

**COGNITA**



## **Procedura di reclamo**

**ITALIA**

*Marzo 2024*

## 1 Introduzione

- 1.1 Ai fini della presente normativa, la definizione del termine "genitore" è la seguente:  
Una persona che ha la responsabilità genitoriale (cioè la responsabilità legale sul bambino) e ha il diritto di ricevere informazioni rilevanti su di esso.
- 1.2 La qualità dell'insegnamento e dell'assistenza educativa fornita ai nostri alunni è oggetto di grande attenzione da parte nostra. Tuttavia, se i genitori desiderano presentare un reclamo, possono aspettarsi che venga applicata la seguente procedura.
- 1.3 Questa policy si applica a tutti gli alunni, compresi quelli che frequentano l'Asilo Nido e la Scuola dell'Infanzia.
- 1.4 La presente procedura si articola in due sezioni, come illustrato di seguito:
  - Sezione A: Reclami generali
  - Sezione B: Reclami nei confronti del Direttore o del Consiglio di Presidenza della scuola
- 1.5 Ai fini della presente procedura, per "giorni lavorativi" si intendono i giorni lavorativi durante il periodo scolastico. Nel caso in cui un reclamo venga presentato durante le vacanze scolastiche, per quanto possibile si manterranno gli stessi tempi del periodo scolastico. Il membro del personale che esamina il reclamo dovrà accertare il tempo necessario per ottenere le informazioni utili al caso e, se dovesse rendersi necessario andare oltre questo lasso di tempo, ne informerà i genitori per iscritto.

## 2 Sezione A: Reclami generali

- 2.0 E' auspicabile che la maggior parte dei reclami venga risolta in modo rapido e informale.

### 2.1 Fase 1 - Risoluzione informale

- 2.1.1 Se i genitori hanno un reclamo di carattere generale, di norma devono rivolgersi in prima istanza all'insegnante del bambino o al Front Desk. L'insegnante del bambino o la persona a cui si rivolge al Front Desk saranno responsabili di determinare la linea d'azione più appropriata per gestire la risoluzione del reclamo. L'insegnante del bambino o la persona del Front Desk a cui si rivolge il genitore, cercherà di risolvere il reclamo in prima istanza attraverso il dialogo. Questa è la prima fase (Fase 1) del processo di reclamo. Nella maggior parte dei casi, la questione sarà risolta con soddisfazione dei genitori senza dover procedere agli stadi successivi.
- 2.1.2 Se l'insegnante o la persona a cui si rivolge il genitore non dovesse essere in grado di risolvere la questione autonomamente, può rendersi necessario consultarsi con un membro del Senior Leadership Team della scuola. Il Senior Leadership Team sarà responsabile di determinare la linea d'azione più appropriata per gestire la risoluzione del reclamo del genitore. Questo può includere:
  - organizzare una discussione tra i genitori e il personale interessato in risposta al reclamo;  
oppure
  - passare il problema alla Fase 2.
- 2.1.3 I reclami presentati direttamente a Direttore vengono di norma rinviati al membro del personale interessato, a meno che il Direttore non ritenga più opportuno occuparsi personalmente della questione. In tal caso esso cercherà comunque di risolvere la questione

***Il presente documento costituisce una guida supplementare alle procedure scolastiche. Il "Regolamento di Istituto" rimane il punto di riferimento primario per tutte le questioni riguardanti le regole e le pratiche scolastiche.***

fissando un colloquio con i genitori. Il coinvolgimento del Direttore in questa fase avverrà comunque solamente in circostanze straordinarie.

- 2.1.4 I reclami della Fase 1 devono essere affrontati entro 7 giorni lavorativi dal momento in cui vengono ricevuti. Qualora vi siano ragioni che impediscano di farlo, il personale che si occupa del reclamo ne informerà i genitori e fornirà un calendario aggiornato.
- 2.1.5 La scuola conserverà una registrazione scritta di tutti i reclami della fase 1 (indipendentemente dal fatto che vengano accolti), che includerà la data di ricezione del reclamo, l'azione intrapresa e l'esito.
- 2.1.6 Se la questione non dovesse essere risolta nella fase 1, nonostante gli sforzi della scuola, i genitori possono procedere con il loro reclamo attraverso la Fase 2 di questa procedura.

