



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Istituto Istruzione Superiore Benvenuto Cellini

Strada Pontecurone, 17 - 15048 Valenza (AL) - CF 86002030061 - Tel. 0131945855/6 - Fax 0131946008

www.istitutocellini.it – alis004002@istruzione.it – alis004002@pec.istruzione.it *mail dirigente:* dirigente@istitutocellini.it

Valenza 20 novembre 2017

Alla Trasparenza del sito web

All'Albo on line del sito web

Al Sito Web dell'Istituto

PROCEDURA PER LA GESTIONE DI PROPOSTE, RICHIESTE, RECLAMI E SEGNALAZIONI

Punto 1 – Scopo e finalità

Lo scopo di questa procedura è quello di definire le modalità e le responsabilità adottate dal nostro istituto, per la gestione di proposte, richieste, reclami e segnalazioni e per rimediare alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi di condizioni che creano insoddisfazione da parte degli utenti e dei lavoratori. La gestione dei reclami e delle segnalazioni, rappresenta uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati e del clima di condivisione e collaborazione che l'istituto intende mantenere e sostenere.

Punto 2 – Oggetto

La procedura disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni, reclami o proposte nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

Punto 3 – Definizioni

Ai fini della presente procedura, si definiscono la proposta la richiesta, il reclamo e la segnalazione:

a) la proposta è una comunicazione al Dirigente Scolastico o al Direttore Amministrativo tesa a promuovere azioni per il miglioramento gli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza, con particolare riferimento agli aspetti organizzativi e logistici.

b) la richiesta è una azione del domandare per conoscere o per conseguire un risultato rispetto agli standard amministrativi adottati dall'Istituto

c) il reclamo è la lamentela rivolta al Dirigente scolastico o al Direttore amministrativo giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa, organizzativa o gestionale di competenza dell'istituto o dal disservizio di uno degli uffici nel rapporto con l'utenza. Il reclamo può essere usato per ottenere la composizione o il superamento dell'eventuale pregiudizio subito, fermi i rimedi amministrativi o giurisdizionali previsti dalla legge.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Istituto Istruzione Superiore Benvenuto Cellini

Strada Pontecurone, 17 - 15048 Valenza (AL) - CF 86002030061 - Tel. 0131945855/6 - Fax 0131946008

www.istitutocellini.it – alis004002@istruzione.it – alis004002@pec.istruzione.it mail dirigente: dirigente@istitutocellini.it

d) la segnalazione può avere più significati. Generalmente è usata per indicare un pericolo nell'interesse della tutela e della sicurezza comune. La segnalazione è usata anche per chiedere l'intervento attivo dell'amministrazione su alcuni problemi che il soggetto sente come propri ma che coinvolgono una collettività più ampia (per esempio la disfunzione di un servizio o la sensibilizzazione su temi non sufficientemente considerati dall'amministrazione scolastica);

Punto 4 – Ambito di applicazione

Questa procedura si applica a tutte le funzioni amministrative, organizzative e gestionali di cui l'istituto è titolare, esercitate da qualunque struttura dello stesso (area della didattica, area amministrativa, area dei servizi). Qualora la segnalazione, il reclamo o la proposta siano attinenti a funzioni o a servizi di cui l'istituto non è competente, quest'ultimo li inoltra al soggetto competente informandone l'interessato.

Punto 5 – Modalità operative di presentazione e redazione delle proposte, delle richieste, dei reclami e delle segnalazioni

Le comunicazioni potranno essere formulate attraverso la compilazione di un form on line predisposto sul sito web dell'istituto nella sezione *segreteria*. Gli interessati possono inoltrare proposte, richieste, reclami e segnalazioni anche telefonicamente, con una email, oppure in forma cartacea. Le comunicazioni cartacee possono essere consegnate al protocollo a mano o inviati per PEO a alis004002@istruzione.it o PEC alis004002@pec.istruzione.it (uniti a copia del documento di identità del dichiarante) e controfirmate in originale entro due giorni.

