



A cura del	Presidio Qualità d'Ateneo
Responsabile	Ufficio SSAQ
Approvate	Febbraio 2020
Aggiorate	Novembre 2020
Aggiorate	Settembre 2022

LINEE GUIDA PER LA PROCEDURA DI RICEZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

Sommario

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

Sigle e abbreviazioni

CdS= Corso di Studi

AQ= Assicurazione della Qualità

UNIMI= Università degli Studi di Milano

Power BI= Power Business Intelligence Microsoft



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 il Settore Se.Fa competente (Area Medico Sanitaria, Area Umanistico Sociale, Area Scientifico Tecnologica, Area Medicina Veterinaria) che attiverà, ove opportuno, il Responsabile dell'ufficio interessato dall'istanza ricevuta e/o il Presidente di Collegio Didattico interessato.

4. Modalità di presentazione dei reclami

I reclami, relativi all'organizzazione e all'erogazione del Corso di Studio (CdS) o dei suoi servizi di supporto, devono essere inoltrati esclusivamente attraverso il modulo disponibile nel sito del Corso di Studio (CdS) sezione "Contatta i tuoi referenti", nella sezione generica "Contattare l'Università" del sito o ancora nelle pagine degli uffici che hanno servizi dedicati agli studenti, oltre che nell'area riservata di UNIMIA. 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.

Possono presentare reclami tutti gli studenti iscritti o che hanno concluso un percorso formativo dell'Ateneo compresi gli studenti internazionali che svolgono o hanno svolto periodi di mobilità.

5. Procedura d'esame dei reclami

L'applicativo informatico di gestione delle istanze permette di visionarne il contenuto, di evaderle e di esportare in formato elettronico l'elenco dei reclami inoltrati.

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.

