

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-ACCREDITAMENTO</b>	<b>Procedura di reclamo o segnalazione di una non- conformità (NC)</b>	<b>PR005</b>	<i>Rev.00</i>
	<b>I.I.S. PRIMO LEVI</b>		<b>UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE OPERATIVO ACCREDITAMENTO</b>	
			04.03.2021	1/4

# Procedura di reclamo o segnalazione di una non-conformità (NC)



## INDICE

1. **Scopo e campo di applicazione**
2. **Definizioni**
3. **Modalità operative**
4. **Riferimenti**
5. **Allegati**

## Stato delle revisioni

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Emissione</i>	<i>Autorizzazione</i>
00	04.03.2021	Prima emissione e distribuzione	Prof.ssa A. Viano	Prof. A. R. Toma

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-ACCREDITAMENTO</b>	<b>Procedura di reclamo o segnalazione di una non- conformità (NC)</b>	<b>PR005</b>	<i>Rev.00</i>
	<b>I.I.S. PRIMO LEVI</b>		<b>UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE OPERATIVO ACCREDITAMENTO</b>	
			04.03.2021	2/4

## 1. Scopo e campo di applicazione

Lo scopo della presente procedura è quello di:

- Definire come l'utenza sia interna sia esterna dell'IIS Primo Levi possa sporgere reclamo o segnalare una presunta non-conformità<sup>1</sup>;
- Indicare come l'IIS Primo Levi a fronte di una NC rilevata:
  - si attivi per porvi rimedio;
  - analizzi la NC e valuti se debba provvedere a inserire la NC nel documento *P6.1\_dll01 - ANALISI DEL CONTESTO E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ* e di conseguenza attivi tempestivamente piani di reazione;
- Indicare come l'IIS Primo Levi a fronte di un reclamo lo analizzi e ne dia riscontro all'utente e si attivi per ristabilire la piena fiducia e soddisfazione dell'utenza.

Questa procedura si applica ogniqualvolta venga compilato il *DP026 - MODULO RECLAMO SEGNALAZIONE NON CONFORMITÀ* sia nella sua versione cartacea per utenti esterni, sia nella sua versione digitale (*DP026\_online - MODULO RECLAMO SEGNALAZIONE NON CONFORMITÀ*) per gli utenti interni.

## 2. Definizioni

Si mantengono valide quelle riportate nel manuale della qualità (*Manuale SGQ - I.I.S. Primo Levi*), cui tuttavia si aggiungono le definizioni di:

- **Non-conformità (NC)** = il non soddisfacimento di requisiti relativi all'adeguatezza dei servizi, del Sistema di Gestione per la Qualità e i reclami degli utenti dell'istituto scolastico (sia interni, come gli studenti e i dipendenti), sia esterni (come le famiglie, ecc.)
- **Reclamo** = domanda con la quale si chiede il riesame di un'azione intrapresa dall'istituto scolastico e che si ritiene lesiva dei propri diritti o irregolare.

## 3. Modalità operative

CHI	FA CHE COSA	IN QUALE CONTESTO
L'utente interno dell'IIS Primo Levi dotato di account GSuite dell'istituto (nome.cognome@primolevitorino.it): studenti, docenti, ATA.	1. Compila il <i>DP026_online - Modulo reclamo/segnalazione non conformità</i> .	Qualora voglia presentare reclamo (selezionando nel modulo la voce "propone reclamo") o segnalare una possibile NC (selezionando nel modulo la voce "segnala possibile non conformità").
L'utente esterno dell'IIS Primo Levi, non dotato di account GSuite dell'istituto (es. genitori, formatori esterni, ospiti, ecc.).	2. Compila debitamente il <i>DP026 - Modulo reclamo/segnalazione non conformità</i> 3. Invia il predetto modulo, debitamente firmato, via email all'indirizzo <a href="mailto:sgq@primolevitorino.it">sgq@primolevitorino.it</a>	Qualora voglia presentare reclamo (selezionando nel modulo la voce "propone reclamo") o segnalare una

<sup>1</sup> Di seguito, semplicemente "NC".

