



Politica sui Reclami

1. Scopo

Lo scopo di questa politica è stabilire una procedura chiara, equa ed efficiente per la presentazione, la gestione e la risoluzione dei reclami presentati da studenti, genitori/tutori o membri della comunità.

L'obiettivo è quello di garantire che tutte le preoccupazioni vengano affrontate in modo tempestivo, riservato e costruttivo, contribuendo al miglioramento continuo dell'ambiente scolastico.

2. Ambito di Applicazione

Questa politica si applica a tutti i reclami relativi a:

- aspetti didattici e valutativi;
- comportamento del personale docente e non docente;
- condizioni strutturali, sicurezza e igiene della scuola;
- gestione amministrativa e procedure interne;
- bullismo e molestie.

Questa politica non si applica a questioni già regolate da specifiche procedure legali o contrattuali come procedimenti disciplinari formali, ricorsi amministrativi esterni, etc.

3. Definizione di Reclamo

Reclamo è l'espressione formale di insoddisfazione da parte di uno studente, genitore/tutore o membro della comunità riguardo a un servizio fornito o non fornito o al modo in cui un servizio è stato erogato.

4. Procedura di Presentazione e Risoluzione dei Reclami

La procedura si articola in tre livelli per garantire una risoluzione efficace al livello appropriato.

Livello 1: Risoluzione Informale (entro 1 giorno lavorativo)

Azione: il reclamante è incoraggiato a discutere il problema direttamente con la persona coinvolta (es. l'insegnante, il coordinatore di classe, il personale ATA) entro 24 ore dall'evento o dalla conoscenza del problema.

Obiettivo: risoluzione rapida e amichevole.

Risultato: se la questione viene risolta, se ne prende nota informale. Se non viene risolta, si procede al Livello 2.

Livello 2: Reclamo Formale al Dirigente Scolastico o al Responsabile (entro 5 giorni lavorativi)

Presentazione: se il Livello 1 fallisce o se la natura del reclamo lo richiede, il reclamante deve compilare il Modulo Ufficiale di Reclamo (disponibile in Segreteria). Il modulo deve includere:

- identità e recapiti del reclamante;
- descrizione dettagliata dell'evento/problema, inclusi data e ora;
- la soluzione che si spera di ottenere.

Gestione: il reclamo deve essere inviato al Coordinatore delle attività didattiche ed educative.

Indagine: il Coordinatore Didattico avvia un'indagine, che può includere colloqui con le parti e l'analisi della documentazione.

Risposta: il Coordinatore Didattico fornisce una risposta scritta al reclamante entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del modulo formale, specificando le conclusioni e le azioni intraprese.

Livello 3: Appello al Consiglio di Istituto (entro 20 giorni lavorativi)

Azione: se il reclamante non è soddisfatto della risoluzione del Livello 2, può presentare un appello scritto al Presidente del Consiglio di Istituto entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della risposta del Coordinatore Didattico.

Esame: il Consiglio di Istituto (o un suo comitato interno delegato) esamina la documentazione e la gestione del reclamo da parte del Coordinatore Didattico.

Decisione Finale: il Consiglio di Istituto formula una raccomandazione o una decisione finale che viene comunicata per iscritto al reclamante e al Coordinatore Didattico entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione dell'appello.

5. Principi Guida

Riservatezza

Tutte le informazioni relative al reclamo saranno trattate con la massima riservatezza, divulgate solo al personale strettamente necessario per l'indagine.

Equità e Imparzialità

Ogni reclamo sarà esaminato in modo equo, obiettivo e senza pregiudizi. Alle parti coinvolte sarà data la possibilità di esporre la propria posizione.

Nessuna Ritorsione

Nessuna ritorsione o penalizzazione sarà tollerata nei confronti di chiunque presenti un reclamo in buona fede.

Registrazione

Tutti i reclami formali, le relative indagini e le risoluzioni saranno registrati e archiviati per un periodo di cinque anni per fini di monitoraggio e miglioramento.

6. Monitoraggio e Revisione

Il Coordinatore Didattico presenterà annualmente al Consiglio di Istituto un rapporto aggregato sui reclami ricevuti, sulle loro tipologie e sulle azioni correttive intraprese. Questa politica sarà rivista dal Consiglio di Istituto ogni due anni per assicurarne l'attualità e l'efficacia.

