



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

“JACOPO DA MONTAGNANA”



Via Luppia Alberi, 5 - 35044 MONTAGNANA (PD)

☎ 0429/800198 - 0429/81650 - 📠 0429/82289

www.jacopodamontagnana.it

E-mail: direzione@jacopodamontagnana.it

Codice fiscale: 91000250281

MANUALE

“Gestione delle Non Conformità, dei reclami e dei suggerimenti”

INDICE

- 1. SCOPO
- 2. RESPONSABILITA'
- 3. PROCEDURA
 - 3.1 Registrazione dei disservizi (Non Conformità), dei reclami e dei suggerimenti
 - 3.2 Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive
- 4. ARCHIVIAZIONE

1. SCOPO

| | |
|---------------------------|---|
| SCOPO | Scopo della presente procedura è definire le modalità per rilevare in modo puntuale i fattori che hanno, o possono avere, ripercussioni negative sia sul livello di servizio richiesto che sulla efficienza dei processi interni (Non Conformità). Inoltre, descrivere le modalità adottate per garantire che i reclami vengano registrati e risolti e che vengano raccolti ed esaminati i suggerimenti. |
| CAMPO DI APPLICAZIONE | Questa procedura è applicabile alla gestione di tutti i disservizi (Non Conformità) e dei reclami segnalati dall'utenza durante lo svolgimento dei processi dell'Istituto. Si applica inoltre alla registrazione ed alla gestione dei suggerimenti proposti dall'utenza e dal personale dell'Istituto. |
| RESPONSABILE DEL PROCESSO | F.S. POF prof.ssa Aldrigo |
| INPUT | Anomalie/errori rilevate sulle attività e suggerimenti provenienti dall'utenza e dal personale dell'Istituto. |
| OUTPUT | Azioni di miglioramento con l'obiettivo di rimuovere le cause che hanno generato il reclamo. |

| | |
|--|--|
| MODIFICHE RISPETTO ALLA REVISIONE PRECEDENTE | Modificati il punto 5.1.3 Aggiunti <u>Mod. Q1, Q2 Q3</u> |
|--|--|

2. RESPONSABILITA'

| Attività | Responsabilità |
|--|--|
| Segnalazione e registrazione dei reclami e dei suggerimenti | Tutti coloro che rilevano un'anomalia nella gestione ordinaria delle attività o hanno suggerimenti da proporre |
| | |
| Valutazione dei reclami e dei suggerimenti | Commissione Qualità |
| Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive | Commissione Qualità / Direzione |

3. PROCEDURA

3.1 Registrazione dei disservizi (Non Conformità), dei reclami e dei suggerimenti

Quando il personale della scuola o gli utenti rilevano una forma di disservizio o intendono fornire un suggerimento possono:

- compilare l'apposito modulo (Mod.Q1– Reclami, disservizi e suggerimenti-segnalazione e valutazione) ed imbucarlo nelle cassettoni poste nell'atrio dell'Istituto nelle tre sedi.
- presentare il loro reclamo/suggerimento in forma orale ad un componente della Commissione Qualità che provvede a registrarlo sull'apposito modulo (Mod. Q2 - Registrazione reclami verbali)
- Il mod. Q1 è reperibile presso il centralino di ciascuna sede,
- E' necessario riferire in modo circostanziato i fatti denunciati con indicazione delle persone eventualmente coinvolte e gli elementi necessari a chiarire la natura del reclamo, inoltre il ricorrente dovrà sottoscrivere l'atto e indicare il recapito per la risposta. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi .

La F.S. POF verifica periodicamente il contenuto delle cassette valutando, con il responsabile del servizio nel quale è stato rilevato il suggerimento o il reclamo, l'opportunità di avviare o meno azioni correttive.

Alle segnalazioni giunte per iscritto mediante il modulo (Mod. Q.1 – Reclami, disservizi e suggerimenti-segnalazione e valutazione) deve essere data una risposta scritta entro un mese.

