



Presidio di Qualità

GESTIONE DEL SERVIZIO SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Sommario

1.0	UTENTI E FUNZIONI	2
2.0	PREMESSA	3
3.0	MODALITÀ OPERATIVE	4

Lista delle revisioni

Rev.	Data	Descrizione Modifica
00	26/04/2018	Emissione

1.0 UTENTI, FUNZIONI

Scopo	Scopo della presente Procedura è descrivere le modalità di gestione del servizio “suggerimenti e segnalazioni”, creato dal Presidio di Qualità.
Utenti	Docenti, personale tecnico-amministrativo, studenti e esterni.
Funzioni	Possibilità di segnalare o suggerire all'Ateneo miglioramenti nella qualità dei CdS e dei servizi di supporto
Modulistica	<ul style="list-style-type: none">• Modulo 1: contact form• Modulo 2: registro attività

2.0 PREMESSA

Il Presidio di Qualità, al fine di migliorare la qualità dei CdS e dei servizi di supporto alla didattica, ha deliberato l'istituzione di un servizio "suggerimenti e segnalazioni".

Tale servizio permette a studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo ed a utenti esterni (famiglie, etc.) di poter effettuare liberamente, tramite un contact form sul sito internet d'Ateneo, segnalazioni o suggerimenti su aspetti generali dei corsi di laurea e dei vari servizi.

Lo strumento non è pensato per "problemi" particolari inerenti i singoli docenti o insegnamenti, per i quali si deve necessariamente contattare il docente e/o segreteria di Dipartimento di riferimento.

3.0 MODALITÀ OPERATIVE

Azione	Descrizione attività	Documentazione
Invio segnalazione / suggerimento	<p>L'utente, tramite il contact form presente sul sito internet d'Ateneo (link tramite la home page), dopo aver inserito la propria mail (obbligatoria) e le proprie generalità (facoltative), seleziona:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) a quale categoria di utente (studente, docente, personale amministrativo, altro); b) oggetto (strutture, procedure, sportelli, informazioni, comunicazione, servizi, personale, organizzazione della didattica del corso); c) se suggerimento o segnalazione. <p>Nello spazio bianco procede a scrivere, a campo libero, il proprio messaggio di suggerimento/segnalazione.</p> <p>Per inviare il testo, l'utente autorizza a trattare i propri dati personali, specifica di non essere un robot (chaptcha) e clicca sul tasto "invio"</p>	Mod. 1: contact form
Arrivo segnalazione / suggerimento	<p>Il contact form, dopo l'invio da parte dell'utente, giunge automaticamente alla casella di posta del Presidio di Qualità.</p> <p>L'ufficio di supporto al Presidio annota sull'apposita modulistica il testo, assegnandogli un numero identificativo.</p> <p>L'ufficio di supporto al Presidio, salvo diversa necessità, anonimizza il messaggio (elimina l'indirizzo mail e le eventuali generalità e inserisce il numero identificativo) e lo invia al Responsabile (docente o amministrativo) del CdS o del servizio amministrativo oggetto del messaggio.</p> <p>L'ufficio di supporto al Presidio invia una mail al mittente avvisandolo della ricezione del messaggio e della sua assegnazione al docente/amministrativo responsabile.</p>	Mod. 2: registro delle attività
	<p>Il Responsabile (docente o amministrativo) del CdS o del servizio amministrativo oggetto del messaggio, ricevuto il testo verifica quanto segnalato e pone in essere gli accorgimenti possibili.</p> <p>Se docente riporta quanto segnalato (e le eventuali azioni intraprese/da intraprendere) al Gruppo di Gestione AQ, che verbalizza il tutto, e successivamente al Presidio di Qualità (specificando il numero identificativo).</p> <p>Se amministrativo riporta le azioni intraprese/da intraprendere al Presidio di Qualità (specificando il numero identificativo).</p>	
Esito segnalazione / suggerimento	<p>Ricevute le informazioni dal Responsabile, possibilmente nei 30 giorni successivi, l'ufficio di supporto al Presidio invia al mittente l'esito della segnalazione.</p>	