



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEO

Linee guida per la gestione di osservazioni, reclami, proposte di miglioramento delle studentesse e degli studenti, dottorande e dottorandi, docenti, personale tecnico- amministrativo e di biblioteca

Versione n. 01

(Approvato nella riunione del Presidio della Qualità del 12 febbraio 2024)

Pubblicate sul portale di Ateneo, sezione Qualità - Presidio della Qualità



Indice

1. PREMESSA	3
2. MODALITA' DI INVIO.....	3
2.1. OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INVIATE TRAMITE I CANALI DEDICATI.....	3
2.2. OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INVIATE ATTRAVERSO FORM ONLINE.....	5
3. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	5
3.1. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INVIATE TRAMITE I CANALI DEDICATI	5
4. MONITORAGGIO DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO.....	8
5. TUTELA DELLA PRIVACY	8



1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di illustrare le modalità di presentazione di osservazioni, reclami, proposte di miglioramento (di qui in avanti “**segnalazioni**”) che possono provenire dal corpo studentesco (studentesse, studenti, dottorande/i), dalle/dai docenti e dal personale tecnico-amministrativo (PTA) e di biblioteca (TAB) dell’Ateneo e definire le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte delle strutture interessate.

Con l’espressione “**osservazioni e proposte di miglioramento**” si intendono le segnalazioni su problematiche generali di cui il soggetto ha avuto esperienza diretta, ma che coinvolgono una collettività più ampia o proposte e suggerimenti generali per migliorare la qualità dei servizi universitari.

Con il termine “**reclami**” si intendono quei rilievi formali su fatti o comportamenti ritenuti inappropriati e che riguardano il mancato o cattivo esercizio di una funzione di competenza dell’Ateneo (amministrazione, didattica, ricerca, ecc.) e rispetto ai quali la/il ricorrente può sentirsi danneggiato.

Il presente documento suddivide la gestione delle osservazioni, reclami, proposte di miglioramento a seconda che coinvolgano le strutture di garanzia centrali o i Corsi di Studio (CdS). Per quanto riguarda le segnalazioni afferenti ai CdS, l’Università di Urbino adotta una modalità di gestione sperimentale attraverso la creazione di uno specifico *form* online, il quale vede coinvolti in una prima fase i singoli CdS. Tale modalità sarà poi estesa a tutte le altre strutture di Ateneo.

2. MODALITA’ DI INVIO

Il corpo studentesco, le/i docenti e il personale tecnico-amministrativo e di biblioteca, utilizzando le credenziali fornite dall’Ateneo per i servizi autenticati, possono inviare segnalazioni tramite più canali. Le modalità di presentazione di suddette tipologie sono indicate di seguito.

2.1. OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INVIATE TRAMITE I CANALI DEDICATI

Le segnalazioni possono essere inviate, tramite i canali dedicati, alle strutture di garanzia centrali che provvederanno in tempi brevi a dare riscontro dell’osservazione, del reclamo o della proposta di miglioramento.

Oggetto della segnalazione	Soggetto segnalante	Responsabile della gestione della segnalazione
Segnalazioni riguardanti apparecchiature, software e servizi informatici (ad esempio posta elettronica, collegamento Wifi, servizi on-line)	Corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca	Help desk https://www.uniurb.it/studiconnoi/servizi-agli-studenti/help-desk Le segnalazioni possono essere inviate attraverso l’apertura di un apposito ticket al seguente indirizzo https://helpme.uniurb.it/
Casi di mobbing, di molestie sessuali o morali o, più in generale, discriminazioni, che hanno luogo nell’ambiente di lavoro o di studio dell’Ateneo	Corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca	Consigliere di fiducia https://www.uniurb.it/ateneo/utilita/servizi-alla-persona/consigliere-di-fiducia



		Le segnalazioni possono essere inviate tramite email all'indirizzo consigliere.fiducia@uniurb.it
Situazioni di disagio psicologico correlato all'attività di studio/ricerca/lavoro, che violano il codice di condotta	Corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca	Sportello di ascolto https://www.uniurb.it/ateneo/utilita/servizi-alla-persona/sportelloascolto Le segnalazioni possono essere inviate tramite email all'indirizzo sportello.ascolto@uniurb.it
Segnalazioni relative alla garanzia delle pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni	Corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca	Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità, la Valorizzazione del Benessere di Chi Lavora e contro le Discriminazioni (CUG) https://www.uniurb.it/ateneo/governance/organi-consultivi-e-di-garanzia/comitato-unico-di-garanzia-per-le-pari-opportunita-la-valorizzazione-del-benessere-di-chi-lavora-e-contro-le-discriminazioni Le segnalazioni possono essere inviate tramite email all'indirizzo segreteria.cug@uniurb.it
Informazioni riguardo disabilità o DSA	Corpo studentesco	Ufficio Inclusione e Diritto allo Studio https://www.uniurb.it/studiconnoi/studenti/studenti-con-disabilita/contatti Le segnalazioni possono essere inviate tramite email all'indirizzo ufficio.inclusione@uniurb.it
Informazioni riguardanti la didattica del Corso di Studio a cui si è iscritti e il proprio percorso formativo	Corpo studentesco	Tutorato https://www.uniurb.it/studiconnoi/servizi-agli-studenti/tutorato/contatta-i-tutor Le segnalazioni possono essere inviate tramite email agli studenti Tutor , i cui contatti si trovano nella pagina web "Servizi agli studenti" alla voce contatta i tutor
Segnalazioni finalizzate al miglioramento della qualità del Corso di Studio a cui si è iscritti	Corpo studentesco	Rappresentanze studentesche https://www.uniurb.it/studiconnoi/studenti/rappresentanza-studentesca



