



A.D. 1308
unipg

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI PERUGIA

Presidio della Qualità

Indicazioni operative per la gestione dei reclami



Premessa

L'Università degli Studi di Perugia ritiene importante instaurare un dialogo proficuo con gli utenti, elaborando strumenti che fungano da supporto ed integrazione alle attività di comunicazione con l'Ateneo, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati. Il presente documento disciplina le modalità di presentazione, gestione e definizione dei reclami da parte degli utenti dei servizi dell'Ateneo.

2. Definizione di reclamo

Ai fini del presente documento per reclamo si intende la segnalazione scritta dell'insoddisfazione dell'utente rivolta all'organizzazione rispetto alla fruizione di un servizio erogato che risulta essere non conforme ai requisiti dichiarati o l'espressione di un disagio per il malfunzionamento di un servizio.

3. Responsabilità

Il Responsabile per l'attuazione della procedura è l'Ufficio Assicurazione della Qualità che attiverà le figure di pertinenza interessate dall'istanza ricevuta.

4. Modalità di presentazione dei reclami

I reclami devono essere inoltrati esclusivamente attraverso il modulo disponibile nella home page del sito di Ateneo "Ticketing" o accedendo direttamente dal link <https://www.helpdesk.unipg.it/>.

Nella sezione in questione l'utente dovrà caricare la propria istanza seguendo i seguenti passaggi:

- cliccare alla voce "Apri un nuovo ticket";
- indicare l'e-mail dove sarà ricontattato, nome e cognome ed eventuale numero di telefono;
- scegliere dal menù a tendina "Argomento della guida" la voce "Reclamo".

Una volta completata questa procedura l'utente riceverà un messaggio di posta elettronica di conferma con un numero identificativo che gli servirà per controllare lo stato del ticket. Contestualmente anche il/la Responsabile troverà l'istanza acquisita notificata tramite e-mail.

5. Procedura per l'esame dei reclami

L'applicativo informatico di gestione delle istanze permette di visionarne il contenuto, di evaderle e di predisporre un 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. Trattamento dei reclami

In relazione ai reclami presentati dagli studenti l'Ateneo dovrà rispettare i seguenti principi:

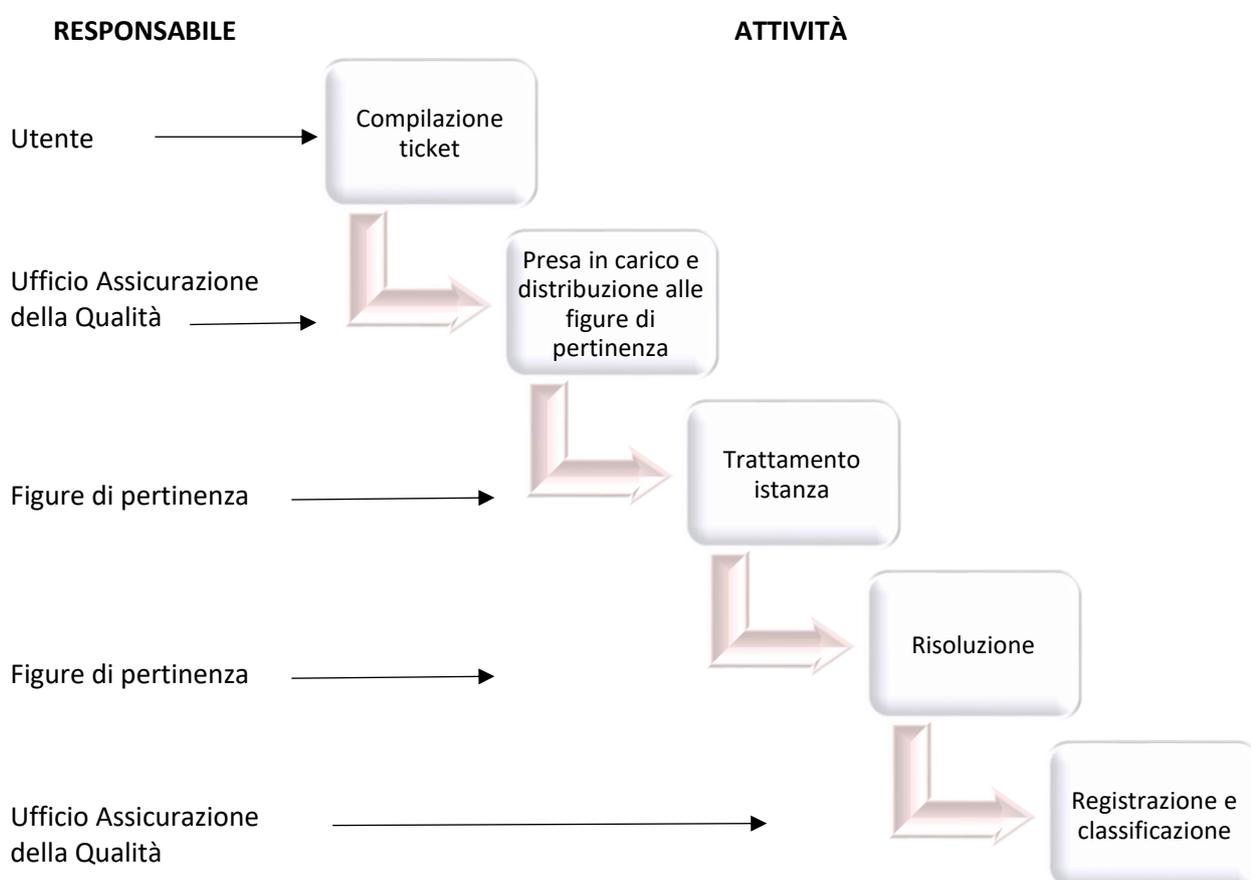
- trattare le richieste in maniera riservata;
- garantire l'assoluta riservatezza degli utenti segnalanti, la cui identità non è divulgata, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti dell'Ateneo. Questo stesso principio è applicato anche nei confronti di eventuali soggetti citati all'interno delle segnalazioni e dei reclami;
- tutelare i soggetti che presentano un reclamo contro ogni forma di discriminazione o penalizzazione;

- assicurare la terzietà ed imparzialità degli organi coinvolti;
- garantire l'astensione dalle decisioni da parte dell'organo incaricato (o degli organi) in caso di un coinvolgimento diretto.

7. Tempi di risposta

Entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione l'utente deve ricevere una risposta. Nel caso vi fosse la necessità di ulteriori approfondimenti il/la Responsabile definisce le eventuali ulteriori azioni da intraprendere per risolvere il problema ma in ogni caso dovrà, entro i 15 giorni, 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.

8. Schema procedurale



9. Report

I reclami saranno registrati e classificati al fine di redigere dei report messi a disposizione semestralmente del Presidente del Presidio della Qualità che avrà cura di trasmetterli al Rettore e al Direttore generale. Sulla base del contenuto di tali report le parti interessate attiveranno, se necessario, opportune azioni migliorative.