



UNIVERSITÀ DI PISA
DIPARTIMENTO SCIENZE VETERINARIE

Tipo documento:

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI
(OSSERVAZIONI E RECLAMI)**

Cod. identificazione
DSV 001

Data:
26/02/2019

Pagina 1 di 4

INDICE

0. Matrice delle revisioni
1. Scopo e campo di applicazione
2. Documenti di riferimento, acronimi e definizioni
3. Responsabilità, autorità e competenze
4. Modalità operative
5. Allegati

0. MATRICE DELLE REVISIONI

REVISIONE	TIPO ATTO	NUMERO ATTO	DATA ATTO	DESCRIZIONE / SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA
00	Delibera	4	26/02/2019	Prima emissione
01				
02				
03				
04				
05				



UNIVERSITÀ DI PISA

DIPARTIMENTO SCIENZE VETERINARIE

Tipo documento:

Cod. identificazione
DSV 001

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI
(OSSERVAZIONI E RECLAMI)**

Data:
26/02/2019

Pagina 2 di 4

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di istituire chiari ed identificati canali informativi idonei a garantire la ricezione e l'analisi di segnalazioni (osservazioni e reclami) su servizi e prestazioni forniti dal Dipartimento di Scienze Veterinarie, anche in forma anonima, provenienti da tutte le parti interessate, e di definire le attività necessarie alla loro corretta risoluzione.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO, ACRONIMI E DEFINIZIONI

Documenti di riferimento

- Regolamento UE n. 679/2016 ("Regolamento UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati")

Acronimi - Nella seguente procedura valgono i termini e gli acronimi di seguito indicati:

1. Dipartimento di Scienze Veterinarie - **DSV**
2. Responsabile Assicurazione Qualità del Dipartimento – **RAQ**
3. Corsi di Studio - **CdS**

Definizioni

Osservazione: qualsiasi proposta volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità di servizi e prestazioni resi.

Reclamo: qualsiasi lamentela giustificata dalla mancata o cattiva erogazione di servizi o prestazioni resi

3. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMPETENZE

La presente procedura è approvata dal Consiglio del DSV, su proposta del RAQ, che ha anche la responsabilità di aggiornarla e integrarla.

La presente procedura è disponibile in formato elettronico sul sito del DSV nella sezione Qualità al link: <http://www.vet.unipi.it/qualita-2/>

La presente procedura si applica a tutte le prestazioni/servizi resi dal DSV.

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Modalità di segnalazione

Le segnalazioni devono essere comunicate al RAQ esclusivamente attraverso l'apposito modulo disponibile on-line all'indirizzo <http://www.vet.unipi.it/qualita-2/> (Allegato 1)



UNIVERSITÀ DI PISA DIPARTIMENTO SCIENZE VETERINARIE

Tipo documento: PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI (OSSERVAZIONI E RECLAMI)	Cod. identificazione DSV 001	
	Data: 26/02/2019	Pagina 3 di 4

4.2 Gestione delle segnalazioni

Le attività in cui si articola il processo gestionale delle segnalazioni sono: ricezione, accertamento, attribuzione e risoluzione.

Ricezione: tutte le segnalazioni vengono ricevute dal RAQ direttamente nella casella e-mail predisposta raq@vet.unipi.it

Accertamento: il RAQ, avvalendosi del supporto di un tecnico amministrativo individuato dal Direttore, valuta la segnalazione ricevute e individua il/i soggetto/i interessato/i dalla segnalazione.

Le segnalazioni vengono registrate e codificate secondo un identificativo alfanumerico così costruito "N-struttura-Ns", dove:

- N = numero progressivo delle segnalazioni;
- struttura = la struttura competente a cui è indirizzata la segnalazione;
- Ns = numero progressivo delle segnalazioni della struttura.

Attribuzione: il RAQ, conclusa la fase di accertamento, inoltra la segnalazione all'ufficio o alle figure competenti a conoscere la questione, nonché all'eventuale soggetto direttamente interessato, cancellando il nome del segnalante, per garantire così l'anonimato. L'unico elemento identificativo della segnalazione d'ora in avanti sarà rappresentato dal codice alfanumerico assegnato dal RAQ. Di norma, la segnalazione viene destinata ai soggetti interessati individuati dal RAQ; le segnalazioni riguardanti la didattica sono sempre inviate al Direttore del Dipartimento, al Presidente di CdS ed all'eventuale soggetto interessato.

Risoluzione: ogni ufficio o figura destinataria della segnalazione, dopo il recepimento, dovrà prenderla in carico e, nel rispetto delle proprie competenze, nonché dei vincoli di organizzazione e budget, procedere con l'adozione di specifiche azioni che tendano, nel caso di reclami, anche ad eliminare il disservizio segnalato. Qualora sia necessario un coordinamento con altri uffici o figure del Dipartimento, rimane in capo alla struttura destinataria della segnalazione la responsabilità dell'esito delle azioni adottate. Per le segnalazioni riguardanti la didattica, il Presidente di CdS, valutando l'attendibilità delle segnalazioni, la frequenza di esse e la migliore azione da intraprendere, risponde, sentiti il Direttore di Dipartimento e l'eventuale soggetto interessato.

4.3 Esito e comunicazione della risposta

Le strutture destinatarie della segnalazione dovranno comunicare al RAQ, entro 30 giorni decorrenti dalla codifica della segnalazione, l'esito di ogni segnalazione, indicandone l'elemento alfanumerico identificativo. Tale comunicazione dovrà avvenire mediante posta elettronica.

Nel caso di impossibilità oggettiva di risoluzione del reclamo o nel caso di non interesse ad attivare alcuna azione in seguito a una osservazione, la risposta dovrà motivarne le cause. Il RAQ provvederà ad inoltrare, qualora la segnalazione sia avvenuta in forma anonima, la risposta al soggetto che l'ha presentata.

In ogni caso, sarà cura del RAQ, con il supporto di un tecnico amministrativo, sintetizzare tutte le segnalazioni e i relativi esiti in una tabella, che verrà pubblicata nel sito internet del DSV nella sezione Qualità. La tabella sarà costituita dai seguenti campi: codice segnalazione; data di arrivo; struttura interessata; data risposta; esito (positivo, negativo).



UNIVERSITÀ DI PISA
DIPARTIMENTO SCIENZE VETERINARIE

Tipo documento:

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI
(OSSERVAZIONI E RECLAMI)**

Cod. identificazione
DSV 001

Data:
26/02/2019

Pagina 4 di 4

4.4 Archiviazione della documentazione

Il RAQ è tenuto a documentare, mediante la conservazione di documenti informatici, le segnalazioni ricevute, anche in forma anonima, al fine di garantire la corretta tracciabilità delle stesse e degli interventi intrapresi dalle strutture alle quali le segnalazioni sono state trasmesse, per l'adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

4.5 Rendicontazione delle segnalazioni

Annualmente il RAQ redige un report sull'andamento delle segnalazioni, evidenziando quelle più frequenti, al fine di procedere ad una revisione degli aspetti più critici, e formulare eventualmente suggerimenti e/o proposte migliorative da sottoporre agli organi di governo. Qualora le segnalazioni riguardassero i singoli CdS, questi dovranno analizzarle e riportarle nel Riesame annuale/ciclico.

5. ALLEGATI

Allegato 1 Modulo segnalazioni (osservazioni e reclami).