

**REP. DRD n. 2166/2015**

**PROT. 68738 del 6/8/2015**

## **IL RETTORE**

vista la Legge n. 150/2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”;

visto il D.Lgs. n. 82/2005 Codice dell’Amministrazione Digitale;

vista la Legge n. 69/2009, recante “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;

visto il D.Lgs. n. 150/2009, “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”;

viste le “Linee guida per i siti web della PA”, pubblicate a cura di DigitPA, Dipartimento per la funzione pubblica (PCM), Dipartimento per la digitalizzazione e l’innovazione tecnologica (PCM) e FormezPA il 29 luglio 2011;

visto il Vademecum “Pubblica Amministrazione e social media”, pubblicato a cura di Formez nel dicembre 2011 nell’ambito delle attività previste dalla Direttiva n. 8 del 26.11.2009 del Ministro per la Pubblica amministrazione e l’innovazione;

considerato che l’Ateneo di Parma, nell’ambito delle attività di comunicazione verso i diversi stakeholder, ha pubblicato e gestisce dal 7 novembre 2011 una pagina istituzionale su Facebook, che conta attualmente oltre 29.000 followers, e un profilo Twitter;

ritenuto opportuno procedere all’elaborazione di strumenti a supporto ed integrazione delle attività di comunicazione a diretto contatto con l’utenza dell’Ateneo, con l’obiettivo di contribuire ad un miglioramento della qualità di tali servizi e, di conseguenza, ad ottenere una ricaduta positiva sulla reputazione dell’Ateneo;

considerato di identificare nell’attività “gestione reclami” e nell’attività “uso dei social media e del WEB 2.0” due ambiti di particolare interesse per le finalità sopradette;

considerata l’importanza di un’efficace gestione dei reclami che pervengono all’Ateneo da utenti esterni e interni, con particolare riferimento ai reclami recepiti tramite il Protocollo e tramite il Servizio URP – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico – e ad una gestione coordinata nell’uso dei social media e delle principali piattaforme WEB 2.0;

visto il D.R. n. 85 Reg. LII del 18.2.2014 di costituzione del gruppo di lavoro, “Gestione Reclami - Social media e WEB 2.0 UNIPR”, finalizzato al coordinamento dell’analisi della situazione reputazionale dell’Ateneo e alla creazione di strumenti operativi diretti a migliorare l’attuale condizione di entrambe le attività, e coordinato dalla prof.ssa Francesca Zanella, Pro Rettore con delega per l’Area Affari generali e legali e al coordinamento delle attività di internazionalizzazione dell’Ateneo,

visto che, per una corretta ed efficace impostazione del lavoro, tale gruppo di lavoro è stato suddiviso in due sottogruppi che hanno proceduto parallelamente nello sviluppo delle relative attività: per il primo sottogruppo “Gestione reclami”, analisi e proposta di una corretta gestione dei reclami e proposta di un “Regolamento di Ateneo per la Gestione dei Reclami”; per il secondo sottogruppo, “Social Media e WEB 2.0 UNIPR”, analisi dell’attuale gestione dei social media UNIPR, definizione di una politica coordinata e proposta di una “Social Media Policy” interna ed esterna, in applicazione del Vademecum “Pubblica Amministrazione e social media” di cui sopra;

viste le “Linee di indirizzo sull’integrazione della comunicazione interna ed esterna dell’Ateneo” approvate dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione;

espletato il processo di consultazione delle parti sindacali e sociali;

viste le deliberazioni del Senato Accademico n. 526/17789 in data 27/7/2015 e n.539/31156 in data 29/7/2015 del Consiglio di Amministrazione;

ritenuto di poter procedere all’emanazione del suddetto regolamento;

### **d e c r e t a**

1. E’ emanato il “Regolamento di Ateneo per la gestione dei reclami / segnalazioni / suggerimenti / apprezzamenti” nel testo allegato al presente decreto, di cui costituisce parte integrante.
2. Il suddetto Regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo alla data di pubblicazione del presente Decreto Rettorale sul sito web istituzionale dell’Ateneo.

