

## **REGOLAMENTO GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELL'UTENZA**

### **Art. 1**

#### **Oggetto**

Ai sensi dell'articolo 13, comma 6, lettera f) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, e delle disposizioni contenute nella delibera ANAC (CIVIT) n. 3/2012, l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale favorisce la partecipazione degli utenti del servizio mediante gli strumenti indicati dalla predetta normativa e contemplati nel presente regolamento.

Il presente regolamento disciplina le modalità dell'esercizio del diritto di partecipazione attraverso la presentazione e l'accoglimento di segnalazioni e reclami avverso atti o comportamenti che hanno, a giudizio degli utenti, ostacolato o limitato la fruibilità dei servizi erogati dall'Ateneo di Cassino, nonché, quindi un disservizio.

### **Art. 2**

#### **Definizione**

Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- **Segnalazione**, qualsiasi proposta inviata all'Amministrazione Universitaria atta a promuovere azioni finalizzate al miglioramento degli standard di efficienza, efficacia, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi forniti all'utenza;
- **Reclamo**, lamentela indirizzata all'Amministrazione Universitaria per la mancata soddisfazione delle aspettative in merito ad uno o più elementi riguardanti un servizio erogato, ovvero dal disservizio prodotto dagli uffici dell'Ateneo di Cassino nel rapporto con l'utenza.

### **Art. 3**

#### **Ufficio competente per la gestione delle segnalazioni e dei reclami**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è titolare delle funzioni amministrative necessarie alla gestione delle segnalazioni e dei reclami presentati dagli utenti in stretto collegamento con gli uffici ai quali è rivolto lo stesso.

L'U.R.P. cura il rapporto con il proponente il reclamo o la segnalazione ed assicura allo stesso l'informazione in relazione allo stato delle pratiche che lo riguardano.

L'Ufficio cui è diretto il reclamo o la segnalazione, provvede tempestivamente a relazionare l'U.R.P. per il relativo riscontro ed a porre eventualmente in essere tutte le iniziative utili per la soluzione del problema oggetto di reclamo o segnalazione.

#### **Art. 4**

##### **Modalità di presentazione della segnalazione e del reclamo**

Per le segnalazioni ed i reclami, in forma scritta, gli utenti esercitano i loro diritti tramite la consegna a mano, o inviati per posta, fax o posta elettronica all'Università, utilizzando apposito modulo elettronico reso disponibile sul portale Internet dell'Ateneo, di cui si allega copia cartacea al presente documento.

Le segnalazioni ed i reclami possono essere consegnati direttamente al personale dell'U.R.P. secondo la modulistica di cui sopra.

Le segnalazioni/reclami predetti saranno acquisite al Protocollo di Ateneo. I cui termini inizieranno a decorrere dalla data di acquisizione al Protocollo.

La presentazione delle segnalazioni e dei reclami non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali, ovvero ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

Le segnalazioni ed i reclami, comunque redatti e presentati, possono essere anonimi. Nel caso in cui l'utente non fornisca i propri dati personali, la risposta della segnalazione o del reclamo non sarà comunicata. L'U.R.P., nell'ambito dei propri compiti istituzionali, rimetterà comunque tali reclami e segnalazioni, agli uffici interessati, per le valutazioni ed iniziative di competenza in ordine ad eventuali adeguamenti e correttivi che si rendessero necessari adottare.

#### **Art. 5**

##### **Tempi di presentazione delle segnalazioni e dei reclami**

Le segnalazioni o i reclami di cui sopra dovranno essere presentate, secondo le procedure evidenziate, di norma entro 30 giorni a decorrere dal momento in cui l'interessato abbia avuto notizia dell'atto o del comportamento posto in essere che ha determinato un'azione lesiva dei propri diritti.

L'Ateneo di Cassino, nell'ambito della propria discrezionalità, può valutare la necessità di esaminare i reclami/segnalazioni oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

## **Art. 6**

### **Gestione ed adempimenti relativi alle segnalazioni ed ai reclami**

La gestione delle segnalazioni e dei reclami è articolata in tre fasi: accoglienza, trattamento e risposta. Per ogni fase il personale dell'U.R.P. provvede a dare seguito al reclamo/segnalazione nei tempi e secondo le modalità di seguito indicate:

#### Accoglienza

Il personale dell'U.R.P. provvede alla registrazione anche in forma informatica delle seguenti informazioni:

- Fatti e circostanze su cui si fonda il reclamo o la segnalazione inviata dall'utente (oggetto del reclamo), eventuale urgenza, data di presentazione;
- Dati necessari ed utili per le relative comunicazioni di risposta.

Inoltre, l'Ufficio suddetto comunica all'utente reclamante, il nominativo del Responsabile della struttura interessata al reclamo/segnalazione ed i tempi di risposta.

#### Trattamento

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge l'istruttoria relativa alla segnalazione/reclamo presentato, provvedendo a richiedere se lo ritiene utile, ai Responsabili degli uffici interessati, apposita relazione con allegata pertinente documentazione, sui fatti oggetto di ricorso e/o segnalazione.

#### Risposta

L'U.R.P. fornisce risposta al proponente della segnalazione/reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, salvo differimento per le ipotesi di cui appresso. Nelle risposte fornite agli interessati dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione. La risposta dovrà essere completa e motivata in relazione all'istruttoria svolta.

