

REGOLAMENTO PER LA PRESENTAZIONE E LA GESTIONE DEI RECLAMI

INDICE

Regolamento
Contatti

pag. 3
pag. 6

1) – Finalità

Il presente Regolamento Reclami (di seguito anche il “Regolamento”) disciplina le modalità attraverso le quali studenti, genitori, docenti e altri partecipanti alle attività della Scuola di Formazione Professionale Eclet Formazione (di seguito l’“Ente”), possono presentare un reclamo, come nel seguito definito, garantendo che ogni segnalazione venga valutata in modo serio, imparziale e trasparente.

2) - Definizione di Reclamo

Per “Reclamo” si intende ogni atto con cui uno studente, un genitore, un insegnante, un collaboratore o altro partecipante alle attività dell’Ente (nel seguito gli l’“Utenti”) segnala inefficienze, anomalie e/o criticità nella gestione.

Il Reclamo è uno strumento attraverso in quale gli Utenti possono segnalare alla scuola una situazione che ritengono problematica, scorretta o lesiva dei propri diritti, chiedendo che venga valutata e, quando necessario, affrontata. Un Reclamo deve quindi riguardare una questione concreta, specifica, circostanziata e significativa relativa al funzionamento dell’Ente, il rispetto dei diritti e dei doveri, la sicurezza, l'organizzazione scolastica o i rapporti tra i componenti della comunità scolastica. Non è uno strumento per presentare semplici preferenze personali o richieste che non costituiscono un problema.

3) – Chi può presentare un Reclamo

Possono presentare un Reclamo:

- gli studenti, individualmente o, quando opportuno, attraverso i propri rappresentanti;
- i genitori o esercenti la responsabilità genitoriale;
- i docenti e gli altri componenti del personale scolastico, per le questioni di propria competenza;
- i collaboratori o i partecipanti a vario titolo ai progetti dell’Ente.

3

Il reclamo deve essere presentato in forma rispettosa e con modalità tali da consentire alla scuola di comprendere e verificare la situazione segnalata.

4)– Che cosa può essere oggetto di Reclamo

Il reclamo deve riguardare una situazione concreta, significativa e attinente alla vita scolastica.

A titolo esemplificativo, possono costituire oggetto di Reclamo:

- comportamenti offensivi, discriminatori o non rispettosi della dignità delle persone;
- episodi di bullismo, cyberbullismo o altre forme di prevaricazione;
- situazioni che possono compromettere la sicurezza degli studenti o del personale;
- mancato rispetto di norme, regolamenti o procedure dell’Ente;
- rilevanti problemi organizzativi o di funzionamento dell’Ente;
- problematiche relative alla comunicazione tra Ente e famiglia;
- situazioni che incidono sui diritti degli studenti o del personale;
- problemi relativi agli ambienti e alle strutture scolastiche, qualora comportino un effettivo disagio o rischio.

L'elenco non è esaustivo. L’Ente valuterà ogni segnalazione sulla base della sua natura e della sua effettiva rilevanza.

5) – Cosa non costituisce Reclamo

Non sono considerati Reclami le semplici preferenze personali, richieste individuali o proposte prive di una specifica situazione problematica.

A titolo esemplificativo, non costituiscono Reclamo:

- «Voglio fare la ricreazione nel parcheggio»;
- «Non mi piace il mio orario»;
- «Vorrei avere più ore di educazione fisica»;
- «Vorrei che la mia classe avesse un'aula diversa»;
- una generica espressione di insoddisfazione priva di fatti concreti;
- richieste che possono essere presentate attraverso i normali canali amministrativi o organizzativi della scuola.

Le proposte e i suggerimenti, quando ritenuti utili, possono essere presentati attraverso gli strumenti di partecipazione e consultazione previsti dall'Ente.

6) – Contenuto del Reclamo

Per consentirne una corretta valutazione, il Reclamo deve contenere:

1. nome, cognome, indirizzo, email, numero di telefono attivo dell'Utente che lo presenta;
2. descrizione chiara e circostanziata dei fatti;
3. data, luogo e periodo in cui si è verificata la situazione;
4. indicazione delle persone eventualmente coinvolte;
5. motivazione per cui la situazione viene ritenuta problematica;
6. eventuale documentazione o altra informazione utile alla verifica dei fatti.

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, rispettoso e pertinente. Le presentazioni di Reclami che non rispettano il presente punto, non saranno prese in considerazione.

