



L'Università degli Studi di Parma ritiene che la qualità effettiva dei servizi di supporto alla didattica non possa prescindere dalla nozione di recupero del servizio e dall'attuazione efficace ed efficiente di un processo di gestione dei reclami e delle non conformità. Ciò può portare a miglioramenti dei processi interni e dei servizi erogati dall'Ateneo, con conseguenti benefici per tutte le parti interessate: in primo luogo per studenti e docenti, ma anche, in una logica di "cliente interno", per il personale tecnico-amministrativo.

La procedura di trattamento dei reclami è separata dalle procedure disciplinari e supporta il personale tecnico-amministrativo nella risoluzione delle non conformità.

L'efficacia del processo di gestione dei reclami ed il suo miglioramento continuo contribuiscono alla definizione degli obiettivi strategici dell'Ateneo.

I principi a cui si ispira il processo di gestione dei reclami e delle non conformità sono:

Visibilità	le modalità di trattamento sono pubblicizzate a tutte le parti interessate
Accessibilità	facile accessibilità al processo di gestione dei reclami e delle non conformità ed a tutte le informazioni pertinenti, a tutte le categorie di parti interessate, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • studenti • studenti stranieri • studenti diversamente abili • docenti • personale tecnico-amministrativo
Capacità di reazione	tempestività nel segnalare al reclamante la ricezione del reclamo, nella gestione del reclamo stesso, anche in itinere
Obiettività	ogni reclamo e non conformità è gestito in maniera obiettiva, cioè che rispetti i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none"> • Apertura: pubblicità, accessibilità e comprensione del processo da parte del personale tecnico-amministrativo e dei reclamanti • Imparzialità: assenza di pregiudizi nei confronti del reclamante, del personale coinvolto o dell'organizzazione • Riservatezza: protezione dell'identità del reclamante • Accessibilità: possibilità del reclamante di accedere al Processo • Completezza: individuazione e verifica dei fatti rilevanti • Equità: trattamento equo a tutte le parti interessate coinvolte • Sensibilità: trattamento di ogni singolo caso nel merito, prestando la dovuta attenzione a differenze ed esigenze individuali
Costi	l'accesso al processo di gestione dei reclami e delle non conformità è gratuito
Orientamento all'utente	il processo di gestione dei reclami e delle non conformità è orientato all'utente, cioè è aperto al feedback del reclamante (interno e/o esterno) e manifesta il suo impegno nel risolvere i reclami attraverso le proprie azioni
Responsabilità	è garantita la presenza di funzioni di responsabilità e deleghe chiare, coerentemente con quanto stabilito nell'organigramma funzionale vigente, rispetto alle azioni ed alle decisioni dell'Ateneo per quanto concerne il trattamento dei reclami e non conformità
Miglioramento continuo	l'Ateneo persegue il miglioramento continuo del processo di gestione dei reclami e delle non conformità

L'Università degli Studi di Parma attiva opportune azioni organizzative e formative per agevolare il recupero del servizio durante l'erogazione e fornisce opportuna formazione al personale tecnico-amministrativo in merito alla gestione efficace ed efficiente dei reclami e delle non conformità.

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
0 del 30.6.2011	R_SGQ	SET_COM	RDD	Direttore Amministrativo	1 di 1