



A cura del	Presidio Qualità d'Ateneo
Responsabile	Ufficio PPAV
Approvate	Febbraio 2020

LINEE GUIDA PER LA PROCEDURA DI RICEZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

INDICE

1. Premessa	pag. 2
2. Definizione di reclamo	pag. 2
3. Responsabilità	pag. 2
4. Modalità di presentazione dei reclami	pag. 2
5. Procedura d'esame dei reclami	pag. 2
6. Tempi di risposta	pag. 2
7. Schema procedurale	Pag. 3
8. Report	Pag. 3

1. Premessa

L'Università degli Studi di Milano ritiene fondamentale stabilire un dialogo proficuo con gli studenti, nonché procedere all'elaborazione di strumenti a supporto ed integrazione delle attività di comunicazione dello studente con l'Ateneo, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati. Il presente documento disciplina le modalità di presentazione, gestione e definizione dei reclami o segnalazioni, e rappresenta un punto di riferimento per i Corsi di Studio (CdS) al fine di supportarli nelle varie fasi di gestione.

2. Definizione di reclamo

Ai fini del presente documento per reclamo si intende l'insoddisfazione rispetto alla fruizione di un servizio erogato, o un disagio con il quale evidenzia il malfunzionamento di un servizio. Lo studente attende in modo esplicito o implicito una risposta o soluzione a quanto esposto.

3. Responsabilità

Il Responsabile per l'attuazione della procedura è l'Ufficio Se.Fa. competente che attiverà ove opportuno il Responsabile dell'ufficio interessato dall'istanza ricevuta e/o il Presidente di CdS interessato.

4. Modalità di presentazione dei reclami

I reclami, relativi all'organizzazione e all'erogazione del CdS o dei suoi servizi di supporto, devono essere inoltrati esclusivamente attraverso il modulo disponibile nel sito del CdS sezione "Referenti e contatti". Nella sezione in questione lo studente dovrà autenticarsi con le credenziali fornite dall'Ateneo.

Una volta concluso il caricamento dell'istanza, lo studente riceve messaggio di posta elettronica di conferma con un numero identificativo; contestualmente anche il/la Responsabile trova l'istanza acquisita in procedura, che viene anche notificata tramite email.

5. Procedura d'esame dei reclami

L'applicativo informatico di gestione delle istanze permette di visionarne il contenuto, di evaderle e di predisporre in formato excel report di monitoraggio dell'attività.

Il/la Responsabile in base al contenuto dell'istanza avrà cura di coinvolgere le strutture di Ateneo e i responsabili individuati per la sua risoluzione e dare così opportunamente il via alla sua presa in carico.