		Le segnalazioni possono essere inviate tramite email alle/ai rappresentanti delle studentesse e degli studenti i cui nominativi e contatti si trovano nella pagina web del CdS alla voce "Organizzazione del corso di studio" e ai rappresentanti che presiedono alle rispettive Commissioni Paritetiche Docenti e Studenti (CPDS).
--	--	---

2.2. OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INViate ATTRAVERSO FORM ONLINE

Le osservazioni, i reclami e le proposte di miglioramento provenienti dal corpo studentesco, dalle/dai docenti e dal personale tecnico-amministrativo e di biblioteca possono essere inviate, anche in forma anonima, attraverso la compilazione di un apposito *form* online raggiungibile dalla pagina web di ciascun Corso di Studio.

Il *form* in questione contiene alcune semplici sezioni che contengono la dichiarazione di:

- a. categoria di appartenenza (studentessa, studente; Docente, PTA/TAB, Altro)
- b. indirizzo e-mail (non obbligatorio - solo nel caso in cui il segnalante non voglia rimanere anonimo)
- c. oggetto della segnalazione (didattica, organizzazione, strutture e servizi, altro)
- d. testo della segnalazione (campo aperto).

Per garantire una gestione tempestiva delle segnalazioni, è stato attivato il plugin "FORM NOTIFICATIONS" che invia automaticamente una e-mail ad un indirizzo prestabilito appena una nuova segnalazione viene inserita. Ogni CdS si dovrà dotare di una e-mail apposita che corrisponderà ad un Google groups al quale apparterranno le figure responsabili della gestione delle segnalazioni individuate da ogni Cds.

Al fine di garantire un utilizzo consapevole e diffuso del sistema di segnalazioni, il *form* verrà linkato in evidenza nella home page del sito istituzionale di ogni CdS. Si consiglia, inoltre, di dare apposita comunicazione del *form* negli incontri con studentesse e studenti, in aula durante le lezioni, in eventuali canali utilizzati dal CdS.

3. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

3.1. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INViate TRAMITE I CANALI DEDICATI

Le osservazioni, i reclami e le proposte di miglioramento inviate direttamente alle strutture di garanzia competenti prevedono quattro fasi: ricezione; gestione; risposta; monitoraggio.

Ricezione

Le strutture procedono preliminarmente a valutare la fondatezza e rilevanza delle segnalazioni rispetto ai propri compiti, purché siano circostanziate e sufficientemente motivate. Non vengono prese in considerazione le segnalazioni che, oltre a non possedere le caratteristiche sopra citate, contengono fatti generici, confusi o palesemente diffamatori. In questo caso l'iter gestionale termina immediatamente e la segnalazione viene contrassegnata come "non fondata".



Gestione

Ogni struttura, una volta ricevute le segnalazioni, dovrà prenderle in carico e, nel rispetto delle proprie competenze, procedere con l'adozione di specifiche azioni migliorative che tendano a eliminare il disservizio segnalato o dar seguito alla segnalazione ricevuta.

Qualora sia necessario un coordinamento con altri Uffici dell'Ateneo, rimane in capo alla struttura destinataria della segnalazione la responsabilità dell'esito delle azioni.

È importante che tutte le componenti delle strutture coinvolte siano sensibilizzate a collaborare con il soggetto incaricato di occuparsi della richiesta e non ostacolino il processo.

Risposta

La risposta al segnalante è fornita a mezzo posta elettronica nel più breve tempo possibile. Nel caso di reclami, l'iter gestionale prevede che la risposta sia data entro 30 giorni decorrenti dalla data di arrivo della segnalazione stessa. In casi eccezionali, è possibile avvalersi di un ulteriore periodo massimo di 30 giorni, alla scadenza del quale il procedimento di reclamo deve in ogni caso trovare definizione. In caso di impossibilità oggettiva di risoluzione del problema, la risposta deve comunque motivarne le cause. Della chiusura del procedimento e del relativo esito viene data idonea comunicazione alla/al segnalante e ad altre/i eventuali dirette/i interessate/i.

