



**LINEE GUIDA PER LA GESTIONE
OSSERVAZIONI, DEI RECLAMI E
DELLE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO**



PRESIDIO DELLA
QUALITÀ DI ATENEO

Approvate dal PQA nella riunione del	11/02/2025
Revisione n.	1.0



Indice

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
2. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE.....	4
4. PROCEDURA DI GESTIONE.....	4
5. TUTELA DELLA RISERVATEZZA.....	5
Allegato A - STRUTTURA DEL FORM ONLINE PER LA RACCOLTA DI SEGNALAZIONI.....	6
Allegato B – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELLA PROCEDURA DI GESTIONE.....	8

LISTA DEGLI ACRONIMI

ACRONIMO/SIGLA	LEGENDA
ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca
AQ	Assicurazione della Qualità
CAQ	Commissione di Assicurazione della Qualità
CdS	Corso di Studio
AVA	Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento
PQA	Presidio della Qualità di Ateneo

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

L'Università *Mediterranea* di Reggio Calabria riconosce nella partecipazione attiva della propria comunità accademica uno degli strumenti fondamentali per il miglioramento continuo della qualità della didattica, dei servizi e dell'organizzazione complessiva dell'Ateneo. In tale prospettiva, la raccolta strutturata e sistematica di osservazioni, reclami e proposte di miglioramento rappresenta non soltanto un canale di comunicazione con gli utenti, ma un vero e proprio strumento di assicurazione della qualità.

Il presente documento ha l'obiettivo di consolidare una cultura istituzionale orientata all'ascolto e al miglioramento continuo. Esse intendono:

- assicurare alla comunità accademica uno strumento chiaro, semplice e accessibile per rappresentare criticità o avanzare proposte;
- garantire che ogni segnalazione venga presa in carico secondo procedure definite, con tempi certi e responsabilità individuate;
- favorire la trasformazione delle criticità in occasioni di miglioramento organizzativo e didattico;
- integrare l'analisi delle segnalazioni nei processi di monitoraggio e riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo.

L'obiettivo non è esclusivamente la risoluzione del singolo caso, ma la capacità dell'organizzazione di apprendere dall'esperienza, prevenire il ripetersi delle criticità e rafforzare l'efficacia dei propri processi.

Le Linee guida si collocano all'interno del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo e sono redatte in coerenza con la Legge 240/2010, con il D.M. 1154/2021 e con il Modello di accreditamento periodico AVA 3 approvato da ANVUR.

In particolare, disciplinano in modo organico le modalità di presentazione, gestione e monitoraggio delle segnalazioni, garantendo trasparenza, imparzialità, tutela della riservatezza e tracciabilità delle azioni intraprese.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le segnalazioni che riguardano le attività istituzionali dell'Ateneo, dei Dipartimenti e dei Corsi di Studio.

Nello specifico, si distinguono tre tipologie di segnalazioni: Osservazioni, Reclami e Proposte di miglioramento.

Per **osservazione** si intende una comunicazione con la quale un soggetto porta all'attenzione dell'Ateneo una problematica di carattere generale, potenzialmente critica, senza necessariamente configurare un formale stato di insoddisfazione. La segnalazione ha spesso natura preventiva e consente all'organizzazione di intervenire prima che la criticità si consolidi.



Per **reclamo** si intende invece una manifestazione formale di insoddisfazione relativa a fatti o comportamenti ritenuti non adeguati, quale ad esempio il mancato o non corretto esercizio di una funzione di competenza dell'Università, rispetto alla quale il soggetto si ritiene direttamente o indirettamente leso.

Per **proposta di miglioramento** si intende un suggerimento volto a incrementare la qualità dei servizi, della didattica o delle strutture. Essa rappresenta un contributo costruttivo al miglioramento dell'organizzazione.

La distinzione non ha natura meramente formale, ma orienta la modalità di gestione e il livello di approfondimento richiesto.

Rientrano nell'ambito di applicazione le questioni relative alla didattica (lezioni, esami, calendari, valutazioni, modalità organizzative), ai servizi amministrativi e digitali, alle strutture e alla logistica, nonché agli aspetti relazionali connessi allo svolgimento delle attività accademiche.

