

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "VICO DE VIVO" SAIS07100N – AGROPOLI (SA)	

Agli Utenti e alle Parti interessate
Al personale docente
Al personale ATA

Atti
Al Sito Web

OGGETTO: Gestione dei reclami – modalità operativa

All'interno del Sistema di Gestione della Qualità per la Formazione Marittima, il **reclamo** costituisce la comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, attraverso cui la parte interessata porta a conoscenza delle Direzioni un evento/risultato/fatto che, senza necessità per la parte di indicare il riferimento di non conformità con uno dei requisiti del SGQ, dà immediata percezione della incidenza con i requisiti del SGQ.

A seguito di ponderata analisi con riferimento alle potenziali NC denunciate e allo stato di attuazione dei processi del SGQ, il **reclamo** può essere classificato come:

Reclamo Accettato: reclamo presentato ed analizzato con riferimento alle potenziali NC denunciate e allo stato di attuazione dei processi del SGQ, la cui analisi dà evidenza circa l'effettiva insorgenza della NC. Il Reclamo accettato attiva la procedura di trattamento incluse le attività di comunicazione al proponente.

Reclamo Rigettato: reclamo presentato ed analizzato con riferimento alle potenziali NC denunciate e allo stato di attuazione dei processi del SGQ, la cui analisi non dà evidenza della difformità tra quanto pianificato e quanto realizzato, oppure evidenzia casi di incompetenza dell'Organizzazione in relazione ai contenuti. Questo tipo di reclamo non attiva la procedura di trattamento non essendo necessarie azioni correttive. L'esito della valutazione del reclamo (rigetto) è comunicato al proponente, entro il termine che ciascuna Direzione individua, con l'indicazione della motivazione di rigetto. Il rigetto comporta il venire meno o il mancato riconoscimento di un diritto/interesse legittimo vantato dal proponente, per cui le Direzioni hanno l'obbligo di comunicare contestualmente a quale autorità il reclamo può essere proposto, secondo la normativa vigente (ricorso amministrativo o giurisdizionale) indicando i termini di presentazione.

Ricezione del reclamo

Il reclamo può essere ricevuto in qualsiasi forma, anche verbale, ma è preferibile che venga presentato attraverso la Scheda Reclamo MOD GQ 03/10.01 allegata al presente avviso.

Valutazione ed analisi del reclamo

Il RSGQ valuta il reclamo, e se ritenuto sussistere la NC, provvede alle attività operative per la risoluzione dello stesso. L'attivazione delle attività di reclamo può generare l'apertura di NC da gestire in conformità alla procedura specifica.

L'esito della valutazione del reclamo viene comunicato al proponente attraverso la stessa Scheda Reclamo presentata.

Comunicazioni con il proponente il reclamo

Il RSGQ, nella gestione del trattamento del reclamo, tiene informato il proponente dello stato di avanzamento della valutazione e trattamento del reclamo attraverso comunicazioni scritte. Le modalità di comunicazione al soggetto sono attuate esclusivamente se lo stesso presenta un reclamo previa sua identificazione.

Si prevede altresì la pubblicazione periodica, nella sezione SGQ del sito istituzionale, delle NC rilevate a seguito dei reclami presentati e delle relative attività poste in essere per la risoluzione delle stesse, e delle eventuali Azioni Correttive adottate.

Chiusura del reclamo

Sviluppate tutte le fasi del trattamento del reclamo, alla chiusura dello stesso viene inviata comunicazione formale al proponente, se non anonimo, di "avvenuta risoluzione" indicando gli elementi di valutazione che hanno condotto all'accoglimento o al rigetto e la connessa motivazione.

Apertura Azione Correttiva

Qualora dalla gestione del reclamo emergesse la necessità di attivare una Azione Correttiva si procede come descritto al paragrafo 5.2 della PGD_PGI 10.01 NC_AC 21 10

Il reclamo rappresenta un importante strumento per il miglioramento del sistema, pertanto nell'ottica di una piena collaborazione nell'attuazione del SGQ, il personale in indirizzo viene invitato a segnalare disguidi e disservizi eventualmente rilevati.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Dott.^{ssa} *Teresa Pane*

Firma autografa omessa ai sensi
dell'art. 3 del D. Lgs. n. 39/1993