

	<b>I.I.S. "A. CHECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 1 a 12</b>  
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi, Non Conformità, Azioni Correttive e gestione del miglioramento continuo</b>	

## Sommario

<b>1. Scopo</b> .....	2
<b>2. Campo di Applicazione</b> .....	2
<b>3. Chi può presentare Reclami e Elogi</b> .....	4
<b>4. Modalità di presentazione dei Reclami</b> .....	4
<b>5. Tempi di Presentazione dei Reclami</b> .....	5
<b>6. Processo di Gestione dei Reclami</b> .....	5
<b>7. Registrazione e Report del Reclamo</b> .....	6
<b>8. Processo di Gestione degli elogi</b> .....	6
<b>9. Registrazione e Report dell'Elogio o Encomio o Ringraziamento</b> .....	7
<b>10. Trasmissione Report</b> .....	8
<b>11. Gestione delle Non Conformità ed Azioni Correttive</b> .....	8
<b>12. Archiviazione</b> .....	9
<b>13. Report annuale</b> .....	9
<b>14. Audit interni</b> .....	9
<b>14.1 Requisiti per lo svolgimento degli audit interni</b> .....	11
<b>15. Informazioni documentate</b> .....	11

REV.	DATA	MODIFICA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
<b>0</b>	01.02.23	Prima Emissione	S.G.		G.P.

	<b>I.I.S. "A. CHECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 2 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi,  Non Conformità, Azioni  Correttive e gestione del  miglioramento continuo</b>	

## 1. Scopo

La gestione dei reclami e degli Elogi è un'azione importante e fondamentale per l'I.I.S. "A. Checchi" per molteplici motivi: in primo luogo, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, sia esso studente, genitore, che personale dipendente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa amministrazione scolastica e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un Istituto scolastico attento alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/dipendenti.

La procedura unificata per la gestione di reclami e elogi, ha lo scopo di definire le modalità a disposizione degli studenti, genitori e personale dipendente, oltre a quella della rilevazione delle loro opinioni attraverso la compilazione dei moduli, per avanzare reclami e elogi e le relative modalità di gestione da parte degli organi competenti dell'I.I.S. "A. Checchi".

Reclami e elogi, se adeguatamente classificati e trattati, rappresentano precisi indicatori del giudizio dell'utente sulla qualità dei servizi: opportunamente letti e utilizzati dall'Istituto come "sensori" e "segnali", permettono l'individuazione di aspetti critici in ambito professionale, relazionale ed organizzativo, sui quali attivare azioni correttive e percorsi di miglioramento.

## 2. Campo di Applicazione

La presente procedura si applica alla gestione di quanto segue:

**Non conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito (punto 3.6.9; ISO 9000:2015)

**Azione Correttiva:** azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione (punto 3.12.2; ISO 9000:2015)

**Miglioramento continuo:** attività ricorrente per accrescere le prestazioni (punto 3.3.2; ISO 9000:2015)

**Reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta ad un'organizzazione in relazione ai suoi prodotti o servizi (punto 3.9.3; ISO 9000:2015); nel caso della nostra organizzazione i reclami sono intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge il reclamo ed implica una risposta da parte dell'Istituto.

	<b>I.I.S. "A. CHECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 3 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi,  Non Conformità, Azioni  Correttive e gestione del  miglioramento continuo</b>	

**Elogio:** intese come osservazioni positive, non formalizzati, che non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'Istituto, ma sono comunque utilizzati per migliorare i servizi.

Nel caso in esame le possibili Non Conformità possono essere classificate come segue:

- Non conformità di sistema: errata elaborazione delle procedure e delle informazioni documentate
- Non conformità di processo: errata applicazione delle prassi lavorative
- Non conformità fornitore: errata fornitura di prodotti o servizi (lavorazioni), ritardi, etc.
- Reclamo da parte del cliente: può o meno costituire una Non conformità specifica.

A tal fine l'Istituto, nel rispetto dei principi di legalità, buon andamento, imparzialità, leale collaborazione, riservatezza, rispetto della persona e non discriminazione, garantisce agli utenti la possibilità di presentare reclami o avanzare elogi che dovranno essere gestiti dagli organi competenti dell'Istituto.