7) – Modalità di presentazione

Gli Utenti che intendono presentare un Reclamo devono utilizzare uno dei seguenti canali:

- *Sito istituzionale*: nella sezione “Contatti e Reclami” l'Utente può compilare l'apposito form con i propri contatti e inviare il reclamo.
- *Posta elettronica certificata*: gli Utenti possono inviare un'apposita email all'indirizzo PEC dell'Ente ecletformazione@pec.it.
- *Cassetta reclami*: gli Utenti possono inviare depositare una lettera di reclamo nella cassetta opportunamente predisposta presente negli spazi comuni della sede dell'Ente a San Donà di Piave.

L'Ente garantisce, nei limiti previsti dalla normativa vigente e secondo le proprie disposizioni sulla gestione della privacy, la riservatezza delle informazioni contenute nel reclamo e delle persone coinvolte.

Le presentazioni di Reclami attraverso canali diversi da quelli qui indicati, non saranno prese in considerazione.

8) – Esame del reclamo

Il Reclamo viene esaminato dalla Direzione dell'Ente, così come previsto da apposita procedura interna.

La valutazione può comportare:

- l'analisi della documentazione presentata;
- la richiesta di ulteriori informazioni;
- l'ascolto delle persone coinvolte;
- la verifica dei fatti segnalati;
- il coinvolgimento degli organi o dei responsabili competenti.

La gestione dei Reclami si basa sui seguenti principi:

serietà: ogni Reclamo pertinente viene preso in considerazione;

imparzialità: i fatti vengono valutati senza pregiudizi;

riservatezza: le informazioni vengono trattate nel rispetto della normativa vigente;

responsabilità: chi presenta un Reclamo deve farlo in modo corretto e in buona fede;

proporzionalità: la risposta dell'Ente deve essere adeguata alla natura e alla gravità della situazione;

trasparenza: il reclamante deve poter conoscere, nei limiti consentiti, l'esito della propria segnalazione.

La presentazione di un Reclamo non implica automaticamente che i fatti segnalati siano accertati o che la richiesta dell'Utente venga comunque accolta.

9) – Reclami manifestamente infondati o impropri

Qualora il Reclamo risulti manifestamente privo di elementi concreti, non pertinente, offensivo o utilizzato in modo improprio, l'Ente può non procedere a un'ulteriore istruttoria, dandone eventualmente comunicazione all'Utente che lo ha presentato.

L'eventuale archiviazione non pregiudica la possibilità di presentare nuovamente la segnalazione qualora vengano forniti nuovi elementi concreti e verificabili.

10) – Divieto di utilizzo improprio

Il Reclamo non deve essere utilizzato:

- per rivolgere accuse personali prive di elementi verificabili;
- per arrecare danno o pressione nei confronti di altre persone;
- per diffondere informazioni riservate;
- per ottenere vantaggi personali non previsti;
- per trasformare una preferenza personale in una contestazione formale.

Eventuali comportamenti offensivi, diffamatori o comunque contrari alle norme scolastiche restano soggetti alle disposizioni previste dai regolamenti, dalle procedure, dalle prassi dell'Ente e dalla normativa vigente.

11) – Esito

Al termine della valutazione, entro un massimo di trenta giorni dalla presentazione – farà fede la data di ricezione del Reclamo - l'Ente comunicherà all'Utente, per iscritto e nel rispetto della riservatezza e della normativa sulla protezione dei dati personali, l'esito della segnalazione e le eventuali azioni intraprese. L'Ente può non comunicare informazioni riguardanti provvedimenti o dati personali relativi ad altri membri della comunità scolastica.

NOTE FINALI

Il presente Regolamento è valido a partire dal 1 giugno 2026 e può essere modificato in qualsiasi momento. L'adozione di un nuovo Regolamento Reclami da parte dell'Ente verrà prontamente comunicata attraverso i canali istituzionali dello stesso, in particolare attraverso il registro elettronico ed il sito www.ecletformazione.it, pagine "Chi Siamo" -> "Documentazione e trasparenza pubblica". Per quanto non contemplato in questo Regolamento, vale quanto stabilito dal Regolamento Scolastico dell'Ente, dal Consiglio Direttivo, dalla Direzione, dalle procedure e prassi dell'Ente e dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex DLgs. 231/2001 adottato da Eclet Formazione.

eclet

formazione
CONTATTI

eclet | formazione

Sede legale e amministrativa

Cannaregio 5783 – 31024 Venezia

Tel. +39 041 2333

Scuola

Via Ezio Vanoni 14 – 30020 San Donà di Piave

Tel. +39 0421 221920

E-mail: info@ecletformazione.it

Website: www.ecletformazione.it