



## Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami degli studenti

### Indice

<b>SOMMARIO</b>	<b>2</b>
<b>1. RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>2</b>
<b>2. INTRODUZIONE</b>	<b>2</b>
<b>3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E PRESA IN CARICO</b>	<b>3</b>
<b>4. MODALITÀ DI GESTIONE</b>	<b>5</b>
<b>5. PUBBLICITÀ E DIFFUSIONE</b>	<b>6</b>



## Sommario

Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di definire le modalità a disposizione degli studenti, oltre a quella della rilevazione delle loro opinioni attraverso la compilazione dei questionari, per presentare segnalazioni e avanzare reclami e le relative modalità di gestione da parte degli organi competenti dell'Università LUM.

Dopo l'elencazione dei riferimenti normativi e 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, alle quali devono attenersi gli studenti e gli organi competenti dell'Università LUM.

L'ultimo paragrafo definisce le modalità di pubblicità e diffusione delle presenti Linee Guida.

## 1. Riferimenti normativi

- Legge 30 dicembre 2010, n. 240 (Legge "Gelmini");
- D.M. 12 dicembre 2016, n. 987 (Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio);
- Documento ANVUR per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida (Linee guida AVA 2);
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni);
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;
- Statuto dell'Università LUM.

## 2. Introduzione

L'Università LUM intende stabilire un dialogo proficuo con gli studenti procedendo all'elaborazione di strumenti a supporto e integrazione delle attività di comunicazione con l'utenza dell'Ateneo al fine di contribuire a un miglioramento della qualità dei propri servizi.

A tal fine l'Ateneo, nel rispetto dei principi di legalità, buon andamento, imparzialità, leale collaborazione, riservatezza, rispetto della persona e non discriminazione, garantisce agli studenti, oltre alla manifestazione delle loro opinioni attraverso la compilazione dei questionari, la possibilità di presentare segnalazioni e avanzare reclami che dovranno essere gestiti dagli organi (o dalle strutture o dalle posizioni di responsabilità) competenti dell'Università LUM.

In particolare, ciascuno studente può:

- presentare una **SEGNALAZIONE**, relativa all'intero processo formativo, ivi compresi i servizi a esso connessi, al fine di evidenziare problemi, formulare osservazioni e avanzare



suggerimenti per il loro miglioramento. Attraverso la segnalazione lo studente intende mettere a conoscenza l'amministrazione universitaria di una situazione che potrebbe produrre situazioni critiche o di disservizio. La segnalazione non implica necessariamente un'insoddisfazione nei confronti dei servizi erogati dall'Ateneo e può risolversi con una eventuale risposta di cortesia all'utente<sup>1</sup>.

- Avanzare un RECLAMO, cioè un rilievo formale, nel caso in cui 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'Ateneo. In questo caso lo studente intende esporre l'insoddisfazione rispetto alla fruizione di un servizio erogato ed esprimere un disagio con il quale si evidenzia il malfunzionamento di un servizio. Lo studente attende in modo esplicito una soluzione o almeno una risposta al problema evidenziato.

Al contempo, l'Ateneo assicura la disponibilità di una procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami degli studenti, in cui sono disciplinate le modalità di presentazione, presa in carico e gestione.

### **3. Modalità di presentazione e presa in carico**

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentate compilando l'apposito modulo google accessibile tramite pagina web di ateneo, a sua volta linkata nell'app degli studenti, o tramite posta elettronica a uno dei seguenti organi dell'Ateneo, prediligendo il seguente ordine di priorità nell'identificazione del destinatario:

- all'Ufficio Orientamento e Placement;
- ai rappresentanti degli studenti nella Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) o nel Gruppo di Assicurazione della Qualità della Didattica (Gruppo di AQD) del CdS;
- alla CPDS;
- al Gruppo di AQD;
- alla Segreteria didattica del Dipartimento cui afferisce il Corso di Studio (CdS);
- al Coordinatore del CdS.

È responsabilità di chi riceve la segnalazione o il reclamo darne in ogni caso comunicazione

---

<sup>1</sup> Non fanno parte delle segnalazioni oggetto delle presenti linee guida le segnalazioni di problemi contingenti (ad esempio: aula chiusa, aula fredda, videoproiettore che non funziona, microfono che non funziona, ecc.).

Le segnalazioni di problemi contingenti possono essere presentate direttamente alla Segreteria didattica del Dipartimento cui afferisce il CdS o ai docenti, ai tutor, ai rappresentanti degli studenti nei Gruppi di Assicurazione della Qualità della Didattica (AQD) e nelle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS).

È responsabilità di chi le riceve darne comunicazione nel più breve tempo possibile alla Segreteria didattica del Dipartimento cui afferisce il CdS affinché provveda tempestivamente alla soluzione dei problemi segnalati. Le segnalazioni di problemi contingenti non devono essere registrate. Sarà compito della competente CPDS verificare, ragionevolmente in occasione degli incontri con le classi di studenti previsti sia nel primo che nel secondo semestre (cfr. Linee Guida per le CPDS), il livello di soddisfazione degli studenti per la gestione delle segnalazioni di problemi contingenti.



tempestiva, e comunque entro tre giorni dal ricevimento, sia alla Segreteria didattica sia al Coordinatore del CdS.

