

	<p align="center">MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, UNIVERSITA' E RICERCA ISTITUTO COMPRENSIVO DI PONSO Via Rosselle, 12 – 35040 PONSO Tel. 0429-95095 Fax 0429/656781 C.F. 82006530289 e-mail: PDIC831009@istruzione.it - sito: www.ic-ponso.it</p>	
Cod.* AMM	SERVIZIO RECLAMI	Pag. 1 di 3

*

DID = Relativo a Didattica
GEST = Relativo alla Gestione
AMM = Relativo ad Amministrativi
SGQ = Relativo alla Qualità

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. TERMINOLOGIA, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI
4. RESPONSABILITA'
5. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'
6. LISTA DI DISTRIBUZIONE (DESTINATARI)
7. INDICATORI
8. ARCHIVIAZIONE
9. RIFERIMENTI
10. ALLEGATI

1. SCOPO

La procedura viene emessa al fine di:

- Descrivere il servizio "Reclami"
- Razionalizzare i processi di:
 - pianificazione
 - realizzazione
 - verifica del servizio
 - Migliorare i servizi della scuola

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica al complesso delle attività previste dall'Istituto per realizzare il "Servizio Reclami", che ha lo scopo di raccogliere i reclami dei genitori degli allievi di tutti i Plessi.

Revisione	Data	Verifica (firma)	Approvazione (firma)
1	20.11.2006		

3. ABBREVIAZIONI

ACRONIMO	DEFINIZIONE
CS	COLLABORATORI SCOLASTICI
DS	DIRIGENTE SCOLASTICO
DSGA	DIRETTRICE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI
RPR	RESPONSABILE DELLA PROCEDURA (Paluan Lorenza)
IPQ	INCARICATO DI PLESSO PER LA QUALITA'
RSGQ	RESPONSABILE GESTIONE QUALITA' (il Dirigente)

4. RESPONSABILITA'

1. Il DS elabora il modello di rilevazione dei reclami
2. Il DS identifica un Responsabile della Procedura (RPR)
3. Il DS nomina gli Incaricati di Plesso per la qualità (IPQ) e fornisce loro le indicazioni relative e la modulistica
4. Il DS fa pervenire la comunicazione in allegato agli IPQ perché la forniscano ai soggetti del loro Plesso in indirizzo.
5. Gli IPQ consegnano ai CS la modulistica per i reclami spiegando loro gli elementi essenziali del successivo punto.
6. I CS raccolgono i reclami e li consegnano agli IPQ
7. Gli IPQ consegnano al RPR i reclami pervenuti entro 3 giorni dalla loro ricezione
8. Il RPR consegna al DS i reclami entro 3 giorni
9. Il DS li valuta e fornisce risposta scritta o telefonica entro 4 giorni dalla ricezione

5. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

A10 - Tipologia del Progetto

Nuovo

A20 - Tempi: tutto l'anno scolastico

A30 - Destinatari

Tutto il Personale scolastico e le famiglie degli alunni

A40 – Diagramma di flusso

Vedi allegato

A50 - Risultati attesi

6. LISTA DI DISTRIBUZIONE - DESTINATARI (Dato a

- DS
- DSGA
- RSGQ
- RPR
- IPQ

7 - INDICATORI DI EFFICACIA

- Conoscenza delle responsabilità di ciascuno
- Risposta al reclamo entro 10 giorni per l'80% di quelli pervenuti

8. ARCHIVIAZIONE

I moduli dei reclami ritornati saranno tenuti dal DS fino al termine dell'anno scolastico e di essi lo stesso DS ne è responsabile.

9. RIFERIMENTI

- P.O.F.
- Regolamento d'Istituto
- CCNL
- Norma uni en iso 9001
- L. 626/94
- Privacy

10. ALLEGATI

- Modello di rilevazione dei reclami
- Comunicazione per i genitori

	<p align="center"> MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, UNIVERSITA' E RICERCA ISTITUTO COMPRESIVO DI PONSO Via Rosselle, 12 – 35040 PONSO Tel. 0429-95095 Fax 0429/656781 C.F. 82006530289 e-mail: PDIC831009@istruzione.it - sito: www.ic-ponso.it </p>	
---	---	---

Ai
 Genitori
 Docenti
 Personale Amministrativo
 Collaboratori scolastici
 Fornitori
 dell'Istituto

Informo tutte le Persone in indirizzo che viene Loro data la possibilità di formalizzare reclami su quanto ritengono non funzionare adeguatamente nell'Istituto o possa essere migliorato, tenendo presente che non possono essere citate persone (per questo c'è la possibilità di parlarne con il Dirigente scolastico, previo appuntamento).

