



**ISTITUTO SACRO CUORE**

SCUOLA CATTOLICA PARITARIA IN TRENTO

*Più valori nella scuola, più valori nella vita*

TRILINCSIMO

Scuola dell'Infanzia Equiparata | Istituto Comprensivo  
Scuola Primaria e Scuola Secondaria di primo grado  
Liceo delle Scienze Umane Internazionale Quadicennale  
Liceo Artistico indirizzo Grafica  
Convitto | Pensionato Universitario femminile

Trento, 01 . 09.2022

Prot. 79-2022

**Direttiva del Gestore prot. 79 – 2022**

Con la presente Direttiva si approva il **Regolamento procedura per la gestione di proposte, richieste, reclami e segnalazioni dirette all'Istituto Sacro Cuore per tutte le proprie attività:**

**Scuole, Convitto, Pensionato e Mensa .**

Si dispone che la presente sia pubblicata sul sito dell'Istituto e all'albo interno dell'Istituto e sia portata a conoscenza degli uffici competenti.

Si incarica l'Amministratrice della relazione annuale .

Il Gestore - Madre Lorenza Morelli ( Erminia Morelli )





Prof 7/3/2022

## **REGOLAMENTO PROCEDURA PER LA GESTIONE DI PROPOSTE, RICHIESTE, RECLAMI E SEGNALAZIONI**

### **Articolo 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, 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.

### **Articolo 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.

### **Articolo 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 Preside o all'Amministratore 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 Preside o all'Amministratore 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.
- d) 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.
- e) 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).

### **Articolo 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.



## **Articolo 5**

### **Modalità operative di presentazione e redazione delle proposte, delle richieste, dei reclami delle segnalazioni**

Gli interessati possono inoltrare proposte, richieste, reclami e segnalazioni anche telefonicamente, con una e-mail, oppure in forma cartacea. Le comunicazioni cartacee possono essere consegnate al protocollo a mano in segreteria didattica o presso l'ufficio di amministrazione o inviati per PEC a [ist.sc.tn@pec.it](mailto:ist.sc.tn@pec.it) oppure: [amministratore@istitutosacrocuore.it](mailto:amministratore@istitutosacrocuore.it) (uniti a copia del documento di identità del dichiarante) e controfirmate in originale entro due giorni.

## **Articolo 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 del Gestore o della Legale rappresentante dell'Istituto.

## **Articolo 7**

### **Verifica della fondatezza della proposta, della richiesta, del reclamo e della segnalazione**

Il Preside e l'Amministratore, valutano con il Gestore dell'Istituto l'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 Preside o l'Amministratore 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 Gestore - valutati gli elementi a disposizione - valuterà la necessità (o l'opportunità) di esaminare anche i reclami anonimi e assumerà le determinazioni conseguenti.

## **Articolo 8**

### **Modalità di evasione della proposta, della richiesta, del reclamo e della segnalazione**

Pervenute le comunicazioni in essere ed accertata la fondatezza o la rilevanza di cui al punto 7, il Preside, l'Amministratore con il Gestore 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 Preside e l'Amministratore, d'intesa con il Gestore, lo ritengono necessario, possono effettuare un colloquio diretto con l'utente e gli altri soggetti eventualmente coinvolti. Il Gestore o la legale rappresentate possono avviare anche procedimenti disciplinari se, durante la trattazione del reclamo, sono emersi i presupposti e le condizioni per procedere.

## **Articolo 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'Istituto 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.



## Articolo 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 Preside o dell'Amministratore. Tutte le comunicazioni ai cittadini saranno effettuate con posta elettronica all'indirizzo indicato nella segnalazione, potrà essere richiesta anche risposta a mezzo lettera con indicazioni dell'indirizzo di riferimento.

## Articolo 11

### Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami

L'Amministratore segue l'iter delle segnalazioni e dei reclami a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dei cittadini, comunicando annualmente al Gestore l'esito degli stessi. Il Preside comunica i dati statistici al Consiglio d'Istituto.



### Il Gestore

**Madre Lorenza Morelli ( Erminia Morelli )**

*L. Morelli*

### Il Preside

**Prof. Alberto Ventroni**

*Alberto Ventroni*

### L'Amministratrice

**Rag. Franca Penasa**

*F. Penasa*

Trento, 01 09 2022

