



RECLAMO UTENTE

M 21-01

Pag. 1 di 2

Al Dirigente Scolastico
Istituto Professionale "Ravizza"
Novara

Oggetto: presentazione di reclamo.

il/la sottoscritto/a _____

residente in _____

via _____ n. _____

reperibile via telefono _____ cellulare _____

fax _____ e-mail _____

ESPRIME IL SEGUENTE RECLAMO

Oggetto del reclamo: _____

Causa reclamo:

- 1) Organizzazione didattica;
- 2) Obiettivi ed aspettative non conformi;
- 3) Docenza;

- 4) Stato dei locali;
- 5) Stato delle attrezzature;
- 6) Orario;
- 7) Altro.....

Personale interessato:

- Dirigente Scolastico
- Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi
- Assistente amministrativo Ufficio di Segreteria didattica
- Assistente amministrativo Ufficio di Segreteria personale e amministrazione
- Assistente tecnico di Laboratorio
- Collaboratore scolastico
- Docente
- Genitore
- Studente
- Altro (specificare) _____

Generalità della persona interessata _____

Data, _____

Firma

**PROCEDURA DEI RECLAMI (dalla Carta dei Servizi)**

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via Fax, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere espressi in forma scritta specificando i motivi del reclamo ed eventualmente il nome della persona che non ha fornito un servizio soddisfacente. Per questioni organizzative di scarsa rilevanza è, ovviamente, possibile esprimere suggerimenti o lamentele anche in forma orale al D.S. o al responsabile del servizio.
- L'istituto mette a disposizione del proponente apposito modello atto alla presentazione del reclamo.
- Data la natura del rapporto scuola-famiglia su cui si fonda il patto formativo i reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo se fondato. L'indagine, la definizione delle cause, le decisioni assunte, le azioni correttive da intraprendere, vanno riportate sul Mod.021 della Qualità. L'insieme dei moduli costituisce il Registro dei reclami.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- Annualmente, il Dirigente Scolastico, relaziona al Consiglio d'Istituto sui reclami pervenuti e sui provvedimenti adottati. Tale relazione è inserita nel verbale del Consiglio d'Istituto.