

**PROCEDURA**

**GESTIONE DEI RICORSI DA PARTE DEGLI STUDENTI**

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

Rev.: 00 del 2 Dicembre 2022

Data	Approvazione
2 dicembre 2022	Datore di lavoro e Amministratore delegato <i>Franco Zanetti</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> .....	5
<b>2. FONTI NORMATIVE</b> .....	5
<b>3. APPLICABILITÀ E DESTINATARI</b> .....	5
<b>4. INTRODUZIONE</b> .....	6
<b>5. MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E PRESA IN CARICO</b> .....	6
<b>6. MODALITÀ DI GESTIONE DEI RICORSI</b> .....	8
<b>7. ALLEGATO: MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RICORSI</b> .....	10





## 1. SCOPO

Scopo della presente procedura è illustrare le **modalità**, a disposizione degli studenti iscritti, **per ottenere l'annullamento, la revoca o la riforma di un atto**, nello specifico un **esame, ritenuto lesivo dei propri diritti**.

Inoltre, intende delineare le **modalità di gestione di tali richieste** da parte degli organi competenti dell'Accademia al fine di garantire un'adeguata analisi della situazione.

## 2. FONTI NORMATIVE

Le fonti normative della procedura in essere sono:

- *DPR. 1199/1971* - Semplificazione dei procedimenti in materia di ricorsi amministrativi
  - *dispositivo dell'art. 7* sottolinea che il ricorso in opposizione deve essere presentato all'organo che ha emanato l'atto impugnato.
- *ESG<sup>1</sup>*:
  - *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 attività dell'Istituzione, permette di adottare decisioni consapevoli davanti alla segnalazione di processi che necessitano modifiche.
  - *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; alla luce ricorsi ricevuti l'Istituzione avvia eventuali modifiche alle modalità di valutazione adottate dalle singole discipline dei CdS.

## 3. APPLICABILITÀ E DESTINATARI

La presente procedura si applica a tutte le **presentazioni di ricorso** rivolte a LABA attraverso gli organi gestionali dell'Accademia: le richieste devono presentarsi contro **atti** decisivi, **nello specifico esami**, siano essi **scritti o orali**, previsti dai Corsi di Studio (di seguito CdS) e allo stesso tempo risultare fondate ed evidenti.

---

<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 nell'esercizio dei propri diritti.



È quindi destinata a tutti gli studenti iscritti ai CdS.

#### 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 disappunto al fine di mettere in discussione anche l'aspetto più critico della carriera accademica di ciascuno studente ossia l'attribuzione di un giudizio nelle diverse discipline previste dal proprio CdS.

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**) e alla possibilità di presentare segnalazioni e avanzare reclami (*cf* **PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO**), anche la possibilità di **ricorrere avverso lo svolgimento e l'esito di una prova d'esame**.

Ciascuno studente iscritto, in aggiunta al diritto di fondo di accettare o rifiutare la valutazione ottenuta a seguito di un esame sostenuto, gode del diritto di **avanzare ricorso avverso lo svolgimento e l'esito di un esame di profitto**. La gestione del ricorso è quindi da considerarsi un'ulteriore tutela a garanzia dei diritti degli studenti, tanto che essi possono chiedere l'**annullamento**, la **revoca** o la **riforma di un esame o del risultato ottenuto**.

#### 5. MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E PRESA IN CARICO

Gli studenti dell'Accademia possono esercitare il proprio **diritto di ricorso** tramite la compilazione dell'apposito **modulo**, scaricabile dalla pagina web Istituzionale. È possibile consegnare il modulo attraverso i seguenti **canali**:

- Indirizzo PEC [laba@legalmail.it](mailto:laba@legalmail.it);
- Raccomandata a/r all'indirizzo: Accademia LABA Brescia – Via Don Vender, 66 – CAP 25127, Brescia.



Ogni studente può ricorrere avverso un esame entro e non oltre i **30 giorni successivi alla data in cui la prova è stata sostenuta**.

Per poter garantire l'indipendenza e l'imparzialità nella gestione della richiesta, oltre che assicurare una risposta celere ed autorevole, LABA affida la completa gestione alla **Direzione**. Infatti, i ricorsi vengono posti all'attenzione della Direzione. Di conseguenza, è la Direzione che, in modo diretto o tramite i delegati incaricati, si occupa sia della fase istruttoria che della decisione, così da fornire in ultimo debita risposta allo studente ricorrente.

E' compito, in particolare, della Direttore dell'Accademia coinvolgere la Commissione esaminatrice interna e il ricorrente stesso al fine sia di chiarire i motivi della sua richiesta sia per fornirgli aggiornamenti in merito.

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

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

Ogni qualvolta i ricorsi non vengono trattati, per i motivi sopra citati, è data comunicazione al soggetto ricorrente.