## **2.2 Fase 2 - Risoluzione formale**

- 2.2.1 Se non è stato possibile risolvere il reclamo nella Fase 1, i genitori devono presentare il reclamo in forma scritta al Direttore. Questo, dopo aver esaminato il reclamo, deciderà la linea d'azione appropriata da seguire, compresa la persona che dovrà condurre le indagini.
- 2.2.2 Il Direttore risponderà ai genitori entro sette giorni lavorativi indicando come la scuola intende procedere.
- 2.2.3 Può essere necessario che il Direttore, o la persona incaricata, svolga ulteriori indagini. In tal caso, saranno conservate le registrazioni scritte di tutti gli incontri e i colloqui svolti in relazione al reclamo.
- 2.2.4 Una volta che il Direttore è sicuro che tutti i fatti rilevanti siano stati accertati nel corso dell'indagine (per quanto possibile), verrà presa una decisione in merito al reclamo entro 15 giorni lavorativi dalla data in cui il reclamo è stato depositato. I genitori saranno informati in forma scritta della decisione; di eventuali ulteriori indagini compiute e delle motivazioni alla base di tale decisione.
- 2.2.5 Nel caso in cui non sia possibile dare una risposta completa entro 15 giorni lavorativi (ad esempio, a causa delle vacanze scolastiche), il Direttore ne darà comunicazione ai genitori e fornirà un calendario aggiornato.
- 2.2.6 Ci si aspetta che in questa fase si raggiunga una soluzione e che i genitori si sentano sicuri che tutte le loro preoccupazioni sono state prese in considerazione in modo completo ed equo. Se, in circostanze estreme, i genitori non sono soddisfatti di questo processo, hanno la possibilità di approfondire la questione secondo la Fase 3 di questa procedura. Ciò comporterà il deferimento della questione a una commissione per i reclami

### **2.3 Fase 3 – Istituzione di una commissione per i reclami**

- 2.3.1 I genitori devono richiedere il rinvio a una commissione per i reclami inviando un'e-mail al Direttore entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della decisione nella Fase 2 di cui sopra.
- 2.3.2 Il Direttore conferma la ricezione del reclamo di Fase 3 e fissa un'udienza, da svolgersi non appena possibile e, di norma, entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di passaggio alla Fase 3.
- 2.3.3 La commissione per i reclami, compreso un Presidente designato, sarà nominata dal direttore della scuola e almeno uno dei tre membri dovrà essere indipendente dalla gestione e dal funzionamento della scuola. I membri del Comitato per i reclami non avranno alcun legame con l'alunno o la famiglia interessata e non saranno direttamente coinvolti nelle questioni descritte nel reclamo.
- 2.3.4 Se il Presidente della commissione lo dovesse ritenere necessario, può richiedere che vengano forniti ulteriori dettagli sul reclamo e qualsiasi documento o registrazione pertinente prima della riunione della commissione.
- 2.3.5 I genitori possono essere accompagnati all'udienza da un'altra persona. Può trattarsi di un parente, un insegnante o un amico. Non è consentita la rappresentanza legale. Non è consentita la registrazione delle udienze.
- 2.3.6 Se possibile, la commissione risolverà immediatamente il reclamo dei genitori senza bisogno di ulteriori indagini.
- 2.3.7 Verrà redatto un verbale scritto del procedimento.
- 2.3.8 Dopo aver preso in debita considerazione tutti i fatti ritenuti rilevanti, la commissione prenderà una decisione e formulerà delle raccomandazioni in risposta al reclamo, la quale sarà condivisa con il/la reclamante entro 10 giorni lavorativi dall'udienza. Il Presidente della commissione scriverà ai genitori per informarli della decisione presa in merito al reclamo e della relativa motivazione.
- 2.3.9 Le conclusioni e le raccomandazioni della commissione vengono inviate in forma scritta al reclamante, al Direttore e, se necessario, alla persona contro la quale è stato presentato il reclamo. Una copia di ogni reclamo e delle conclusioni o raccomandazioni sarà conservata in modo riservato e resa disponibile per l'ispezione nella scuola da parte del titolare e degli ispettori su richiesta.
- 2.3.10 Dopo che la decisione è stata comunicata in forma scritta, la procedura di reclamo è terminata.
- 2.3.11 La decisione della commissione per i reclami è definitiva.

