

Regolamento

PROCEDURA DI RECLAMO INTERNO DELLA SCUOLA IL GIRASOLE

Introduzione

Tutte le persone coinvolte (alunni, genitori e tutori, insegnanti, direzione della scuola e associazione sostenitrice) hanno l'obiettivo di ottenere le migliori condizioni di insegnamento e apprendimento possibili nella scuola. L'associazione promotrice Il Girasole propone a tutte le persone coinvolte di partecipare attivamente sotto forma di **segnalazione** o di **suggerimento di miglioramento** e di contribuire così al miglioramento delle condizioni.

Per un'atmosfera di lavoro buona e produttiva, e quindi per la qualità dell'insegnamento, è necessaria una comunicazione piena di rispetto e apprezzamento reciproco tra tutte le persone coinvolte. Tuttavia, non si può escludere che anche a scuola sorgano conflitti e disaccordi. Questo è normale in qualsiasi comunità e testimonia una vivace interazione. Pertanto, i conflitti che sorgono dovrebbero essere visti anche come un'opportunità per influenzare positivamente lo sviluppo. Ciò richiede il riconoscimento precoce, l'analisi e la risoluzione congiunta dei conflitti. Nel farlo, tutti i partecipanti devono agire nel modo più obiettivo e prudente possibile, evitare emozioni eccessive e cercare di capire la posizione e l'atteggiamento dell'altro.

Voi, genitori o alunni della scuola Il Girasole, potete essere certi che noi, l'associazione sostenitrice e la direzione della scuola, prendiamo sul serio le vostre posizioni e che queste saranno ascoltate dagli organi competenti. La **procedura interna** per i reclami qui definita sarà consegnata e spiegata ai genitori dalla direzione scolastica all'inizio dell'anno scolastico o all'inserimento dell'alunno/a nella scuola. Questa procedura offre l'opportunità di segnalare i conflitti esistenti all'associazione e quindi di avviare un processo di risoluzione dei conflitti vincolante e formalizzato.

Per risolvere i conflitti si utilizza il metodo della **mediazione**, in cui tutte le parti in conflitto cercano una soluzione costruttiva del conflitto in una procedura strutturata e volontaria con il supporto di un/a mediatore/-rice neutrale. La procedura di reclamo è delineata nella Figura 1 come modello a fasi. In linea di principio, il primo passo è che le due parti coinvolte cerchino un confronto diretto, se necessario con il coinvolgimento dell'insegnante di classe di riferimento. Se non si riesce a trovare una soluzione amichevole in questi colloqui (fase 3), viene interpellata la direzione della scuola. I conflitti che non possono essere risolti in questo modo devono essere segnalati per iscritto all'associazione promotrice Il Girasole, che sottoporrà la questione alla commissione per i reclami nella fase 4. La commissione per i reclami è composta da un mediatore esterno e neutrale e da un membro del comitato dell'associazione. Se possibile, si sceglie una persona del comitato che abbia la stessa lingua madre della famiglia coinvolta nel conflitto.

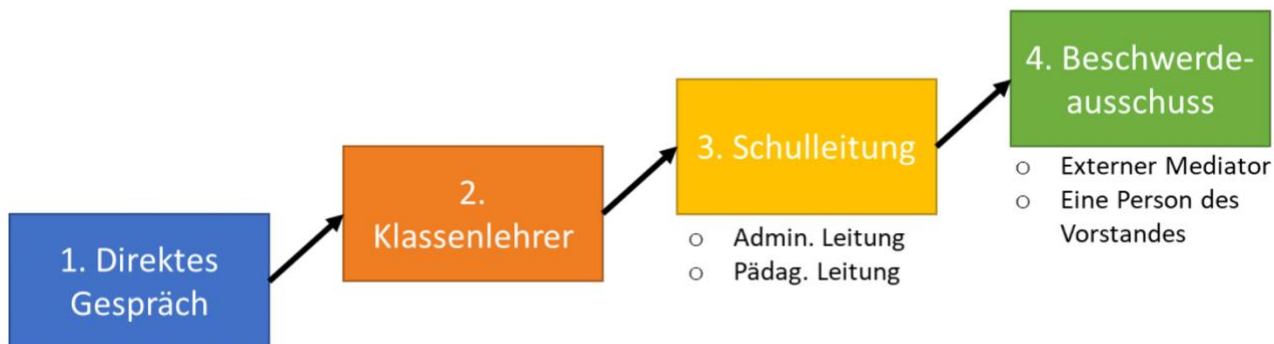


Figura 1: Modello a fasi della procedura di reclamo.

Articolo 1

Scopo

Lo scopo della procedura di reclamo interno è quello di risolvere i conflitti esistenti e di eliminare le condizioni che potrebbero portare a una nuova situazione di conflitto. Il presente regolamento stabilisce la procedura e le responsabilità della procedura interna per i reclami della Scuola Il Girasole.

