

**PROCEDURA**

**GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO**

ai sensi di Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (ESG)

Rev.: 00 del 21 Novembre 2022

Data	Approvazione
21 novembre 2022	Datore di lavoro e Amministratore delegato <i>F. Menzies Zanichelli</i>

**Riservatezza**

*Il presente documento è da intendersi ad uso interno e pertanto deve essere trattato come materiale riservato.  
Non devono essere distribuite copie a terzi non incaricati.*



## Sommario

<b>1. SCOPO</b> .....	4
<b>2. FONTI LEGISLATIVE</b> .....	4
<b>3. APPLICABILITÀ E DESTINATARI</b> .....	5
<b>4. INTRODUZIONE</b> .....	5
<b>5. MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E PRESA IN CARICO</b> .....	6
<b>6. MODALITÀ DI GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO</b> .....	8
<b>7. ALLEGATO: MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO</b> .....	10





## 1. SCOPO

Scopo della presente procedura è illustrare le **modalità per segnalare disservizi o inoltrare reclami**, a disposizione degli studenti, nonché degli clienti dei servizi erogati da LABA.

La procedura intende delineare le **modalità di gestione di tali segnalazioni** da parte degli organi competenti dell'Accademia al fine di garantire un'adeguata valutazione di reclami e segnalazioni.

## 2. FONTI LEGISLATIVE

Le fonti legislative della procedura in essere sono:

- *D.M. 987/ 2016* «Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio», sostiene che per ogni Corso di Studio (di seguito CdS) devono essere curate le strategie adottate ai fini della correzione di eventuali malfunzionamenti e del processo di miglioramento;
- *Documento ANVUR «Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida»* (Linee guida AVA):
  - *Indicatore R3.D.* attribuisce un ruolo chiave al CdS che è tenuto a *“riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e [di] definire interventi conseguenti”*.
  - *Punto di attenzione R3.D.1* rubricato *“Contributo dei docenti e degli studenti”*, si focalizza sull'importanza che il CdS disponga di procedure, facilmente accessibili agli studenti, utili alla gestione di eventuali reclami da parte loro.
- *ESG<sup>1</sup>*:
  - *p.to 1.3* rubricato *“Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente”*, enfatizza l'importanza di disporre di procedure adeguate a gestire i reclami degli studenti al fine di assumere un ruolo attivo nello sviluppo del processo di apprendimento accademico.
  - *p.to 1.7* rubricato *“Gestione delle informazioni”*, evidenziando l'importanza di raccolta, analisi e uso delle informazioni rilevanti riguardo i corsi di studio e le

---

<sup>1</sup> Tali Linee Guida mettono in luce l'importanza della *student voice* nei processi valutativi e il coinvolgimento degli studenti nei processi di monitoraggio e di revisione periodica dei Corsi di Studio.



attività dell'Istituzione, permette di adottare decisioni consapevoli davanti alla segnalazione di processi che necessitano modifiche.

- o *pt.to 1.9* rubricato "Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio", l'Istituzione è chiamata a revisionare periodicamente i corsi di studio coinvolgendo in primo luogo gli studenti, oltre che altri portatori di interesse; alla luce delle segnalazioni di disservizio o ai reclami ricevuti l'Istituzione avvia conseguenti modifiche ai CdS.

### 3. APPLICABILITÀ E DESTINATARI

La presente procedura si applica a tutte le **segnalazioni di disservizio** e i **reclami presentati** a LABA attraverso gli organi gestionali dell'Accademia, nello specifico le segnalazioni devono riguardare lo **svolgimento delle attività didattiche** previste dai CdS e allo stesso tempo risultare ponderate e rilevanti per il livello qualitativo dell'Istituzione.

È quindi destinata a:

- Studenti;
- Clienti dei servizi erogati da LABA

### 4. INTRODUZIONE

LABA – Libera Accademia di Belle Arti attribuisce un ruolo chiave all'instaurazione di un **dialogo continuo e proficuo con gli studenti**, capace di coinvolgere tutti gli aspetti della vita accademica; è fondamentale che tale confronto sia presente anche in caso di situazioni di insoddisfazione al fine di porre le basi al miglioramento della propria offerta formativa e dei servizi di contorno.

