

Politica di gestione dei reclami

H-FARM International School Rosà

In linea con i nostri valori di trasparenza, collaborazione e rispetto reciproco, consideriamo il dialogo con le famiglie un elemento fondamentale per la crescita della nostra comunità scolastica.

Riconosciamo che possano sorgere perplessità, malintesi o motivi di insoddisfazione. Questa policy ha lo scopo di garantire che ogni segnalazione o reclamo venga ascoltato ed esaminato in modo **tempestivo, equo e riservato**, cercando sempre la soluzione migliore per il benessere degli studenti.

1. Principi Guida

- **Ascolto Attivo:** Ogni segnalazione viene presa sul serio e trattata con il massimo rispetto.
- **Riservatezza:** I dati e le informazioni condivise saranno trattati nel pieno rispetto della privacy e condivisi solo con il personale strettamente necessario alla risoluzione del caso.
- **Soluzione Collaborativa:** L'obiettivo principale è sempre la risoluzione positiva e costruttiva del problema, mantenendo un clima di fiducia tra scuola e famiglia.
- La scuola non prenderà in esame reclami anonimi (ad eccezione di quelli riguardanti questioni di tutela dei minori) e pertanto le presenti procedure non prevedono la risoluzione di reclami anonimi.

Le responsabilità in qualità di autore di un reclamo

Nel presentare il reclamo, ci aspettiamo che chi reclama:

- sollevi le questioni in modo tempestivo
- tratti il nostro personale con rispetto e cortesia
- fornisca informazioni accurate e concise in merito alle questioni sollevate
- segua integralmente queste procedure e si rivolga ai livelli appropriati

2. Procedura di Reclamo (3 Livelli)

Per garantire una gestione efficiente, invitiamo i genitori a seguire questi step progressivi:

Livello 1: Risoluzione Informale (primo passo)

La maggior parte delle questioni può essere risolta rapidamente parlandone direttamente con le persone coinvolte.

- **Cosa fare:** Contattare prima il **docente/ il coordinatore** della scuola primaria o secondaria di primo grado a seconda (per questioni didattiche o relazionali) o il **responsabile dell'amministrazione** (per questioni amministrative) o l'**HR** per questioni relative ai dipendenti della scuola.
- **Come:** Richiedere un colloquio via Registro Elettronico / Email istituzionale.
- **Tempistiche:** La scuola si impegna a fornire un riscontro o a fissare un incontro entro 3-5 giorni lavorativi.

Livello 2: Reclamo Formale alla Direzione

Se il Livello 1 non ha portato a una soluzione soddisfacente, o se la gravità del problema lo richiede, è possibile presentare un reclamo formale.

- **Cosa fare:** Inviare una comunicazione scritta indirizzata al Dirigente Scolastico
- **Come:** Tramite email descrivendo chiaramente i fatti, i passaggi già effettuati e la soluzione auspicata.
- **Tempistiche:** La Direzione avvierà un'indagine interna e risponderà per iscritto (o fisserà un incontro dedicato) entro 10-15 giorni lavorativi dalla ricezione.

Livello 3: Ricorso agli Organi Collegiali

Nel caso eccezionale in cui la risposta del Dirigente non sia ritenuta soddisfacente:

- La questione può essere portata all'attenzione del **Consiglio d'Istituto** (se di sua competenza).

3. Comportamenti Attesi

Per far sì che il processo sia efficace, chiediamo a tutte le parti coinvolte di:

- Presentare il problema in modo calmo, oggettivo e rispettoso (non saranno tollerati toni aggressivi, offensivi o minacciosi, sia verbali che scritti).
- Fornire dettagli chiari e, se possibile, elementi concreti a supporto del reclamo.
- Evitare di sollevare o discutere questioni private o reclami sui social media o nelle chat di gruppo (es. WhatsApp), per tutelare la privacy dei minori e del personale.

4. Monitoraggio e Miglioramento Continuo

Tutti i reclami formali verranno registrati in un registro interno riservato. La Direzione analizza periodicamente le segnalazioni per identificare problemi ricorrenti e migliorare i servizi, l'organizzazione e la didattica della scuola.

Nota per i genitori: Questa policy è uno strumento di tutela per i vostri figli. Il fatto di presentare un reclamo non influenzerà in alcun modo, né positivamente né negativamente, l'andamento scolastico o il trattamento dello studente da parte del personale.

5. Revisione e Adattamento

Questa politica è soggetta a revisioni periodiche per garantire l'allineamento con le migliori pratiche educative e le necessità degli studenti, assicurando un percorso di apprendimento bilingue efficace e motivante.

Approvato il 04 settembre 2026