Complaints Policy

Camp Academy
Creative Arts & Music Production

Policy Version	1.0
Date of Issue	08/05/2025

Camp Academy – Politica per i Reclami / Complaints Policy

Versione in Italiano

1. Scopo
La presente politica ha lo scopo di fornire agli studenti, docenti, collaboratori e visitatori della Camp Academy una procedura chiara, accessibile e trasparente per segnalare reclami riguardanti servizi, comportamenti o attività dell'Accademia.

2. Ambito di applicazione
La politica si applica a tutti gli aspetti della vita accademica e amministrativa della Camp Academy, incluse le strutture, il supporto amministrativo, la qualità dell'insegnamento e i comportamenti del personale.

3. Principi fondamentali
- I reclami saranno trattati con serietà, imparzialità e riservatezza.
- I reclami saranno affrontati in tempi ragionevoli e con l'obiettivo di trovare una soluzione equa.
- Nessuno subirà ritorsioni o discriminazioni per aver presentato un reclamo in buona fede.

4. Tipologie di reclami
- Strutture e ambienti di apprendimento non adeguati
- Comportamenti inappropriati da parte di docenti, studenti o personale
- Malfunzionamenti nei servizi amministrativi o tecnici
- Esperienze di discriminazione, disuguaglianza o esclusione

5. Procedura per la presentazione del reclamo

Fase 1: Reclamo informale
Si incoraggia la persona a discutere il problema con la parte coinvolta o con un responsabile, al fine di risolvere rapidamente la questione.

Fase 2: Reclamo formale
Se il reclamo non viene risolto informalmente, l'interessato può presentare un reclamo formale via email o per iscritto alla Direzione Generale. Il reclamo deve contenere:
- Nome e cognome
- Descrizione dettagliata del problema
- Eventuali documenti o testimonianze a supporto

La Direzione risponderà entro 10 giorni lavorativi, eventualmente fissando un incontro con le parti coinvolte.

Fase 3: Esito e provvedimenti
L'esito del reclamo verrà comunicato per iscritto. Se ritenuto opportuno, saranno presi provvedimenti correttivi o disciplinari.

6. Archiviazione e monitoraggio
Tutti i reclami saranno registrati e monitorati per migliorare costantemente i servizi e le pratiche interne.

7. Revisione della politica
La presente politica viene riesaminata ogni anno o a seguito di segnalazioni significative o modifiche normative.

English Version

1. Purpose
This policy aims to provide students, staff, collaborators, and visitors at Camp Academy with a clear, accessible, and transparent procedure to report complaints regarding services, behaviours, or activities of the Academy.

2. Scope
The policy applies to all aspects of academic and administrative life at Camp Academy, including facilities, administrative support, quality of teaching, and staff behaviour.

3. Core Principles
- Complaints will be handled seriously, impartially, and confidentially.
- Complaints will be addressed within a reasonable timeframe with the goal of finding a fair resolution.

- No one will suffer retaliation or discrimination for submitting a complaint in good faith.

4. Types of complaints
- Inadequate learning environments or facilities
- Inappropriate behaviour by teachers, students, or staff
- Malfunctions in administrative or technical services
- Experiences of discrimination, inequality, or exclusion

5. Complaint procedure

Phase 1: Informal complaint
Individuals are encouraged to discuss the issue with the party involved or with a supervisor to attempt an immediate resolution.

Phase 2: Formal complaint
If the matter is not resolved informally, a formal complaint can be submitted in writing or by email to the General Management. The complaint should include:
- Full name
- Detailed description of the issue
- Any supporting documents or witness statements

The Management will respond within 10 working days, possibly arranging a meeting with the parties involved.

Phase 3: Outcome and action
The outcome will be communicated in writing. If appropriate, corrective or disciplinary actions will be taken.

6. Record keeping and monitoring
All complaints will be recorded and monitored to continuously improve internal services and practices.

7. Policy review
This policy is reviewed annually or following significant feedback or regulatory changes.