

- 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	<p>Raccolta dei reclami e delle segnalazioni degli studenti di tutti i Corsi di Studio, per fornire una risposta o una 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 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.</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>
Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	<p>Richiesta tramite modulo on-line accessibile:</p> <ul style="list-style-type: none">• in tutti i siti dei Corsi di Studio, nella sezione dedicata della pagina contatti• dalla pagina personale dello studente: Unimia <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>
Contatti	
Link utili	reclamistudenti.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Moduli online dedicati</p> <p>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.</p> <p>Efficienza Numero richieste evase su totale pervenute ogni anno</p>
