

**MAMA
TERRA**

*Centro Studi, Ricerca e Formazione
Discipline Bio-Naturopatiche
Mama Terra Sardegna*

Associazione MamaTerra Sardegna - Mama Terra A.S.D.R.C. e di P.S. - C.F. 92131740901 - Via Milano 2/b - www.mamaterra.it

Regolamento Corso di Scienze Naturopatiche

GESTIONE RICORSI

I corsisti possono effettuare un ricorso o un reclamo in merito a:

- inadempienze rispetto al percorso formativo e al servizio offerto
- sospensione o annullamento dell'affiliazione
- esito esami/valutazioni

Devono essere presentati, entro 45 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisione, esclusivamente in forma scritta, all'attenzione del Legale Rappresentante/Presidente o del Direttore didattico, che provvede a confermare al ricorrente per iscritto l'avvenuto ricevimento. Il Legale Rappresentante/Presidente o Direttore didattico promuove un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del ricorso con lo scopo di risolvere la controversia. L'accertamento può anche comportare di sottoporre il caso al Consiglio direttivo dell'associazione MamaTerra e/o la commissione didattica del Centro studi. Qualora il ricorso abbia esito positivo, il Legale Rappresentante/Presidente ne dà comunicazione scritta al ricorrente; in caso contrario lo informa, sempre per iscritto, del diritto di appello.

In caso di appello, la controversia viene esaminata e risolta entro 3 mesi dal ricevimento del ricorso, in prima istanza, da un Organismo di mediazione per la conciliazione secondo quanto stabilito dal D.lgs. n. 28/2010 e, in seconda e ultima istanza, dal Foro competente (Sassari).

Qualora il soggetto interessato voglia prender visione, personalmente e singolarmente, della propria documentazione, può farlo presso la sede di MamaTerra (Via Milano 2/b, Sassari), senza effettuare copia in qualsiasi forma o formato.

A conclusione dell'accertamento, il Legale rappresentante/Presidente provvede ad informare per iscritto il ricorrente dell'esito dell'appello; in ogni caso le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

La gestione dei dati raccolti nell'ambito dei ricorsi avviene nel rispetto della Dlgs n. 196/2003 e successive modificazioni.

RECLAMI

MamaTerra gestisce:

- a) reclami riferibili ai formatori
- b) reclami riferibili all'offerta didattica

Il presente Regolamento, sistematicamente aggiornato, contenente il processo di gestione di un reclamo è reso disponibile al pubblico sul sito www.mamaterra.it alla voce "reclami". Alla ricezione di un reclamo, di qualsiasi tipo, la direzione del Centro Studi MamaTerra, coinvolge il Direttore didattico ed il Legale rappresentante/Presidente, che son responsabili della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo stesso ed, al fine di trattare tutte la parti interessate in modo equo e giusto, informa sempre formalmente il reclamante:

- di aver preso carico della segnalazione
- di procedere con una sua valutazione
- che saranno adottate le azioni più opportune per la risoluzione

Dopo aver verificato tutte le informazioni raccolte, il Direttore didattico o il Legale rappresentante/Presidente comunicherà la decisione presa dal Consiglio direttivo (in caso di reclami di carattere tecnico e amministrativo) o della Direzione didattica (in caso di reclami di carattere deontologico/comportamentale), ossia se procedere con una revoca, una sospensione o se sia necessario sottoporre lo studente ad un nuovo esame orale.

Il Centro studi MamaTerra ha reso disponibile sul proprio sito www.mamaterra.it, apposita sezione denominata "reclami", con apposito modulo compilabile.