Sono invece escluse le comunicazioni generiche, prive di elementi circostanziati o contenenti espressioni diffamatorie. In tali casi, l'Ateneo si riserva di non attivare il procedimento, fornendo comunque motivazione sintetica al segnalante, ove identificabile.

Possono presentare segnalazioni, reclami o proposte di miglioramento:

- studentesse e studenti;
- dottorande e dottorandi;
- docenti;
- personale tecnico-amministrativo e bibliotecario;
- portatori di interesse;
- altri soggetti non inclusi nelle precedenti categorie.

La procedura è concepita come uno strumento inclusivo e aperto, coerente con la dimensione comunitaria dell'Ateneo.

3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

L'Università Mediterranea adotta uno strumento informatico di Ateneo per la gestione delle segnalazioni, accessibile dalle sezioni "Qualità" dei siti di Ateneo e dei Dipartimenti, che consente l'invio strutturato delle comunicazioni attraverso un form dedicato.

Il sistema prevede l'indicazione della tipologia di richiesta, del Corso di Studio di riferimento (ove pertinente), dell'oggetto e di una descrizione circostanziata della segnalazione. È possibile, qualora lo si desideri, indicare un recapito per ricevere riscontro. È ammessa la presentazione in forma anonima, fermo restando che la mancanza di elementi identificativi può limitare la possibilità di fornire una risposta personalizzata.

L'allegato A riporta la struttura e la corrispondente implementazione dei form utilizzati per la raccolta di osservazioni, reclami e proposte di miglioramento, rispettivamente a livello di Ateneo e di singoli Dipartimenti.

Restano attivi, per materie specifiche (ad esempio pari opportunità, disabilità, discriminazioni, servizi informatici), i canali istituzionali già previsti dall'organizzazione dell'Ateneo.

4. PROCEDURA DI GESTIONE

La gestione delle segnalazioni si articola su due livelli: centrale e periferico.

A livello centrale, la struttura amministrativa di supporto al Presidio della Qualità svolge una funzione di coordinamento e monitoraggio, assicurando la corretta assegnazione delle segnalazioni e la coerenza complessiva del sistema, laddove il Presidio della Qualità svolge un ruolo di analisi sistematica e supervisione, integrando gli esiti nel monitoraggio del Sistema di AQ.



A livello periferico, il Coordinatore della Commissione di Assicurazione della Qualità di ciascun Dipartimento individua un responsabile della gestione delle segnalazioni. In relazione alla natura della criticità, possono essere coinvolti il Coordinatore del CdS, la Commissione di Assicurazione della Qualità, la Commissione Paritetica Docenti-Studenti o il Direttore del Dipartimento.

È fatto obbligo a chiunque sia direttamente coinvolto nei fatti oggetto di segnalazione di astenersi dal processo decisionale, a garanzia dell'imparzialità.

La gestione delle segnalazioni si sviluppa secondo un processo strutturato che comprende ricezione, valutazione, eventuale attribuzione, analisi, definizione delle azioni e comunicazione dell'esito.

In primo luogo, la segnalazione viene verificata sotto il profilo della completezza e della pertinenza. Successivamente, essa viene assegnata al soggetto o all'ufficio competente. Nei casi di reclamo, si procede a una valutazione approfondita delle segnalazioni, con eventuale coinvolgimento degli organi di AQ di Ateneo, del Dipartimento e del CdS, al fine di verificarne preventivamente l'effettiva fondatezza e rilevanza, nonché di individuare le eventuali azioni correttive o preventive da intraprendere e monitorarne l'attuazione.

L'utente che ha inserito un recapito riceve un riscontro preliminare entro cinque giorni lavorativi, volto a confermare la presa in carico. La risposta definitiva viene fornita di norma entro trenta giorni. Qualora siano necessari ulteriori approfondimenti, il termine può essere prorogato in modo motivato per ulteriori trenta giorni.

