

## INFORMAZIONI CIOFS E CNOS/SCUOLA

45/2020

A cura di d. Bruno Bordignon

### **941/20 Procedura per i reclami delle famiglie: in allegato il Regolamento e il modello di domanda**

di Antonio Fundarò

Il reclamo è uno strumento legittimo ma delicato nella sua applicazione e nella sua lettura, in quanto deve, meglio dovrebbe, trovare la sua più utile applicazione in un contesto di rispetto reciproco e nella piena consapevolezza del ruolo determinante che svolgono sia la scuola che la famiglia. È necessario uno strumento d'ascolto che, specie in questo periodo, deve essere efficace e anche, talvolta, misurabile. La misurabilità è data dal grado di soddisfazione dell'utenza e dalla soluzione delle questioni poste.

#### **Prima rivolgersi agli interessati**

Appare comunque preferibile, prima di procedere ad inoltrare un reclamo scritto, rivolgersi direttamente agli interessati, possibilmente in termini di segnalazione e di richiesta di chiarimento, utilizzando il metodo del dialogo.

#### **Modalità di far reclamo**

I reclami possono essere presentati agli interessati di persona o tramite il genitore rappresentante di classe. Se ci sono problemi, incomprensioni, disguidi per quanto riguarda l'attività didattica (compiti per casa, motivazione dei figli per lo studio, comprensione del lavoro scolastico, rapporti con i compagni) è opportuno chiedere un incontro ai docenti della classe o attendere le periodiche riunioni della scuola.

#### **La regola del team come risorsa**

I reclami rivolti ad un singolo insegnante vanno poi discussi fra tutti i docenti di team o consiglio di classe per individuare insieme la soluzione. Nel caso si incontrassero delle difficoltà a causa della delicatezza o gravità del caso, i docenti predispongono una sintetica relazione e informano il Dirigente Scolastico. Dei reclami riguardanti l'attività degli insegnanti, presentati direttamente al dirigente scolastico vengono, comunque, informati dal dirigente scolastico i diretti interessati.

#### **Chi risponde ai reclami?**

Il dirigente scolastico risponde ai reclami, in forma scritta, di norma non oltre 15 giorni. È cura dei docenti tenere la registrazione scritta dei reclami ricevuti, delle soluzioni adottate e dei risultati ottenuti. Se si ravvisano problemi o disguidi nell'attività amministrativa (documenti, certificati, iniziative, funzionamento dei servizi) è opportuno fare la segnalazione alla Direzione dell'Istituto Comprensivo, direttamente o per telefono. I reclami, a voce o telefonici (non le richieste di chiarimento) possono essere accettati solo se, in tempi brevi, successivamente sottoscritti e indicanti generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

#### **Il Consiglio di Istituto come organo d'ascolto del dirigente scolastico**

Il Dirigente Scolastico riferisce al Consiglio di Istituto al termine di ogni anno scolastico sui reclami pervenuti. Si tratta di una procedura di controllo che pone i genitori nella possibilità di verificare se la scelta del "reclamo" funziona e se i reclami hanno risposta e soluzione. Il Dirigente Scolastico nel riferire al Consiglio di Istituto, al termine di ogni anno scolastico, sui reclami pervenuti, sulle

soluzioni adottate, riferisce sul grado di soddisfacimento dell'utenza, cioè, sulla soddisfazione o non soddisfazione del proponente rispetto alla procedura avviata.

### **L'inoltro del reclamo in forma scritta**

Ogni reclamo va inoltrato al Dirigente scolastico servendosi dell'apposito modulo qui allegato all'articolo e avendo cura di sigillare la busta e di indicare, all'esterno e sul retro, "Reclamo riservato al Dirigente Scolastico". Ciò evita che si possa compromettere la privacy di alunni, docenti, personale ATA e genitori.

### **La forma dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta (a mezzo consegna a mano, per posta, via mail) e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. Tutti i reclami verbali e telefonici dovranno essere successivamente sottoscritti.

### **Le indagini del Dirigente scolastico**

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito adeguate indagini e interpellato i soggetti interessati (non sempre servendosi di missive riservate; consigliabile sarebbe la convocazione), risponde, in forma scritta, entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Il Dirigente Scolastico, in caso di infondatezza del reclamo, notificherà agli interessati quanto accertato e copia della nota sarà conservata agli atti dell'ufficio di segreteria.

### **La registrazione dei reclami come condizione di trasparenza**

È cura della istituzione scolastica tenere la registrazione scritta dei reclami ricevuti, delle soluzioni adottate e dei risultati ottenuti.

Nel caso di problemi o disagi nell'attività amministrativa (documenti, certificati, iniziative, funzionamento dei servizi) è opportuno fare la segnalazione al Direttore dei servizi amministrativi per telefono o a voce, chiedendo i chiarimenti del caso.

### **I reclami a voce**

I reclami, a voce o telefonici (non le richieste di chiarimento) possono essere accettati solo se, in tempi brevi, sono successivamente sottoscritti con indicazioni delle generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Per tutte le soluzioni e le risposte fornite a seguito di reclamo viene chiesto al proponente di esprimersi in termini di soddisfazione.

### **La somministrazione di questionari**

Nell'ottica della collaborazione/comunicazione scuola-famiglia e studenti, ogni istituto dovrebbe proporre, annualmente, possibilmente entro il 15 di maggio di ogni anno, al personale scolastico e agli alunni la somministrazione di questionari.

### **Procedura per la gestione di proposte, richieste, reclami e segnalazioni**

Allegato all'articolo oltre la "Procedura per i reclami" e il "Modello", sui quali si sono confrontati e con i quali operano i docenti dell'Istituto Comprensivo di Modigliana (FC), diretto dal dirigente scolastico prof.ssa Natalia Virgulti, anche il "Regolamento di procedura per la gestione di proposte, richieste, reclami e segnalazioni", quest'ultimo realizzato dall'Istituto Istruzione Superiore Benvenuto Cellini di Valenza (AL), diretto dal dirigente scolastico dott.ssa Maria Teresa Barisio. Gli esempi di buona scuola sono segnalati per permettere, da un lato, di premiare la capacità organizzativa delle scuole italiane e, dall'altro, per fornire strumentalità già certificate.

- [Procedura-per-Reclami-e-Segnalazioni](#)
- [Procedura per i reclami – COMPLAINTS POLICY](#)

<https://www.orizzontescuola.it/procedura-per-i-reclami-delle-famiglie-in-allegato-il-regolamento-e-il-modello-di-domanda/>