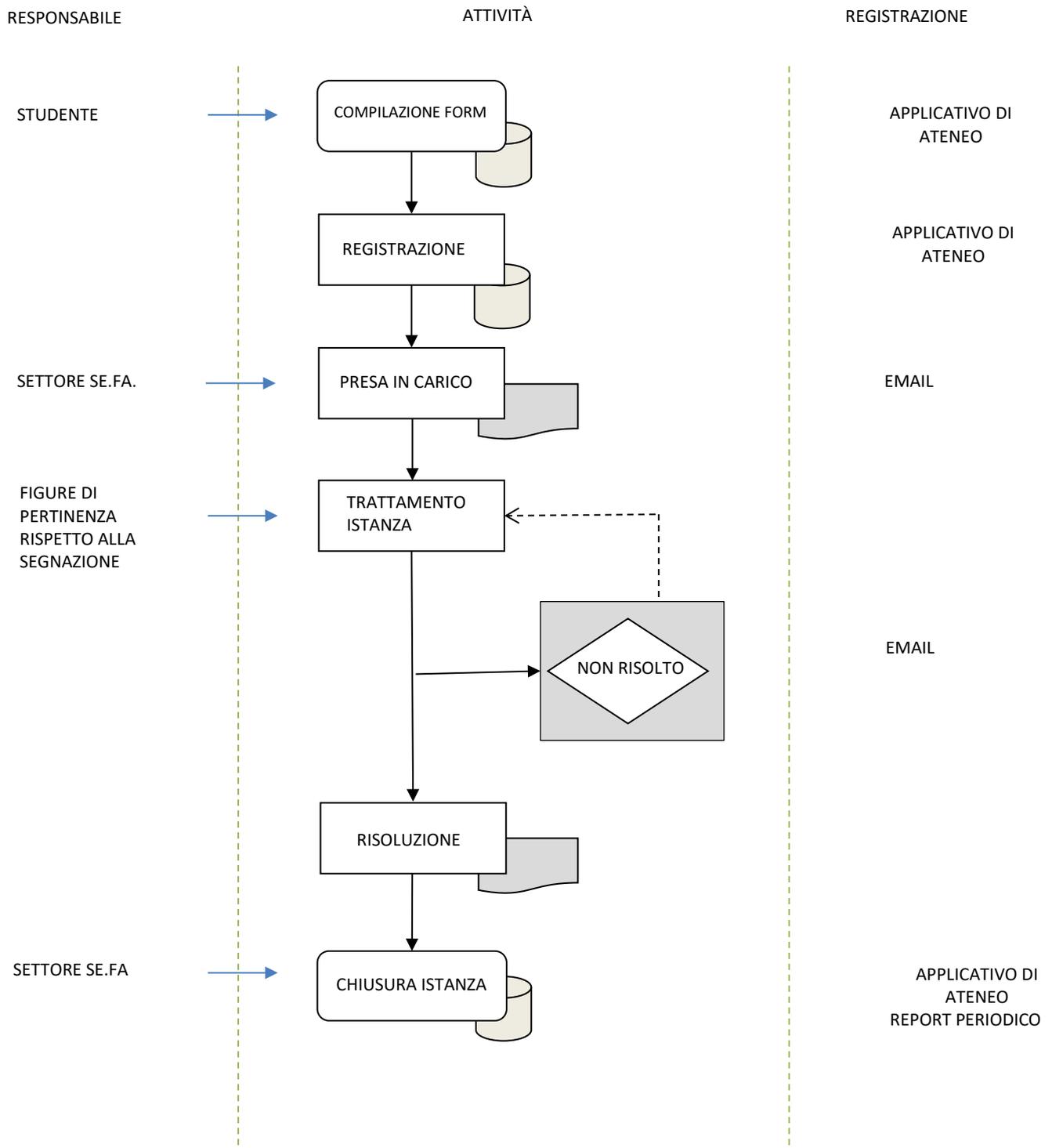
6. Tempi di risposta

Entro 5 giorni lavorativi dal giorno successivo alla ricezione dell'istanza l'utente deve ricevere una risposta. Durante i periodi di sospensione dell'attività didattica indicati nel calendario accademico, possono esserci tempi di risposta più lunghi.

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 giorni dal giorno successivo alla ricezione dell'istanza, 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.

7. Schema procedurale



8. Report

La registrazione e la classificazione dei reclami e delle segnalazioni, permette la redazione, a cura dell'Ufficio di Supporto al Sistema AQ, di un report dei reclami ricevuti, che include una serie di analisi comparative e di approfondimento, e che viene messo a disposizione attraverso il cruscotto dedicato in PowerBi (cui si accede con le credenziali fornite dall'Ateneo) agli utenti destinatari della reportistica (fig.1) come segue:

- Governance di ateneo (al Rettore, ai Prorettori interessati, al Nucleo di Valutazione, ai componenti del Presidio della Qualità, al Garante degli Studenti e al Direttore Generale): tutti i reclami
- Settore Se.Fa di Area Medico Sanitaria, Scientifico Tecnologica, Umanistico Sociale e Medicina Veterinaria: reclami di loro competenza
- Responsabile della Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio: tutti i reclami
- Presidenti dei Collegi Didattici: reclami di loro competenza
- Responsabili delle Direzioni coinvolte: reclami di loro competenza

Accedendo all'applicativo il contenuto del report viene profilato mostrando l'insieme dei reclami completo o di propria competenza secondo quanto definito sopra.

Il report, inoltre, viene inviato via email:

- Quindicinalmente al Responsabile della Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio, che ha anche accesso al report e alle analisi comparative e di approfondimento presenti nel cruscotto dedicato in PowerBi: tutti i reclami
- Periodicamente (dai Settori Se.Fa di ogni Area) ai Presidenti dei Comitati di Direzione e alle altre figure istituzionali coinvolte non specificate precedentemente: reclami di loro competenza

Annualmente si produce inoltre una relazione di analisi dei reclami, con l'individuazione di eventuali aree in cui si concentrano, che ha come finalità l'attivazione di azioni di miglioramento continuo.

La relazione viene inviata alla Governance di Ateneo (Rettore, ai Prorettori interessati, al Nucleo di Valutazione, ai componenti del Presidio della Qualità, al Garante degli Studenti e al Direttore Generale), ai Settori Se.Fa di Area Medico Sanitaria, Medicina Veterinaria, Scientifico Tecnologica e Umanistico Sociale (che trasmettono a loro volta anche ai Presidenti dei Collegi Didattici e ai Presidenti dei Comitati di Direzione), al Responsabile della Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio e ai Responsabili delle Direzioni coinvolte. A seguito dell'invio della relazione, vi sono azioni di follow up per la verifica delle azioni di miglioramento poste in atto.

fig.1: Cronoprogramma

