

SUGGERIMENTI - RECLAMI - LODI

L'istituto di Istruzione superiore "Marconi" garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Ogni utente ha il diritto di porre suggerimenti circa il miglioramento del servizio offerto dalla struttura scolastica.

I differenti servizi devono tenere in considerazione tali suggerimenti in quanto costituiscono un sistema efficace e rapido per conoscere la percezione di qualità dell'utenza e migliorare l'erogazione delle proprie prestazioni.

Ogni utente ha il diritto di porre reclami, che devono essere sollecitamente esaminati dalla struttura scolastica, ed ha il diritto di essere informato sull'esito degli stessi.

Le lodi, come i suggerimenti, costituiscono un sistema rapido ed efficace per misurare la qualità delle prestazioni erogate e nello stesso tempo sono un'attestazione di merito per i professionisti che operano all'interno dell'Istituto.

Il modulo MO 436 suggerimenti - reclami - lodi può essere ritirato presso la segreteria alunni o scaricato dal sito dell'istituto: www.marconitortona.it.

É possibile riconsegnarlo presso: Dirigente Scolastico, Direttore dei Servizi Amministrativi, Responsabile di Sede, responsabile Ufficio Tecnico o responsabile sistema gestione qualità oppure inviato per posta elettronica all'indirizzo e-mail: ismarconi@tor.it

Non possono essere accettati moduli anonimi o privi della compilazione dei dati anagrafici e del consenso al trattamento dei dati personali (DLg.vo 196/03).

Tortona, 21/11/2005

Il Dirigente Scolastico
Carlo Arzani