A tal proposito LABA, nel rispetto dei principi di legalità, buon andamento, imparzialità, leale collaborazione, riservatezza, rispetto della persona e non discriminazione, garantisce agli studenti, oltre alla manifestazione dei loro pareri attraverso la compilazione dei questionari per la rilevazione delle opinioni (*cf* **PROCEDURA RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI**), la possibilità di **presentare segnalazioni** e **avanzare reclami** che verranno gestiti dagli organi (o dalle strutture o dalle posizioni di responsabilità) deputati dall'Accademia.

Fin da subito è bene inquadrare il concetto di reclamo e di segnalazione, nelle relative accezioni di **"presentare una segnalazione di disservizio"** e **"avanzare un reclamo"**:



- PRESENTARE UNA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO: il **disservizio** che si intende segnalare può riguardare l'intera offerta formativa, compresi i servizi di contorno ai singoli CdS. La funzione della segnalazione consiste essenzialmente nell'evidenziare **problemi**, formulare **osservazioni** e proporre **suggerimenti** per la risoluzione o il miglioramento dei riscontri. È attraverso una segnalazione che lo studente vuole informare l'Accademia di una situazione che potrebbe sfociare in situazioni critiche o di concreto disservizio. La segnalazione non implica necessariamente un'insoddisfazione nei confronti dei servizi erogati da LABA, di conseguenza può risolversi con un'eventuale **risposta di cortesia** all'utente segnalante<sup>2</sup>.
- AVANZARE UN RECLAMO: il **reclamo** corrisponde ad un rilievo formale, lo studente può avanzare un reclamo qualora si senta leso nei propri **diritti o interessi** da **abusi, disfunzioni, ritardi** imputabili a provvedimenti ma anche da **condotte omissive** o da ritenersi **inappropriate** poiché adottate da organi o personale interno all'Accademia. In tal caso lo studente intende **esporre la propria insoddisfazione** rispetto alla fruizione di un servizio o **esprimere un disagio** causato dal malfunzionamento di un servizio. Una volta presentato il reclamo lo studente attende che LABA individui una soluzione o, almeno, analizzi e fornisca una **risposta** al problema segnalato.

## 5. MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E PRESA IN CARICO

Gli studenti o i clienti dei servizi dell'Accademia possono esercitare il proprio **diritto di segnalazione** tramite la compilazione dell'apposito **modulo**, scaricabile dal Sito Web Istituzionale. È possibile consegnare il modulo attraverso i seguenti **canali**:

- E-mail all'indirizzo [info@laba.edu](mailto:info@laba.edu) o PEC all'indirizzo [laba@legalmail.it](mailto:laba@legalmail.it);
- Raccomandata a/r all'indirizzo: Accademia LABA Brescia – Via Don Vender, 66 – CAP 25127, Brescia;
- Brevi manu alla Segreteria di LABA, nei giorni e negli orari aperti al pubblico.

Per poter garantire l'indipendenza e l'imparzialità nella gestione della lamentela, oltre che assicurare una risposta celere ed autorevole, LABA affida la completa gestione alla **Direzione**.

---

<sup>2</sup> Il documento in essere non esamina le segnalazioni di problemi contingenti (ad esempio condizioni non idonee dell'aula, dispositivi non funzionanti o malfunzionanti). È responsabilità di chi riceve tali segnalazioni darne comunicazione nel più breve tempo possibile alla Direzione affinché provveda tempestivamente alla soluzione dei problemi segnalati. Questa tipologia di segnalazioni non deve essere registrata.



È infatti la Direzione che, in modo diretto o tramite i delegati incaricati, si occupa sia della fase istruttoria che della decisione, così da fornire in seguito debita risposta al segnalante.

Al fine di facilitare la comprensione, la gestione e la risoluzione degli aspetti evidenziati dai beneficiari dei servizi LABA, le segnalazioni di disservizio e i reclami presentati devono:

- riportare chiaramente il/i nominativo/i di chi li ha effettuati: è sempre necessario compilare l'apposita sezione del modulo con i dati obbligatori; si informa che eventuali segnalazioni e reclami anonimi non saranno prese in considerazione;
- essere articolati in modo chiaro e preciso, integrando la sezione del modulo deputata alla descrizione del problema con i dettagli in merito a circostanze, luoghi e fatti che saranno oggetto di verifica, eventuali segnalazioni e reclami che non riportano fatti o circostanze precisi e verificabili non saranno prese in considerazione.

