

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA IN SCIENZE POLITICHE E DELL'AMMINISTRAZIONE - A.A 2018-19

ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ DELLA AQ DEL CORSO DI STUDIO

Il Corso di Studio (CdS) si è dotato di un sistema di Assicurazione della qualità (AQ) con lo scopo di tenere sotto controllo i processi di gestione.

I ruoli e le responsabilità nella gestione del Corso di studio sono di seguito delineate:

Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio

Riccardo Soliani e-mail: Riccardo.Soliani@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- svolge tutte le funzioni attribuite dallo Statuto dell'Ateneo e dal Regolamento didattico di Ateneo;
- coordina le commissioni e i responsabili delle attività del CdS;
- convoca il CCS e porta in approvazione la SUA-CdS, la SMA, i RCR;
- comunica al CCS i risultati di tutte le attività svolte dalle Commissioni e dai diversi responsabili delle attività.

Commissione AQ di CdS

Aristide Canepa, docente, e-mail: Aristide.Canepa@unige.it

Daniela Carpani, docente, e-mail: daniela.carpani@unige.it

Luca Gandullia, docente, e-mail: luca.gandullia@unige.it

Andrea Mignone, docente, e-mail: Andrea.Mignone@unige.it

Mara Morini, docente, e-mail: mara.morini@unige.it

Paolo Parra Saiani, docente, e-mail: Paolo.ParraSaiani@unige.it

Riccardo Soliani, docente, e-mail: Riccardo.soliani@unige.it

Maria Elisabetta Tonizzi, docente, e-mail: tonizzi@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- compila e aggiorna entro i termini stabiliti la Scheda Unica Annuale (SUA-CdS);
- analizza e compila la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA);
- redige il Rapporto Ciclico di Riesame e monitora l'andamento delle attività di miglioramento proposte;
- analizza le segnalazioni e richieste da parte degli studenti, dei docenti, del personale TA in coerenza con le procedure stabilite dall'Ateneo;
- diffonde all'interno del CdS la cultura della qualità della formazione e dell'autovalutazione.
- analizza i questionari di valutazione della didattica, i questionari Almalaurea e le altre fonti informative (es. questionari degli enti o di aziende ospitanti);
- analizza la relazione della Commissione Paritetica di Scuola;
- monitora le carriere degli studenti;
- revisiona periodicamente il percorso formativo sulla base dei dati e indicazioni derivanti dalle attività di monitoraggio e organizza la sua erogazione, tenendo anche conto delle necessità di strutture e servizi;
- verifica la congruità tra CFU e carico didattico e la progressione nei semestri;
- revisiona periodicamente i requisiti di accesso e le modalità per le verifiche intermedie e finali;
- effettua l'armonizzazione dei programmi delle attività formative;
- controlla la completezza delle informazioni nelle schede insegnamento;
- verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti.

Comitato di indirizzo *(sono integrati i Comitati di indirizzo del CdS Triennale in Scienze Politiche e dell'Amministrazione e del CdS Magistrale in Amministrazione e Politiche Pubbliche)*

- Maurizio Agnese, consulente finanziario Fideuram: magnese@fideuram.it
- Simona Bertetto, funzionario di Confindustria Genova assegnato a Rapporti istituzionali, Comunicazione, Rapporti con le Associazioni di Categoria, Rapporti con la PA, Progetti Europei: simona.bertetto@confindustria Liguria.it
- Bruno Bolognini, già docente di Scienza dell'amministrazione dell'Università di Genova: 2378@unige.it
- Andrea Burlando, consulente del lavoro: dottorburlando@gmail.com
- Enrico Castanini, direttore generale di Liguria Digitale: e.castanini@liguriadigitale.it
- Beatrice Corradi, dirigente del Servizio Provveditorato Affari generali e Gruppi Consiliari del Consiglio Regionale: beatrice.corradi@regione.liguria.it
- Vittorio Ivaldi, già consulente in organizzazione, formazione e creazione di impresa: marci1072@alice.it
- Isabella Lanzone, direttore responsabile di Struttura Complessa Direzione Amministrativa di Presidio Unico Ospedaliero e già assessore al Comune di Genova con deleghe a Politiche di gestione e sviluppo del Personale e organizzazione dell'Ente, Amministrazione, gestione, organizzazione, formazione, relazioni sindacali, sistema premiante, qualità, Semplificazione delle procedure amministrative: isa.lanzone@gmail.com
- Guido Molinari, già segretario generale dell'Unione Regionale delle Camere di Commercio della Liguria: guido.molinari@yahoo.it
- Claudia Morich, direttore generale finanza, bilancio, controlli Regione Liguria: dirgen.risorse@regione.liguria.it
- Andrea Pirmi, coordinatore del CdS in APP
- Pier Guido Quartero, già primo segretario generale di Camera di Commercio di Aosta: pierguido.quartero@alice.it
- Eugenio Rosatto, direttore amministrativo di SG-Group: rosatto@sg-group.com
- Riccardo Soliani, coordinatore del CdS in SPA
- Cristina Sollenni, funzionario della Corte dei Conti assegnato alla Sezione regionale di controllo della Liguria: cristina.sollenni@corteconti.it