## **3 Sezione B: Reclami sul Direttore o la Direzione della scuola**

3. Si spera che la maggior parte dei reclami venga risolta in modo rapido e informale.

### **3.1 Fase 1 - Risoluzione informale**

3.1.1 Se un genitore desidera presentare un reclamo nei confronti del Direttore, deve contattare l'Ufficio Cognita compilando il [MODULO DI RECLAMO ONLINE SPAGNA E ITALIA](#) in inglese, italiano o spagnolo in prima istanza. In questo modo si attiverà un contatto con

*Il presente documento costituisce una guida supplementare alle procedure scolastiche. Il "Regolamento di Istituto" rimane il punto di riferimento primario per tutte le questioni riguardanti le regole e le pratiche scolastiche.*

l'Assistente del *Direttore Didattico Spagna e Italia* e con il *Responsabile della Compliance Spagna e Italia* per chiarire e discutere la questione. Eventuali reclami presentati nei confronti del Direttore saranno inizialmente riferiti al *Direttore Didattico europeo*. L'obiettivo sarà comunque quello di risolvere la questione nella Fase 1.

- 3.1.2 L'Assistente del *Direttore Didattico Spagna e Italia* e il *Responsabile della Compliance Spagna e Italia*, in collaborazione con l'*Amministratore Delegato Spagna e Italia*, saranno responsabili di determinare la linea d'azione appropriata per garantire la risoluzione del reclamo dei genitori. Questo può includere:
- organizzare una discussione tra il/i reclamante/i e *Chair of Governors* in risposta al reclamo; oppure
  - passare il problema alla Fase 2.

3.1.3 I reclami della Fase 1 devono essere risolti entro 7 giorni lavorativi dal momento in cui vengono ricevuti. Qualora vi siano ragioni che impediscano di farlo, il personale che si occupa del reclamo ne informerà i genitori e fornirà un calendario aggiornato.

3.1.4 Se la questione non viene risolta nella Fase 1, i genitori possono procedere con il loro reclamo secondo la Fase 2 di questa procedura.

### **3.2 Fase 2 - Risoluzione formale**

3.2.1 Nel caso in cui non sia stato possibile risolvere un reclamo relativo al Direttore nella Fase 1, i genitori devono notificare alla Sede Cognita il loro desiderio di passare alla Fase 2 inviando un'e-mail a [italycomplaints@cognita.com](mailto:italycomplaints@cognita.com).

3.2.2 In caso di reclamo di Fase 2 presentato contro il Direttore o in relazione alla gestione della scuola, il *Direttore generale Spagna e Italia* nominerà un funzionario incaricato delle indagini.

3.2.3 Un reclamo di Fase 2 riguardante il Direttore o relativo alla gestione della scuola sarà normalmente trattato entro 15 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

3.2.4 Può essere necessario che il funzionario incaricato dell'indagine svolga ulteriori accertamenti. In tal caso, verranno conservate le registrazioni scritte di tutti gli incontri e i colloqui svolti in relazione al reclamo.

3.2.5 Una volta che il funzionario investigativo ha accertato che tutti i fatti rilevanti sono stati stabiliti nel corso dell'indagine (per quanto possibile), verrà presa una decisione in relazione al reclamo. I genitori saranno informati della decisione del funzionario investigativo e della motivazione di tale decisione in forma scritta entro 15 giorni lavorativi dalla data in cui il reclamo è stato sottoposto a Cognita.

3.2.6 Nel caso in cui non sia possibile fornire una risposta completa entro 15 giorni lavorativi (ad esempio, a causa delle vacanze scolastiche), il funzionario incaricato dell'indagine informerà i genitori e fornirà un calendario aggiornato.

