

 I.I.S. "A.Badoni"	PROCEDURA	PR 06	
GESTIONE DEI RECLAMI		Rev.04 Data 12/02/15	Pagina 1 di 4

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI
4. RESPONSABILITÀ
5. MODALITA' OPERATIVE
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONE
8. ALLEGATI

4	12/02/15	Ridefinizione competenze			
Rev.	Data	Causale	Redazione ASQU	Verifica ASQU	Approvazione DS

 I.I.S. "A.Badoni"	PROCEDURA	PR 06	
GESTIONE DEI RECLAMI		Rev.04 Data 12/02/15	Pagina 2 di 4

1. SCOPO

Definire le modalità di gestione delle comunicazioni e dei reclami provenienti dai clienti e/o dalle parti interessate.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Qualsiasi tipo di comunicazione e/o reclamo proveniente dai clienti e/o dalle parti interessate sul funzionamento dei processi e sulla qualità dei prodotti e/o dei servizi offerti dall'I.I.S. "A.Badoni".

3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Nella presente Procedura si fa ricorso ai seguenti termini, dei quali si precisa il significato specifico:

comunicazione: richiesta di informazione sui prodotti e servizi offerti dall'I.I.S. "A.Badoni" e/o osservazioni sul funzionamento dei processi e dei suoi output

reclamo informale: segnalazione verbale del cliente e/o parte interessata ricevuta in modo informale dal personale di contatto

reclamo formale: segnalazione trasmessa dal cliente e/o parte interessata, per iscritto (sito internet, lettera, fax, telefono, compilazione del modulo di reclamo) di una sua insoddisfazione

non conformità: non soddisfacimento di un requisito specificato.

4. RESPONSABILITÀ

L'Assicurazione Qualità (ASQU) è responsabile della redazione e della verifica di questa procedura.

Il Dirigente Scolastico (DS) l'approva.

 I.I.S. "A.Badoni"	PROCEDURA	PR 06	
GESTIONE DEI RECLAMI		Rev.04 Data 12/02/15	Pagina 3 di 4

5. MODALITA' OPERATIVE

Responsabilità e coinvolgimenti

	FUNZIONI ATTIVITÀ	DS	Tutto il personale	SEGR	DS DSGA UT	ASQU
1.	Rilevazione delle comunicazioni e reclami provenienti dai clienti		C			
2.	Ricezione del modulo di reclamo compilato dal cliente			R		
3.	Valutazione					R
4.	Gestione delle comunicazioni e dei reclami/non conformità	C/R	C		R	C

C= Coinvolgimento; R= Responsabilità

Descrizione dell'attività

1- Rilevazione delle comunicazioni e reclami dei Clienti

Il Badoni ritiene che le segnalazioni e i suggerimenti dei clienti e/o parti interessate siano di estrema importanza per il miglioramento dei servizi erogati. Pertanto tutto il personale deve favorire, attraverso l'informazione, questo tipo di comunicazione. In particolare il Badoni informa sulle modalità con cui segnalazioni, suggerimenti e reclami devono essere inoltrati.

Tutte le comunicazioni e i reclami effettuati dai clienti e/o parti interessate mediante strumenti di comunicazione quali posta, fax e telefono, sono registrati da SEGR e indirizzati ad ASQU che provvede ad informare per competenza DS/DSGA/UT.

La comunicazione o reclamo avviene attraverso la compilazione del modulo MO 06.01 (Modulo Scheda Segnalazione) reperibile in Segreteria. Una volta che il modulo è compilato, se contiene un reclamo o un'osservazione, viene registrato nel Modulo Registro Reclami (MO 06.02) e inviato ad ASQU che lo assegna all'Ufficio competente.

La Segreteria è responsabile della comunicazione ai clienti sulle modalità di inoltro di segnalazioni e/o reclami.

 I.I.S. "A.Badoni"	PROCEDURA	PR 06	
GESTIONE DEI RECLAMI		Rev.04 Data 12/02/15	Pagina 4 di 4

2- Valutazione e gestione delle comunicazioni e reclami dei Clienti

ASQU, con il supporto di DS/DSGA/UT, esamina e valuta le comunicazioni e i reclami pervenutigli. Se si tratta di Non Conformità, è gestita come descritto nella Procedura Non Conformità PR 05.

In ogni caso, DS/DSGA/UT provvede a rispondere al cliente/utente entro 10 giorni .

Le comunicazioni in risposta ai reclami sono registrate.

6. RIFERIMENTI

La procedura in oggetto si riferisce:

- alla norma ISO 9001:2008 ai punti 5.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.3
- al Manuale della Qualità alle sezioni corrispondenti
- alle Procedure PR 05 Non Conformità e PR 07 Azioni Correttive e Preventive

7. ARCHIVIAZIONE

E' responsabilità dell'Assicurazione Qualità l'archiviazione di questa Procedura secondo le modalità descritte nella Procedura PR 01 Tenuta sotto controllo dei Documenti

8. ALLEGATI

MO 06.01 Modulo Scheda Segnalazione

MO 06.02 Modulo Registro Reclami