In coerenza con il Modello AVA3, le segnalazioni non costituiscono un canale isolato, ma un elemento strutturale del Sistema di Assicurazione della Qualità. Pertanto, il Presidio della Qualità raccoglie i dati a livello di Ateneo, elabora report periodici e individua eventuali criticità sistemiche, formulando raccomandazioni agli Organi di Governo, ai Dipartimenti e ai CdS. Gli esiti confluiscono nel Rapporto di Riesame del Sistema di AQ.

La reportistica costituisce uno strumento essenziale di trasparenza e apprendimento organizzativo. I report includono l'analisi quantitativa e qualitativa delle segnalazioni, i tempi medi di risposta, le aree maggiormente interessate e le azioni di miglioramento attuate. L'analisi comparativa nel tempo consente di valutare l'efficacia delle misure adottate e di monitorare l'evoluzione delle criticità.

L'allegato B illustra graficamente le varie fasi della procedura di gestione delle segnalazioni.

5. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

L'Università degli Studi *Mediterranea* di Reggio Calabria, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 679/2016 e del D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/2018, in materia di protezione dei dati personali, è titolare del trattamento dei dati personali acquisiti mediante l'invio di osservazioni, reclami e proposte di miglioramento e garantisce la sicurezza e la riservatezza dei dati personali dei soggetti che presentano la segnalazione. Le informazioni raccolte sono trattate esclusivamente per finalità istituzionali connesse alla gestione della segnalazione.

È assicurata la tutela del segnalante contro qualsiasi forma di discriminazione o penalizzazione. Analoga tutela è garantita ai soggetti eventualmente citati, nel rispetto dei principi di correttezza e proporzionalità.

ALLEGATO A - STRUTTURA DEL FORM ONLINE PER LA RACCOLTA DI SEGNALAZIONI

ATENEIO

1. Categoria di appartenenza

(Studente/ Studentessa, Dottorando/a, Docente, Personale TAB, Portatore di interesse, Altro)

2. Tipologia di Segnalazione

Osservazioni: segnalazioni su problematiche generali.

Reclami: rilievi formali su fatti o comportamenti ritenuti non adeguati.

Proposte di miglioramento: suggerimenti generali per migliorare la qualità dei servizi universitari.

3. Oggetto della segnalazione

(Didattica, Supporto amministrativo, Servizi, Altro)