3.2.7 Ci si aspetta che in questa fase si raggiunga una soluzione e che i genitori si sentano sicuri che tutte le loro preoccupazioni sono state prese in considerazione in modo completo ed equo. Se, in circostanze estreme, i genitori non fossero soddisfatti di questo processo, hanno la possibilità di approfondire la questione tramite la fase 3 della presente procedura. Ciò comporterà il deferimento della questione a una commissione per i reclami.

### **3.3 Fase 3 – Istituzione di una commissione per i reclami**

***Il presente documento costituisce una guida supplementare alle procedure scolastiche. Il "Regolamento di Istituto" rimane il punto di riferimento primario per tutte le questioni riguardanti le regole e le pratiche scolastiche.***

- 3.3.1 I genitori devono richiedere il rinvio a una commissione per i reclami inviando un'e-mail a [italycomplaints@cognita.com](mailto:italycomplaints@cognita.com) entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della decisione presa nella fase 2 di cui sopra.
- 3.3.2 Cognita confermerà la ricezione del reclamo di Fase 3 e programmerà un'audizione da svolgersi non appena possibile e, di norma, entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di passaggio alla Fase 3.
- 3.3.3 La Commissione per i reclami, compreso un Presidente designato, sarà nominata dall'*Assistente del Direttore Didattico Spagna e Italia* e dal *Responsabile della Compliance Spagna e Italia*, in collaborazione con l'*Amministratore Delegato Spagna e Italia* e almeno uno dei tre membri dovrà essere indipendente dalla gestione e dal funzionamento della scuola e di Cognita. I membri della commissione per i reclami non avranno alcun legame con l'alunno o la famiglia interessata e non saranno direttamente coinvolti nelle questioni descritte nel reclamo.
- 3.3.4 Se il Presidente della commissione per i reclami lo ritenesse necessario, può richiedere che vengano forniti ulteriori dettagli sul reclamo e qualsiasi documento o documentazione pertinente prima della riunione della commissione.
- 3.3.5 I genitori possono essere accompagnati all'udienza da un'altra persona. Può trattarsi di un parente, un insegnante o un amico. Non è consentita la rappresentanza legale. Non è consentita la registrazione delle udienze.
- 3.3.6 Se possibile, la commissione per i reclami risolverà immediatamente il reclamo dei genitori senza bisogno di ulteriori indagini.
- 3.3.7 Verrà redatto un verbale scritto del procedimento.
- 3.3.8 Dopo aver preso in debita considerazione tutti i fatti ritenuti rilevanti, la commissione prenderà una decisione e formulerà delle raccomandazioni in risposta al reclamo, che saranno condivise con il/i reclamante/i entro 10 giorni lavorativi dall'udienza. Il Presidente della commissione scriverà ai genitori per informarli della decisione presa in merito al reclamo e della relativa motivazione.
- 3.3.9 Le conclusioni e le raccomandazioni della commissione vengono inviate in forma scritta al reclamante e al Direttore. Una copia del reclamo e delle conclusioni/raccomandazioni sarà conservata in modo riservato e resa disponibile per l'ispezione nella scuola da parte del titolare e degli ispettori su richiesta.
- 3.3.10 Dopo che la decisione è stata comunicata per iscritto, la procedura di reclamo è esaurita.
- 3.3.11 La decisione della commissione per i reclami è definitiva.

#### **4 Reclami relativi a un alunno che ha lasciato la scuola.**

- 4.1 Non è possibile presentare un reclamo formale in relazione a un alunno che ha lasciato la scuola, a meno che il problema non sia stato sollevato per la prima volta quando l'alunno era iscritto.

#### **5 Reclami vessatori**

***Il presente documento costituisce una guida supplementare alle procedure scolastiche. Il "Regolamento di Istituto" rimane il punto di riferimento primario per tutte le questioni riguardanti le regole e le pratiche scolastiche.***

- 5.1.1 Possono verificarsi occasioni eccezionali in cui, nonostante l'espletamento di tutte le fasi della procedura, il reclamante rimane insoddisfatto. Se il reclamante cerca di riaprire la stessa questione, Cognita si riserva il diritto di informare il reclamante per iscritto che la procedura è stata esaurita e che la questione è ora chiusa. Nel caso in cui un reclamante cerchi di sollevare una successiva questione di reclamo che sia altrimenti diversa dal reclamo originale nella Fase 3, tale questione sarà di per sé trattata come un reclamo della Fase 1.

