

SCUOLA DELL'INFANZIA E PRIMARIA "NOSTRA SIGNORA DEL S. ROSARIO"
Via Salvo D'Acquisto, 3 – Cava de' Tirreni (SA).

SPAZIO RISERVATO ALL'AREA COMPETENTE PER LA RISPOSTA

AZIONE CORRETTIVA

EVENTUALE DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

SI

NO

DATA

IL RESPONSABILE DEL PROCESSO

RISPOSTA FORNITA ALL'UTENTE DA _____

DATA

IL RESPONSABILE QUALITÀ

EFFICACIA DELL'AZIONE CORRETTIVA

EVENTUALE DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

SI

NO

DATA

IL RESPONSABILE DI PROCESSO

SPAZIO RISERVATO ALL'AREA QUALITÀ

CLASSIFICAZIONE DELLA COMUNICAZIONE

CAMPO _____

CODICE _____

DATA DI CHIUSURA

ISTRUZIONI PER L'USO

Il modulo è diviso in quattro sezioni:

- uno spazio di compilazione da parte della Direzione che riceve
- uno spazio di compilazione dell'utente
- uno spazio di compilazione del responsabile del trattamento
- e infine uno spazio per l'area Qualità

Chi usa il modulo

- Genitore / tutore
- Docente
- Non docente

Chi è il destinatario del modulo

La Direzione scolastica competente in base all'ordine di scuola frequentato dall'alunno o dall'alunna.

La Direzione generale se si ritiene che il fatto sia di competenza non specifica della singola Direzione scolastica, vale dire sia un fatto che riguardi i servizi non didattici.

Come si consegna

I mezzi per far pervenire il modulo sono indicati nella sezione dell'utente e sono:

- per posta cartacea
- per posta elettronica
- per tramite fax
- per consegna personale alla Direzione competente

All'utente si chiede di:

- a) indicare il motivo della segnalazione con una crocetta nel campo a fondo grigio:
 - Segnalazione di merito
 - Suggerimento per il miglioramento
 - Richiesta di chiarimenti
 - Reclamo per non soddisfazione;
- b) descrivere il fatto documentandolo con riferimenti ai soggetti coinvolti e con eventuali allegati
- c) riportare il proprio nominativo, i dati anagrafici e i recapiti richiesti
- d) firmare.

Nel caso di invio del modulo per posta elettronica, in sostituzione della firma autografa, varrà l'indirizzo di posta per identificare l'utente.

La mancata identificazione del proponente, come indicato sul modulo, costituirà elemento decisivo per il rifiuto della segnalazione.

Alla Direzione generale e alle Direzioni scolastiche si chiede di:

- a) protocollare e registrare la segnalazione
- b) notificare per telefono o posta elettronica il ricevimento della segnalazione nel caso in cui non sia stata consegnata personalmente al Dirigente
- c) verificare le responsabilità e trattare direttamente o delegare il trattamento della segnalazione a un proprio collaboratore
- d) rispondere al segnalante entro 15 giorni dalla data di registrazione.

La segnalazione si intende chiusa nel caso di accettazione piena della decisione da parte dell'utente. In caso di non soddisfazione, il Dirigente competente deve spiegare la decisione presa fornendo maggiori dettagli, continuare a monitorare il processo e concordare, se possibile, eventuali azioni alternative.