

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI, SEGNALAZIONI E ISTANZE

Dipartimento di Medicina Veterinaria

- Codice documento: PR-DMV-02
- Revisione: 00
- Data emissione: __/__/2026
- Redazione: RAQ (Responsabile Assicurazione Qualità)
- Verifica: Direttore del Dipartimento
- Approvazione: Consiglio di Dipartimento
- Collegamento documentale: PR-DMV-01 - Procedura per il sistema di Assicurazione della Qualità del Dipartimento; Student Assessment Policy

1. SCOPO

Definire modalità semplici, tracciabili e proporzionate per ricevere, registrare, valutare e gestire reclami, segnalazioni e istanze relativi ad attività, servizi, strutture e processi del Dipartimento di Medicina Veterinaria.

La procedura assicura riservatezza, tempestività e utilizzo delle informazioni raccolte per il miglioramento dell'organizzazione dipartimentale, evitando duplicazioni documentali non necessarie.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI

La procedura si applica a:

- reclami nominativi degli studenti;
- segnalazioni anonime degli studenti;
- reclami, segnalazioni e istanze nominative presentate da docenti, personale tecnico-amministrativo e utenti esterni.

Sono escluse:

- segnalazioni relative a illeciti, molestie, corruzione, discriminazioni o altri fatti gravi, da indirizzare ai canali istituzionali competenti, compreso il whistleblowing di Ateneo;
- richieste ordinarie di informazioni, chiarimenti o supporto amministrativo;
- osservazioni raccolte tramite questionari ordinari, salvo che richiedano specifica istruttoria;
- istanze non pertinenti alle competenze del Dipartimento, da archiviare con motivazione o indirizzare, ove possibile, alla struttura competente;
- procedimenti amministrativi, didattici o disciplinari già regolati da specifiche disposizioni di Ateneo, inclusi esami, carriere studenti, verbalizzazioni o valutazioni formali, da indirizzare al procedimento competente.

3. RIFERIMENTI ESSENZIALI

- Regolamento di Ateneo per la gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti;
- Codice Etico e di Comportamento dell'Università degli Studi di Sassari;
- Student Assessment Policy del Dipartimento di Medicina Veterinaria;
- PR-DMV-01 - Procedura per il sistema di Assicurazione della Qualità del Dipartimento;
- Requisiti AVA3 e standard EAEVE pertinenti a qualità, feedback, servizi e miglioramento continuo;
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

4. RESPONSABILITÀ

Ruolo	Responsabilità essenziali
Direttore del Dipartimento	Riceve l'istanza con il RAQ, valuta l'istruttoria, assume le decisioni e comunica l'esito quando previsto.
RAQ	Supporta l'istruttoria, cura il registro unico, monitora le istanze e predispone il riesame annuale.
Segreteria Amministrativa	Supporta protocollazione e archiviazione documentale, ove previste.
Comitato GAQA	Esamina eventuali criticità ricorrenti e propone azioni di miglioramento, ove pertinenti.
CPDS	Riceve gli esiti aggregati relativi agli studenti e contribuisce al monitoraggio delle criticità.
Organi, Commissioni e Delegati	Forniscono pareri o supporto istruttorio quando richiesto.
Consiglio di Dipartimento	Approva la procedura e può individuare preventivamente un Delegato per i casi di conflitto di interesse.

In caso di reclamo riguardante la Direzione, la gestione è affidata al RAQ. Se l'istanza coinvolge anche il RAQ, è assegnata a un Delegato, preferibilmente individuato preventivamente dal Consiglio di Dipartimento.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Le istanze sono presentate di norma tramite moduli online collegati al registro unico:

- M-DMV-01 - Reclamo nominativo studente;
- M-DMV-02 - Segnalazione anonima studente;
- M-DMV-03 - Reclami, segnalazioni e istanze nominative di docenti, personale tecnico-amministrativo e utenti esterni.

Per i reclami nominativi devono essere indicati i dati identificativi e un recapito. Le segnalazioni anonime sono valutate sulla base degli elementi disponibili; se generiche, non verificabili o prive di elementi minimi, possono essere archiviate con motivazione. Le comunicazioni ricevute tramite altri canali istituzionali, se configurano reclami, segnalazioni o istanze rientranti nella procedura, sono prese in carico e registrate nel registro unico, ove necessario previa acquisizione delle informazioni mancanti.

6. GESTIONE DELL'ISTANZA

La gestione segue un flusso unico e semplificato:

- 1. presentazione di norma tramite modulo online;**
- 2. ricezione da parte di Direttore e RAQ;**
- 3. registrazione nel registro unico e protocollazione, ove prevista;**
- 4. prima valutazione dell'istanza;**
- 5. istruttoria proporzionata alla rilevanza e alla complessità del caso;**
- 6. eventuale richiesta di integrazioni, solo per istanze nominative;**
- 7. eventuale coinvolgimento di organi, commissioni o delegati competenti;**
- 8. decisione motivata;**
- 9. comunicazione dell'esito, ove applicabile;**
- 10. archiviazione nel repository dipartimentale.**

L'istanza può essere classificata come: non conformità, osservazione, suggerimento, non ammissibile, non pertinente, già trattata o duplicata.

