

## Procedura PR-7.2-02

# GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI CLIENTI

Questo documento è di esclusiva proprietà dell'IIS "Giacomo Antonietti",  
sono vietate ogni forma di riproduzione e divulgazione se non espressamente autorizzate da parte del Dirigente Scolastico

### STORICO DELLE REVISIONI

REV.	DATA	NOTE DI MODIFICA	REDAZIONE	APPROVAZIONE
00	14/09/04	Prima emissione	RSQ - Burlotti	DS - Rinaldi
01	27/05/05	Specificato in par. 2 validità di reclami solo scritti - Modificate modalità operative par. 5.1-5.2-5.3	RSQ Carola	DS Rinaldi
02	03/10/05	Definizione di reclamo	RSQ - Carola	DS - Rinaldi
03	02/11/06	Modificate modalità operative par. 5	RSQ Carola  _____ (firma)	DS Rinaldi  _____ (firma)

<b>DISTRIBUZIONE</b>	<b>controllata</b>	<b>non controllata</b>	<b>Copia n.</b> _____
<b>data consegna</b> _____	_____	<b>Destinatario</b> _____	_____

## 1. Scopo e obiettivi

Definire le modalità e le responsabilità con le quali l'istituto "G. Antonietti":

- Mette i propri clienti nella possibilità di segnalare eventuali reclami e problemi;
- Raccoglie, gestisce ed esamina le segnalazioni dei clienti;
- Adotta e attua azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate;
- Documenta e conserva le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni atte alla loro eliminazione.

## 2. Campo di applicazione

Si applica a tutte le segnalazioni presentate in forma scritta provenienti a mezzo di posta ordinaria, posta elettronica o consegnate di persona al DS. La procedura non si applica alle richieste di informazioni ricevute al telefono o informa anonima.

## 3. Definizioni

DS	-	Dirigente Scolastico
VIC	-	Docente Vicario del DS
DSGA	-	Direttore de Servizi Generali e Amministrativi
RSQ	-	Responsabile Sistema Qualità
CC	-	Coordinatore di classe
SEG	-	Segreteria

- CdS - Carta dei servizi  
RAM - Responsabile degli Approvvigionamenti e delle Manutenzioni  
RECLAMO - si considerano reclami relativi alla didattica atti o inadempienze che contrastino il POF, i Regolamenti, il Contratto Formativo (Mod. I.I. 48) o altri documenti che definiscono aspetti specifici della didattica.

## 4. Responsabilità

DS è responsabile del processo di gestione delle segnalazioni provenienti dai clienti.

## 5. Modalità operative

Le segnalazioni possono interessare tre aree della scuola:

- L'area del personale docente;
- L'area del personale ATA;
- L'area di gestione delle strutture (edifici ed impianti annessi).

Non solo gli studenti e famiglie, possono inoltrare lamentele alla scuola, ma anche tutto il personale dell'istituto può, in base alla necessità, segnalare guasti e disfunzioni.

La scuola comunica ai propri clienti le modalità per far pervenire le proprie segnalazioni mediante **il POF**.

Tutte le segnalazioni sono raccolte dalla segreteria e protocollate entro una giornata lavorativa dal ricevimento.

Tutte le segnalazioni raccolte sono consegnate al DS (VIC) entro una giornata lavorativa. Il DS compie una pre-valutazione della segnalazione, valuta se si tratta di una semplice segnalazione oppure di un reclamo relativo ad un servizio erogato.

Nel caso di reclamo il DS:

- individua l'area interessata dal reclamo;
- incarica un ATA, o provvede personalmente, a contattare il cliente che ha segnalato il reclamo per comunicargli che il reclamo è stato ricevuto e che la direzione dell'istituto ha avviato la procedura per risolvere il problema riportato;
- compila la prima parte del modulo *gestione reclamo* (MR-07);
- registra il reclamo nel *registro dei reclami* (DQ-36);
- provvede ad affidare al responsabile l'incarico di risolvere il problema, secondo la tabella:

AREA DEL RECLAMO	RESPONSABILE RISOLUZIONE
personale docente	DS/CC
personale ATA	DSGA
gestione strutture e impianti	RAM

La fase di competenza del DS viene gestita nell'arco di due giornate lavorative.

Se il reclamo è considerato una NC del SGQ rientra nella gestione più generale delle NC (PR 8.3-01).

Le modalità di gestione della di risoluzione del reclamo sono trattate, in funzione dell'area e del responsabile coinvolti, nei sottocapitoli seguenti.