Sono a disposizione gli specifici moduli da richiedere ai collaboratori scolastici di ciascun Plesso, ai quali dovrà poi essere riconsegnato.

Ogni modulo dovrà essere sottoscritto altrimenti non verrà preso in considerazione.

Il Dirigente scolastico risponderà (per iscritto o telefonicamente) entro 10 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il Dirigente scolastico
 dr. Loris Milan

	<p align="center"> MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, UNIVERSITA' E RICERCA ISTITUTO COMPRESIVO DI PONSO Via Rosselle, 12 – 35040 PONSO Tel. 0429-95095 Fax 0429/656781 C.F. 82006530289 e-mail: PDIC831009@istruzione.it - sito: www.ic-ponso.it </p>	
---	---	---

Ai
 Genitori
 Docenti
 Personale Amministrativo
 Collaboratori scolastici
 Fornitori
 dell'Istituto

Informo tutte le Persone in indirizzo che viene Loro data la possibilità di formalizzare reclami su quanto ritengono non funzionare adeguatamente nell'Istituto o possa essere migliorato, tenendo presente che non possono essere citate persone (per questo c'è la possibilità di parlarne con il Dirigente scolastico, previo appuntamento).

Sono a disposizione gli specifici moduli da richiedere ai collaboratori scolastici di ciascun Plesso, ai quali dovrà poi essere riconsegnato.

Ogni modulo dovrà essere sottoscritto altrimenti non verrà preso in considerazione.

Il Dirigente scolastico risponderà (per iscritto o telefonicamente) entro 10 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il Dirigente scolastico
 dr. Loris Milan

	<p align="center">MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, UNIVERSITA' E RICERCA ISTITUTO COMPrensIVO DI PONSO Via Rosselle, 12 – 35040 PONSO Tel. 0429-95095 Fax 0429/656781 C.F. 82006530289 e-mail: PDIC831009@istruzione.it - sito: www.ic-ponso.it</p>	
Cod.: GEST Data	<p align="center">RECLAMI: DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA</p>	Rev. Pag. 1 di 1

DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

Prima dell'inizio dell'anno scolastico il Dirigente Scolastico (**DS**) elabora il modello di rilevazione dei reclami.

Entro il 31/08 , prima dell'inizio dell'anno scolastico, il Dirigente Scolastico procede all'identificazione del Responsabile della Procedura (**RPR**).

Prima dell'inizio delle lezioni il Dirigente Scolastico nomina l'Incaricato di Plesso per la qualità (**IPQ**) e gli fornisce le opportune indicazioni ,la modulistica e la comunicazione allegata

Entro i primi 15 giorni dall'inizio delle lezioni l'Incaricato di Plesso per la qualità consegna ai collaboratori scolastici(**CS**) la modulistica con spiegazioni essenziali

Entro i primi 15 giorni dall'inizio delle lezioni l'Incaricato di Plesso(IPQ) per la qualità distribuisce la modulistica

- ai genitori (con raccolta comunicazioni sottoscritte da parte degli IPQ e conservazione fino alla

fine dell'anno scolastico)

- a docenti e collaboratori scolastici (attraverso sottoscrizione della comunicazione)

- al Personale amministrativo (solo Plesso dirigenza)

- ai Fornitori (attraverso DSGA che invia loro comunicazione)

Se non ci sono reclami : l'erogazione del servizio continua regolarmente.

Se ci sono reclami :

- I CS raccolgono i reclami e li consegnano agli IPQ immediatamente
- Gli IPQ consegnano all' RPR i reclami pervenuti, entro 3 giorni dalla loro ricezione
- L'RPR consegna al DS i reclami entro 3 giorni
- Il DS valuta i reclami , fornisce risposta scritta o telefonica entro 4 giorni dalla ricezione e procede poi all'archiviazione



Cod.: GEST
 Data

RECLAMI : DIAGRAMMA DI FLUSSO

Rev.
 Pag.1 di 1

RECLAMI E SEGNALAZIONI : DIAGRAMMA di FLUSSO

Tempi :

Responsabili:

