



Università di Foggia



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

**Segnalazioni,
Suggerimenti e
Reclami da parte
degli studenti per
migliorare la
qualità dei servizi
dei Corsi di Studi**

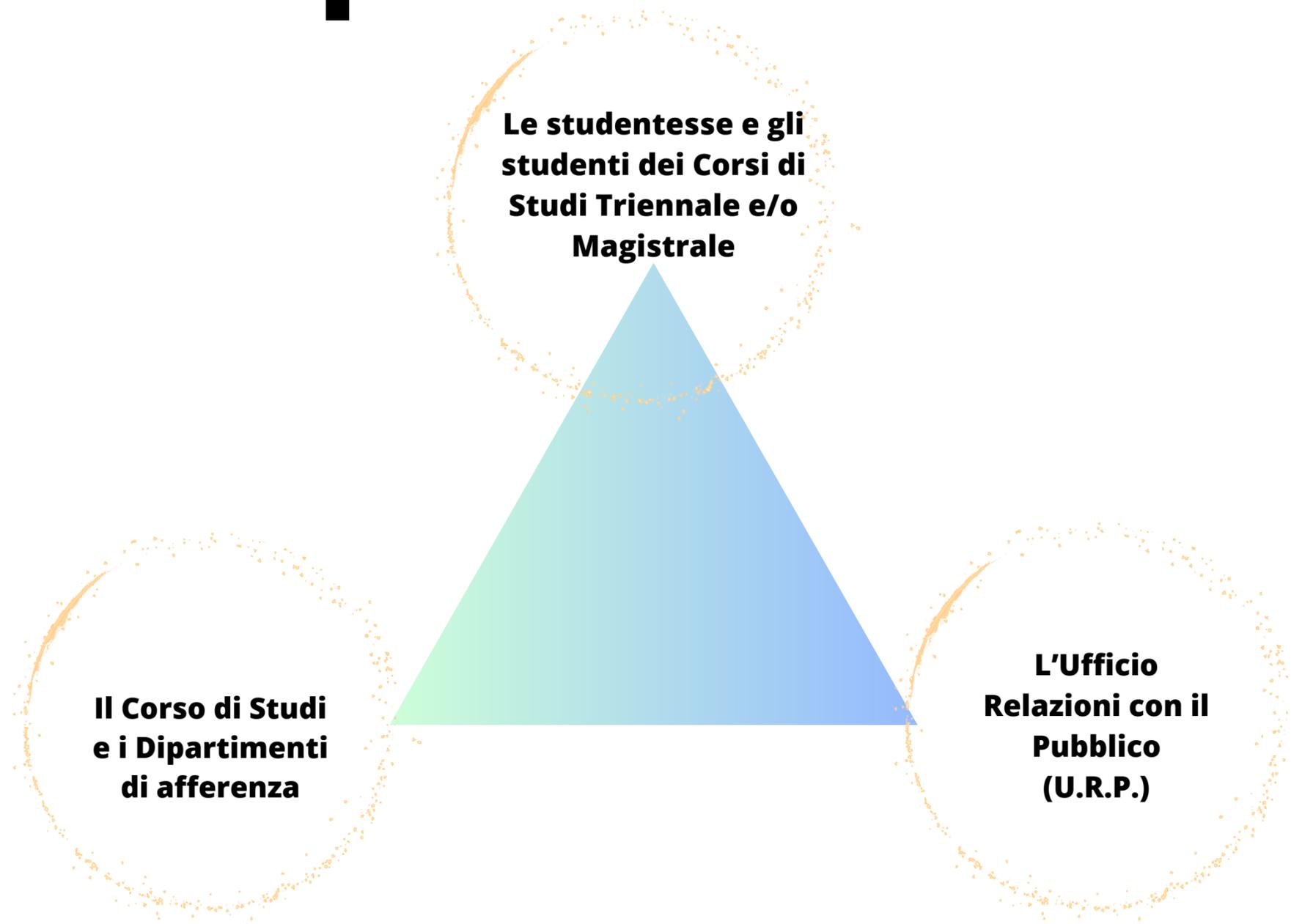
A cura dell'U.R.P.

Premessa

La raccolta e la gestione di eventuali segnalazioni, suggerimenti e reclami da parte degli studenti nei confronti dei Corsi di Studio ha l'**obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi erogati dai Corsi di Laurea** grazie anche al contributo della componente studentesca.



