

Presidio di Qualità

**LINEE GUIDA**  
**PER LA GESTIONE DELLO SPORTELLO SUGGERIMENTI E RECLAMI**

A cura del Presidio di Qualità di Ateneo

Approvate PQA: 4 novembre 2024

## SOMMARIO

1.	Scopo del documento	Pag. 2	
2.	Definizione di reclamo	Pag. 3	
3.	Definizione di suggerimento	Pag. 3	
4.	Modalità di presentazione di suggerimenti e reclami	Pag. 3	
5.	Tempi di risposta	Pag. 3	
6.	Procedura di esame dei suggerimenti e reclami	Pag. 4	
	6.1	Responsabilità	Pag. 4
	6.2	Estratti e report	Pag. 4
	6.3	Diffusione	Pag. 4
	6.4	Privacy	Pag. 4

### 1. Scopo del documento

L'Università per Stranieri di Siena ritiene fondamentale mantenere vivo e proficuo il dialogo fra tutti i membri della comunità che vi opera, nonché procedere all'elaborazione di strumenti a supporto ed integrazione delle attività di comunicazione interna, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati.

Il presente documento disciplina le modalità di presentazione e gestione dei reclami/suggerimenti presentati per tramite dello "Sportello suggerimenti e reclami" accessibile dalla pagina del sito web di Ateneo.

Esso rappresenta un punto di riferimento per la gestione del sistema di Assicurazione della Qualità. L'analisi dei suggerimenti e reclami con l'individuazione di eventuali aree in cui si concentrano ha infatti come finalità l'attivazione di azioni di miglioramento continuo.

Possono utilizzare lo sportello:

- studenti e studentesse;
- ricercatori e ricercatrici;
- docenti;
- personale TA (inclusi CEL)

dell'Università per Stranieri dotati di un account [@unistrasi.it](mailto:@unistrasi.it)

La segnalazione può riguardare i servizi per gli studenti, i servizi di supporto alla didattica o quelli di supporto alle attività di ricerca e terza missione ovvero l'organizzazione amministrativa.

La segnalazione può essere inoltrata in forma nominale o anonima. In quest'ultimo caso, il suggerimento o reclamo non riceverà una risposta diretta da parte dell'Ateneo, ma sarà comunque preso in carico ai fini dell'analisi del problema e dell'individuazione di eventuali azioni di miglioramento.

## 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. L’utente che inoltra un reclamo attende una risposta o soluzione a quanto esposto in maniera diretta (reclami nominali) o indiretta (reclami anonimi).

## 3. Definizione di suggerimento

Ai fini del presente documento per “suggerimento” si intende una proposta di miglioramento di un servizio erogato.

L’utente che inoltra un suggerimento attende una risposta al suggerimento, in maniera diretta (suggerimento nominale) o indiretta (suggerimento anonimo).

## 4. Modalità di presentazione dei suggerimenti e reclami

I suggerimenti e i reclami devono essere inoltrati esclusivamente attraverso il modulo disponibile all’indirizzo

[Sportello suggerimenti e reclami](#)

Una volta concluso il caricamento dell’istanza, l’utente nominale riceve un messaggio di posta elettronica di conferma della ricezione; contestualmente anche la struttura di supporto al Presidio trova l’istanza acquisita tramite ricezione del *Google form* compilato.

L’utente anonimo non riceve invece alcuna comunicazione; la struttura di supporto al Presidio trova l’istanza acquisita tramite ricezione del *Google form* compilato.

## 5. Tempi di risposta

### Segnalazioni nominali:

risposta entro 5 gg. lavorativi con la conferma della presa in carico della segnalazione. 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 PQA informa l’utente, definisce le eventuali ulteriori azioni da intraprendere per risolvere il problema, aggiorna costantemente lo stato della pratica e prevede le tempistiche per una risposta definitiva.

La risposta definitiva (chiusura dell’istanza) è data attraverso email all’utente: non saranno, a questo punto, possibili ulteriori interventi da parte dell’utente sul tema oggetto della segnalazione. Qualora ritenesse non esauriente la risposta ricevuta, l’utente dovrà aprire un’ulteriore istanza.

### Segnalazioni anonime:

La struttura di supporto al PQA registra le segnalazioni e genera report periodici da inserire nei processi di monitoraggio dell’Assicurazione della Qualità da parte dei diversi attori coinvolti.

## 6. Procedura d'esame dei suggerimenti e reclami

### 6.1. Responsabilità

Responsabile per l'attuazione della procedura è il Presidio della Qualità di Ateneo con il supporto dell'unità amministrativa dedicata, che coinvolge, ove opportuno, il/la Responsabile dell'ufficio interessato dall'istanza ricevuta e/o il/la Direttore di Dipartimento, il/la Delegato/a o Coordinatore/Coordinatrice interessato/a dal reclamo o dal suggerimento inoltrato.

Tutti i reclami e i suggerimenti (anonimi e nominali) sono inoltre oggetto di trattamento statistico da parte del Presidio di Qualità di Ateneo, che genera estratti e report periodici utili ai processi di Assicurazione della Qualità.

L'applicativo *Google form* permette di visionare il contenuto delle istanze, di evaderle e di predisporre in formato Excel report di monitoraggio dell'attività.

La struttura di supporto al Presidio di Qualità, in base al contenuto dell'istanza, ha cura di informarne il Presidio, che coinvolge le strutture di Ateneo e i responsabili individuati per la sua risoluzione, dando così opportunamente il via alla sua presa in carico.

### 6.2. Estratti e report

La registrazione e la classificazione dei reclami e delle segnalazioni, permetterà la redazione di estratti e report di analisi:

- **un estratto semestrale** (giugno-ottobre) di tutti i reclami, a cura della struttura di supporto al Presidio, classificati per argomenti, con le seguenti specifiche (si veda format in calce al presente documento):

- Segnalazione
- Data della segnalazione
- CdS/Dottorato/Scuola/Master di riferimento
- Eventuale nome del/la mittente
- Responsabile del caso individuato dal PQA e incaricato della risoluzione
- Data dell'invio al Responsabile individuato
- Stato della gestione del caso (pendente, risolto)
- Eventuale azione intrapresa per la risoluzione
- Messaggio all'utente di chiusura istanza

- **un report annuale** (gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento), a cura del PQA, di monitoraggio della gestione, di analisi statistica e di individuazione di eventuali criticità o aree di miglioramento per i processi di Assicurazione della Qualità.

### 6.3. Diffusione

Gli estratti semestrali saranno trasmessi al Rettore, al Nucleo di Valutazione, al Dipartimento, al/la Presidente della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, ai Coordinatori dei CdS e del Dottorato e al/la Direttore/Direttrice Generale.

Il report annuale sarà pubblicato nella pagina del PQA del sito di Ateneo.

### 6.4. Privacy

A garanzia della Privacy e in ottemperanza al "Codice etico e di comportamento" (Artt. 4 e 24) i nomi di persone e di ruoli eventualmente menzionati nei suggerimenti e reclami pervenuti sono oscurati a cura della struttura di supporto al Presidio sia negli estratti semestrali sia nel report annuale di analisi.