



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
GIUSTINO FORTUNATO**

D.M. 13 aprile 2006 - G.U. n° 104 del 6/5/2006 - TELEMATICA

LINEA GUIDA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI PQA 26 APRILE 2017

PREMESSA

Si riporta nella presente Linee Guida, redatta dal Presidio di Qualità di Ateneo (PQA), la procedura per la presa in carico e gestione dei reclami da parte degli Studenti.

DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA DI PRESA IN CARICO E GESTIONE DEI RECLAMI

- 1- Lo Studente deposita il reclamo:
 - cartaceo presso l'ufficio reclami (UR) le cui funzioni saranno svolte dagli Uffici di Segreteria e Orientamento;
 - via email all'indirizzo orientamento@unifortunato.eu;
 - mediante una sezione "Reclami" in piattaforma di prossima implementazione.
- 2- L'UR analizza il reclamo entro al massimo 5 giorni lavorativi e lo classifica come di seguito:
 - a. Reclamo di natura amministrativa
 - b. Reclamo di natura didattica
 - i. Individuazione del corso di laurea
 - ii. Individuazione della materia relativa al corso di laurea se presente nel reclamo
- 3- Dopo l'analisi di cui al punto 2, l'UR inoltra via email il reclamo al:
 - a. direttore amministrativo in caso di reclamo di cui al punto 2.a, il quale contatterà il personale amministrativo coinvolto nel reclamo
 - b. responsabile del corso di laurea in caso di reclamo di cui al punto 2.b il quale:
 - i. contatterà il docente titolare della materia in caso di reclamo di cui al punto 2.b.ii avendo cura di mantenere l'anonimato dell'autore della segnalazione
 - ii. porterà all'attenzione del consiglio di corso di laurea in caso di reclamo di cui al punto 2.b.i qualora la criticità non riguardasse una materia nello specifico ma l'intero corso di laurea
- 4- Dopo l'inoltro di cui al punto 3, l'UR invia una email allo Studente che ha presentato il reclamo entro massimo 7 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo attestando:
 - a. L'avvenuta presa in carico del reclamo
 - b. Il destinatario del reclamo di cui ai punti 3.a o 3.b
- 5- L'UR inoltra l'email di cui ai punti 3 e 4 al PQA

- 6- Il destinatario dell'inoltro di cui al punto 3 entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo invia una email al PQA in merito a:
- a. La criticità emersa
 - b. La potenziale soluzione
 - c. I tempi di risoluzione della criticità mediante l'applicazione della potenziale soluzione di cui al punto 6.b
- 7- Il PQA entro 10 giorni lavorativi valuta se:
- a. inviare allo Studente una email attestante una delle seguenti opzioni:
 - i. l'avvenuto superamento della criticità oggetto del reclamo
 - ii. l'implementazione di una procedura atta a superare la criticità oggetto del reclamo e le relative tempistiche
 - b. convocare lo Studente per un colloquio
 - c. convocare il docente o l'addetto tecnico amministrativo di cui al punto 3 per un colloquio
 - d. suggerire azioni correttive immediate al/alla:
 - i. struttura tecnico amministrativa
 - ii. responsabile del corso di laurea
- 8- il PQA per ciascun reclamo pervenuto crea un file con tutta la documentazione ovvero:
- a. reclamo pervenuto di cui al punto 1
 - b. inoltro da parte dell'ufficio preposto al responsabile di cui al punto 3
 - c. risposta allo studente dell'avvenuta presa in carico e gestione del reclamo 4
 - d. proposta di soluzione da parte del responsabile di cui al punto 6
 - e. descrizione delle operazioni effettuate dal PQA di cui al punto 7 con relativa documentazione a supporto
 - i. email inviate dal PQA
 - ii. verbali degli incontri convocati dal PQA
- 9- Il PQA, dopo 20 giorni lavorativi, monitora l'attuazione delle eventuali azioni correttive suggerite di cui al punto 7 e redige un verbale in merito al monitoraggio evidenziando l'esito dell'audit, ovvero:
- a. L'eventuale superamento della criticità e la rispettiva chiusura del file
 - b. Il persistere della criticità e l'eventuale ulteriore azione correttiva. In tal caso si rimanda ai punti 7, 8 e 9 della procedura fino alla eliminazione della criticità di cui al punto 9.a
 - c. Il persistere della criticità e la mancanza di una soluzione operativa in tempi brevi. In tal caso il PQA descrive nel dettaglio la criticità rilevata e non risolvibile alla data di valutazione motivandola (ad esempio per carenza di personale, risorse o strumenti) e porta il problema

all'attenzione degli organi competenti per prendere opportuni provvedimenti nel futuro prossimo.

- 10- Tutti gli output di tale procedura sono riportati nel report annuale delle attività del PQA in riferimento alla gestione dei reclami.