e chiusura del procedimento.

Per quanto attiene alle modalità di presentazione delle segnalazioni, la procedura prevede che queste possano essere presentate alla Commissione attraverso comunicazione scritta da inviare via e-mail all'indirizzo istituzionale di posta elettronica della Commissione (cpds@stud.unilink.it).

Ad ogni modo, la presentazione di segnalazioni secondo quest'ultima modalità non preclude all'utente la possibilità di utilizzare idonei canali preliminari di segnalazione (colloquio diretto o telefonico).

In particolare, per quanto attiene a esigenze di supporto, informazioni ed eventuali reclami legati alla quotidianità della vita universitaria, gli studenti hanno l'opportunità di rivolgersi, in via preliminare, alla figura degli Angels di Ateneo: questi ultimi, agendo da primo filtro, forniscono risposte, quantomeno interlocutorie, ed eventuali proposte di soluzione alle segnalazioni di lieve entità; tuttavia, qualora i reclami, rappresentati agli Angels di Ateneo, contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, sarà richiesto all'utente che ha effettuato la segnalazione di formalizzare la stessa, rivolgendosi alla Commissione Paritetica Docenti-Studenti.

La Commissione assegnerà alle segnalazioni ricevute un numero di protocollo e un numero progressivo.

Nel caso di segnalazione non anonima, viene comunque garantita la riservatezza dell'identità del segnalante.

Valutazione preliminare e fase istruttoria

Dalla data di assegnazione del numero progressivo, la Commissione procede, nel termine massimo di 15 giorni, ad una valutazione preliminare delle segnalazioni

ricevute al fine di valutarne la rilevanza e la non manifesta infondatezza; a tal fine, la Commissione verifica che la segnalazione, benché eventualmente anonima, sia circostanziata, motivata e rientrante nel proprio ambito di competenza.

In caso di esito positivo della valutazione preliminare, la segnalazione viene ammessa alla successiva fase istruttoria.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni che riportino l'indicazione di fatti generici, confusi e/o abbiano contenuto palesemente diffamatorio. In questi ultimi casi, se la segnalazione è nominativa, sarà data notizia al segnalante della valutazione di manifesta infondatezza o non rilevanza della segnalazione indicando in modo sintetico, chiaro ed esauriente le motivazioni del rigetto.

L'istruttoria delle segnalazioni che non abbiano carattere generale è svolta dalla Commissione, coadiuvata dal docente e dallo studente rappresentanti, all'interno della Commissione stessa, il CdS interessato e da un altro studente individuato dal Coordinatore della Commissione. Uno dei componenti assume le funzioni di Segretario verbalizzante.

Le segnalazioni di carattere generale sono demandate all'esame della Commissione.

Nel corso dell'istruttoria, la Commissione ascolta separatamente tutti gli interessati, che possono far pervenire le proprie osservazioni entro un congruo termine.

Al fine di delineare una completa definizione delle attività necessarie ad una efficace gestione delle segnalazioni, la Commissione ne inoltra il contenuto all'ufficio o agli uffici competenti a conoscere la questione, nonché all'eventuale soggetto direttamente interessato, garantendo la riservatezza del segnalante, ove nominativo.

Ciascuna struttura, una volta ricevute le segnalazioni da parte della Commissione, dovrà prenderle in carico e, nel rispetto delle proprie competenze, procedere all'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.

Qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi, per cui non è possibile procedere a un intervento risolutivo immediato, la struttura competente pianifica l'intervento da eseguire fornendo entro 30 giorni alla Commissione i termini, le motivazioni e il contenuto dello stesso. In questo caso, i termini di conclusione della procedura saranno estesi per un periodo di non oltre 30 (trenta) giorni.

Nei casi in cui l'istruttoria si concluda con una pronta ed efficace definizione della questione, attraverso la messa a punto di azione correttiva da parte della struttura interessata, non si dà luogo alla successiva deliberazione della Commissione, procedendo in via diretta alla chiusura del relativo procedimento.

Negli altri casi, la Commissione porta a termine l'istruttoria, entro il termine massimo di 45 giorni dall'acquisizione della segnalazione al protocollo, redigendo il relativo

verbale e riunendosi per la deliberazione, tenendo conto delle proposte di intervento ricevute da parte delle strutture coinvolte.

Dell'esito viene data comunicazione al segnalante a mezzo di posta elettronica.

Deliberazione e chiusura del procedimento

Completata la fase istruttoria, la Commissione adotta una decisione che viene comunicata senza indugio alle parti interessate ed al Coordinatore del CdL per l'adozione dei eventuali azioni correttive specifiche.

La pubblicazione del verbale della Commissione deve avvenire nel rispetto della riservatezza di tutti i soggetti interessati e la segnalazione deve essere identificata attraverso il numero progressivo ad essa attribuito.

Laddove, nell'ambito della fase istruttoria, siano accertate rilevanti irregolarità, la Commissione procederà a segnalarne il contenuto al Coordinatore del Corso di Studio, al Presidente della Scuola ed eventualmente al Rettore.

Termini

L'intero procedimento dovrà esaurirsi entro il termine di 60 (sessanta) giorni dal suo avvio. In casi eccezionali, adeguatamente motivati, il Coordinatore della Commissione potrà avvalersi di un ulteriore periodo di non oltre 30 (trenta) giorni, alla scadenza del quale il procedimento dovrà in ogni caso trovare definizione.

Rendicontazione delle segnalazioni

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti è tenuta 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.

Annualmente la Commissione redige un report sull'andamento delle segnalazioni, evidenziando quelle più frequenti, al fine di procedere a una revisione delle criticità più significative, e formulare eventualmente suggerimenti e/o proposte migliorative da sottoporre agli organi di governo.

Diagramma di flusso