Funzioni:

- esprime le necessità provenienti dalla società e dal mondo del lavoro e della cultura;
- fornisce un parere tra la coerenza del percorso di studio nel suo complesso e delle specifiche attività formative con la domanda di formazione;
- collabora alla verifica periodica dell'aggiornamento degli sbocchi professionali del CdS e delle effettive potenzialità occupazionali dei laureati;
- suggerisce, d'intesa con il CdS, iniziative tese a migliorare l'offerta formativa, rafforzare il legame tra università e aziende operanti nel territorio, favorire l'ingresso dei laureati nel mondo del lavoro, anche attraverso l'individuazione/esplicitazione dell'evoluzione delle competenze richieste.

Responsabile dell'orientamento in entrata e tutorato

Daniela Tarantino (daniela.tarantino@unige.it) *Responsabile a livello dipartimentale*

Funzioni e responsabilità:

- organizza, in coordinamento con il Delegato orientamento di Dipartimento o di Scuola e con il Settore Orientamento dell'Ateneo, le attività di orientamento con le scuole e l'alternanza scuola/lavoro;
- organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno;
- organizza le attività di verifica della preparazione iniziale;
- organizza le attività di recupero degli OFA;
- coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico.

Responsabile delle attività internazionali

Agostino Massa, e-mail: Agostino.Massa@unige.it *Responsabile a livello dipartimentale*

Responsabilità e funzioni:

- promuove e coordina la mobilità degli studenti in uscita e in entrata tramite il programma Erasmus+ o altri

programmi internazionali;

- promuove l'internazionalizzazione del CdS attraverso attività promozionali verso l'estero e la mobilità di docenti.

Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami

Daniela Carpani (daniela.carpani@unige.it) Responsabile a livello dipartimentale

Responsabilità e funzioni:

- gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;
- ottimizza la distribuzione delle date degli esami.

Responsabile dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro/placement

Fabrizio Coticchia, e-mail: fabrizio.coticchia@unige.it Responsabile a livello dipartimentale

Responsabilità e funzioni:

- promuove, raccoglie e gestisce, le proposte per attività di tirocinio/stage;
- organizza, la raccolta di questionari e opinioni degli enti presso cui sono stati effettuati tirocini e stage;
- organizza attività per promuovere l'orientamento al mondo del lavoro (incontri con aziende, ecc.).

Responsabile del sito web del Corso di studio

Pejman Abdolmohammadi (Pejman@unige.it) Responsabile a livello dipartimentale

Responsabilità e funzioni:

- aggiorna e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio;
- controlla che siano rispettati i requisiti di trasparenza.

