



Procedura Operativa 01

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

♣ Edizione 0 ♣ Revisione 0 ♣ 13/03/2018 ♣ pag. 1 di 5

NOTE:

INDICE

1.1 PREMESSA	2
1.2 SCOPO, RESPONSABILITÀ E PRINCIPI GENERALI.....	2
1.3 AMBITO DI APPLICAZIONE.....	2
1.4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	3
1.5 ATTIVITÀ PRELIMINARE DEL RESPONSABILE ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ.....	3
1.6 SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	3
1.6.1 VALUTAZIONE PRELIMINARE SULLA FONDATEZZA DELLA SEGNALAZIONE O DEL RECLAMO	3
1.6.2 ATTIVITÀ ISTRUTTORIA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI E CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO.....	3
1.6.3 TERMINI	4
1.7 SUGGERIMENTI.....	4
1.8. RIFERIMENTI NORMATIVI SPECIFICI	4

Redatta: Dott.ssa Pollastro Stefania (Responsabile Assicurazione di Qualità)
Verificata: Prof. Faretra Francesco (Referente del CdS, Responsabile dei Rapporti di
Riesame/ Schede di Monitoraggio annuali); Pro. deLillo Enrico
Approvata: Gruppo di AQ nella seduta del 13 marzo 2018



Suggerimenti, segnalazioni e reclami

1.1 PREMESSA

Il D.M. 12 dicembre 2016, n. 987 («Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio»), indica i requisiti di qualità dei Corsi di Studio (CdS) (requisito R3), ai fini del loro accreditamento periodico, recitando che «per ciascun Corso sono garantite la disponibilità di risorse adeguate di docenza, personale e servizi, sono curati il monitoraggio dei risultati e le strategie adottate a fini di correzione e di miglioramento e l'apprendimento incentrato sullo studente».

Il documento «Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida» (di seguito «Linee guida AVA 2») pubblicato nel dicembre 2016 e aggiornato il 5 maggio 2017, attribuisce ai CdS un ruolo centrale nel processo di assicurazione della qualità nei CdS e richiede, in particolare, che esso sia in grado di «riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica» e di «definire interventi conseguenti» (Indicatore R3.D). Nelle «Linee guida AVA 2» (Punto di attenzione R3.D.1 – Contributo dei docenti e degli studenti) è al riguardo specificato che: «Il CdS assicura anche l'analisi dei problemi rilevati e delle loro cause e consente a docenti e studenti di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e le proposte di miglioramento. Il CdS garantisce la **disponibilità di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili.** (...)». Tutto ciò premesso, ritenuto opportuno procedere all'elaborazione di strumenti volti a fare emergere le criticità e contribuire a un miglioramento continuo della qualità dei servizi agli studenti, anche ai fini della elaborazione della Scheda di monitoraggio annuale e dei Rapporti di riesame Ciclico, il Gruppo di Assicurazione della Qualità (GAQ) intende dotarsi di procedure codificate per la gestione di segnalazioni/suggerimenti/reclami e darne diffusione sul sito del CdS.

1.2 SCOPO, RESPONSABILITÀ, DEFINIZIONI E PRINCIPI GENERALI

Scopo della procedura è definire un processo idoneo a garantire la ricezione, l'analisi e il trattamento di suggerimenti (intesi quali consigli per il miglioramento generale del CdS), segnalazioni (intesi quali disallineamenti fra quanto definito nei documenti del CdS e quanto rilevato dal fruitore del servizio) e reclami (intesi quale richiesta di modifica di una decisione o un atto ritenuti ingiusti), anche in forma anonima, provenienti da studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e *stakeholder* del CdS di Medicina delle Piante nonché individuare le attività necessarie alla loro gestione da parte del **Gruppo di gestione Assicurazione qualità (GAQ)**. La predetta procedura fa parte integrante del sistema di assicurazione della qualità del CdS di Medicina delle Piante in continuità con il sistema di assicurazione della qualità attuato dal Presidio di Qualità dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro.

La presente procedura è improntata al rispetto dei principi di legalità, buon andamento, imparzialità, leale collaborazione, riservatezza, segreto d'ufficio, rispetto della persona, non discriminazione. I soggetti segnalanti sono tutelati contro ogni forma di discriminazione, penalizzazione e ritorsione. La procedura consente e garantisce l'anonimato/riservatezza del segnalante e del contenuto della sua segnalazione.