Ogni qualvolta segnalazioni o reclami non vengano trattati, per i motivi sopra citati, è data comunicazione al soggetto segnalante.

I reclami e le segnalazioni che giungono a LABA devono essere registrati nel **Registro delle segnalazioni e dei reclami**, in quanto confluiscono in analisi periodiche al Presidio di Qualità (PQ) e alla Direzione.

In relazione alle segnalazioni di disservizio e ai reclami presentati l'Accademia è tenuta a rispettare i seguenti **principi**:

- **trattare** le richieste pervenute in maniera riservata;
- **garantire** l'assoluta riservatezza dei soggetti segnalanti siano essi studenti o clienti dei servizi erogati, assicurando che la loro identità non venga divulgata, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti di LABA. Il medesimo principio si applica anche nei confronti di eventuali soggetti che vengono citati all'interno delle segnalazioni o dei reclami;
- **tutelare** i soggetti che presentano una segnalazione o un reclamo contro ogni forma di discriminazione o penalizzazione, sia nei rapporti con la comunità accademica che nei giudizi;
- **assicurare** la terzietà degli organi coinvolti;
- **garantire**, in caso di un coinvolgimento diretto, l'astensione dalle decisioni da parte dell'organo incaricato (o degli organi).



## 6. MODALITÀ DI GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Nelle procedure di **gestione delle segnalazioni e dei reclami ricevuti**, l'Accademia deve garantire:

- **risposte chiare e semplici** ma allo stesso tempo **esaustive e complete**, affinché siano pienamente fruibili da parte degli studenti e dai clienti segnalanti;
- **azioni correttive concrete e adeguate** alla risoluzione delle segnalazioni di disservizio presentate e dei reclami avanzati.

Come già anticipato la Direzione di LABA tratta segnalazioni e reclami dalla fase istruttoria fino alla risposta al soggetto segnalante; il processo di gestione si articola nelle fasi di seguito illustrate:

### 1. Analisi del caso e individuazione dell'intervento necessario

In questa fase preliminare la Direzione, direttamente o tramite i soggetti incaricati, analizza la segnalazione di disservizio o il reclamo ricevuti allo scopo di **verificarne la fondatezza** e **individuare le opportune azioni correttive**. Nella trattazione del caso la Direzione può avvalersi dell'ausilio del PQ o dei singoli organi gestionali di LABA.

### 2. Attuazione dell'azione correttiva

La Direzione è incaricata di concretizzare l'**azione di miglioramento** individuata per sopperire alle necessità ed esigenze riscontrate in segnalazioni o reclami.

### 3. Conclusione e trasmissione degli esiti

La Direzione, in modo diretto o tramite suoi delegati, trasmette l'**esito** dell'istruttoria al reclamante scegliendo il canale più opportuno.

Nel corso dell'anno accademico, LABA risponde ad una segnalazione di disservizio o ad un reclamo, tendenzialmente entro **10 giorni lavorativi** dalla ricezione, nel caso in cui non sia possibile adempiere nei tempi stabiliti, entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione l'Accademia segnala l'eventuale necessità di ulteriori indagini e verifiche e i tempi previsti per la chiusura della fase istruttoria.

L'Accademia si impegna comunque a non superare mai i **60 giorni solari** tra la ricezione della segnalazione o del reclamo e la chiusura del processo di gestione.





Alla luce del processo delineato si sottolinea come la gestione di segnalazioni di disservizio o di reclami è una azione importante per l'Accademia poiché:

- consente di migliorare il servizio sulla base di evidenze e considerazioni presentate da studenti e clienti;
- predispone rimedi e azioni di miglioramento;
- corrisponde ad una modalità per migliorare e monitorare la qualità dell'offerta formativa.

È attraverso l'interesse verso tutte le sfaccettature della vita accademica di ciascun utente che LABA si dimostra un'Istituzione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi stakeholder.