In particolare, ciascun utente può:

- Avanzare un RECLAMO, cioè un rilievo formale, nel caso in cui si senta leso nei propri diritti o interessi da abusi, disfunzioni, ritardi imputabili a provvedimenti ovvero a comportamenti omissivi o ritenuti inappropriati da parte di organi, Uffici e personale dell'Istituto. In questo caso l'utente intende esporre l'insoddisfazione rispetto alla fruizione di un servizio erogato ed esprimere un disagio con il quale si evidenzia il malfunzionamento di un servizio.
- Segnalare un ELOGIO, ossia una segnalazione di soddisfazione presentata dal cittadino/utente con la quale manifesta una propria testimonianza di apprezzamento relativa all'intero processo formativo, ivi compresi i servizi a esso connessi. Gli elogi, come i reclami, costituiscono un sistema efficace per misurare la qualità delle prestazioni erogate e nello stesso tempo sono un'attestazione di merito per il personale che opera all'interno dell'I.I.S. "A. Checchi".

Al contempo, l'Istituto assicura la disponibilità di una procedura per la gestione dei reclami e degli elogi, in cui sono disciplinate le modalità di presentazione, presa in carico e gestione. Per incrementare le capacità di affrontare i Reclami in maniera coerente, sistematica e reattiva, di identificare tendenze ed eliminare le cause alla base dei Reclami stessi, l'I.S.S. "A. Checchi" fa in modo che tutto il personale a contatto con gli utenti, o in generale con

	<b>I.I.S. "A. CHECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 4 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi, Non Conformità, Azioni Correttive e gestione del miglioramento continuo</b>	

quei soggetti che possono avere un qualsiasi rapporto con l'istituto, sia sempre opportunamente formato ed addestrato sulla loro gestione, ed in particolare sia consapevole delle procedure da seguire e delle informazioni da fornire ai Reclamanti.

Questa procedura nasce quindi con l'obiettivo di:

- fornire al reclamante l'accesso ad un processo di trattamento reclami aperto e reattivo;
- aiutare l'amministrazione scolastica nel creare un approccio orientato all'utente nel trattamento dei reclami ed incoraggiare il personale a migliorare le proprie abilità nel lavoro con l'utenza;
- fornire una base per il riesame e l'analisi continui del processo di trattamento dei reclami, della risoluzione dei reclami e dei miglioramenti apportati al processo.

### 3. Chi può presentare Reclami e Elogi

Possono sporgere reclami o fare segnalazioni di Elogi gli studenti, genitori personale scolastico. Se la comunicazione del disservizio è avanzata da soggetto diverso dal diretto interessato, può esserne disposta l'archiviazione in caso di opposizione di quest'ultimo.

La presentazione del reclamo non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa.

### 4. Modalità di presentazione dei Reclami

Gli utenti, e gli altri soggetti sopra citati, possono presentare reclami compilando l'apposito modello **Md\_08\_R "Segnalazione Reclamo"** predisposto dall'I.I.S. "A. Checchi", indirizzato al Dirigente Scolastico e inviato al seguente indirizzo di posta elettronica: [fiis00300c@istruzione.it](mailto:fiis00300c@istruzione.it).

Pertanto, qualora fossero espresse in forma orale (a voce o per telefono) dovranno essere tempestivamente trascritte e sottoscritte nell'apposito modulo dall'interessato.

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.. L'esplicito consenso al trattamento dei dati personali è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami. L'omissione del consenso comporta la non attivazione della procedura "*gestione reclami*" e l'archiviazione.

	<b>I.I.S. "A. CHECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 5 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi,  Non Conformità, Azioni  Correttive e gestione del  miglioramento continuo</b>	

Al fine di facilitare la comprensione, la gestione e la risoluzione degli aspetti evidenziati, i reclami presentati dal proponente devono:

- riportare chiaramente il/i nominativo/i di chi li ha effettuati;
- essere articolati in modo chiaro e preciso riportando, se necessario, i dettagli in merito a circostanze, luoghi e fatti che saranno oggetto di verifica.

Non sono presi in considerazione reclami anonimi. Non sono presi in considerazione reclami che non riportano fatti o circostanze precisi e verificabili. Della non presa in considerazione dei reclami è data comunicazione al proponente.

## 5. Tempi di Presentazione dei Reclami

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti o interessi legittimi.