Il GAQ ha cura di procedere agli eventuali aggiornamenti, modifiche, integrazioni che si rendessero necessari e/o opportuni. Il GAQ garantisce, altresì, al soggetto segnalante, ove identificabile, il puntuale



Suggerimenti, segnalazioni e reclami

riscontro sull'esito della segnalazione, attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal segnalante medesimo.

1.3 AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a suggerimenti, segnalazioni e reclami presentati al GAQ, relative allo svolgimento delle attività didattiche e di accompagnamento al mondo del lavoro del CdS e rilevanti ai fini dell'assicurazione della qualità del CdS come definita dalla normativa sopra richiamata e dai documenti ANVUR. In via esemplificativa, si terrà conto di suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi a: orari, procedure, adeguatezza e completezza delle informazioni nel sito web, strutture e logistica, coerenza tra impegno di studio e CFU, coerenza dei contenuti dell'insegnamento rispetto al programma presentato, svolgimento degli esami, calendari delle lezioni e degli esami, procedure on-line (prenotazione esami, riconoscimento CFU), attività tutoria, supporto alla disabilità e DSA, tesi, materiale didattico, job placement.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami il cui oggetto esuli dall'ambito di applicazione della presente procedura sono inoltrate alla Direzione del Dipartimento e di ciò viene data comunicazione al segnalante qualora non fosse anonimo.

1.4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere presentati al GAQ attraverso la compilazione del modulo disponibile sul sito del CdS nella sezione Assicurazione Qualità (http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/attivita-didattica/assicurazione-di-qualita/aq-clm-mdp,mPO_01_Ed.0_Rev.0_13/03/2018) e la trasmissione dello stesso alla mail istituzionale del CdS (mdp.disspa@uniba.it), con indicazione nell'oggetto se suggerimento, segnalazione o reclamo.

La presentazione di suggerimenti, segnalazioni o reclami secondo la suddetta modalità non preclude all'utente la possibilità di utilizzare modalità alternative di segnalazione (cassetta della posta ubicata presso l'unità operativa didattica e servizi agli studenti presso biblioteca centrale di Agraria al 1° piano con indicazione del destinatario, Responsabile del CdS o Responsabile Assicurazione della Qualità del CdS di Medicina delle Piante, o a mezzo posta da indirizzare al Responsabile del CdS o Responsabile Assicurazione Qualità (RAQ) del CdS di Medicina delle Piante via Amendola 165/A, 70126, Bari) che ne possano garantire anche l'anonimato.

1.5 ATTIVITÀ PRELIMINARE DEL RQ

Suggerimenti, segnalazioni o reclami inviate in accordo alle modalità di cui al paragrafo 1.4 sono ricevute da RAQ il quale ne esegue la registrazione e ne attribuisce il numero progressivo corrispondente nel registro dei suggerimenti o segnalazioni o reclami in accordo alla natura della comunicazione.

1.6 SEGNALAZIONI E RECLAMI

1.6.1 VALUTAZIONE PRELIMINARE SULLA FONDATEZZA DELLA SEGNALAZIONE O DEL RECLAMO

La segnalazione o il reclamo devono essere rilevanti e non manifestamente infondati per essere ammesso all'istruttoria. La valutazione preliminare circa la rilevanza e la fondatezza delle segnalazioni e dei reclami è



Procedura Operativa 01

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

♣ Edizione 0 ♣ Revisione 0 ♣ 13/03/2018 ♣ pag. 4 di 5

preferibilmente svolta dal GAQ. La valutazione circa la rilevanza e la fondatezza delle segnalazioni e dei reclami deve essere espressa nel termine massimo di 15 giorni dalla data di acquisizione al registro.

Nel valutarne la rilevanza e la fondatezza, il GAQ verifica che la segnalazione o il reclamo, benché anonimo, sia circostanziato, motivato e rientri nelle competenze del CdS. Non saranno prese in considerazione comunicazioni che riportino l'indicazione di fatti generici, confusi e/o al di fuori dell'ambito di applicazione come specificato al paragrafo 1.3. In questi ultimi casi, se la comunicazione è nominativa, sarà data notizia al segnalante della valutazione di manifesta infondatezza e non rilevanza della sua comunicazione indicando in modo sintetico, chiaro ed esauriente le motivazioni del rigetto.