L'esito può consistere in: azione correttiva o di miglioramento, trasmissione ad altro organo o struttura competente, archiviazione motivata, non ammissibilità o non pertinenza. Gli esiti delle segnalazioni anonime sono considerati in forma aggregata nel monitoraggio, nella CPDS/GAQA e nel riesame annuale AQ di PR-DMV-01, ove pertinenti.

7. REGISTRO UNICO E DOCUMENTAZIONE MINIMA

Ogni istanza è riportata nel Registro unico istanze/reclami/segnalazioni, strumento principale di tracciabilità e monitoraggio.

Il registro contiene almeno: data di ricezione, tipologia e ambito dell'istanza, oggetto sintetico, classificazione, responsabile dell'istruttoria, stato, esito, scadenze principali e collegamento al fascicolo digitale. Per eventuali azioni correttive o di miglioramento registra anche responsabile, scadenza, stato ed esito della verifica finale.

La documentazione è limitata a: registro unico, fascicolo digitale dell'istanza, eventuali allegati istruttori, cruscotto sintetico di monitoraggio e riesame annuale AQ collegato a PR-DMV-01.

8. PRIVACY E RISERVATEZZA

I dati personali sono trattati nel rispetto del GDPR e della normativa vigente, secondo principi di liceità, minimizzazione, proporzionalità e riservatezza. I moduli online riportano o richiamano l'informativa sul trattamento dei dati personali.

Per le segnalazioni anonime degli studenti non sono richiesti dati identificativi. L'accesso al registro e ai fascicoli è limitato ai soggetti autorizzati e coinvolti nella gestione dell'istanza. Nel monitoraggio e nel riesame annuale sono utilizzati dati aggregati e non identificativi, salvo motivate esigenze istruttorie o deliberative.

9. TEMPI DI GESTIONE

Fase	Termine
Registrazione/protocollozione, ove prevista	Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione
Prima valutazione	Entro 15 giorni dalla registrazione
Riscontro al reclamante, ove applicabile	Entro 30 giorni dalla ricezione completa; eventuali sospensioni o proroghe sono motivate nel registro unico
Monitoraggio e riesame	Monitoraggio almeno semestrale; riesame annuale

I termini decorrono dalla ricezione dell'istanza completa degli elementi minimi. In caso di integrazioni o pareri, la sospensione o proroga è registrata con motivazione nel registro unico.

10. MONITORAGGIO E RIESAME ANNUALE

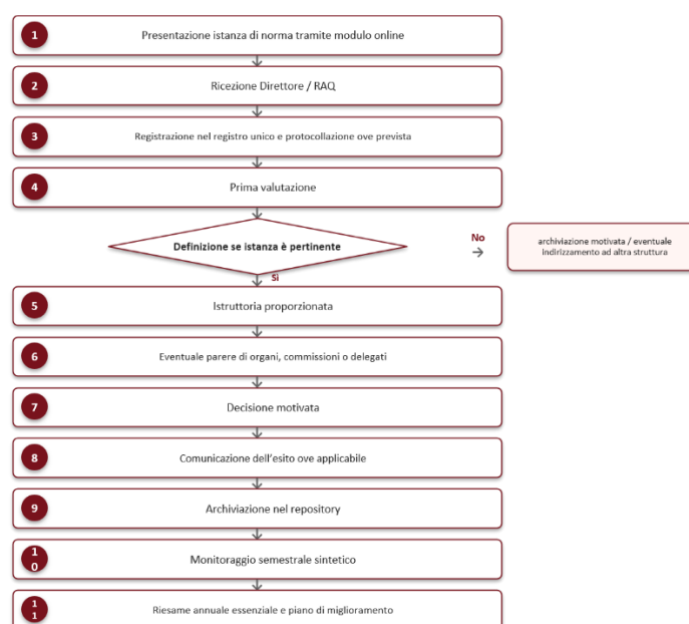
Il monitoraggio è svolto da Direttore e RAQ almeno una volta a semestre tramite il registro unico e il cruscotto sintetico. Non è richiesta la redazione di verbali autonomi, salvo la presenza di criticità rilevanti, ritardi non motivati o azioni correttive scadute.

Il riesame annuale della procedura costituisce il documento di sintesi del sottoprocesso PR-DMV-02 e alimenta, in forma aggregata, il riesame AQ di PR-DMV-01. Riporta in forma essenziale: numero e tipologia delle istanze, stato delle pratiche, rispetto dei tempi, criticità ricorrenti, azioni avviate, concluse o aperte, verifica finale delle azioni ove applicabile ed eventuale piano di miglioramento per l'anno successivo.

11. INDICATORI ESSENZIALI

- numero totale di istanze;
- istanze per tipologia e ambito;
- pratiche aperte, chiuse e archiviate;
- percentuale di reclami nominativi chiusi entro 30 giorni;
- azioni correttive o di miglioramento aperte e chiuse;
- completezza del registro.

12. FLOW CHART DELLA PROCEDURA RECLAMI E SEGNALAZIONI



13. TABELLA DI REVISIONE

Rev.	Data	Descrizione modifica	Redazione, verifica e approvazione
00	___/___/2026	Procedura PR-DMV-02 semplificata; integrazione delle cautele su canali di ricezione, anonimato, termini, privacy, conflitto di interesse e verifica minima delle azioni; raccordo con PR-DMV-01.	RAQ / Direttore / Consiglio di Dipartimento