



0. Indice

0. Indice.....	pag. 1
1. Oggetto e scopo.....	pag. 1
2. Campo di applicazione.....	pag. 1
3. Responsabilità.....	pag. 1
4. Contenuto della procedura	pag. 2
5. Risorse.....	pag. 2
6. Indicatori.....	pag. 2
7. Documenti di riferimento.....	pag. 3
8. Sigle e definizioni.....	pag. 3
9. Bibliografia.....	pag. 3

1. Oggetto e scopo

L'oggetto e lo scopo della procedura sono di descrivere i criteri da utilizzare per la gestione di eventuali reclami da parte degli studenti.

2. Campo di applicazione

Il campo di applicazione riguarda il Corso di Studi

3. Responsabilità

Funzione	Processo		Sistema Qualità				
	Responsabilità Decisionali	Responsabilità Operative	Redazione	Verifica	Approvazione	Verifica attuazione	Consulenza
Presidente del Corso	•				•	•	
Coordinatore Attività Didattiche	•	•	•			•	•
Tutor di sede		•	•			•	•
Segreteria Corso		•	•			•	•
Referente Qualità				•		•	



4. Contenuto

Gli studenti che ritengono, di segnalare un disservizio o un reclamo devono avvisare in forma scritta la segreteria del corso e i tutor di sede, i quali indicheranno le procedure per la risoluzione del reclamo:

1. Per problemi con docenti, la segreteria e i tutor avvisano il Coordinatore il quale relaziona al Presidente che provvede a contattare il docente interessato; in seguito lo studente dovrà comunicare la risoluzione del reclamo;
2. Per registrazioni esami, attribuzione crediti formativi, la segreteria del corso in coordinamento con U.O. "Didattica e Studenti Medicina", si attiva per risolvere la problematica;
3. Per problematiche connesse alla didattica (orari lezioni, calendario esami), segnalare alla segreteria didattica;
4. Per problematiche che esulano dalla potestà del Coordinatore e della segreteria del corso, si prevede un intervento da parte del presidente del CdS che risolverà il reclamo direttamente con lo studente.

5. Risorse

Presidente, Coordinatore, Tutor di riferimento, Segreteria del CdS.

6. Indicatori

Opinioni degli studenti laureandi e laureati, relazione annuale CPDS



7. Documenti di riferimento

“Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari” Linee Guida
ANVUR *Versione del 10/08/2017*

8. Sigle e definizioni

CdS = Corso di Studi

CPDS = Commissione Paritetica Docenti- Studenti

9. Bibliografia

Legge 240/2010;

D. Lgs. n. 19/2012;

D. M. n. 987/2016;

Linee Guida Associazione europea per l'assicurazione della qualità del sistema universitario
(Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015)

sito web https://revisionesg.files.wordpress.com/2015/05/revised_esg_2015_adopted.pdf;

Linee Guida “Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari”

ANVUR - AVA *Versione del 10/08/2017*