Il riepilogo delle segnalazioni è periodicamente compilato/aggiornato dalla F.S. POF mediante il Mod. Q.3 – Riepilogo reclami e suggerimenti.

Il componente della commissione Qualità che annota il reclamo verbale valuta, con il responsabile del servizio nel quale è stato rilevato il reclamo, l'opportunità di prendere o meno un

provvedimento a seguito della segnalazione, annotando quanto deciso sul Mod. Q.02 - Registro reclami verbali.

3.2 Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive

Nella fase di analisi del reclamo presentato o del suggerimento proposto, La F.S. POF , coinvolgendo eventualmente il Dirigente Scolastico , interessa tutte le persone che hanno responsabilità inerenti lo svolgimento del processo che ha prodotto il reclamo/suggerimento.

Le valutazioni vengono riportate sul modulo e costituiscono la base per l'individuazione delle azioni correttive o migliorative.

Periodicamente La Commissione Qualità verifica i moduli di segnalazione li elabora e li sottopone all'attenzione del D.S. allo scopo di individuare Azioni Correttive di medio/lungo termine necessarie al miglioramento delle prestazioni interne/esterne.

Quando, in seguito all'analisi periodica delle segnalazioni più ricorrenti, emergono problemi di una certa complessità, il Dirigente Scolastico può decidere di creare un gruppo di lavoro che li analizzi a fondo e presenti, nell'arco di un periodo di tempo prestabilito, alcune proposte per la soluzione in una logica preventiva del problema.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione sia dei reclami che riguardano gli aspetti organizzativi e gestionali dell'erogazione servizio sia anche dei provvedimenti adottati per rimuovere le disfunzioni.

4. ARCHIVIAZIONE

A completamento del ciclo descritto, il materiale compilato viene archiviato a cura della F.S. POF nell'archivio "Gestione dei reclami" e conservato per almeno 3 anni.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Prof.ssa Emilia Tornincasa



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

“JACOPO DA MONTAGNANA”



Via Luppia Alberi, 5 - 35044 MONTAGNANA (PD) ☎ 0429/800198 - 0429/81650 - 📠 0429/82289
www.jacopodamontagnana.it E-mail: direzione@jacopodamontagnana.it Codice fiscale: 91000250281

MOD. Q1 RECLAMI, DISSERVIZI E SUGGERIMENTI: SEGNALAZIONE E VALUTAZIONE

Reclamo/Suggerimento segnalato da: studente docente non docente genitore

Nome Cognome: _____ Tel.: _____

Indirizzo: _____

Descrizione del reclamo suggerimento : _____

Firma: _____

Risoluzione proposta: _____

Firma del responsabile della gestione del reclamo/suggerimento: _____

DATA



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

“JACOPO DA MONTAGNANA”



Via Luppia Alberi, 5 - 35044 MONTAGNANA (PD)

☎ 0429/800198 - 0429/81650 - 📠 0429/82289

www.jacopodamontagnana.it

E-mail: direzione@jacopodamontagnana.it

Codice fiscale: 91000250281

MOD. Q2 REGISTRAZIONE RECLAMI VERBALI

| NOME E/O RUOLO DI CHI PRESENTA IL RECLAMO | CONTENUTO DEL RECLAMO | DATA/PERIODO DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO | NOME E FIRMA DI CHI RACCOGLIE IL RECLAMO |
|--|-----------------------|---|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

“JACOPO DA MONTAGNANA”



Via Luppia Alberi, 5 - 35044 MONTAGNANA (PD)

☎ 0429/800198 - 0429/81650 - 📠 0429/82289

www.jacopodamontagnana.it

E-mail: direzione@jacopodamontagnana.it

Codice fiscale: 91000250281

MOD. Q3 Riepilogo reclami e suggerimenti

2009/2010

N° progr.

PROPONENTE

Descrizione

Commissione Qualità

Valutazione del reclamo suggerimento : _____

Risoluzione proposta: _____

data:

firma della Commissione qualità _____ :