## **Art. 7**

### **Procedure ed istruttoria delle attività d'esame**

Per l'espletamento dell'attività istruttoria l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, acquisisce, entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria, dal Responsabile della struttura interessata al reclamo o alla segnalazione, completa ed adeguata relazione illustrativa corredata da pertinente documentazione, con l'indicazione delle misure e dei tempi necessari per l'eliminazione dell'eventuale disservizio verificatosi.

Resta inteso che tutti i dipendenti dell'Ateneo di Cassino sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'U.R.P. per gli adempimenti loro richiesti, secondo le norme indicate nel presente Regolamento.

Tutte le pratiche che non sono di pertinenza dell'U.R.P. sono trasmesse, una volta accertata la competenza, alla Direzione Generale per la riassegnazione alle competenti strutture interessate.

Nel caso in cui decorra inutilmente il termine di cui sopra, e l'Ufficio Relazione con il Pubblico non abbia ricevuto risposta alla segnalazione o al reclamo da parte della struttura competente a fornire delucidazioni o documentazione in merito, il Responsabile dell'Ufficio Relazione con il Pubblico segnala dell'inadempienza al Direttore Generale per i necessari consequenziali adempimenti.

### **Arti. 8**

#### **Risposta all'utente**

L'U.R.P., in relazione anche alle risultanze espresse dal Responsabile della struttura interessata, provvederà a dare riscontro al reclamo/segnalazione, con l'obbligo di conclusione del procedimento entro il termine di 30 giorni dalla data di acquisizione al protocollo in ingresso della segnalazione/reclamo.

Il termine suddetto può essere sospeso quando si verificano determinate condizioni, che non consentono di rispettare i predetti termini per la comunicazione della risposta, come la necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti del caso in esame. Oppure quando i ritardi sono motivati dalle risposte da parte di soggetti interni ed esterni all'Ateneo coinvolti nell'istruttoria.

In questo caso l'U.R.P. fornisce apposita comunicazione all'utente interessato, motivando il ritardo. La risposta definitiva deve essere trasmessa all'utente entro e non oltre i successivi 60 giorni dall'invio della risposta interlocutoria.

### **Art. 9**

#### **Monitoraggio**

L'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale effettua periodicamente un monitoraggio quantitativo e qualitativo della procedura relativa alla gestione delle segnalazioni e dei reclami presentati dall'utenza.

Almeno una volta all'anno è effettuata una analisi di soddisfazione relativa alla gestione dei reclami/segnalazione mediante appositi sistemi di rilevazione di indagine.

## **Art. 10**

### **Trattamenti dei dati personali**

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, i dati personali forniti dal proponente il reclamo/segnalazione sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo e della segnalazione.

## **Art. 11**

### **Norme finali e pubblicità del Regolamento**

Al presente Regolamento deve essere assicurata ampia pubblicità. Copia dello stesso deve essere tenuta a disposizione degli utenti, anche per via telematica, perché chiunque ne possa prendere visione o estrarne copia.

Il presente Regolamento potrà essere sottoposto a revisione qualora si ravvisi la necessità e l'opportunità.

Il presente Regolamento entra in vigore nel rispetto delle procedure stabilite nello Statuto dell'Ateneo.

### MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI/SEGNALAZIONI

*(Barrare casella)*

RECLAMO

SEGNALAZIONE

STUDENTE

DOCENTE

PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO

ALTRO

SPECIFICARE \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_

PROV. \_\_\_\_\_

IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_

PROV. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_

FAX \_\_\_\_\_

EMAIL \_\_\_\_\_

**OGGETTO: SEGNALAZIONE/RECLAMO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**STRUTTURA INTERESSATA DAL RECLAMO/SEGNALAZIONE**

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

*Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo. Con l'accettazione delle condizioni, si autorizza l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, all'utilizzo di tali informazioni per i solo scopi sopra indicati e nelle sole modalità previste dalla legge.*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI CASSINO E DEL LAZIO MERIDIONALE

Decreto n. 1

### IL DIRETTORE GENERALE

**VISTA** la legge 11 luglio 1995, n. 273 concernente le *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*;

**VISTO** il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, riguardante l'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;

**VISTA** la delibera dell'ANAC (ex CIVIT), in particolare la n. 3 del 2012, concernente le linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

**VISTO** il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, relativo al Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

**VISTA** la legge 7 giugno 2000, n. 150, "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni", che individua tra i compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico quello di realizzare, attraverso l'ascolto dei cittadini/utenti e la comunicazione interna, la verifica della qualità dei servizi per contribuire al miglioramento organizzativo dell'Ateneo

**VISTA** la delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo che nella seduta del 15 dicembre 2015, ha approvato il Regolamento gestione dei reclami da parte dell'utenza ed il relativo modulo di presentazione;

**RITENUTO** opportuno emanare disposizioni regolamentari per l'organizzazione e l'espletamento degli adempimenti in materia di gestione dei reclami e delle segnalazioni rivolte all'Ateneo, anche al fine di semplificare e rendere maggiormente trasparente l'azione amministrativa;

**RITENUTO** necessario di dover adempiere agli obblighi precitati secondo quanto previsto dalla normativa;

### DECRETA

- è emanato il Regolamento per la gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dell'utenza comprendente il relativo modulo di presentazione;
- di pubblicare il predetto Regolamento ed il relativo modulo sul sito web dell'Ateneo secondo le modalità previste dalla normativa predetta.

Il Regolamento precitato entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione.

Il presente decreto è inserito nella raccolta ufficiale interna di questa Università.

7 GEN. 2016

Il Direttore Generale  
Dott. Raffaele SIMEONE