## 6. Processo di Gestione dei Reclami

Il processo viene complessivamente gestito secondo le seguenti fasi:

- Fermo restando, che i reclami devono essere presentati nei modi previsti al punto 3 "*Modalità di presentazione dei Reclami*" della presente procedura, qualora fossero espresse in forma orale, il personale dell'Ufficio protocollo o altro personale esercitando la funzione di ascolto, accoglie l'utente e lo invita a trascrivere il reclamo nell'apposito modulo, fornendo al contempo informazioni su modalità e tempi della relativa istruttoria;
- Non si tiene conto dei reclami espressi in forma orale;
- I reclami vengono registrati al protocollo e codificati secondo il sistema di classificazione;
- L'Ufficio protocollo provvede a trasmettere l'istanza del reclamo al Dirigente Scolastico, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite;
- Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito adeguate indagini e acquisiti eventuali chiarimenti, predispone, per il tramite dell'Ufficio competente, apposita risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Eventuali ritardi legati alla complessità del caso saranno comunque comunicati all'utente e debitamente motivati. Tale risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva non oltre i successivi 60 giorni. Nel periodo dal 1° agosto al 5° settembre, i termini sono sospesi;
- Il Dirigente Scolastico, in caso di infondatezza dell'istanza, notificherà, per il tramite dell'Ufficio competente, agli interessati quanto accertato;

	<b>I.I.S. "A. CHECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 6 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi, Non Conformità, Azioni Correttive e gestione del miglioramento continuo</b>	

- I reclami sono registrati sull'apposito programma informatizzato "**Md\_09 "Registro Reclami ed Elogi"**", dove è riportato anche il relativo esito;
- Il Dirigente Scolastico per ogni istanza di reclamo procede all'individuazione delle opportune azioni correttive idonee alla risoluzione dei reclami presentati, alla loro adozione e attuazione e la verifica dei relativi esiti.

In relazione ai reclami presentati l'Istituto dovrà rispettare i seguenti principi:

- trattare le richieste in maniera riservata;
- garantire l'assoluta riservatezza dei segnalanti, la cui identità non è divulgata, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti dell'Istituto. Questo stesso principio è applicato anche nei confronti di eventuali soggetti citati all'interno dei reclami;
- tutelare i soggetti che presentano un reclamo contro ogni forma di discriminazione o penalizzazione;
- assicurare la terzietà degli organi coinvolti.

## **7. Registrazione e Report del Reclamo**

Per ogni reclamo pervenuto, in ordine cronologico, l'Ufficio competente procede alla registrazione sull'apposito programma informatizzato **Md\_09 "Registro reclami, Elogi, non Conformità, Azioni Correttive"** di:

- data del reclamo;
- numero e data di protocollo del reclamo;
- nome, cognome di chi fa il reclamo;
- sintesi del contenuto del reclamo;
- Uffici o persone coinvolti;
- Indicazione se il reclamo costituisce o meno una Non Conformità;
- azioni correttive intraprese;
- numero e data di protocollo risposta.

## **8. Processo di Gestione degli elogi**

Per Elogio o Encomio o Ringraziamento si intende una segnalazione di soddisfazione presentata del cittadino/studente/genitore/personale dipendente con la quale manifesta una propria testimonianza di apprezzamento relativa all'intero processo formativo, ivi compresi i servizi a esso connessi o nei confronti del personale dipendente.

	<b>I.I.S. "A. CHECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 7 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi,  Non Conformità, Azioni  Correttive e gestione del  miglioramento continuo</b>	

Esse non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'Istituto "A. Checchi", ma sono comunque prese in considerazione per migliorare i servizi e pertanto devono essere registrate e codificate secondo il sistema di classificazione.

Il processo viene complessivamente gestito secondo le seguenti fasi:

- Gli utenti, e gli altri soggetti sopra citati, possono presentare Elogi o Encomio o Ringraziamento compilando l'apposito modulo **Md\_08\_E "Segnalazione Elogio"** predisposto dall'I.I.S. "A. Checchi", indirizzato al Dirigente Scolastico e inviato al seguente indirizzo di posta elettronica: [fiis00300c@istruzione.it](mailto:fiis00300c@istruzione.it).
- Chiunque del personale interno raccolga un elogio è tenuto, se possibile, a ringraziare verbalmente l'utente, a comunicargli che la segnalazione di elogio deve essere effettuata nei modi indicati al punto precedente e che riceverà ringraziamento scritto;
- L'operatore dell'Ufficio protocollo che riceve la segnalazione, procede alla relativa protocollazione e a trasmettere l'istanza al Dirigente Scolastico e al destinatario/i dell'elogio, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite;
- Il Dirigente Scolastico provvede a formulare risposta di cortesia e ringraziamento al cittadino/studente/genitore/personale dipendente. La risposta, con allegata copia dell'elogio pervenuto, viene inviata, per conoscenza, al personale destinatario;
- La risposta al cittadino viene inviata per posta elettronica;
- Gli elogi sono registrati sull'apposito programma informatizzato **Md\_09 "Registro reclami, Elogi, non Conformità, Azioni Correttive"**, dove è riportato anche il relativo esito.