## 6 Registrazione dei reclami

- 6.1 Tutti i reclami che hanno raggiunto le fasi 2 o 3 sono debitamente registrati nel *Registro dei reclami della scuola*, compreso l'esito del singolo reclamo e le eventuali azioni intraprese di conseguenza. Viene registrata la fase in cui il reclamo si è concluso.

## 7 Riservatezza

- 7.1 I genitori possono essere certi che tutte le preoccupazioni e i reclami saranno trattati con serietà e riservatezza. La corrispondenza, le dichiarazioni e i registri saranno mantenuti riservati. Fanno eccezione alla riservatezza gli organi di controllo. La scuola metterà a disposizione di un ispettorato, su richiesta, un registro scritto di tutti i reclami presentati durante un determinato periodo e delle azioni intraprese di conseguenza.

## 8 Pubblicazione

- 8.1 Questa procedura è pubblicata sul sito web della scuola.

## 9 Disposizioni relative ai reclami trattati con la presente Procedura.

- 9.1 Questa procedura non è pertinente se si applicano altre disposizioni di legge o organizzative, ad esempio in materia di protezione dei minori, incidenti razziali o provvedimenti educativi speciali. Se le preoccupazioni riguardano questioni di protezione dell'infanzia, si seguiranno le procedure delle autorità locali competenti.
- 9.2 Questa procedura non può essere utilizzata per i ricorsi in seguito a sospensione o allontanamento. Esiste una procedura separata in conformità al contratto con i genitori. Le indicazioni su come richiederla saranno fornite in caso di esclusione o allontanamento e sono trattate nella Policy sulle esclusioni.
- 9.3 Nulla di quanto contenuto in questa policy pregiudica il diritto dei genitori di un alunno con DSA o disabilità di chiedere una riparazione se ritengono che loro figlio abbia ricevuto un trattamento sfavorevole.
- 9.4 Il reclamo può essere presentato da qualsiasi genitore (o persona che si ritiene abbia la responsabilità genitoriale) di un alunno iscritto alla scuola.
- 9.5 Quando il reclamo riguarda solo la questione finanziaria, come ad esempio le tasse sostitutive che rimangono in sospeso, la questione delle tasse dovute da sola non rientra nell'ambito di questa procedura. Il direttore della scuola rimane responsabile di tutte le decisioni finanziarie.
- 9.6 I reclami di gruppi di genitori sulla scuola non saranno ascoltati collettivamente. La riservatezza deve essere mantenuta per ogni singolo reclamante.

**IMPORTANTE: *questo documento è una guida supplementare alle procedure scolastiche. Il "Regolamento scolastico generale" rimane il punto di riferimento principale per tutte le questioni riguardanti le regole e le pratiche scolastiche.***

**Registro dei reclami dell'anno accademico precedente: La scuola ha ricevuto 0 reclami formali.**

**Il link al modulo di reclamo online è disponibile qui:**

**[MODULO DI RECLAMO ONLINE SPAGNA E ITALIA](#)**

*Il presente documento costituisce una guida supplementare alle procedure scolastiche. Il "Regolamento di Istituto" rimane il punto di riferimento primario per tutte le questioni riguardanti le regole e le pratiche scolastiche.*

<b>Proprietà e consultazione</b>	
Sponsor del documento	Direttore didattico europeo
Autore del documento	
Consulenze e consigli specialistici	European Director of Education Head of Educational Compliance Spain and Italy Education Assurance Manager Independent Complaints Coordinator Head of School, Hastings School
<b>Applicazione e pubblicazione di documenti</b>	
Inghilterra	No
Galles	No
Spagna	No
Svizzera	No
Italia	Sì
<b>Controllo della versione</b>	
Data di revisione attuale	Marzo 2024
Data della prossima revisione	Settembre 2025
<b>Documentazione correlata</b>	
Documentazione correlata	

*Il presente documento costituisce una guida supplementare alle procedure scolastiche. Il "Regolamento di Istituto" rimane il punto di riferimento primario per tutte le questioni riguardanti le regole e le pratiche scolastiche.*