I protagonisti della procedura



Istanze consentite

NO

Richieste di informazioni generiche o problematiche sulla propria **carriera personale**



SÌ

Eventuali criticità, disagi o suggerimenti relativi al **Corso di Studi e alla sua organizzazione**



Ambiti relativi al Corso di Studi

Aspetti relazionali e/o competenze del personale docente e amministrativo

1

- Rispetto della persona;
- Omogeneità di comportamenti ed equità;
- Correttezza professionale;

Accessibilità dei Servizi e delle informazioni

2

- Orari, procedure, modalità di accesso e svolgimento delle pratiche amministrative;
- Adeguatezza e completezza della segnaletica nelle strutture;
- Adeguatezza e completezza delle informazioni nel sito web;
- Leggibilità e comprensibilità della modulistica;

Strutture e logistica

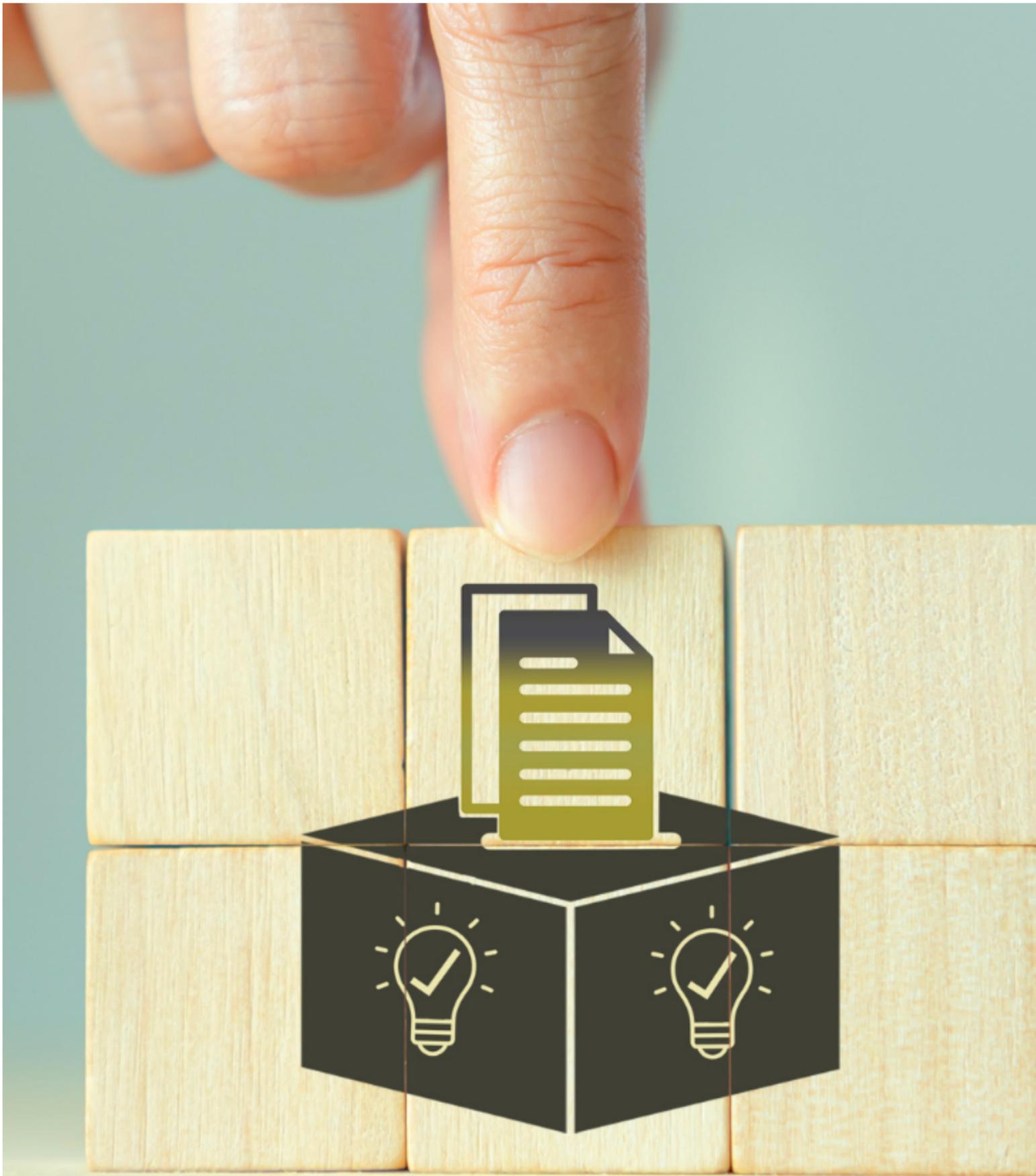
3

- Dimensione delle aule, laboratori, sale studio;
- Gestione orari/aule;
- Orari di accesso alle biblioteche e ad ogni altro luogo comune;
- Dislocazione territoriale degli uffici e dei servizi;
- Barriere architettoniche;
- Sicurezza e manutenzione delle apparecchiature;

