

## INDICE

<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>2</b>
2. PROCEDURA .....	2
2.1 Comunicazioni esterne.....	2
2.1.1 Gestione dei reclami .....	3

### ABBREVIAZIONI:

<b>DS</b>	: Dirigente scolastico o Direzione
<b>DSGA</b>	: Direttore servizi generali e amministrativi
<b>RQ</b>	: Responsabile Sistema di Gestione Qualità
<b>GQ</b>	: Gruppo Qualità
<b>DOC</b>	: Docente
<b>R.CM</b>	: Responsabile commissione
<b>RP</b>	: Responsabile di Progettazione
<b>AP</b>	: Addetto alla progettazione
<b>D.LAB</b>	: Responsabile di laboratorio
<b>A.T.A.</b>	: personale ausiliario, tecnico e amministrativo
<b>AT</b>	: Assistente tecnico
<b>SA</b>	: Segreteria Amministrativa
<b>RM</b>	: Resp.le magazzino
<b>AAM</b>	: Assistente amministrativo
<b>COL</b>	: Collaboratore scolastico
<b>CdD</b>	: Collegio dei docenti
<b>CdI</b>	: Consiglio d'Istituto
<b>CdC</b>	: Consiglio di Classe
<b>C.CL</b>	: Coordinatore di classe
<b>RSU</b>	: Rappresentante sindacale unitario

<b>E</b>					
<b>D</b>					
<b>C</b>					
<b>B</b>					
<b>A-2</b>	Nuova emissione – adeguamento SGQ alla UNI EN ISO 9001:2015	25/07/16	RQ	DSGA	DS
Rev./ed	Descrizione	Data	Compilato	Controllato	Approvato

## GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Documento	Mod.	Compila	Controlla	Emette	Archivia
<i>Verbale di reclamo</i>	01Q	f*	DS/DSGA	-	DS
<i>Elenco reclami</i>	02Q	RQ	DS	RQ	DS

\* f: funzione dell'organizzazione che raccoglie il reclamo

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità, i contenuti e le responsabilità per assicurare la gestione delle comunicazioni esterne dell'*I.T. Da Vinci* con riferimento alle garanzie imposte dal SGQ, ai principi di trasparenza e partecipazione garantiti all'Utenza ed alla soddisfazione delle esigenze di efficacia dell'Organizzazione.

## 2. PROCEDURA

Le caratteristiche di buona parte delle informazioni/comunicazioni interne ed esterne gestite dall'organizzazione sono definite per la tipologia di *scuola pubblica* a cui l'*Istituto* appartiene.

Ad integrazione comunque di quanto prestabilito dalla normativa di riferimento ed a garanzia di modalità di comunicazione sempre rispettose dei sopracitati principi ed efficaci, il Dirigente scolastico, lo staff di dirigenza ed il Responsabile Q verificano la conformità:

- della forma di trasmissione e di pubblicizzazione dell'informazione/comunicazione;
- dei contenuti della comunicazione (chiarezza e livello di specificità in base al destinatario della comunicazione);
- delle modalità di emissione e conservazione inclusi gli archivi di riferimento.

### 2.1 Comunicazioni esterne

Obiettivo delle comunicazioni esterne, in particolare tra scuola e famiglie, è informare su:

- proposta didattica e formativa offerta;
- organizzazione e modalità di sviluppo del servizio;
- risorse infrastrutturali disponibili e modalità di utilizzo;
- riscontri sul percorso di istruzione e formazione del singolo allievo;
- obiettivi per la qualità, azioni di miglioramento, piano della performance e documenti strategici

L'*I.T. L. Da Vinci* quale ente erogatore di servizi scolastici pubblici e servizi formativi in generale pone particolare attenzione alle comunicazioni da e verso i Clienti, in particolare Allievi, Famiglie e Committenti, conformandosi al principio di *Partecipazione, efficienza e trasparenza*.

Per assicurare l'attuazione di detto principio tutta l'Organizzazione ed in particolare il Dirigente scolastico affiancato dai Collaboratori del dirigente e dal Responsabile Qualità garantiscono che:

- siano chiaramente e costantemente fornite, dalle funzioni competenti, informazioni relative all'offerta formativa generale ed ai Percorsi educativi individuali offerti ed attivati, ai risultati raggiunti e/o raggiungibili dei percorsi formativi, i criteri di valutazione adottati, le modalità organizzative dell'*Istituto*

(documenti di riferimento: brochure per l'orientamento in entrata, PTOF, Carta dei servizi, Politica per la Qualità, circolari informative, riunioni dei consigli di classe aperti ai rappresentanti dei genitori, ecc);

