



# 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, divulgare 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.