



Prot. N.
Circolare n. 363/P

A tutto il personale
agli alunni
Alle famiglie
E, p.c. al DSGA
Agli uffici ai collaboratori scolastici

Ve – Mestre, 8 marzo 2011

Oggetto: Procedure Miglioramento Continuo – Sistema Qualità ISO 9001/2008 – utilizzo di moduli per la segnalazione di guasti, reclami e suggerimenti da parte del personale e dell'utenza.

Al fine di aiutarci a fornire un servizio migliore con l'apporto di tutti, si ricordano di seguito le modalità di utilizzo e la funzione dei moduli per la segnalazione di reclami, guasti e suggerimenti.

Nell'atrio dell'Istituto sono collocati:

- una cassetta per riporre le segnalazioni di reclami;
- una cassetta per riporre le segnalazioni di suggerimenti;
- tre raccoglitori con i moduli da compilare rispettivamente per segnalare guasti, reclami, suggerimenti.

SEGNALAZIONE DI RECLAMI

Secondo le norme ISO, sono considerati reclami tutte le insoddisfazioni o manchevolezze segnalate specificatamente da parte dei clienti (esterni o interni) concernenti infrazioni o disfunzioni imputabili all'organizzazione della scuola, relativamente alle attività e ai servizi offerti.

Coloro che intendessero inoltrare reclami, possono farlo ritirando un modulo dall'apposito contenitore collocato in atrio o scaricando il modulo dal sito web d'Istituto e, dopo la compilazione, riponendo il reclamo nell'apposita cassetta.

I reclami vengono prelevati dalla cassetta a cura del responsabile del Sistema Gestione Qualità (Prof. A. Bucciarelli) due volte al mese. Il responsabile del Sistema Gestione Qualità, chiamando a colloquio il responsabile del servizio oggetto del reclamo, sentito il Dirigente, avvierà tutte le azioni necessarie per risolvere l'eventuale problema. Il cliente che ha presentato reclamo avrà copia del modulo in cui è descritto il percorso effettuato per la soluzione del problema.

SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI

Una struttura organizzata può davvero migliorare con il contributo di tutto il personale e dell'utenza, pertanto, la segnalazione di eventuali suggerimenti nell'ottica del miglioramento continuo sono molto apprezzati. Gli eventuali suggerimenti pervenuti vengono analizzati dal Dirigente, che li sottopone all'attenzione del gruppo qualità per attivare eventuali azioni di miglioramento.



I suggerimenti possono essere inviati utilizzando i moduli collocati in atrio o scaricabili dal sito e, una volta compilati, gli stessi, dovranno essere riposti nell'apposita cassetta.

SEGNALAZIONE GUASTI

Per "guasti" si intendono disfunzioni di impianti strutture, arredi ecc, ma anche errori nelle procedure, imputabili a disguidi o inadempienze.

Ogni operatore della scuola che rilevi delle non conformità riconducibili a guasti la cui risoluzione non può avvenire immediatamente e/o esula dalle competenze di chi ha individuato il guasto, dovrà segnalarlo compilando l'apposto modulo e depositandolo in segreteria del protocollo per il successivo recapito ad Direttore dei Servizi Amministrativi che provvederà in merito.

La diversa procedura di segnalazione dei guasti si rende necessaria per l'urgenza degli eventuali problemi da risolvere, pertanto, si raccomanda a coloro che segnalano eventuali guasti di non collocare i moduli di segnalazione nelle cassette adibite per la raccolta di reclami e suggerimenti, che vengono svuotate soltanto due volte al mese.

Si ringrazia per la collaborazione

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Dr.ssa Sandra Carraro