PROCESSI AQ DEL CORSO DI STUDIO

PROCESSO	DEFINIZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE E DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI
Sottoprocisso	<i>Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali</i>
	<p>Il CdS consulta periodicamente le parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) al fine di individuare la domanda di formazione. Analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali al fine di verificare l'attualità del percorso formativo e la sua coerenza con le esigenze formative espresse dal contesto locale, nazionale e internazionale, anche in funzione del proseguimento degli studenti nei cicli di istruzione successivi.</p> <p>Rivede i profili professionali e culturali che intende formare, le funzioni e le competenze che li caratterizzano e gli sbocchi occupazionali previsti.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Comitato di indirizzo , Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.
	<i>Procedura di riferimento:</i> esame di proposte ed osservazioni , discussione , eventuale votazione
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la consultazione delle parti interessate.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocisso:</i> SUA-CdS, verbali Comitato di indirizzo, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.
Sottoprocisso	<i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i>
	<p>Il CdS verifica la coerenza tra la domanda di formazione e i risultati di apprendimento attesi al termine del percorso, declinati mediante l'utilizzo dei Descrittori di Dublino; verifica i raggruppamenti degli insegnamenti per aree di apprendimento omogenee; verifica che le attività formative siano coerenti e allineate con i risultati di apprendimento attesi al termine degli studi. Conferma la validità dei requisiti di ammissione.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS ; CCS ;
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.
	<i>Procedure di riferimento:</i> esame di proposte ed osservazioni , discussione , eventuale votazione
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici CUN, Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocisso:</i> Regolamento didattico, SUA-CdS, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sottoprocisso	<i>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</i>
	<p>Tenendo conto della revisione degli obiettivi formativi e dei risultati delle attività di monitoraggio, il CdS progetta il percorso formativo in modo da permettere il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi in modo graduale e nei tempi previsti per la maggior parte degli studenti, garantendo il coordinamento didattico tra gli insegnamenti e metodi efficaci per l'accertamento dei livelli di apprendimento degli studenti. A tal fine stabilisce (o conferma):</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I requisiti di ammissione e le modalità di verifica delle conoscenze iniziali; ▪ la didattica programmata ed erogata; ▪ i CFU assegnati alle singole attività formative e le propedeuticità; ▪ il carico didattico di ogni semestre; ▪ le modalità di erogazione della didattica; ▪ le modalità di tirocinio; ▪ le modalità della prova finale; ▪ le modalità delle verifiche intermedie; <p>Il CdS identifica, inoltre, i servizi e le strutture necessarie per lo svolgimento delle attività formative.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p> <p>Il CdS si assicura che il personale docente sia adeguato per numerosità e qualificazione scientifica e didattica e ne rende pubblico il curriculum. A tal fine propone ai Dipartimenti l'attribuzione dei compiti didattici per la copertura degli insegnamenti.</p> <p><i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS; Commissione Piani di Studio di Dpt; Referente AQ di Dpt.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> esame di proposte ed osservazioni, discussione, eventuale votazione</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione didattica e Commissione AQ di CdS.</p>
Sottoprocesso	Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche
	<p>Il CdS garantisce il periodico aggiornamento e armonizzazione dei programmi degli insegnamenti, coerentemente con gli obiettivi formativi definiti. Verifica la coerenza tra i risultati di apprendimento attesi per l'insegnamento e le modalità di accertamento. Si assicura che le schede insegnamento siano compilate in tutte le sezioni.</p> <p><i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS; Commissione Piani di Studio di Dpt; Referente AQ di Dpt.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> esame di proposte ed osservazioni, discussione, eventuale votazione</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, regolamento didattico, verbali Commissione didattica, sito web.</p>

PROCESSO	EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO
Sottoprocesso	Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami
	<p>Il CdS pianifica l'erogazione delle attività formative in modo da evitare il più possibile la sovrapposizione degli orari. Razionalizza le date degli esami in modo da agevolare la progressione degli studenti.</p>

	<p><i>Responsabili operativi:</i> Coordinatore CdS; Referenta AQ di dpt; Ufficio di Supporto alla Didattica di Dpt</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra giugno e settembre</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> nessuna procedura specifica</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, sito web.</p>
Sottoprocesso	Orientamento in entrata
	<p>Il CdS organizza attività di orientamento per gli studenti delle Scuole superiori, in modo da favorire una scelta consapevole degli studi, evidenziando le conoscenze iniziali utili, le caratteristiche del percorso e i possibili sbocchi occupazionali o di prosecuzione in cicli di studio successivi.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Responsabile dell'orientamento (o Commissione orientamento)</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> Durante tutto l'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> nessuna procedura specifica</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS, sito web.</p>
Sottoprocesso	Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA (adattare per LM – verifica della personale preparazione)
	<p>Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale. Se presenti OFA, garantisce l'erogazione di attività per facilitare il recupero delle carenze e predispone la verifica del superamento degli OFA.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Responsabile delle attività di tutorato.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> Inizio dell'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> nessuna procedura specifica</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.</p>
Sottoprocesso	Tutorato di accoglienza e in itinere
	<p>Il CdS organizza servizi di accoglienza e orientamento alle matricole. Monitora l'andamento delle carriere degli studenti, utilizzando se necessario attività di tutorato didattico. Predispone attività di supporto per studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Responsabile delle attività di tutorato.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> nessuna procedura specifica</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.</p>
Sottoprocesso	Attività internazionali
	<p>Il CdS organizza e promuove la mobilità in uscita degli studenti attraverso il programma Erasmus+ e altri programmi di mobilità internazionale; organizza l'accoglienza degli studenti in entrata.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Commissione attività internazionali</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> nessuna procedura specifica</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al</i></p>

	sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.
Sottoprocesso	Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro
	Il CdS promuove l'orientamento al mondo del lavoro già durante il percorso formativo attraverso l'organizzazione di tirocini e stage presso aziende, enti esterni e professionisti. Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.
	Responsabile operativo: Responsabile dei tirocini/stage
	Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico
	Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica
	Documentazione di riferimento: Regolamento didattico.
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.

PROCESSO	MONITORAGGIO E VERIFICA
Sottoprocesso	Scheda di monitoraggio annuale (SMA)
	Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predispone un breve commento entro i termini stabiliti.
	Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS ; Coordinatore del CdS
	Frequenza e scadenza: secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.
	Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica
	Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale.
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.
Sottoprocesso	Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS
	Il CdS monitora regolarmente i risultati dei questionari di valutazione da parte di studenti, docenti, laureati e soggetti interessati esterni e, sulla base degli esiti, propone adeguate azioni correttive.
	Responsabili operativi: Commissione AQ di CdS ; Coordinatore del CdS
	Frequenza e scadenza: entro fine novembre di ogni anno
	Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica
	Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Commissione AQ.
Sottoprocesso	Analisi della relazione della Commissione Paritetica
	Il CdS analizza la relazione della Commissione paritetica e, se ritenute adeguate, ne recepisce le proposte. Motiva l'eventuale non accoglimento delle proposte
	Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS ; Coordinatore del CdS
	Frequenza e scadenza: entro fine marzo di ogni anno.
	Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica
	Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Comm. AQ.

Sottoprocesso	Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)
	Il CdS predisporre il RCR in cui analizza in dettaglio la situazione del CdS e propone azioni correttive e di miglioramento. Il CdS monitora l'andamento delle azioni proposte.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS ; Coordinatore del CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> al termine di un ciclo formativo, quando richiesto dal NdV o in occasione di importanti modifiche di ordinamento; su indicazione del PQA
	<i>Procedura di riferimento:</i> nessuna procedura specifica
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali Comm. AQ.
Sottoprocesso	Verifica dei requisiti di trasparenza
	Il Corso di studio verifica che siano rese disponibili, aggiornate e facilmente fruibili tutte le informazioni necessarie allo studente per poter usufruire del percorso formativo, inclusi i CV dei docenti. Verifica il costante aggiornamento del sito web.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS , Responsabile del sito web ; Coordinatore del Cd ; Referente As di Dpt.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento:</i> nessuna procedura specifica
	<i>Documentazione di riferimento:</i> materiale prodotto dai docenti, inclusi i rispettivi CV
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.
Sottoprocesso	Segnalazioni e reclami
	Il CdS stabilisce una procedura per la segnalazione di problemi e reclami da parte di studenti, docenti e personale TA e per la verifica degli esiti di tali segnalazioni. La procedura viene pubblicizzata attraverso il sito web e altri canali di comunicazione con gli studenti.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> recepimento del reclamo in forma scritta da parte di uno o più studenti; recepimento del reclamo in forma orale elevato dal Docente che chiederà di mettere la questione all'OdG; discussione in seno al CCS. I reclami del personale TA devono essere indirizzati per le vie gerarchiche al DG, salvo quanto previsto dallo Statuto e dai Regolamenti d'Ateneo. I problemi informalmente segnalati dal personale TA e che hanno relazione con la didattica, e non con la situazione del personale TA stesso, vengono trattati in modo informale, a meno di non ricadere nelle casistiche precedentemente enunciate, o di non essere fatti propri da uno o più docenti. In ogni caso è da evitarsi qualsivoglia condotta ultronea da parte del Coordinatore, della Commissione AQ, del CCS, i quali non possono e non devono farsi carico anche di problemi e reclami del personale TA.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Procedura per segnalazioni e reclami
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, sito web.