
PO7.2a- Gestione Reclami o Suggerimenti

1. SCOPO

Scopo di questa procedura è di descrivere le modalità e le responsabilità per la il trattamento dei reclami o suggerimenti formulati dall'utenza e dagli aventi interesse .

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicabile ai reclami che gli aventi interesse (studenti,docenti,ATA, enti, famiglie) indirizzano all'Istituto.

3. RESPONSABILITA'

Il Dirigente scolastico è responsabile dell'attuazione della presente procedura e si avvale della collaborazione del personale che ritiene opportuno coinvolgere per un'efficace gestione del problema rilevato .

4. GESTIONE DEI RECLAMI O SUGGERIMENTI

I reclami degli utenti possono giungere in Istituto in forma scritta o verbale per

- Richiesta d' introduzione di nuove prassi
- Di reclamo rispetto a disservizi esistenti
- Di rinforzo e appoggio alle innovazioni introdotte

Il reclamo, se perviene in forma scritta,secondo il modello predisposto (Mod. 7.2d), deve essere protocollato e la Segreteria provvede a trasmettere il documento al Dirigente scolastico in copia originale; nel secondo caso, se non giunto direttamente al Dirigente, chi riceve il reclamo deve fornire al Dirigente le seguenti informazioni:

- Utente (ente, famiglia, alunno,)
- Interfaccia utente (individuazione della persona da contattare nel caso di reclami provenienti da enti esterni)
- Telefono/fax
- Oggetto e descrizione del Reclamo
- Commenti utili ai fini dell'analisi del reclamo
- Firma del Ricevente.
- Data di ricevimento del Reclamo

Il Dirigente esamina il reclamo e provvede:

- a contattare l'utente nel caso di necessità di maggiori informazioni circa il reclamo.
- a verificare la fondatezza del reclamo.

Le segnalazioni riferite a persone vanno invece rivolte direttamente al dirigente scolastico , anche senza utilizzare il modello predisposto, ma sempre in forma scritta come indicato nel Regolamento di istituto, che provvederà a registrarle nel protocollo riservato, prendendo le decisioni opportune.

La verifica della fondatezza del reclamo è effettuata dal Dirigente scolastico che coinvolge il personale interessato.