## 7. ALLEGATO: MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Di seguito, si propone il **Modulo per la Presentazione di Reclami e Segnalazioni di Disservizio** in uso presso LABA.

Dati del soggetto segnalante/reclamante
<p>Il/La sottoscritto/a _____ nato/a il _____ e residente a _____, in qualità di:</p> <p><input type="checkbox"/> Studente/Studentessa  <input type="checkbox"/> Genitore di _____  <input type="checkbox"/> Cliente di LABA – Libera Accademia di Belle Arti in quanto <i>(indicare il motivo)</i>            _____</p> <p>Indirizzo e-mail <i>(se provvisto indicare e-mail istituzionale)</i> _____ Tel.            _____</p>
Motivi del reclamo/segnalazione di disservizio
<p>Intendo presentare reclamo/segnalazione per il seguente motivo <i>(barrare uno o più caselle)</i>:</p> <p><input type="checkbox"/> Difficoltà di accesso  <input type="checkbox"/> Istruzioni non chiare  <input type="checkbox"/> Informazioni non aggiornate  <input type="checkbox"/> Malfunzionamenti tecnici (es. sportello studenti, accesso alle piattaforme o gestionali)  <input type="checkbox"/> Procedimenti amministrativi (es. ritardi nella gestione, modulistica inadeguata)  <input type="checkbox"/> Accessibilità  <input type="checkbox"/> Altro _____</p> <p><i>Qualora si trattasse di un reclamo/segnalazione relativa a pagine Web segnalare il link</i>            _____            _____</p>
Descrizione del problema
<p><i>Si chiede di descrivere in modo dettagliato la situazione indicando data e luogo in cui è stato</i></p>



*riscontrato, presentando il fatto in maniera chiara e precisa, inserendo gli eventuali nominativi di personale coinvolto, e ogni informazione che agevoli la comprensione dell'accaduto*

**Data** \_\_/\_\_/\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

**SPAZIO RISERVATO ALL'ACCADEMIA**

N. di reclamo/ segnalazione di disservizio \_\_\_\_\_

Responsabile designato \_\_\_\_\_

Azione correttiva adottata \_\_\_\_\_  
con esito \_\_\_\_\_

Data esito \_\_/\_\_/\_\_ comunicato al richiedente il giorno \_\_/\_\_/\_\_

Per chiusura del fascicolo,

Timbro e firma \_\_\_\_\_

**Informativa Privacy**

*LABA - Libera Accademia di Belle Arti, in qualità di Titolare del Trattamento, procede al trattamento delle informazioni raccolte tramite il modulo qui presente al solo fine di analizzare e risolvere le dinamiche in esso presentate oltre che per fornire un riscontro al soggetto segnalante/reclamante. L'indicazione dei propri dati è da intendersi strettamente necessaria, diversamente non sarà possibile, da parte della Direzione, fornire una risposta alla segnalazione.*

*Si sottolinea che il trattamento è da intendersi necessario per il perseguimento del legittimo interesse di LABA (art. 6 lett. f)) a valutare la qualità dei servizi offerti e ad attuare eventuali interventi di miglioramento; oltre che necessario all'esecuzione di un compito di interesse pubblico rilevante (art. 6 lett. e)) attraverso la registrazione delle segnalazioni e dei rispettivi esiti nel Registro delle segnalazioni e dei reclami.*

*I dati saranno processati e valutati solo da personale interno incaricato che opera all'interno dell'Accademia.*

*Nei termini di legge, gli interessati potranno esercitare i propri diritti di accesso, cancellazione, modifica, opposizione e limitazione del trattamento, rivolgendosi a: Laba-Libera Accademia di Belle Arti, con sede in via Don Giacomo Vender, nr 66, Cap 25127, a Brescia (BS)*



*Italia, E-mail: [privacy@laba.edu](mailto:privacy@laba.edu), Responsabile della Protezione dei Dati è la Dott.ssa Virginia Basicò con sede in via Don Giacomo Vender, nr 66, Cap 25127, a Brescia (BS) Italia, E-mail: [privacy@laba.edu](mailto:privacy@laba.edu)*

*Per maggiori informazioni si invita lo Studente a prendere visione dell'informativa privacy pubblicata sul sito istituzionale di Laba-Libera Accademia di Belle Arti.*

