

Procedura PR-8.2-01
MONITORAGGIO DELLA
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

INDICE DELLE REVISIONI

REV.	DATA	NOTE DI MODIFICA	REDAZIONE	APPROVAZIONE
00	14/09/04	Prima emissione	FS - Giunti	DS - Rinaldi
01	17/02/10	Par. 3 – definizioni: inserito RDS Par. 5 – modalità operative: rivisto flusso del processo Par. 7 – gestione degli indicatori di prestazione del processo: modificato responsabile archiviazione dati Par. 8 – documenti di riferimento: aggiunta documenti e corrette alcune codifiche	RSQ Giunti (firma)	DS Parzani (firma)

1. Scopo e obiettivi

Questo documento stabilisce i criteri e i metodi con cui l'istituto "G. Antonietti" di Iseo raccoglie ed elabora le informazioni sulla percezione che i propri clienti hanno su di essa e sul servizio formativo erogato.

L'obiettivo è mantenere monitorata la soddisfazione dei clienti, al fine di migliorare il servizio offerto e la propria immagine.

2. Campo di applicazione

Il processo si applica alla misurazione e al monitoraggio della soddisfazione del cliente.

3. Definizioni

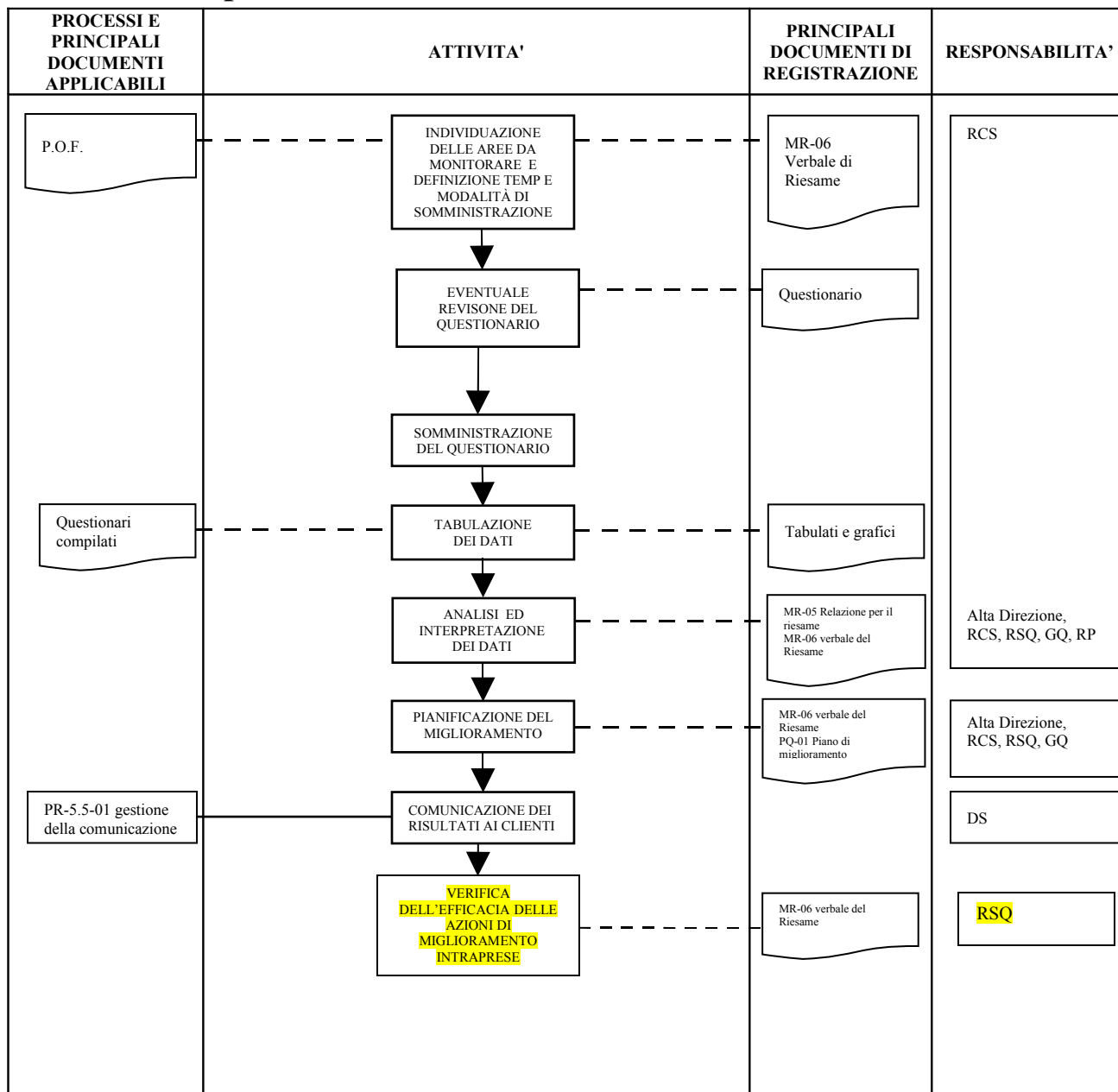
Con il termine "cliente" si individuano studenti, famiglie, istituzioni e enti del territorio, tessuto sociale, economico e produttivo del territorio, docenti e personale ATA.

P.O.F.	-	Piano dell'Offerta Formativa
DS	-	Dirigente Scolastico
VIC	-	Vicario del DS
SGQ	-	Sistema di Gestione della Qualità
RSQ	-	Responsabile Sistema Qualità
GQ	-	Gruppo Qualità
RCS	-	Responsabile della Customer Satisfaction
RDS	-	Responsabile della gestione della documentazione di sistema

4. Responsabilità

La responsabilità del processo di monitoraggio della soddisfazione del cliente è del RCS.

5. Modalità operative



 <p>Istituto d'Istruzione Superiore "G. Antonietti" - Iseo</p>	MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Procedura – PR-8.2-01 Livello rev. 01 Data rev. 17/02/2010
---	---	--

6. Input e output del processo

INPUT	OUTPUT
Requisiti dei clienti, tabulati	Indicazioni per la pianificazione del miglioramento

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
Questionari resi compilati	percentuale	annuale	annuale	RDS	RCS	Sul totale dei questionari distribuiti

8. Documenti di riferimento

CODICE DOCUMENTO	DOCUMENTO	RESPONSABILE DELL'ARCHIVIAZIONE
a.s.	P.O.F.	VIC
MR-06	Verbale di riesame	RDS
EI-52 EI-53 EI-54 EI-55	questionari di soddisfazione del cliente	RDS
a.s./ambito/destinatario	tabulati di soddisfazione del cliente	RDS
PQ-01	Piano di miglioramento – Obiettivi per la qualità	RDS