6. Tempi di risposta

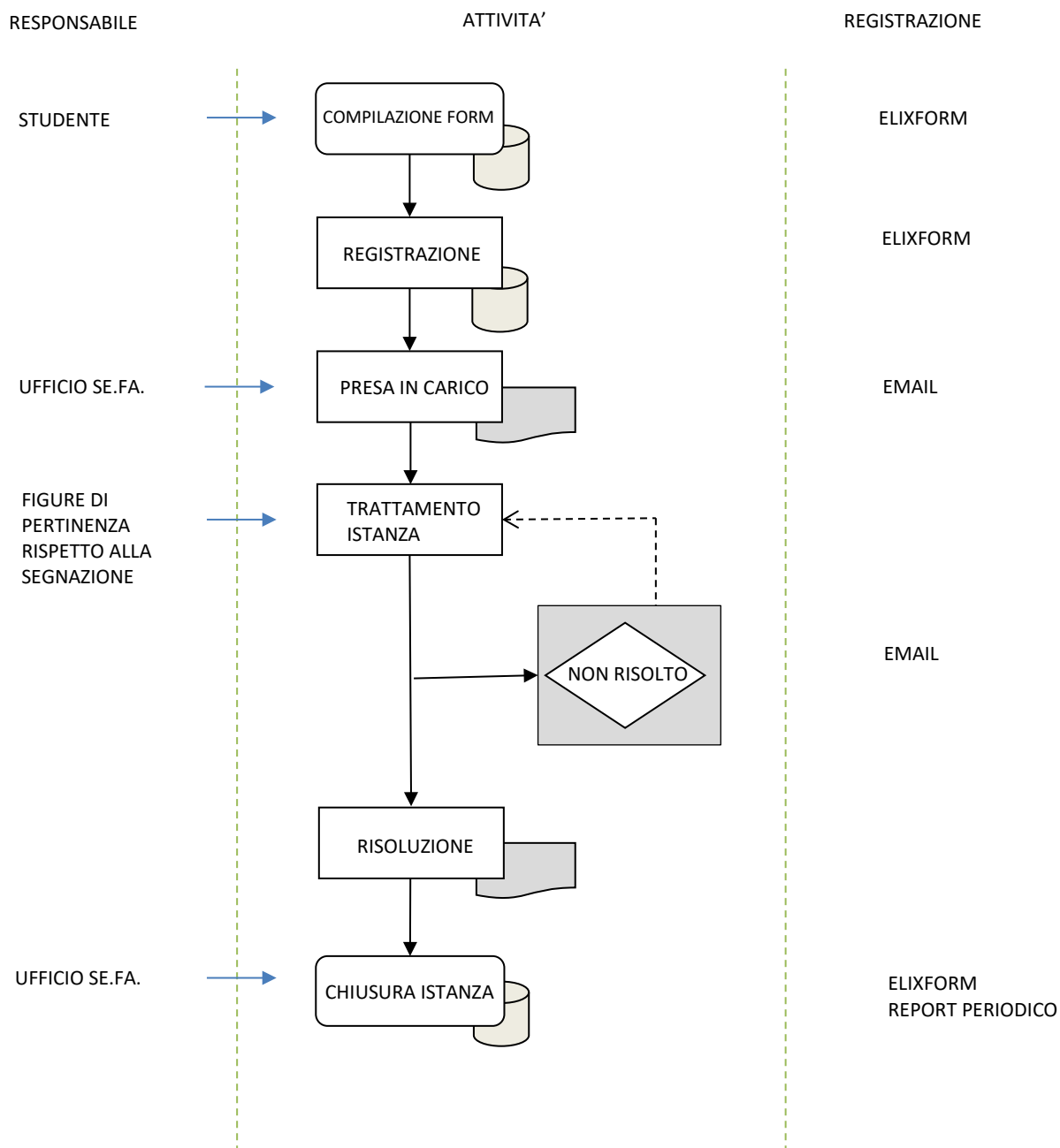
Entro 5 gg lavorativi dalla ricezione l'utente deve ricevere una risposta.

Nel caso vi fosse la necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti il/la Responsabile definisce le eventuali ulteriori azioni da intraprendere per risolvere il problema ma in ogni caso dovrà, entro i 5 gg, dare un riscontro, aggiornare sullo stato della pratica e prevedere le tempistiche di risposta definitiva.

La risposta definitiva (chiusura dell'istanza) è data attraverso l'applicativo di Ateneo che ne registra la chiusura; non saranno, a questo punto, possibili ulteriori interventi da parte dell'utente

che dovrà necessariamente aprire una nuova istanza, qualora ritenesse non esauriente la risposta ricevuta. Le risposte intermedie sono invece inoltrate via email.

7. Schema procedurale



8. Report

La registrazione e la classificazione dei reclami e delle segnalazioni, permetterà la redazione di report e analisi periodiche delle istanze che saranno trasmessa semestralmente al Rettore, al Prorettore ai servizi per gli studenti, al Direttore Generale, al Presidente del CdS, al Garante degli Studenti e al Presidente del Presidio della Qualità. Sulla base del contenuto di tali report le parti interessate attiveranno, se necessario, opportuni azioni migliorative.