

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TERAMO

REGOLAMENTO DI ATENEO

PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

ART. 1

Finalità

1. 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 Teramo (di seguito Università).

ART. 2

Modalità di presentazione dei reclami

1. Gli utenti esercitano il loro diritto con:

a) comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica certificata all'Università o direttamente all'URP, sottoscritta dall'utente;

b) colloquio diretto o telefonico con l'URP o posta elettronica non certificata.

2. Per la presentazione del reclamo/segnalazione l'utente può avvalersi del modulo (modello A), scaricabile dal sito istituzionale www.unite.it.

3. Qualora le segnalazioni avvenute con modalità di cui al punto b) contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile URP può chiedere all'utente che ha effettuato la segnalazione di formalizzare la stessa, debitamente sottoscritta.

4. Le segnalazioni/reclami presentati nelle modalità di cui al punto a) saranno acquisite al Protocollo di Ateneo. I termini inizieranno a decorrere dalla data di acquisizione al Protocollo.

5. La presentazione delle segnalazioni non impedisce, né preclude all'utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e paragiurisdizionale.

6. I reclami anonimi possono essere utilizzati dall'URP nell'ambito del suo compito istituzionale, al fine di proporre adeguamenti e correttivi.

ART.3

Tempi di presentazione

1. Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

2. L'Università può valutare anche i reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

ART.4

Procedura d'esame dei reclami: attività preliminari

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve i reclami e provvede a:

a) comunicare alla/e struttura/e dell'Ateneo coinvolte, nella persona del Responsabile del Procedimento, l'avvenuta ricezione del reclamo da parte dell'utente;

b) dare risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione; l'URP ha facoltà di interpellare comunque – anche per le vie brevi - gli uffici e/o le Strutture interessate;

c) predisporre attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso; i soggetti coinvolti nella questione devono mettere in grado l'URP di dare risposta almeno interlocutoria all'interessato, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In ogni caso la risposta definitiva deve essere fornita all'utente entro 60 giorni.

ART.5

Procedura d'esame dei reclami: attività istruttoria

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'espletamento dell'attività istruttoria:

a) acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia, senza i limiti del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;

- b)** richiede, se lo ritiene necessario, relazioni o pareri ai Responsabili del Procedimento;
- c)** per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'URP valuta di interrompere i termini dandone comunicazione all'utente e di inviare la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al responsabile della Struttura interessata e, per conoscenza, al Direttore Amministrativo/Generale (e, per le strutture decentrate, al Direttore di Dipartimento e/o Preside di Facoltà), affinché provveda ad effettuare l'istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri al/alla collaboratore/trice a conoscenza dei fatti, ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione;
- d)** l'istruttoria che compete al Responsabile della Struttura interessata, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi necessari per l'eliminazione dell'eventuale disservizio verificatosi, deve essere trasmessa all'URP entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria;
- e)** i dipendenti dell'Università sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente Regolamento; costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste e, pertanto, tale difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi di Ateneo per le decisioni di competenza;
- f)** trasmette, una volta verificata la competenza, alla Direzione Amministrativa per la riassegnazione alle competenti Strutture tutte le pratiche che non sono di pertinenza dell'URP.

ART.6

Risposta all'utente

1. L'URP fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria, sullo stato della pratica e sulle successive modalità di soddisfazione del proprio diritto entro il termine di 30 giorni dalla data di acquisizione al protocollo in ingresso della segnalazione.
2. il termine di cui al precedente comma a) può essere sospeso 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 comunicazione all'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.

3. Qualora l'URP ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta, rimette la questione, con adeguata motivazione, all'esame del Direttore Amministrativo/Generale, così come, rimette all'esame del Direttore Amministrativo/Generale, le segnalazioni per le quali siano trascorsi i termini di risposta.

ART.7

Analisi dei suggerimenti e reportistica.

1. Annualmente l'Urp fornisce al Direttore Amministrativo/Generale una reportistica dei reclami ricevuti.