

LUISS



# **Luiss Grievance Policy**

Procedura e gestione dei reclami

LUISS



## Sommario

<b>1. Premessa</b>	3
<b>2. Definizioni</b>	3
<b>3. Responsabilità</b>	3
<b>4. Procedure</b>	3
<b>5. Tempi di risposta</b>	5
<b>6. Report</b>	5
<b>Appendice A</b>	7

## 1. Premessa

Luiss si impegna a garantire, nel perseguimento dei propri obiettivi istituzionali, la qualità dei processi, dei risultati ed il soddisfacimento delle esigenze di studenti e stakeholder in generale. A tal fine, ritiene fondamentale stabilire un dialogo proficuo con gli studenti in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi erogati. Nel presente documento vengono esposte le procedure di presentazione, gestione e definizione dei reclami e/o segnalazioni sollevate dalla comunità Luiss (studenti, docenti e personale amministrativo).

## 2. Definizioni

Ai fini del presente documento, per “reclamo” si intende l'insoddisfazione inerente a temi legati alla didattica, alla logistica ed ai servizi offerti dall'Ateneo. Una volta sollevata la questione, l'utente attende in modo esplicito o implicito una risposta o soluzione.

## 3. Responsabilità

Il Compliance Office, Internal Audit e Risk Management è il responsabile per l'attuazione della procedura che attiverà, ove opportuno, il Responsabile degli uffici interessati o i rappresentanti degli studenti. Le osservazioni vengono inviate inoltre all'Internal Audit per conoscenza e controllo. Tutto lo staff coinvolto nei processi di assicurazione della qualità è adeguatamente formato e dotato di mezzi e risorse per prendere decisioni in assenza di conflitti di interesse.

## 4. Procedure

La presente policy si applica a tutto il personale docente, amministrativo e agli studenti iscritti o a coloro che hanno da poco concluso un percorso formativo nell'Ateneo, compresi gli studenti che hanno temporaneamente sospeso la loro carriera universitaria e gli studenti internazionali che svolgono o hanno svolto un periodo di mobilità, in Italia e negli Hub e Branch all'estero.

I reclami devono essere presentati esclusivamente attraverso il modulo disponibile nel sito internet Luiss, al link [Sportello Suggestimenti](#) (vedi Appendice A). Una volta concluso il caricamento dell'istanza, l'utente riceve un messaggio di conferma con un numero identificativo. Come specificato sopra, le osservazioni arrivano direttamente agli uffici interessati o ai rappresentanti degli studenti nonché all'Internal Audit. Gli utenti ricevono infine una comunicazione relativa alla chiusura dell'istanza.

Tali procedure assicurano che: ciascuna delle parti interessate abbia pari opportunità per esprimere le proprie posizioni; le informazioni trasmesse siano trattate con riservatezza; gli utenti non vengano in alcun modo penalizzati per aver espresso un proprio disagio.

La procedura si articola in tre fasi:

- I. Prima risoluzione: il reclamo viene risolto informalmente a livello locale tramite mediazione. Gli studenti devono prima tentare di risolvere il reclamo in tal modo con la faculty o lo staff, l'amministratore o il comitato responsabile della decisione accademica. Questo tentativo deve includere la discussione del reclamo con la parte o le parti coinvolte. Se tutti i ragionevoli sforzi fatti in via informale non riescono a portare a una risoluzione il reclamo, allora lo studente può attivare una formale procedura di reclamo.
  
- II. Seconda istanza presso Luiss: i reclami devono essere presentati esclusivamente attraverso il modulo disponibile nel sito internet Luiss, al link [Sportello Suggestimenti](#). Il Compliance Office, Internal Audit e Risk Management gestirà formalmente i reclami presentati e proporrà una risoluzione. Una volta concluso il caricamento dell'istanza, l'utente riceve un messaggio di conferma con un numero identificativo. Le osservazioni arrivano direttamente agli uffici interessati o ai rappresentanti degli studenti nonché all'Internal Audit. Gli utenti ricevono infine una comunicazione relativa alla chiusura dell'istanza. Qualora vi fosse la necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti, l'Internal Audit attuerà le attività appropriate per assicurare che gli standard di qualità dell'Ateneo vengano rispettati.

Nel caso in cui sia uno studente a presentare un reclamo o un ricorso formale, questo deve essere presentato entro 45 giorni di calendario del trimestre successivo a quello della verbalizzazione della decisione o del voto contestato e durante il quale lo studente è iscritto all'Università Luiss. Tutti i reclami e i ricorsi devono essere presentati per iscritto, firmati e datati dallo studente e includere la documentazione giustificativa al momento della presentazione.

Il ricorrente deve fornire almeno quanto segue:

- una descrizione chiara della decisione contestata,
- la base o le basi per impugnare la decisione,
- l'identità della o delle parti che hanno preso la decisione,
- il rimedio o i rimedi specifici richiesti, e
- una descrizione di tutte le soluzioni informali tentate.

