



## Direzione Generale

- [Settore SE.FA. Area Medico-Sanitaria](#)
- [Settore SE.FA. Area Scientifico Tecnologica](#)
- [Settore SE.FA. Area Umanistico Sociale](#)

### *Raccolta e gestione reclami riferiti ai Corsi di Studio*

<i>Descrizione</i>	<p>Raccolta dei reclami e delle segnalazioni degli studenti di tutti i Corsi di Studio, per fornire una risposta o soluzione a quanto segnalato.</p> <p>Gestione ed esame di reclami e segnalazioni con il coinvolgimento delle strutture di Ateneo di specifica competenza.</p> <p>Per l'importanza in termini di <i>feedback</i> sulla qualità dei servizi e nell'ottica di un miglioramento continuo, il ricorso al reclamo e alla segnalazione in forma strutturata e tracciabile viene fortemente incoraggiato.</p> <p>I reclami e le segnalazioni degli studenti confluiscono in analisi periodiche trasmesse agli organi dei Corsi di Studio e al Presidio di Qualità.</p>
<i>Destinatari</i> <i>Modalità di erogazione</i>	<p>Studenti</p> <p>Richiesta tramite <b>modulo on-line</b> accessibile:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- in tutti i siti dei Corsi di Studio, nella sezione dedicata della pagina contatti</li><li>- dalla pagina personale dello studente: Unimia.</li></ul> <p>Dopo l'invio del modulo lo studente riceve una e-mail di presa in carico del reclamo o della segnalazione, completa di numero ID corrispondente.</p> <p>Entro 5 giorni lavorativi dall'invio del reclamo, un secondo messaggio fornisce risposta allo studente. Nell'eventuale necessità di ulteriori accertamenti, lo studente riceve indicazione dei tempi programmati per la chiusura dell'istruttoria.</p>
<i>Contatti</i> <i>Indicatori</i>	<p>Vedi link utili</p> <p><b>Accessibilità</b> moduli online dedicati</p> <p><b>Tempestività</b> Immediata conferma di presa in carico via e-mail; al massimo entro 5 giorni lavorativi dall'invio del reclamo viene fornita la risposta o l'indicazione dei tempi di istruttoria.</p> <p><b>Efficienza</b> Numero richieste evase su totale pervenute ogni anno</p>
<i>Link utili</i>	<p>Moduli per area:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">umanistica</a></li><li>• <a href="#">medica</a></li><li>• <a href="#">scienze e tecnologie</a></li><li>• <a href="#">veterinaria</a></li></ul>