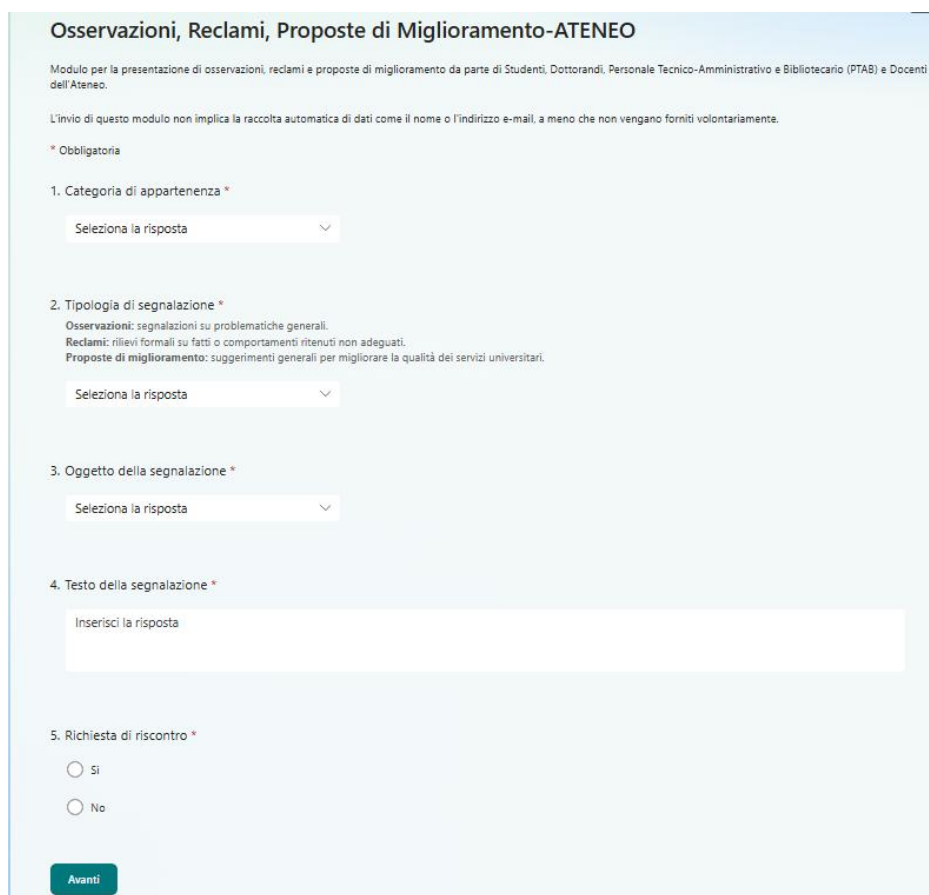
4. Testo della segnalazione

5. Richiesta di riscontro

(Sì, No)

Se sì

6. Indirizzo e-mail



Osservazioni, Reclami, Proposte di Miglioramento-ATENEIO

Modulo per la presentazione di osservazioni, reclami e proposte di miglioramento da parte di Studenti, Dottorandi, Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario (PTAB) e Docenti dell'Ateneio.

L'invio di questo modulo non implica la raccolta automatica di dati come il nome o l'indirizzo e-mail, a meno che non vengano forniti volontariamente.

* Obbligatoria

1. Categoria di appartenenza *

Seleziona la risposta

2. Tipologia di segnalazione *

Osservazioni: segnalazioni su problematiche generali.
Reclami: rilievi formali su fatti o comportamenti ritenuti non adeguati.
Proposte di miglioramento: suggerimenti generali per migliorare la qualità dei servizi universitari.

Seleziona la risposta

3. Oggetto della segnalazione *

Seleziona la risposta

4. Testo della segnalazione *

Inserisci la risposta

5. Richiesta di riscontro *

Sì

No

Avanti



DIPARTIMENTO

1. Categoria di appartenenza

(Studente/ Studentessa, Dottorando/a, Docente, Personale TAB, Portatore di interesse, Altro)

2. Tipologia di Segnalazione

Osservazioni: segnalazioni su problematiche generali.

Reclami: rilievi formali su fatti o comportamenti ritenuti non adeguati.

Proposte di miglioramento: suggerimenti generali per migliorare la qualità dei servizi universitari.

3. Oggetto della segnalazione

(Didattica, Supporto amministrativo, Servizi, Altro)

4. Testo della segnalazione

5. Corso di Studio

(elenco CdS Dipartimento)

6. Richiesta di riscontro

(Sì, No)

Se si

7. Indirizzo e-mail

Osservazioni, Reclami, Proposte di Miglioramento - DICEAM

Modulo per la presentazione di osservazioni, reclami e proposte di miglioramento da parte di Studenti, Dottorandi, Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario (PTAB) e Docenti del Dipartimento di Ingegneria Civile, dell'Energia, dell'Ambiente e dei Materiali (DICEAM).

L'invio di questo modulo non implica la raccolta automatica di dati come il nome o l'indirizzo e-mail, a meno che non vengano forniti volontariamente.

* Obbligatoria

1. **Categoria di appartenenza ***

Seleziona la risposta

2. **Tipologia di segnalazione ***

Osservazioni: segnalazioni su problematiche generali.
Reclami: rilievi formali su fatti o comportamenti ritenuti non adeguati.
Proposte di miglioramento: suggerimenti generali per migliorare la qualità dei servizi universitari.

Seleziona la risposta

3. **Oggetto della segnalazione ***

Seleziona la risposta

4. **Testo della segnalazione ***

Inserisci la risposta

5. **Corso di Studio**

Qualora la segnalazione sia relativa ad un Corso di Studio specificare di seguito il CdS di interesse

Ingegneria Civile e Ambientale per lo sviluppo sostenibile L-7

Ingegneria Meccanica L-9R

Ingegneria Gestionale L-9

Ingegneria Civile LM-23

Ingegneria per la gestione sostenibile dell'ambiente e dell'energia LM-30&LM-35

6. **Richiesta di riscontro ***

Sì

No

Avanti!

ALLEGATO B – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELLA PROCEDURA DI GESTIONE