Laddove una struttura che riceve una segnalazione, suggerimento o reclamo ritiene che non sia in tutto o in parte di sua competenza, è buona regola fornire comunque una risposta che aiuti la/il ricorrente a individuare il giusto interlocutore.

Monitoraggio

Ogni organo o struttura coinvolta è tenuta a documentare le segnalazioni ricevute 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. A tal fine, deve predisporre un apposito documento in cui deve essere sempre dato riscontro delle segnalazioni ricevute e delle azioni messe in campo, con individuazione delle specifiche responsabilità, delle azioni intraprese e delle scadenze.

3.2. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INVIATE ATTRAVERSO FORM ONLINE AI CORSI DI STUDIO

Ogni Corso di Studio deve dotarsi di una procedura per gestire efficacemente osservazioni, reclami, proposte di miglioramento provenienti dalle parti interessate (corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca). Pertanto, è opportuno che ogni CdS individui, anzitutto, una **figura o struttura responsabile** della prima analisi e dello smistamento delle osservazioni, reclami e proposte di miglioramento inviate attraverso *form* online. Essa svolge una prima importante funzione di filtraggio delle segnalazioni: dovrà indirizzare le comunicazioni ricevute in modo appropriato, tener traccia dello stato di avanzamento e informare i soggetti interessati.

Le attività in cui si articola il processo gestionale delle segnalazioni e dei reclami inviati attraverso la compilazione del *form* online prevedono sei fasi: compilazione; ricezione; attribuzione; gestione e messa in opera di interventi correttivi; esito della segnalazione e comunicazione della risposta; monitoraggio.



Compilazione

Tutte le segnalazioni inviate tramite *form* online vengono registrate attraverso la compilazione di un apposito modulo. Il modulo prevede una serie di campi che la/il segnalante è chiamato a riempire, scegliendo l'opzione più appropriata. Tutte le segnalazioni sono opportunamente registrate e codificate attraverso un'apposita procedura informatizzata. Per avere un riscontro rispetto alla sua segnalazione, il soggetto potrà decidere se lasciare il proprio indirizzo e-mail o inviare la segnalazione in forma anonima.

Ricezione

Tutte le segnalazioni inviate attraverso il sistema del *form* online vengono ricevute dalla figura/struttura responsabile della loro gestione individuata all'interno del CdS. La figura/struttura responsabile valuta la fondatezza e rilevanza delle segnalazioni, assicurandosi che tale segnalazione sia circostanziata e motivata e che non contenga fatti generici, confusi o palesemente diffamatori. In quest'ultimo caso l'iter gestionale termina immediatamente e la segnalazione viene contrassegnata come "non fondata". Il responsabile si impegna altresì a garantire la necessaria riservatezza della/del segnalante e di tutte le altre persone eventualmente coinvolte nella procedura.

Attribuzione

La figura responsabile, una volta valutata la segnalazione come circostanziata e motivata, provvede all'attribuzione della segnalazione al soggetto interessato. Nel caso di osservazioni, reclami, proposte di miglioramento che riguardano competenze che non possono essere gestite direttamente dai Corsi di Studio o dai Dipartimenti di afferenza, si provvederà a inviarle all'ufficio competente. Nel caso in cui ci si trovi di fronte a segnalazioni di competenza dei Corsi di Studio, la figura responsabile provvede a contattare direttamente i soggetti individuati all'interno dei CdS di afferenza. Nel caso in cui la segnalazione riguardi aspetti generali della didattica e delle strutture didattiche, sarà la/il Presidente della Scuola a prenderla in carico, valutando la possibile soluzione e mettendo in opera gli interventi correttivi in autonomia o coinvolgendo la/il Referente del CdS. Nel caso la segnalazione investa aspetti più ampiamente connessi alla qualità della didattica del Corso di Studio o con evidenti o potenziali ricadute su di essa, la/il Referente del Cds valuta la possibile soluzione e mette in opera gli interventi correttivi in autonomia o di concerto con il Gruppo di Riesame (GdR) e processi Assicurazione della Qualità (AQ) del CdS interessato dalla segnalazione. Il Gruppo di riesame e processi AQ del CdS, in accordo con la/il Referente del CdS, può anche decidere di consultare i membri della CPDS e le/i Rappresentanti delle studentesse e degli studenti per meglio concertare le eventuali azioni correttive. Non si esclude l'intervento della Direttrice o del Direttore del Dipartimento in presenza di criticità particolarmente gravi o di questioni che ne richiedano, in ragione della loro delicatezza, un interessamento fattivo.