Articolo 2

Oggetto della normativa

Il regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione, lo svolgimento dei lavori, la redazione dei verbali e delle relazioni, nonché i requisiti per i reclami, le segnalazioni o i suggerimenti per il miglioramento.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini della presente procedura, i termini "reclamo", "segnalazione" e "proposta di miglioramento" sono definiti come segue:

1. il **reclamo** riguarda un conflitto con un soggetto (alunno, genitore o tutore, insegnante, direzione scolastica o associazione sostenitrice), ad esempio a causa del non corretto svolgimento di una funzione. Il reclamo può essere utilizzato per risolvere un conflitto esistente o per segnalare una lamentela o un'ingiustizia.
2. la **segnalazione** viene utilizzata per attirare l'attenzione su una questione di interesse pubblico. Viene utilizzato anche per chiedere all'amministrazione di intervenire attivamente su alcuni problemi che il segnalante ritiene rilevanti per un gruppo più ampio di persone (ad esempio, il malfunzionamento di un servizio o di un processo, o per richiamare l'attenzione dell'amministrazione scolastica su questioni che non vengono prese sufficientemente in considerazione).



3. La **proposta di miglioramento** è una comunicazione alla direzione della scuola o all'associazione sostenitrice finalizzata all'attuazione di misure per migliorare i processi (ad es. efficacia, efficienza, economicità), la qualità delle funzioni svolte e i servizi forniti agli utenti. Ciò riguarda in particolare gli aspetti organizzativi e logistici.

Articolo 4

Ambito di applicazione

Il presente regolamento si applica a tutti gli alunni e ai genitori degli alunni, nonché a tutti i dipendenti della scuola Il Girasole e si applica a tutte le situazioni scolastiche (ad esempio personali, didattiche e amministrative).

Articolo 5

Svolgimento della procedura di reclamo

§1. Come regola generale, il primo passo dovrebbe essere quello di cercare un confronto diretto tra le due parti coinvolte (fase 1.), coinvolgendo eventualmente l'insegnante di riferimento di classe (fase 2.) o la direzione della scuola (fase 3.).

§2. I conflitti che non possono essere risolti in questo modo devono essere segnalati per iscritto al comitato dell'associazione sostenitrice. A tal fine deve essere utilizzato il modulo di reclamo (Appendice 1). L'associazione sostenitrice deve segnalare il ricevimento del modulo entro 2 giorni lavorativi e annotare la data di ricevimento. Dopo un esame formale (si veda l'articolo 6), il comitato dell'associazione cercherà di discutere direttamente con le parti in conflitto. La discussione deve avvenire entro 7 giorni lavorativi. Il comitato direttivo dell'associazione deve redigere un verbale della riunione, che deve essere consegnato alle parti in causa.

Il modulo di reclamo può essere reperito sul sito della scuola o in segreteria. Il modulo compilato può essere inviato elettronicamente via e-mail a ilgirasole.comitato@gmail.com o per posta all'indirizzo dell'Associazione.

§3. Se non si riesce a trovare una soluzione amichevole in questo dialogo con il comitato direttivo dell'associazione, nella fase 4 viene convocata la commissione per i reclami. La commissione per i reclami è composta da un mediatore esterno e neutrale e da una persona del comitato dell'associazione. Se possibile, si sceglie una persona del comitato che abbia la stessa lingua madre della famiglia coinvolta nel conflitto. La commissione reclami si riunisce entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo scritto.

§4. Il processo di mediazione è individualizzato in base alla natura del conflitto e alle persone coinvolte. Nei colloqui riservati, le persone coinvolte decidono sotto la propria responsabilità le opzioni e gli esiti. I mediatori facilitano il processo di negoziazione come terze parti neutrali e imparziali. Sono impegnati allo stesso modo con tutte le parti. Sono indipendenti dagli interessi e garantiscono che il processo di mediazione sia equo, trasparente ed efficiente.



L'attenzione non deve essere rivolta alla questione della colpevolezza o dell'innocenza o dei vincitori o dei vinti, ma alla ricerca di una soluzione ottimale per tutte le parti coinvolte e alla vera riconciliazione delle parti.

Articolo 6

Esame formale del reclamo

Il Comitato dell'Associazione esaminerà la validità formale del reclamo. Questo controllo serve a garantire che l'ambito di applicazione sia rispettato, cioè, ad esempio, che le parti in conflitto e la situazione provengano dall'ambiente scolastico. In ogni caso, la discussione con il comitato dell'associazione ha luogo, ma in caso di controllo formale negativo, il reclamo viene successivamente archiviato.

Articolo 7

Valutazione delle segnalazioni e proposte di miglioramento

Per le segnalazioni o i suggerimenti di miglioramento, si deve utilizzare il modulo di segnalazione (Appendice 2). I moduli compilati possono essere inviati per via elettronica, per posta o di persona alla direzione scolastica o al comitato dell'associazione. Tutte i suggerimenti e le proposte di miglioramento saranno valutati mensilmente dal comitato dell'Associazione e dalla direzione della scuola. La persona che ha presentato il rapporto sarà quindi informata dei risultati della valutazione, oppure si cercherà un colloquio diretto con la direzione della scuola e/o con l'associazione sostenitrice.

L'associazione sostenitrice della scuola Il Girasole

Basilea, 26.4.2021