Organizzazione didattica

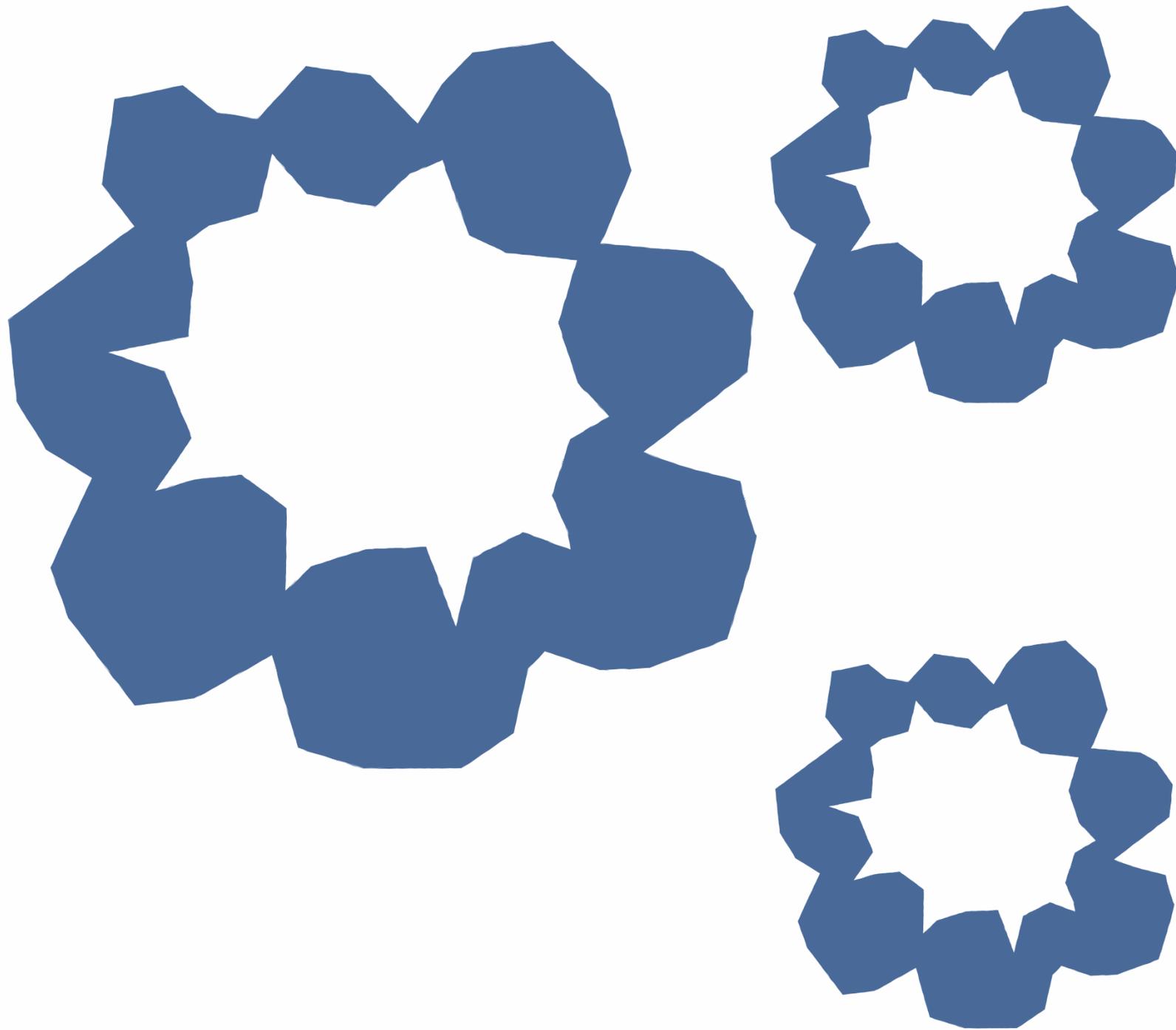
4

- Reperibilità docente;
- Svolgimento esami e procedure di valutazione;
- Calendari lezioni ed esami;
- Procedure on-line (prenotazione esami, riconoscimento cfu, prove in itinere/esoneri);