IL DIRETTORE GENERALE

Silvana Ablondi

IL RETTORE

Loris Borghi

<i>R.P.A. - Responsabile del Procedimento Amministrativo</i>	<i>U.O.C. Comunicazione Istituzionale La Responsabile Dott.ssa Brunella Marchione</i>	.....(firma)
	<i>Dott.ssa Maria Isabella Chierici</i>	.....(firma)

## REGOLAMENTO DI ATENEO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI / SEGNALAZIONI / SUGGERIMENTI / APPREZZAMENTI

### Premessa

L'Università degli Studi di Parma ritiene fondamentale per i propri fini istituzionali stabilire attraverso ogni canale disponibile un dialogo proficuo, con gli studenti e tutti i soggetti diversamente collegati al mondo accademico, nonché procedere all'elaborazione di strumenti a supporto ed integrazione delle attività di comunicazione con l'utenza dell'Ateneo, con l'obiettivo di contribuire ad un miglioramento della qualità dei propri servizi e, di conseguenza, di ottenere una ricaduta positiva sulla reputazione dell'Ateneo.

A tal fine l'Ateneo ha predisposto un Regolamento per la gestione dei reclami delle segnalazioni, dei suggerimenti, delle richieste di informazioni e apprezzamenti, oltre che di strumenti per la loro gestione, quali strumenti utili per il miglioramento della qualità dei servizi erogati, per rimediare alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi di condizioni che creano insoddisfazioni da parte degli utenti.

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione di segnalazioni e reclami avverso atti o comportamenti che a giudizio degli utenti hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità dei servizi offerti dall'Università degli Studi di Parma (di seguito denominata Università).

Restano ferme e non sottoposte alla presente regolamentazione le procedure previste dalla vigente normativa, anche contrattual - collettiva ove presente, sia per il personale tecnico amministrativo, compresi i dirigenti, che per il personale docente.

### Art. 1 Definizioni

**Reclamo:** l'utente intende esporre l'insoddisfazione rispetto alla fruizione di un servizio erogato, ed esprimere un disagio con il quale si evidenzia il malfunzionamento di un servizio. L'utente si attende in modo esplicito o implicito una risposta o soluzione.

**Segnalazione:** l'utente intende mettere a conoscenza l'amministrazione universitaria di una situazione che potrebbe produrre situazioni critiche o di disservizio. La segnalazione non implica necessariamente un'insoddisfazione nei confronti dei servizi e può risolversi con una eventuale risposta di cortesia all'utente.

**Suggerimento:** l'utente intende contribuire al miglioramento dei servizi ovvero alla creazione di servizi più vicini alle proprie esigenze, attraverso una comunicazione.

**Apprezzamento:** l'utente invia una segnalazione scritta in lode di qualcuno o qualcosa.

**Informazione:** su domanda dell'utente l'URP dà comunicazione sui servizi, sulle prestazioni e sulle loro modalità di erogazione allo scopo di facilitare ed agevolare l'accesso ai servizi per gli utenti.

### Art. 2

#### Modalità di presentazione dei reclami

L'ufficio URP è il punto di riferimento dell'Università per la presentazione del reclamo.

Modalità attraverso le quali gli utenti esercitano il loro diritto:

- a) Tramite il modulo reclami online reperibile al sito istituzionale [www.unipr.it](http://www.unipr.it);
- b) Comunicazione scritta trasmessa per posta ordinaria;
- c) Comunicazione scritta trasmessa per posta elettronica (per studenti dell'Ateneo si richiede l'account istituzionale -nome.cognome@studenti.unipr.it).

Qualora i reclami presentati con colloquio diretto o telefonico, o attraverso i social media contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, si chiederà all'utente che ha effettuato il reclamo di formalizzare la stessa in forma scritta.