## 9. Registrazione e Report dell'Elogio o Encomio o Ringraziamento

Per ogni Elogio o Encomio o Ringraziamento pervenuto, in ordine cronologico, l'Ufficio competente procede alla registrazione sull'apposito programma informatizzato **Md\_09 "Registro reclami, Elogi, non Conformità, Azioni Correttive"** di:

- data dell'elogio;
- numero e data di protocollo dell'elogio;
- nome, cognome di chi fa l'elogio;
- sintesi del contenuto dell'elogio;

	<b>I.I.S. "A. CECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 8 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi,  Non Conformità, Azioni  Correttive e gestione del  miglioramento continuo</b>	

- Uffici o persone coinvolti;
- numero e data di protocollo della risposta di ringraziamento.

## 10. Trasmissione Report

Il Dirigente Scolastico riferisce al Consiglio di Istituto, al termine di ogni anno scolastico, sulle istanze di Reclami e Elogi pervenuti, sulle azioni correttive adottate e sulla soddisfazione o non soddisfazione del proponente.

## 11. Gestione delle Non Conformità ed Azioni Correttive

Oltre ai reclami ed agli elogi possono verificarsi anche delle Non Conformità, che possono essere classificate come:

- di sistema
- sulle modalità di erogazione del servizio
- sulla documentazione finale consegnata
- rilevate durante gli audit interni/esterni
- sui processi trasversali di gestione
- rilevate dai clienti nei confronti della nostra organizzazione (in questo caso si ricade nella casistica dei reclami descritta nei paragrafi precedenti)
- rilevate nei confronti dei fornitori.

Il Responsabile Qualità ha l'onere di raccogliere le segnalazioni di Non Conformità e di registrarle in ordine cronologico nell'apposito **Md\_09 "Registro reclami, Elogi, non Conformità, Azioni Correttive"**

Nel modulo vengono indicati:

- i dati di identificazione della non conformità (numero progressivo, data, tipologia);
- la persona che l'ha rilevata;
- la descrizione della non conformità
- l'analisi delle cause della non conformità;
- il trattamento apportato nell'immediato;
- l'indicazione se la Non Conformità necessita dell'apertura di una azione correttiva

	<b>I.I.S. "A. CECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 9 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi, Non Conformità, Azioni Correttive e gestione del miglioramento continuo</b>	

- la descrizione dell'eventuale risoluzione di non conformità (con tempi, modi e responsabilità)
- il controllo della risoluzione e l'esito della stessa fino alla chiusura;
- la verifica di efficacia delle soluzioni applicate.

La Non Conformità comporta l'apertura di un'azione Correttiva qualora non sia di immediata soluzione oppure qualora si tratti di un evento che potrebbe ripetersi nuovamente.

## 12. Archiviazione

Al fine di garantire la corretta conservazione, le pratiche cartacee di ogni cittadino-utente relative a Reclami e Elogi, Non Conformità ed Azioni Correttive, le varie relazioni di istruttoria, le lettere di replica nonché ogni altra documentazione prodotta o acquisita relativamente a ciascuna pratica verranno archiviate e conservati per almeno cinque anni.

L'archiviazione dovrà rispettare tutte le misure di sicurezza relative alla conservazione di documenti soggetti alla tutela della privacy.

## 13. Report annuale

L'Istituto predispose annualmente un Report dei Reclami, degli Elogi, Non Conformità ed Azioni Correttive pervenuti nell'anno scolastico, formulando accurata analisi circa la tipologia, l'andamento dei Reclami e Elogi pervenuti rispetto agli anni precedenti.

Un estratto del Report viene pubblicato sul sito dell'Istituto, nel rispetto della normativa sulla privacy.

## 14. Audit interni

Gli audit interni sono uno strumento aziendale per valutare che il Sistema di Gestione:

- sia conforme ai requisiti della norma
- sia conforme ai requisiti del sistema definiti dalla nostra organizzazione e riportati nella documentazione del Sistema
- sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato
- fornisca informazioni per il Riesame da parte della Direzione.

