

- 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

---

#### *Descrizione*

Raccolta dei reclami e delle segnalazioni degli studenti di tutti i Corsi di Studio, per fornire una risposta o una soluzione a quanto segnalato.

Gestione ed esame di reclami e segnalazioni con il coinvolgimento delle strutture di Ateneo di specifica competenza.

Per l'importanza in termini di feedback 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.

I reclami e le segnalazioni degli studenti confluiscono in analisi periodiche trasmesse agli organi dei Corsi di Studio e al Presidio di Qualità.

---

#### *Destinatari*

Studenti

---

#### *Modalità di erogazione*

Richiesta tramite modulo on-line accessibile:

- in tutti i siti dei Corsi di Studio, nella sezione dedicata della pagina contatti
- dalla pagina personale dello studente: Unimia

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.

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.

---

#### *Link utili*

[reclamistudenti.unimi.it](http://reclamistudenti.unimi.it)

---

#### *Dimensioni/Indicatori*

##### **Accessibilità**

Moduli online dedicati

##### **Tempestività**

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.

##### **Efficienza**

Numero richieste evase su totale pervenute ogni anno

---