I reclami presentati nelle modalità di cui ai punti a), b), c) saranno acquisite al Protocollo di Ateneo. I termini inizieranno a decorrere dalla data di acquisizione al Protocollo.

La gestione dei reclami e delle segnalazioni anonime adeguatamente circostanziate rappresentano uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

### **Art. 3 Procedura d'esame dei reclami e tempi di risposta**

L'URP riceve i reclami e provvede a:

- a) Inoltrare, entro 2 giorni lavorativi, al servizio Protocollo di Ateneo per la registrazione e competenza.

Il Servizio Protocollo di Ateneo, entro due giorni lavorativi, provvede a assegnare la competenza all'Area Dirigenziale di competenza, mettendo in copia l'URP e il Magnifico Rettore.

Sarà cura dell'URP interessare altre strutture di Ateneo utili allo svolgimento del processo di soddisfazione del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo sia di pertinenza delle strutture Dipartimentali, sarà cura delle Aree Dirigenziali inoltrare il reclamo alle stesse, mettendo sempre in copia l'URP e il Magnifico Rettore.

L'URP quindi provvede a:

- b) comunicare all'utente il numero assegnato al reclamo, il responsabile del procedimento amministrativo e i tempi di risposta;
- c) ricevere la risposta da inviare al reclamante da parte della struttura competente a trattare il reclamo;
- d) soddisfare il reclamo nei termini previsti dalla L. 241/90;
- e) chiudere il reclamo.

Il termine di cui alla comma c) può essere sospeso ai sensi degli artt. e bis della L. 241/90 per i seguenti motivi:

- necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti del caso in esame;

- ritardi motivati nelle risposte da parte di soggetti interni ed esterni all'Università coinvolti nell'istruttoria.  
In tal caso l'URP provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando il ritardo. La risposta definitiva deve essere trasmessa all'utente entro i termini previsti dalla legge.

#### **Art. 4 Procedura d'esame delle Segnalazioni**

La **segnalazione** si distingue dal reclamo perché non implica necessariamente un'insoddisfazione nei confronti dei servizi e ha come finalità quella di perseguire maggiori livelli di efficacia e di efficienza nell'ambito della cd "*customer satisfaction*".

L'URP è il punto di riferimento dell'Università per la presentazione della segnalazione.

L'URP fornirà eventualmente una risposta di cortesia all'utente una volta acquisite dalla struttura competente le eventuali informazioni del caso.

Qualora le segnalazioni presentate con colloquio diretto, telefonico o attraverso i social media contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, si chiederà all'utente che ha effettuato la segnalazione di formalizzare la stessa in forma scritta.

#### **Art. 5 – Procedura d'esame delle informazioni**

Per la richiesta di informazione e/o di materiale informativo è necessario compilare l'apposito modulo reperibile al sito [www.unipr.it](http://www.unipr.it)

#### **Art. 6 – Procedura d'esame dei suggerimenti e degli apprezzamenti**

L'URP è il punto di riferimento dell'Università per la presentazione dei suggerimenti e degli apprezzamenti.

L'URP fornirà eventualmente una risposta di cortesia all'utente una volta acquisite dalla struttura competente le eventuali informazioni del caso.

#### **Art. 7 – Reportistica**

La registrazione e la classificazione dei reclami, la registrazione di tutte le altre tipologie qui prese in esame permetterà la redazione di report e analisi periodiche da parte dell'URP che sarà trasmessa semestralmente al Rettore e al Direttore Generale dell'Università, ai Direttori di Dipartimento per le parti di competenza, al Nucleo di Valutazione, al Presidio della Qualità di Ateneo, e al Consiglio degli studenti.

In fase sperimentale, per il primo anno di attuazione, il gruppo di lavoro nominato dal M.R. si farà carico di monitorare l'intero processo di gestione al fine di valutarne l'efficacia e l'efficienza.