Punto 6 – Analisi della proposta, della richiesta, del reclamo e della segnalazione sono tutte registrate al protocollo

I soggetti che le hanno presentate hanno diritto ad ottenere risposta nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni decorrenti dalla data di arrivo della loro comunicazione. I tempi medi di risposta saranno oggetto di monitoraggio da parte dell'Ufficio Affari Generali e protocollo (AAGG).

Punto 7 – Verifica della fondatezza della proposta, della richiesta, del reclamo e della segnalazione

Il Dirigente Scolastico e il Direttore Amministrativo, valutano la effettiva serietà e la pertinenza del contenuto del reclamo o della segnalazione, anche per tutelare la serietà dello strumento. In caso di comunicazioni inerenti scopi futili, irrilevanti o non pertinenti, il Dirigente o il Direttore amministrativo provvedono ad archiviare la comunicazione del cittadino. I reclami anonimi – di norma - non sono presi in considerazione, anche per non incoraggiare pratiche altamente diseducative e deresponsabilizzanti. In presenza di fatti gravissimi ed eccezionali, il Capo d'Istituto – valutati gli elementi a disposizione – valuterà la necessità (o l'opportunità) di esaminare anche i reclami anonimi e assumerà le determinazioni conseguenti.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Istituto Istruzione Superiore Benvenuto Cellini

Strada Pontecurone, 17 - 15048 Valenza (AL) - CF 86002030061 - Tel. 0131945855/6 - Fax 0131946008

www.istitutocellini.it – alis004002@istruzione.it – alis004002@pec.istruzione.it *mail dirigente:* dirigente@istitutocellini.it

Punto 8 - Modalità di evasione della proposta, della richiesta, del reclamo e della segnalazione

Pervenute le comunicazioni in essere ed accertatane la fondatezza o la rilevanza di cui al punto 7 il Dirigente Scolastico e il Direttore Amministrativo verificano se sia opportuno o possibile un intervento immediato. Se ciò non è, si pianifica con gli uffici o i soggetti interessati il differimento dell'intervento precisando nella risposta al cittadino i termini e i contenuti dello stesso. Nei casi più complessi o delicati, se il Dirigente Scolastico e il Direttore Amministrativo lo ritengono necessario, possono effettuare un colloquio diretto con l'utente e gli altri soggetti eventualmente coinvolti. Il Dirigente scolastico può avviare anche procedimenti disciplinari se, durante la trattazione del reclamo, sono emersi i presupposti e le condizioni per procedere.

Punto 9 – Sollecito della proposta, della richiesta, del reclamo e della segnalazione

Il cittadino che non ha ricevuto risposta nei 30 giorni previsti o che non ha riscontrato direttamente un intervento da parte dell'amministrazione alla sua segnalazione o reclamo può effettuare un sollecito con le stesse modalità della segnalazione e del reclamo. Al sollecito deve essere data risposta entro 15 giorni.

Punto 10 – Chiusura della proposta, della richiesta, del reclamo e della segnalazione

Una proposta, una richiesta, un reclamo o una segnalazione, non archiviati ai sensi del punto 7, si considerano conclusi con la comunicazione della risposta al cittadino da parte del Dirigente scolastico o del Direttore Amministrativo. Tutte le comunicazioni ai cittadini saranno effettuate con posta elettronica.

Punto 11 – Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami

L'Ufficio protocollo segue l'iter delle segnalazioni e dei reclami a fini di monitoraggio e di Misurazione della soddisfazione dei cittadini, comunicando annualmente al Dirigente Scolastico l'esito degli stessi. Il Dirigente Scolastico comunica i dati statistici al Consiglio d'Istituto.

Il dirigente scolastico
dott.ssa Maria Teresa Barisio
(firma omessa ex art.3 D.Lgs. 39/93)