Gli studenti e le studentesse dei Corsi di Studio Triennali o Magistrali possono contribuire a migliorare i servizi del proprio Corso

Ecco come fare

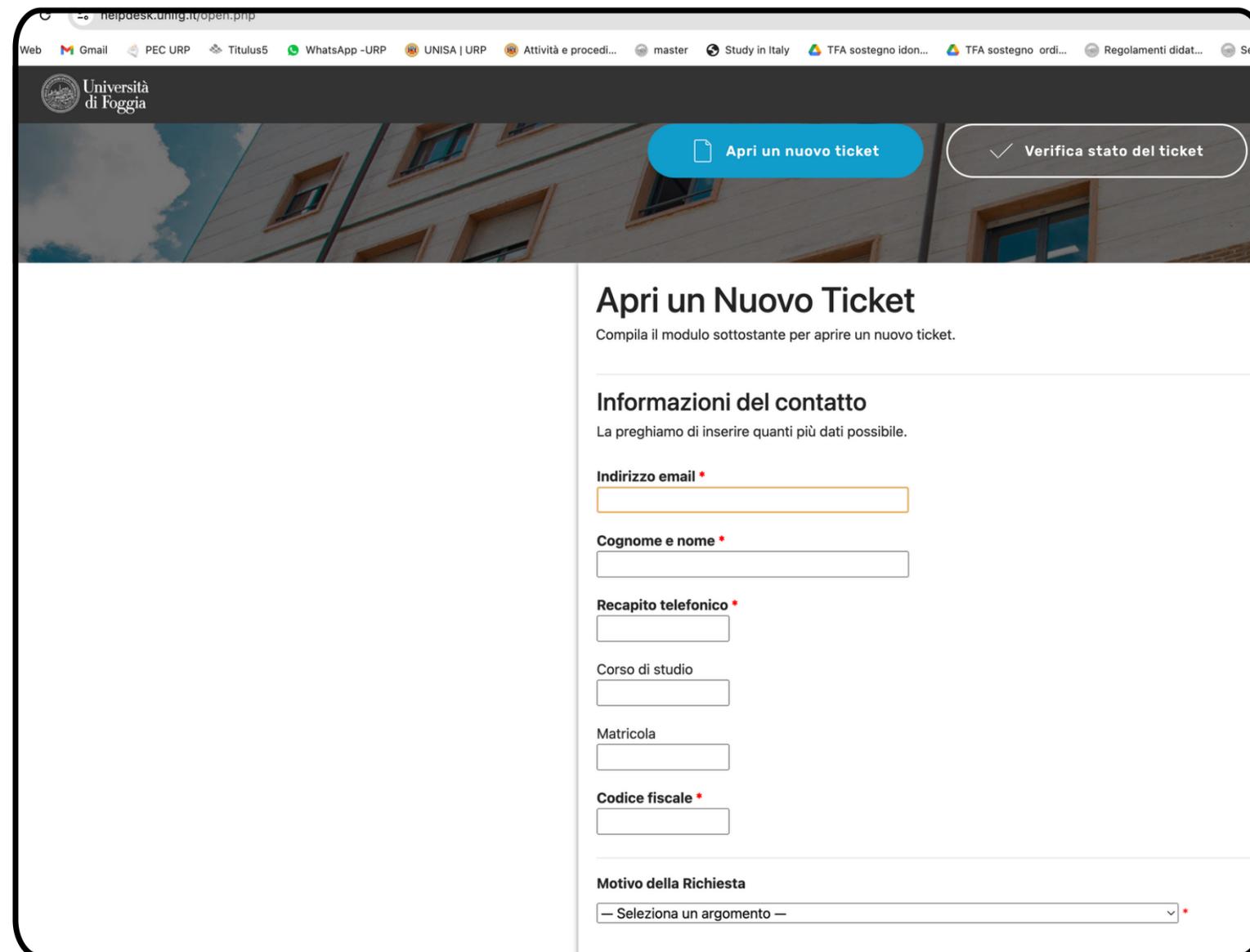


**Possono inviare
una
Segnalazione, un
Suggerimento
e/o un Reclamo
attraverso il
portale Helpdesk**

www.helpdesk.unifg.it

Modalità di presentazione delle istanze

www.helpdesk.unifg.it



The screenshot shows the 'Apri un Nuovo Ticket' form on the helpdesk.unifg.it website. The form is titled 'Apri un Nuovo Ticket' and includes the instruction 'Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.' The form fields are:

- Indirizzo email *
- Cognome e nome *
- Recapito telefonico *
- Corso di studio
- Matricola
- Codice fiscale *
- Motivo della Richiesta (dropdown menu with 'Seleziona un argomento --')

Dopo aver avuto accesso alla piattaforma helpdesk.unifg.it bisogna aprire un ticket. È necessario:

1) Compilare le informazioni di contatto

2) Specificare il Corso di Studio, anche se il campo non è obbligatorio

Modalità di presentazione delle istanze

www.helpdesk.unifg.it

Web Gmail PEC URP Titulus5 WhatsApp -URP UNISA | URP Attività e procedi... master Study in Italy TFA sostegno idon... TFA sostegno ordi... Regolamenti didat... Seg

Università di Foggia

Apri un nuovo ticket Verifica stato del ticket

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Informazioni del contatto

La preghiamo di inserire quanti più dati possibile.

Indirizzo email *

Cognome e nome *

Recapito telefonico *

Corso di studio *

Matricola

Codice fiscale *

Motivo della Richiesta

— Seleziona un argomento —

Se si vuole inviare una **proposta migliorativa** bisogna selezionare la voce:

- **URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ SUGGERIMENTO CORSO DI STUDI/ STUDENTE**

Modalità di presentazione delle istanze

www.helpdesk.unifg.it

Web Gmail PEC URP Titulus5 WhatsApp -URP UNISA | URP Attività e procedi... master Study in Italy TFA sostegno idon... TFA sostegno ordi... Regolamenti didat... Seg

Università di Foggia

Apri un nuovo ticket Verifica stato del ticket

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Informazioni del contatto

La preghiamo di inserire quanti più dati possibile.

Indirizzo email *

Cognome e nome *

Recapito telefonico *

Corso di studi *

Matricola

Codice fiscale *

Motivo della Richiesta

— Seleziona un argomento — *

Se si vuole indicare una **possibile criticità** bisogna **selezionare la voce:**

- **URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ **SEGNALAZIONE** CORSO DI STUDI/ STUDENTE**

Modalità di presentazione delle istanze

www.helpdesk.unifg.it

Web Gmail PEC URP Titulus5 WhatsApp -URP UNISA | URP Attività e procedi... master Study in Italy TFA sostegno idon... TFA sostegno ordi... Regolamenti didat... Seg

Università di Foggia

Apri un nuovo ticket Verifica stato del ticket

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Informazioni del contatto

La preghiamo di inserire quanti più dati possibile.

Indirizzo email *

Cognome e nome *

Recapito telefonico *

Corso di studio

Matricola

Codice fiscale *

Motivo della Richiesta

— Seleziona un argomento —

Se si vuole comunicare una **insoddisfazione per disservizio** bisogna selezionare la voce:

- **URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ RECLAMO CORSO DI STUDI/ STUDENTE**

Descrizione dell'istanza

Motivo della Richiesta

URP -RELAZIONI CON IL PUBBLICO / SUGGERIMENTO CORSO DI LAUREA/stu ▼ * **Seleziona un argomento**

Dettaglio del ticket

La preghiamo di comunicare il problema nel modo più dettagliato possibile.

Riassunto del problema *

⏏ A Aa B / U ⌘ 📎 📺 ☰ G —

Scrivi in dettaglio il problema relativo al ticket che si sta aprendo

Descrivere accuratamente la criticità o il disservizio rilevati nell'ambito del Corso di Studi o il suggerimento per migliorare l'organizzazione e i servizi del Corso di Studi



È GARANTITA LA
PRIVACY DEGLI
STUDENTI E DI
TUTTE LE ALTRE
PERSONE
COINVOLTE
NELLA
PROCEDURA

Tempi di risposta al Ticket

L'U.R.P. prende in carico il Ticket e in base al contenuto del reclamo/segnalazione/suggerimento inoltra l'istanza al Corso di Studio.

Entro 5 giorni lavorativi dà riscontro allo studente e chiude l'istanza.

Se non è possibile rispettare questo termine, fa presente tale impossibilità all'interessato, chiarendone il motivo, e indica la data entro cui la risposta completa sarà inoltrata.

La risposta definitiva sarà data massimo entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

L'intera procedura di Ricezione e gestione delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami da parte degli studenti nei confronti dei propri Corsi di Studio

Fa parte del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo

Rappresenta un ulteriore fondamentale strumento a supporto del processo di riesame e miglioramento continuo dei CdS

