

PROCEDURA PER I RECLAMI

Il reclamo è uno strumento legittimo ma delicato che deve 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.

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.

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.

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. 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 Dirigente Scolastico riferisce al Consiglio di Istituto al termine di ogni anno scolastico sui reclami pervenuti.