- sia promossa e garantita la continuità di rapporto fra istituzione ed utente e la partecipazione di allievi e famiglie nell'attuazione del progetto di istruzione (incontri scuola-famiglia, colloqui con gli allievi, pubblicizzazione delle attività scolastiche ed extrascolastiche, ecc.);
- siano attivati e mantenuti i canali comunicativi con i Committenti (M.I.U.R., Ufficio scolastico regionale, ecc.), con enti collaboratori (es. università) e con il territorio di riferimento (protocolli d'intesa, ecc.);
- le informazioni pubblicate sul sito web istituzionale, rispondano sempre più a requisiti di accessibilità, rintracciabilità ed attendibilità prestabiliti.

L'Organizzazione dell'Istituto si attiva inoltre in quest'ottica nell'acquisire e gestire i riscontri sul livello di *Soddisfazione del Cliente* per il servizio erogato, aspettative ed esigenze specifiche dello stesso, in vista del miglioramento continuo del proprio servizio e dell'efficace personalizzazione degli interventi formativi.

Le comunicazioni esterne sono sempre più gestite in formato digitale, tramite il sito internet istituzionale e, con riferimento alla condivisione di informazioni sul singolo allievo, attraverso il registro elettronico, accessibile dal medesimo sito web scolastico.

Della gestione ed aggiornamento delle informazioni esterne, veicolate tramite il sito web, ad esempio all'interno dell'area dedicata "Studenti e genitori", è responsabile il personale specificamente individuato dal Dirigente e formato dal Resp.le della gestione del sito. Quest'ultimo, secondo le indicazioni del DS, definisce le aree di destinazione delle informazioni, le interrelazioni fra le stesse, le modalità di consultazione e pubblicazione.

Il Resp.le qualità verifica periodicamente l'aggiornamento delle informazioni sul sito con particolare riferimento alle informazioni rivolte all'utenza.

### 2.1.1 Gestione dei reclami

Le modalità operative e le relative responsabilità della gestione sono di seguito specificate: le stesse sono sintetizzate e dichiarate a favore dei Clienti nella Carta dei servizi.

I reclami possono essere espressi tramite comunicazione libera o la compilazione di apposito modulo predisposto dall'organizzazione a disposizione presso i locali di segreteria dell'Istituto e scaricabile anche dal sito internet. I documenti citati potranno essere consegnati all'ufficio protocollo, in segreteria, o ai Collaboratori della Dirigente, inviati via fax e/o email ai recapiti istituzionali, consegnati direttamente al Dirigente scolastico.

I reclami verbali dovranno essere espressi direttamente al Dirigente scolastico o suoi collaboratori.

Il Dirigente scolastico con lo staff dei Collaboratori ed il Resp.le qualità, raccoglie i reclami, sintetizzandone le informazioni in apposito "Registro" e si occupa della loro gestione, direttamente e/o con il coinvolgimento di altre funzioni individuate per specifico caso, sino alla loro risoluzione.

Il DS analizza le cause del reclamo, definisce l'intervento da attuare, l'eventuale funzione responsabile dell'attuazione dell'intervento ed i tempi stabiliti per la stessa, assicurando che siano rispettati i requisiti di qualità prefissati.

Nel documento di registrazione del reclamo sono riportati:

**A CURA DEL CLIENTE**

- la data di compilazione
- il nominativo del soggetto che esprime il reclamo (dato obbligatorio)
- la distinzione dell'area di provenienza del reclamo (allievi, docenti o altro)
- l'oggetto o descrizione sintetica del reclamo

**A CURA DEI REFERENTI DELL'ISTITUTO**

- la data di presa in carico del reclamo
- l'identificazione della causa
- l'intervento disposto per la risoluzione, con pianificazione dei tempi e dei responsabili delle azioni definite
- la notifica al cliente della presa in carico
- le evidenze dell'attuazione intervento
- le evidenze dell'efficacia delle azioni attuate a risoluzione della problematica rilevata

L'Organizzazione, tramite il Dirigente scolastico ed il RQ, valuta inoltre la possibilità di considerare "reclami" anche i dati negativi riscontrati durante i monitoraggi d'Istituto al fine di poter evidenziare per gli stessi gli interventi correttivi o di miglioramento predisposti e poter valutare l'efficacia delle azioni intraprese in occasione di successivi monitoraggi e del Riesame SGQ.

L'avvenuta risoluzione del Reclamo viene registrata sulla citata documentazione di registrazione sempre a cura di RQ o della DS che si occupa anche dell'archiviazione della stessa.