	<b>I.I.S. "A. CECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 10 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi,  Non Conformità, Azioni  Correttive e gestione del  miglioramento continuo</b>	

Gli audit interni sono pianificati dal RQ utilizzando il Md\_10 programma di audit; la frequenza minima per la verifica di ciascuna attività, è annuale; in ogni caso tiene conto dei risultati dell'analisi del contesto, della valutazione dei rischi e dei risultati degli audit precedenti, oltre che dell'andamento dei processi.

Il Md\_10 programma di audit identifica:

- il numero/anno del piano;
- il mese o settimana prevista per ogni verifica;
- il verificatore;
- le funzioni e/o i processi interessati;
- persona/e contattate.

Il RQ è responsabile di comunicare la data, le modalità ed i criteri della verifica alle persone interessate.

Per le attività svolte direttamente dal RQ, gli audit sono condotti da personale indipendente e con adeguata e comprovata competenza.

Il Verificatore, sia quando è rappresentato dal RQ, che da altro personale esterno o interno, ha la responsabilità di:

- eseguire gli audit alle persone, alla data e alla documentazione prevista sul Md\_10 programma di audit;
- condurre gli audit attraverso colloqui al personale, esaminando la documentazione relativa alle attività soggette alla verifica e confrontandola con l'attività svolta;
- verbalizzare i risultati degli audit, utilizzando il Md\_11 Rapporto di audit;
- Concordare con gli interessati le azioni necessarie ad eliminare le Non Conformità riscontrate e le loro cause, ed i relativi tempi di attuazione;
- verificare l'attuazione e l'efficacia delle Azioni predisposte entro i termini stabiliti.

I Responsabili delle Funzioni sottoposte a audit e tutte le figure coinvolte hanno il compito di:

- preparare la documentazione e quanto altro utile all'esecuzione degli audit;
- informare i collaboratori degli audit;

	<b>I.I.S. "A. CHECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 11 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi,  Non Conformità, Azioni  Correttive e gestione del  miglioramento continuo</b>	

- adottare le eventuali Azioni Correttive necessarie ad eliminare le Non Conformità rilevate e le relative cause.

#### **14.1 Requisiti per lo svolgimento degli audit interni**

Per la esecuzione degli audit interni l'azienda utilizza personale interno o esterno opportunamente addestrato e qualificato, in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- esperienza lavorativa di almeno 1 anno in azienda (solo per personale interno);
- preparazione di base accertata sulle tematiche delle norme serie UNI EN ISO 19011 e ISO 9001:2015;
- attestazione di partecipazione ad un corso di formazione sugli audit interni.

Le registrazioni relative ai requisiti stabiliti per il personale addetto agli audit interni sono conservate dalla segreteria organizzativa nella sezione dei CV dei collaboratori interni o esterni.

La scelta del personale componente il gruppo di verifica viene effettuata dalla direzione in base a criteri di indipendenza rispetto alle aree ed alle attività da sottoporre a audit.

#### **15. Informazioni documentate**

In accordo con le direttive descritte sopra, dovranno essere conservate come informazioni documentate le seguenti evidenze:

- **Md\_08\_R\_Segnalazione Reclami**
- **Md\_08\_E\_Segnalazione Elogi**
- **Md\_09\_Registro Reclami/Elogi/Non Conformità/Azioni Correttive**
- **Md\_10\_Programma di audit**
- **Md\_11\_Rapporto di audit**

Altra documentazione tecnica da conservare:

Come evidenza documentale relativa alla storia di una NC, si conservano:

- Le mail di reclamo di clienti;
- Le mail di segnalazione di non conformità ai fornitori;
- I documenti che testimoniano:

	<b>I.I.S. "A. CHECCHI"</b>  <b>Fucecchio (FI)</b>	<b>Pr_05</b> <b>Rev. 0</b>	<b>Pag. 12 a 12</b>
		<b>Gestione dei Reclami, Elogi,  Non Conformità, Azioni  Correttive e gestione del  miglioramento continuo</b>	

- Processi di variazione degli elaborati/modifiche richieste dai clienti;
- Comunicazioni con fornitori o clienti.

In relazione agli Audit, se l'audit viene svolto da consulenti esterni:

- il CV dell'auditor.