Analogamente a reclami e segnalazioni, i ricorsi che giungono a LABA confluiscono in **analisi periodiche**, in quanto la gestione dei ricorsi è da intendersi parte integrante del processo di monitoraggio dei processi messi in atto per il **miglioramento continuo** della didattica e dei servizi ad essa afferenti.

In relazione ai ricorsi presentati l'Accademia è tenuta a rispettare i seguenti **principi**:

- **trattare** le richieste pervenute in maniera riservata;
- **garantire** l'assoluta riservatezza dei soggetti ricorrenti, 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 dei ricorsi;



- **tutelare** i soggetti che presentano un ricorso 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 DEI RICORSI

Nelle procedure di **gestione dei ricorsi**, l'Accademia deve garantire:

- **risposte chiare e semplici** ma allo stesso tempo **esaustive e complete**, affinché siano pienamente fruibili da parte degli studenti;
- **azioni correttive concrete e adeguate** a **annullamento, revoca o riforma della prova d'esame** considerata.

L'organo incaricato della gestione del ricorso deve analizzarlo e individuare le *opportune azioni di miglioramento*, che dovranno essere attuate in tempi brevi ed essere oggetto di successiva verifica.

Come già anticipato la Direzione di LABA tratta i ricorsi avanzati dalla fase istruttoria fino alla risposta al soggetto ricorrente; 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 il ricorso ricevuto 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 decisoria

La Direzione è incaricata di concretizzare l'**azione decisoria** individuata per sopperire alle necessità ed esigenze riscontrate nel ricorso.

LABA è tenuta a mantenere periodicamente al corrente il ricorrente circa lo **stato di avanzamento della richiesta** da lui presentata tramite opportune comunicazioni.



### 3. Conclusione e trasmissione degli esiti

La Direzione trasmette l'**esito** al ricorrente ciò avviene: a) nel caso in cui non abbia potuto individuare adeguati interventi, b) nel caso in cui le azioni proposte abbiano avuto esiti positivi o parzialmente positivi, c) nel caso in cui le azioni abbiano avuto riscontri negativi a seguito della rispettiva attuazione.

Si ricorda che qualora il ricorrente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della richiesta da lui avanzata, ha comunque la possibilità di adire le opportune sedi giudiziarie.

Alla luce del processo delineato si sottolinea come la gestione dei ricorsi è un'azione importante per l'Accademia poiché:

- consente di migliorare il servizio sulla base di evidenze e considerazioni presentate da studenti;
- predispone rimedi e azioni di miglioramento;
- corrisponde ad una modalità per migliorare e monitorare le modalità di valutazione in atto.

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 RICORSI

Di seguito, si propone il **Modulo per la Presentazione di Ricorsi** in uso presso LABA.

Dati del soggetto ricorrente
Il/La sottoscritto/a _____ nato/a il _____ e residente a _____, in qualità di: <input type="checkbox"/> Studente/Studentessa Indirizzo e-mail (se provvisto indicare e-mail istituzionale) _____ Tel. _____ _____
Circostanze del ricorso
Corso di Studio _____ Disciplina dell'esame _____ Modalità d'esame: <input type="checkbox"/> Prova orale <input type="checkbox"/> Prova scritta Data d'esame _____
Motivi a suffragio del ricorso
<p><b>Prova d'esame</b></p>
Intendo presentare ricorso per il seguente motivo ( <i>barrare uno o più caselle</i> ): <input type="checkbox"/> Domande non attinenti al programma pubblicato nella Accademia Trasparente del Sito Istituzionale <input type="checkbox"/> Valutazione della prova non corrispondente ai criteri dichiarati
Argomentazione specifica a supporto
<p><i>Si chiede di descrivere in modo dettagliato la situazione indicando data e luogo in cui si è verificato il fatto, argomentazioni capaci di contestualizzarlo, inserendo gli eventuali nominativi di personale coinvolto e/o testimoni, e ogni informazione che agevoli la comprensione dell'accaduto</i></p>



<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Data</b> __/__/__
<b>Firma</b> _____
<b>SPAZIO RISERVATO ALL'ACCADEMIA</b>
N. di ricorso _____ Azione correttiva adottata _____ con esito _____  Data esito __/__/__ comunicato al ricorrente 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 ricorrente. L'indicazione dei propri dati è da intendersi strettamente necessaria, diversamente non sarà possibile, da parte della Direzione, fornire una risposta alla richiesta.

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 dei ricorsi e dei rispettivi esiti.

Nei termini di legge, gli interessati potranno esercitare i propri diritti di accesso, cancellazione, modifica, opposizione e limitazione del trattamento, rivolgendosi a: 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 Basiricò 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 Libera Accademia di Belle Arti.