La decisione del direttore del CdS o del direttore del dipartimento deve essere emessa per iscritto entro 30 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo e deve includere quanto segue:

- una copia del reclamo formale dello studente,
- accertamenti di fatto rilevanti,
- decisione e motivazioni della decisione adottata, e
- il rimedio concesso o negato e/o gli eventuali rimedi alternativi suggeriti.

- III. Fase di Appello agli organi di giudizio d'Ateneo: qualora l'utente ritenga il riscontro ricevuto mediante lo sportello non conforme alle regole procedurali stabilite, contraddittorio o manifestamente illogico o che vi sia mancanza di prove, allora ha facoltà di fare appello al Rettore.

La parte che non trovi soddisfacente la risoluzione può appellarsi al Rettore entro 5 gg lavorativi. Il Rettore ascolterà solo i reclami e gli appelli relativi a problemi di processo e non su differenze di opinione o giudizio sulla performance accademica. Entro 5 gg lavorativi dalla ricezione dell'appello, il Rettore può riferire degli stessi agli appositi organi. Chiunque sia richiamato dal Rettore, o da un suo delegato, deve produrre una raccomandazione scritta entro 30 gg lavorativi a partire dalla ricezione. Il Rettore è l'autorità finale sulla questione e riporta successivamente la disposizione del caso a tutte le parti coinvolte entro 30 gg lavorativi a partire dalla ricezione.

## 5. Tempi di risposta

Gli utenti che presentano un reclamo riceveranno una risposta il prima possibile e comunque entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione della stessa. Durante i periodi di sospensione dell'attività didattica possono esserci tempi di risposta più lunghi.

Qualora vi fosse la necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti, l'Internal Audit attuerà le attività appropriate per assicurare che gli standard di qualità dell'Ateneo vengano rispettati.

In ipotesi di reclami rivolti alle Università Partner di Luiss e non gestiti dagli Atenei destinatari della richiesta è possibile inoltrare o reiterare la propria segnalazione indirizzandola allo Sportello Suggerimenti di cui al precedente Paragrafo 4.

La Procedura di segnalazione nonché di presa in carico del reclamo segue il processo precedentemente illustrato e si svolge nel rispetto dei suindicati termini di cinque giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

## 6. Report

Il Compliance Office, Internal Audit e Risk Management, con il supporto tecnico dell'Ufficio Studi, produce annualmente un report con la classificazione dei reclami ricevuti, che include una serie di analisi comparative e di approfondimento.

Il report viene portato all'attenzione dei principali Organi di Governo di Ateneo:

- Consiglio di Amministrazione
- Comitato Esecutivo
- Senato Accademico
- Nucleo di Valutazione

La reportistica viene inoltre inviata ai Direttori e ai Responsabili degli uffici amministrativi.

Infine, un sommario con le informazioni principali, come il numero di segnalazioni ricevute e risolte, è disponibile online per essere consultato da tutto lo staff e dalla popolazione studentesca affinché contribuisca a costruire un clima di consapevolezza e fiducia nelle procedure.

## **7. Reclami per violazioni del codice di comportamento degli studenti**

Conformemente all'articolo 17 del Codice di Comportamento degli studenti Luiss, ciascun componente della comunità accademica che venga a conoscenza di un fatto che, per la sua gravità, può configurare un illecito disciplinare ne dà immediata comunicazione al Rettore, al seguente indirizzo e-mail [rettore@luiss.it](mailto:rettore@luiss.it), in forma non anonima e con le indicazioni utili a identificare l'autore del fatto. L'Università adotta tutte le misure necessarie a garantire la tutela della privacy del denunciante e istruisce la procedura prevista ai sensi degli articoli 18 e seguenti del Codice.

## **8. Segnalazioni per violazioni del Codice Etico Luiss**

L'Università ha adottato un Codice Etico al fine di definire l'insieme dei principi etici e dei valori che devono ispirare l'attività dell'Ateneo nonché le condotte e i comportamenti di coloro che, dall'interno e dall'esterno, operano nella sfera d'azione dello stesso. Il Codice Etico raccoglie, dunque, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di natura morale dell'Università nei confronti degli Stakeholder, nonché i principi di cui esige l'osservanza da parte di tutti coloro che cooperano con essa al fine del perseguimento degli scopi che l'Università si prefigge.

Il Comitato Etico funge da garante dell'osservanza del Codice Etico stesso e risulta dunque responsabile della gestione di eventuali segnalazioni di comportamenti non conformi ai principi e ai valori in esso statuiti.

## Appendice A

Name and Surname \*

Nome

Cognome

Email

Position \*

- Student
- Teacher
- Administrative staff
- Other:

Department \*

- Economics and Finance
- Business and Management
- Law
- Political Science

Please select a topic \*

Do you have any thoughts? \*