Al fine di facilitare la comprensione, la gestione e la risoluzione degli aspetti evidenziati, le segnalazioni e i reclami presentati dagli studenti devono:

- riportare chiaramente il/i nominativo/i di chi li ha effettuati;
- essere articolati in modo chiaro e preciso riportando, se necessario, i dettagli in merito a circostanze, luoghi e fatti che saranno oggetto di verifica.

Non sono presi in considerazione segnalazioni e reclami anonimi. Non sono presi in considerazione segnalazioni e reclami che non riportano fatti o circostanze precisi e verificabili. Della non presa in considerazione di segnalazioni e reclami è data comunicazione allo studente.

Le segnalazioni che, a giudizio del Coordinatore del CdS, possono trovare soluzione per le vie brevi non devono essere registrate. Al contrario, le restanti devono essere registrate in un apposito registro delle segnalazioni e dei reclami del Dipartimento cui afferisce il CdS.

Sarà compito della competente CPDS verificare, ragionevolmente in occasione degli incontri con le classi di studenti previsti sia nel primo che nel secondo semestre (cfr. Linee Guida per le CPDS), il livello di soddisfazione degli studenti per la gestione delle segnalazioni e, quindi, anche delle segnalazioni che hanno trovato soluzione per le vie brevi.

I reclami devono essere registrati nel registro delle segnalazioni e dei reclami del Dipartimento cui afferisce il CdS.

È compito del Coordinatore del CdS l'individuazione dell'organo, della struttura o della posizione di responsabilità che deve prendere in carico le segnalazioni e i reclami pervenuti.

Le segnalazioni e i reclami per i quali il Coordinatore del CdS ritenga che sia necessario un intervento da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo devono essere trasmessi dal Coordinatore di CdS al Presidio della Qualità (PQ). Sarà compito del PQ, previa valutazione della necessità di un intervento da parte degli Organi di Governo, trasmettere dette segnalazioni e reclami agli Organi di Governo per la presa in carico, l'analisi, l'individuazione, se possibile, delle opportune azioni correttive, di miglioramento o soluzioni (d'ora in avanti azioni correttive), la loro adozione e attuazione e la verifica dei relativi esiti.

In relazione alle segnalazioni e ai reclami presentati dagli studenti l'Ateneo dovrà rispettare i seguenti

principi:

- trattare le richieste in maniera riservata;
- garantire l'assoluta riservatezza degli studenti 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.

## 4. Modalità di gestione

In relazione alle segnalazioni e ai reclami presentati, l'Ateneo deve assicurare:

- risposte chiare e semplici affinché le stesse siano pienamente fruibili da parte degli studenti;
- azioni correttive idonee alla risoluzione dei problemi segnalati e dei reclami avanzati.

L'organo incaricato della gestione della segnalazione o del reclamo deve analizzarlo e individuare le opportune azioni correttive, che dovranno essere attuate ed essere oggetto di successiva verifica.

La modalità di gestione, sia delle segnalazioni che dei reclami, prevede le seguenti fasi.

### a) Analisi e individuazione dell'intervento

Nella prima fase l'organo incaricato della gestione della segnalazione o del reclamo lo analizza ai fini di: (a) accertarne la rilevanza e la fondatezza; (b) individuare le opportune azioni correttive. Qualora l'organo incaricato ritenga che sia necessario un intervento da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo oppure non sia in grado di individuare opportune azioni correttive, dovrà trasmettere la richiesta avanzata dallo studente al PQ. Nel primo caso, sarà compito del PQ, previa valutazione della necessità di un intervento da parte degli Organi di Governo, trasmettere dette segnalazioni e reclami agli Organi di Governo per la presa in carico, l'analisi, l'individuazione, se possibile, delle opportune azioni correttive, la loro adozione e attuazione e la verifica dei relativi esiti. Nel secondo caso, sarà compito del Presidio provvedere a individuare opportune azioni correttive che potranno consistere anche nella riassegnazione della richiesta allo stesso organo inizialmente incaricato e/o ad altri organi differenti.

### b) Attuazione dell'azione correttiva

L'organo incaricato ha l'obbligo di attuare l'azione correttiva individuata per ciascuna segnalazione o reclamo.

Qualora l'azione correttiva attuata non abbia esito positivo, l'organo incaricato trasmette la segnalazione o il reclamo, insieme a una rendicontazione degli esiti dell'azione correttiva adottata e attuata, al PQ per la presa in carico e la relativa gestione con le modalità definite in a).

### c) Conclusione e trasmissione degli esiti

L'organo incaricato trasmette l'esito della gestione della segnalazione o del reclamo alla Segreteria didattica del Dipartimento cui afferisce il CdS, sia nel caso in cui non siano state individuate opportune azioni correttive, sia nel caso in cui le stesse abbiano avuto esiti positivi o parzialmente positivi o negativi dopo la loro attuazione.

La Segreteria didattica rileva i tempi di risposta e gli esiti della gestione delle segnalazioni registrate e dei reclami nello stesso registro per le segnalazioni e reclami e provvede a dare



UNIVERSITÀ

**LUM**

GIUSEPPE  
DEGENNARO

**Presidio della Qualità**

comunicazione degli esiti agli studenti segnalanti.

Periodicamente, e almeno annualmente, il Coordinatore del CdS rendiconta al Consiglio di Dipartimento le segnalazioni e i reclami gestiti.

## **5. 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.