Il DS mantiene monitorato il processo di gestione dei reclami attraverso il *registro dei reclami* (DQ-36) e in caso di inadempienza dei tempi sollecita il responsabile a provvedere entro 24 ore.

Se il cliente, dopo aver ricevuto la comunicazione di chiusura del reclamo, non è soddisfatto può presentare un nuovo reclamo al DS, il quale ne discuterà all'interno del Gruppo Qualità per trovare possibili soluzioni a livello di Sistema e comunque il reclamo sarà tenuto in considerazione a livello di Riesame.

## 5.1 Risoluzione dei reclami relativi al personale docente

Le segnalazioni dei clienti legate alla didattica, unitamente al modulo *gestione reclamo* (MR-07), sono gestite dal DS che:

- se ritiene di coinvolgere l'organo collegiale competente per avere una delibera procede nei tempi previsti (gg. 5 se convocazione ordinaria, senza limiti di tempo se convocazione straordinaria); entro i 3 gg. successivi alla riunione darà attuazione alla delibera.
- qualora ritenga di coinvolgere il Coordinatore della Classe interessata (CC) lo convoca e dà disposizione a quest'ultimo affinché intervenga per la risoluzione del reclamo entro 3 gg.

Il DS dispone di ulteriori due giorni per predisporre l'invio di una comunicazione scritta al cliente che ha segnalato il reclamo per comunicargli che l'organizzazione ha individuato e attuato gli interventi atti a risolvere il problema evidenziato.

Il reclamo si chiude con l'attuazione dei provvedimenti adottati.

Dopo la chiusura il CC, se coinvolto, riconsegna il modulo di *gestione reclamo* (MR-07) compilato al DS che dà comunicazione all'interessato dell'esito.

## 5.2 Risoluzione dei reclami relativi al personale non docente

Le segnalazioni dei clienti legate al personale non docente sono consegnate, unitamente al modulo *gestione reclamo* (MR-07), dal DS direttamente al DSGA, affinché porti alla risoluzione del reclamo.

Il DSGA valuta il tipo di intervento più opportuno e se l'intervento è di sua competenza, provvede entro tre giorni lavorativi.

Se l'intervento implica il coinvolgimento del DS, provvede entro quattro giorni lavorativi.

Il DS dispone di ulteriori due giorni per predisporre l'invio di una comunicazione scritta al cliente che ha segnalato il reclamo per comunicargli che l'organizzazione ha individuato e attuato gli interventi atti a risolvere il problema evidenziato.

Il reclamo si chiude con la risoluzione del problema emerso.

Il DSGA riconsegna il modulo di *gestione reclamo* (MR-07) compilato al DS che dà comunicazione all'interessato dell'esito.

### 5.3 Risoluzione dei reclami relativi alla gestione delle strutture

Le segnalazioni dei clienti legate alla gestione delle strutture e degli impianti sono consegnate, unitamente al modulo *gestione reclamo* (MR-07), dal DS direttamente al RAM, affinché individui il tipo di intervento più opportuno alla risoluzione del reclamo contattando, entro tre giorni lavorativi:

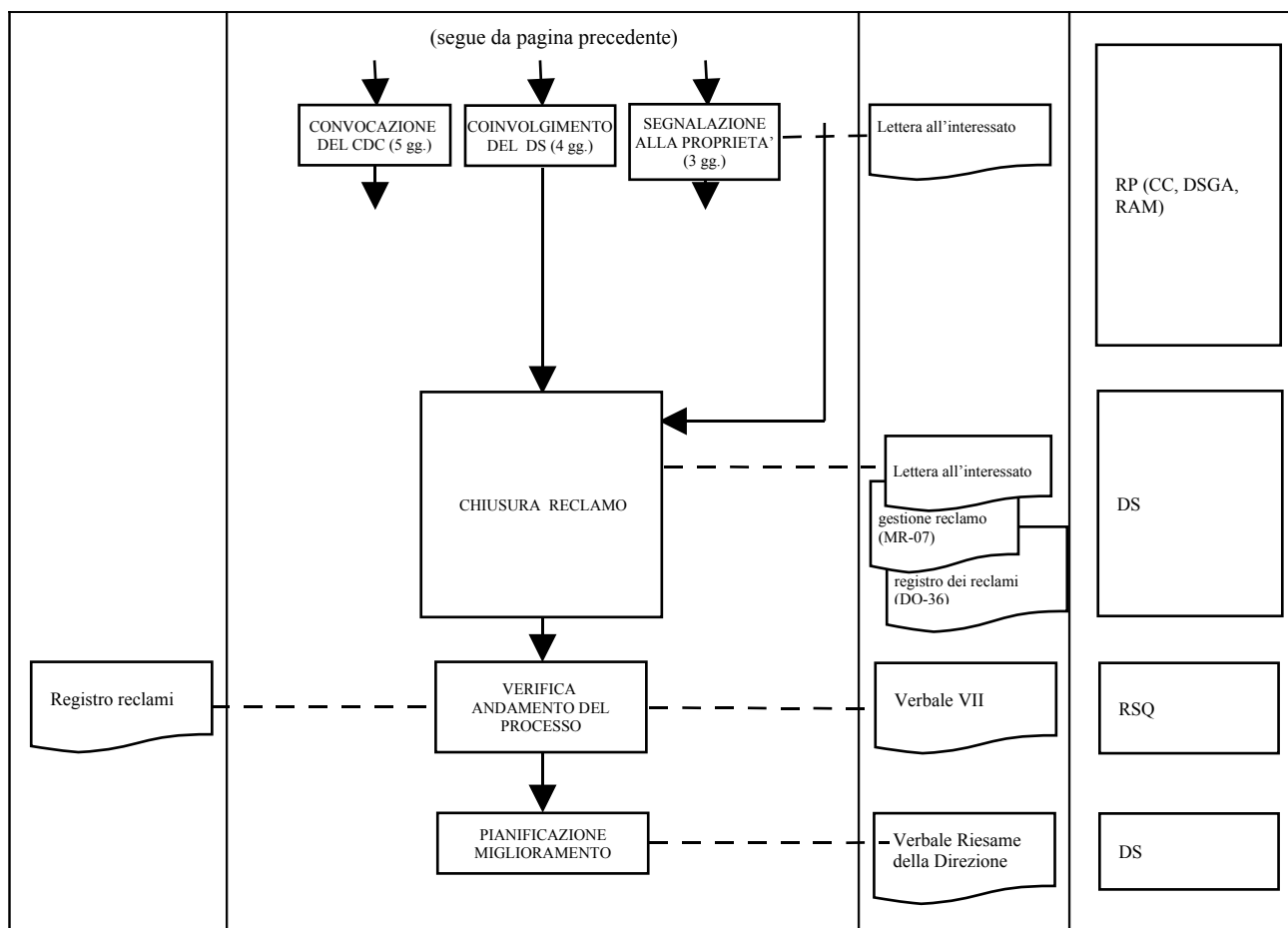
- RSPP-RPM-ROM-RMSI con modulo I.I.24
- Ditte esterne individuate gestite dal RAM con lettera di richiesta intervento
- Provincia di Brescia o Comune di Iseo, proprietari dell'immobile, con lettera di richiesta intervento.

Successivamente alla richiesta di intervento del RAM alla figura competente il DS dispone di ulteriori due giorni per predisporre l'invio di una comunicazione scritta al cliente che ha segnalato il reclamo per comunicargli che l'organizzazione ha individuato e attuato gli interventi atti a risolvere il problema evidenziato.

Il reclamo si chiude con l'effettuazione dell'intervento secondo la PR 6.3-01 (*Manutenzione Strutture e Impianti*).

Il RAM riconsegna il modulo di *gestione reclamo* (MR-07) compilato al DS che dà comunicazione al cliente interessato.





## 6. Input e output del processo

INPUT	OUTPUT
Reclami	Gestione controllata dei reclami e soluzione del problema

## 7. Gestione degli indicatori di prestazione del processo

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	FREQUENZA DI RILEVAMENTO	FREQUENZA DI MONITORAGGIO	ARCHIVIO DEI DATI	RESPONSABILE DELL'INDICATORE	ANNOTAZIONI
Rispetto dei tempi di gestione programmati	giorni	semestrale	semestrale	VIC	DS	
Numero dei reclami gestiti con esito positivo	percentuale	semestrale	semestrale	VIC	DS	sul totale

## 8. Documenti di riferimento

<b>CODICE DOC UME NTO</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>RESPONSABILE DELL'ARCHIVIA ZIONE</b>
a.s.	P.O.F.	VIC
MR-07	moduli gestione reclami	SEG
MR-12	rapporto di non conformità	RSQ
DQ-36	registro dei reclami	DS
PR 8.3-01	gestione delle non conformità	RP (DS, RSQ, CC, DSGA, RAM)
lettera a protocollo	risposte agli interessati	SEG
DQ-05	obiettivi di processo/qualità	DS