Gestione e messa in opera di interventi correttivi

Una volta verificata la fondatezza e pertinenza della segnalazione ricevuta, i soggetti a cui è stata attribuita la gestione della segnalazione valutano il livello di criticità e individuano le possibili soluzioni al fine di risolverla. È opportuno che ogni soggetto coinvolto nel processo di gestione di ricorsi debba essere sensibilizzato sull'opportunità di astenersi da una decisione qualora sia parte interessata nel ricorso stesso (ad esempio la/il Presidente della Scuola o la/il Referente del CdS che riceve un ricorso relativo a un insegnamento di cui è titolare).



Esito della segnalazione e comunicazione della risposta

La decisione adottata deve essere comunicata nuovamente alla figura/struttura responsabile del CdS che provvede a riferire alla/al segnalante, nel caso abbia provveduto a lasciare il proprio indirizzo, per mezzo di mail nel più breve tempo possibile. Nel caso di reclami, l'iter gestionale prevede che la risposta sia fornita entro 30 giorni decorrenti dalla data di arrivo della segnalazione stessa. In casi eccezionali, è possibile avvalersi di un ulteriore periodo massimo di 30 giorni, alla scadenza del quale il procedimento di reclamo deve in ogni caso trovare definizione. In caso di impossibilità oggettiva di risoluzione del problema, la risposta deve comunque motivarne le cause. Della chiusura del procedimento e del relativo esito viene data idonea comunicazione alla/al segnalante e ad altre/i eventuali dirette/i interessate/i.

Monitoraggio

Ogni CdS è tenuto a documentare le segnalazioni ricevute, anche quelle arrivate 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. A tal fine, la figura responsabile gestisce l'apposito format direttamente ricavabile dal *form* online, dove vengono indicati: data di arrivo; classificazione; struttura interessata e/o attori coinvolti; esito della segnalazione; data risposta.

4. MONITORAGGIO DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

La figura responsabile di ogni CdS alla fine dell'anno solare provvede a inviare al Presidio di Qualità (PQA) il report di monitoraggio delle segnalazioni ricevute. Annualmente il PQA raccoglie la documentazione prodotta dai vari organi competenti e da ciascun CdS sulle segnalazioni ricevute. Sulla base di tale documentazione redige un report sull'andamento delle segnalazioni, evidenziando quelle che presentano maggiori criticità, al fine di procedere a una revisione degli aspetti più critici e formulare eventualmente suggerimenti e/o proposte migliorative da sottoporre agli Organi di Governo.

Del suddetto report, il PQA ne terrà conto nel proprio Rapporto di Riesame annuale del Sistema di AQ. Qualora le segnalazioni riguardino i singoli CdS, questi dovranno analizzarle e riportarle nel proprio Rapporto di Riesame ciclico.

5. TUTELA DELLA PRIVACY

L'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 679/2016 e del D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/2018, in materia di protezione dei dati personali, è titolare del trattamento dei dati personali acquisiti mediante l'invio di osservazioni, reclami e proposte di miglioramento e si impegna a garantire la tutela dei soggetti che presentano una segnalazione, trattando qualsiasi informazione sensibile secondo modalità idonee a garantire sicurezza e riservatezza. Questo stesso principio va applicato anche nei confronti di eventuali soggetti citati all'interno di osservazioni, reclami e proposte di miglioramento.

La/Il segnalante resta, in ogni caso, personalmente responsabile dell'eventuale contenuto diffamatorio delle proprie comunicazioni all'Ateneo, che si riserva il diritto di non prendere in considerazione segnalazioni prodotte che possono arrecare danno.

Struttura del form online per le osservazioni, reclami e proposte di miglioramento

Tipologia di richiesta

*Osservazioni, proposte di miglioramento, reclami**

Categoria di appartenenza

(studentessa, studente; Docente, PTA/TAB, Altro)

Indirizzo e-mail

(non obbligatorio - solo nel caso in cui il segnalante non voglia rimanere anonimo)

Oggetto della segnalazione

(didattica, organizzazione, strutture e servizi, altro)

Testo della segnalazione

(campo aperto).

*mettere una breve spiegazione:

Osservazioni: segnalazioni su problematiche generali di cui avete avuto esperienza diretta,

Proposte di miglioramento: suggerimenti generali per migliorare la qualità dei servizi universitari.

Reclami: rilievi formali su fatti o comportamenti ritenuti rispetto ai quali la/il ricorrente può sentirsi danneggiato.

Per garantire una gestione tempestiva delle segnalazioni, si chiede di attivare plugin "FORM NOTIFICATIONS" che invia automaticamente una e-mail ad un indirizzo prestabilito appena una nuova segnalazione viene inserita. Ogni CdS si dovrà dotare di una e-mail apposita che corrisponderà ad un Google groups al quale apparterranno le figure responsabili della gestione delle segnalazioni individuate da ogni Cds.