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-ACCREDITAMENTO</b>	<b>Procedura di reclamo o segnalazione di una non- conformità (NC)</b>	<b>PR005</b>	<i>Rev.00</i>
	<b>I.I.S. PRIMO LEVI</b>		<b>UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE OPERATIVO ACCREDITAMENTO</b>	
			04.03.2021	3/4

		possibile NC (selezionando nel modulo la voce "segnala possibile non conformità").
RGQ	<p>4. Letto il reclamo, lo inoltra via email a chi di competenza, a seconda del contenuto del reclamo stesso, mettendo sempre in copia-conoscenza il DS, perché ne sia a propria volta informato.</p> <p><u>oppure</u></p> <p>5. Letta la segnalazione di NC la inoltra via email al DS, perché ne sia a propria volta informato.</p>	Ogniqualevolta riceva un reclamo/una segnalazione NC tramite gli appositi moduli.
<u>In caso di reclamo:</u> Il dipendente cui compete il reclamo (D, DS, ATA, ecc.)	<p>6. Decide circa la soluzione da adottare e ne dà comunicazione via email a chi ha svolto il reclamo, mettendo in copia-conoscenza anche il DS.</p> <p>7. Stampa sia l'email di reclamo ricevuta dal RGQ sia l'email di risposta al reclamo inviata all'utente e fa protocollare il tutto.</p>	Ogniqualevolta riceva un reclamo su quanto gli compete.
Ufficio Protocollo	8. Protocolla il reclamo e la relativa risposta ricevuti dal dipendente e lo inserisce nell'apposito <i>Registro dei reclami/segnalazioni NC</i> (archiviazione).	Ogniqualevolta ne riceva incarico dal dipendente che se n'è occupato.
<u>In caso di segnalazione NC:</u> il RGQ e il DS	<p>9. Si confrontano sulla NC segnalata al fine di stabilire:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. se essa sussista;</li> <li>b. se essa vada inserita nel <i>P6.1_all01 - ANALISI DEL CONTESTO E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ</i>, con relativa valutazione delle azioni di ampio respiro da intraprendere qualora la NC costituisca un possibile rischio per l'IIS Primo Levi;</li> <li>c. eventualmente prende contatti con chi ha effettuato la segnalazione per ulteriori chiarimenti;</li> <li>d. in base alla valutazione effettuata, se la segnalazione viene accolta ne danno</li> </ol>	

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-ACCREDITAMENTO</b>	<b>Procedura di reclamo o segnalazione di una non- conformità (NC)</b>	<b>PR005</b>	<i>Rev.00</i>
	<b>I.I.S. PRIMO LEVI</b>		<b>UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE OPERATIVO ACCREDITAMENTO</b>	
			04.03.2021	4/4

	<p>riscontro alla comunità scolastica nella modalità che verrà ritenuta più corretta di volta in volta (es. aggiornamento SGQ, attivazione nuova procedura, creazione nuovo modulo, ecc.</p> <p>10. Compilano l'apposita sezione "A CURA DEL DS (SOLO PER LE SEGNAZIONI DI NC)" del <i>DP026 - MODULO RECLAMO SEGNALAZIONE NON CONFORMITÀ</i>, stampano la segnalazione NC ricevuta (sia cartacea sia digitale; NB: per le segnalazioni avvenute in modalità digitale, si stampa solo p. 2 del suddetto modulo);</p> <p>11. fanno protocollare il tutto.</p>	
Ufficio Protocollo	<p>12. Protocolla la segnalazione NC e il relativo provvedimento preso e lo inserisce nell'apposito <i>Registro dei reclami/segnalazioni NC</i> (archiviazione).</p>	Ogniqualvolta ne riceva incarico dal DS o RGQ

#### 4. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2015 – punto 10.1

#### 5. Allegati

- DP026 - MODULO RECLAMO SEGNALAZIONE NON CONFORMITÀ
- DP026\_online - MODULO RECLAMO/SEGNALAZIONE NON CONFORMITÀ