



# ISIS NICCOLINI-PALLI

Liceo Classico

Liceo delle Scienze Umane  
Liceo Economico-Sociale

Liceo Musicale  
Liceo Coreutico

Via Ernesto Rossi, 6  
57125 Livorno  
C.F. 92069350491  
Tel. 0586 898084

web: <https://www.liceoniccolinipalli.edu.it>



e-mail PEO: [LHIS00700R@ISTRUZIONE.IT](mailto:LHIS00700R@ISTRUZIONE.IT)  
e-mail PEC: [LHIS00700R@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LHIS00700R@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Prot. n. 1322

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

### **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 e segnalazioni. Tale procedura 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 Dirigente Scolastico o al Direttore Amministrativo 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 Dirigente scolastico o al Direttore amministrativo giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione



# ISIS NICCOLINI-PALLI

Liceo Classico

Liceo delle Scienze Umane  
Liceo Economico-Sociale

Liceo Musicale  
Liceo Coreutico

Via Ernesto Rossi, 6  
57125 Livorno  
C.F. 92069350491  
Tel. 0586 898084

web: <https://www.liceoniccolinipalli.edu.it>



e-mail PEO: [LIIS00700R@ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS00700R@ISTRUZIONE.IT)  
e-mail PEC: [LIIS00700R@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS00700R@PEC.ISTRUZIONE.IT)

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 alle funzioni amministrative, organizzative e gestionali di cui l'istituto è titolare, esercitate da qualunque struttura dello stesso (**area amministrativa e 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 e delle segnalazioni

Gli interessati possono inoltrare proposte, richieste, reclami e segnalazioni anche telefonicamente, con una email, oppure in forma cartacea. Le comunicazioni cartacee possono essere consegnate al protocollo a mano o inviati per PEO a [liis00700r@istruzione.it](mailto:liis00700r@istruzione.it) o PEC [liis00700r@pec.istruzione.it](mailto:liis00700r@pec.istruzione.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**



# ISIS NICCOLINI-PALLI

Liceo Classico

Liceo delle Scienze Umane  
Liceo Economico-Sociale

Liceo Musicale  
Liceo Coreutico

Via Ernesto Rossi, 6  
57125 Livorno  
C.F. 92069350491  
Tel. 0586 898084

web: <https://www.liceoniccolinipalli.edu.it>



e-mail PEO: [LIIS00700R@ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS00700R@ISTRUZIONE.IT)  
e-mail PEC: [LIIS00700R@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS00700R@PEC.ISTRUZIONE.IT)

## **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.

## **Articolo 7**

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

Il Dirigente Scolastico e il Direttore Amministrativo valutano l'effettiva serietà e la pertinenza del contenuto del reclamo o della segnalazione, anche per tutelare il valore dello strumento stesso. In caso di comunicazioni inerenti scopi futili, irrilevanti o non pertinenti, il Dirigente o il Direttore amministrativo 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 Capo d'Istituto – 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 accertatane la fondatezza o la rilevanza di cui al punto 7 il Dirigente Scolastico e il Direttore Amministrativo 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 Dirigente Scolastico e il Direttore Amministrativo lo ritengono necessario, possono effettuare un colloquio diretto con l'utente e gli altri soggetti eventualmente coinvolti. Il Dirigente scolastico può avviare anche procedimenti disciplinari se, durante la trattazione del reclamo, sono emersi i presupposti e le condizioni per procedere.



# ISIS NICCOLINI-PALLI

Liceo Classico

Liceo delle Scienze Umane  
Liceo Economico-Sociale

Liceo Musicale  
Liceo Coreutico

Via Ernesto Rossi, 6  
57125 Livorno  
C.F. 92069350491  
Tel. 0586 898084

web: <https://www.liceoniccolinipalli.edu.it>



e-mail PEO: [LHIS00700R@ISTRUZIONE.IT](mailto:LHIS00700R@ISTRUZIONE.IT)  
e-mail PEC: [LHIS00700R@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LHIS00700R@PEC.ISTRUZIONE.IT)

## 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'amministrazione 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 Dirigente scolastico o del Direttore Amministrativo. Tutte le comunicazioni ai cittadini saranno effettuate con posta elettronica.

## Articolo 11

### **Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami**

L'Ufficio protocollo segue l'iter delle segnalazioni e dei reclami a fini di monitoraggio e di Misurazione della soddisfazione dei cittadini, comunicando annualmente al Dirigente Scolastico l'esito degli stessi. Il Dirigente Scolastico comunica i dati statistici al Consiglio d'Istituto.

## Art. 12

Le persone che si avvalgono della procedura sopra indicata di segnalazione devono essere consapevoli che le dichiarazioni non veritiere sono perseguibili ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000.

La Dirigente Scolastica,  
Dott.ssa Teresa Cini