Le segnalazioni o i reclami reputati rilevanti e fondati vengono sottoposti alla successiva istruttoria da parte del GAQ.

1.6.2 ATTIVITÀ PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI E CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO

Entro il termine massimo di 45 giorni dall'iscrizione della segnalazione o del reclamo al registro, il GAQ completa l'istruttoria adottando ove di sua competenza una azione correttiva o di miglioramento e redige il relativo verbale che viene trasmesso al Coordinatore del Consiglio interclasse e al Direttore del Dipartimento di Riferimento e Associato, ove presente.

Nel caso in cui GAQ ritenga di non essere in grado di pervenire a una decisione che contenga proposte operative e/o suggerisca azioni di miglioramento, esso provvede comunque a registrare e classificare la segnalazione o il reclamo dandone entro i succitati termini comunicazione al Coordinatore del Consiglio interclasse e al Direttore del Dipartimento di Riferimento e Associato, ove presente.

La segnalazione o il reclamo sono chiusi dal GAQ e la decisione viene comunicata al segnalante, qualora non sia anonimo.

Il GAQ annualmente redige un *report* delle segnalazioni o dei reclami ricevuti, dell'attività di gestione relativa e delle azioni proposte che viene presentato in occasione dell'assemblea docenti-studenti, anche ai fini della verifica del buon fine delle azioni attuate.

1.6.3 TERMINI

I termini per l'istruttoria inizieranno a decorrere dalla data di acquisizione della segnalazione o del reclamo al relativo registro del CdS. L'intero procedimento dovrà esaurirsi entro il termine di 60 (sessanta) giorni dal suo avvio. In casi eccezionali, adeguatamente motivati, il GAQ potrà avvalersi di un ulteriore periodo massimo di 30 (trenta) giorni, alla scadenza del quale il procedimento dovrà in ogni caso trovare definizione. Della chiusura del procedimento e del relativo esito dovrà darsi idonea comunicazione al segnalante e ad altri eventuali diretti interessati.

1.7 SUGGERIMENTI

Per essere ammesso all'istruttoria il suggerimento deve essere rilevante e pertinente. La valutazione preliminare circa la rilevanza e la pertinenza è svolta dal RAQ. La valutazione circa la rilevanza e la pertinenza dei suggerimenti deve essere espressa nel termine massimo di 15 giorni dalla data di acquisizione al registro.



Procedura Operativa 01

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

♣ Edizione 0 ♣ Revisione 0 ♣ 13/03/2018 ♣ pag. 5 di 5

Nel valutarne la rilevanza e la pertinenza, il RAQ verifica che il suggerimento, benché anonimo, sia circostanziato, motivato e rientri nell'ambito di applicazione di cui al paragrafo 1.3. I suggerimenti reputati rilevanti e pertinenti vengono sottoposti alla successiva istruttoria da parte del GAQ/GdR che ne definirà termini e modalità per l'accoglimento.

I suggerimenti e le risultanze rese attuative come azioni di miglioramento saranno comunicati al Coordinatore del Consiglio interclasse e al Direttore del Dipartimento di Riferimento e Associato, ove presente.

Il GAQ annualmente redige un *report* dei suggerimenti ricevuti, dell'attività di gestione relativa e delle azioni proposte che viene presentato in occasione dell'assemblea docenti-studenti, anche ai fini della verifica del buon fine delle azioni attuate.

Per quanto attiene ai tempi per l'istruttoria vale quale indicato al paragrafo 1.6.3

1.8. RIFERIMENTI NORMATIVI SPECIFICI

- Legge 30 dicembre 2010, n. 240 (cosiddetta "Legge Gelmini");
- D.M. 12 dicembre 2016, n. 987 («Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio»);
- Documento ANVUR «Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida» ("Linee guida AVA 2"), pubblicato il 5 maggio 2017;
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 («Codice in materia di protezione dei dati personali»);
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 («Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni»);
- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 («Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni»);
- Statuto dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro (emanato con Decreto Rettorale n. 2959 del 14 giugno 2012)
- Regolamento Didattico di Ateneo (emanato con Decreto Rettorale n. 4318 del 12 novembre 2013. Modificato con D.R. n. 3962 del 19.11.2015 e con D.R. n. 430 del 22.02.2016 e con D.R. n. 2224 del 15/07/2016)
- Regolamento Didattico del CdS.