



ITC E. TOSI

PR 07.02 ASSISTENZA AL CLIENTE/UTENTE

**MOD
07.02.50**

A. Barlocco		30 gennaio 2012	New	Nuova edizione
M. Spriano		9 ottobre 2008		
Preparato	Approvato	Data	Edizione/Rev	Modifiche effettuate

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 07.02	New 30/01/12		Assistenza cliente/utente	1/2

1. OBIETTIVO

Assistere il Cliente/Utente nella scelta dei percorsi didattici da seguire ed assicurare la soluzione delle problematiche emerse nel corso dell'erogazione del servizio formativo.

2. GENERALITA'

2.1. L'assistenza al Cliente/Utente si sviluppa generalmente su due fronti temporalmente diversi:

- a) offerta dei possibili percorsi didattici sviluppati dall'Istituto sulla base dei requisiti percepiti dal Sistema cliente
- b) soluzione di ogni problematica eventualmente emersa nel corso dell'erogazione del servizio formativo concordato.

2.2. Lo sviluppo di quanto indicato al paragrafo 2.1 punto a) trova applicazione nelle procedure PR. 07.01 "Definizione accordo formativo" e PR 07.09 "Progettazione offerta formativa".

2.3. Le informazioni relative alle problematiche riguardanti il servizio erogato sono raccolte per lo studio delle cause e la definizione delle relative azioni correttive. Le informazioni possono pervenire:

- dal cliente/utente
- da indagine conoscitiva effettuata dall'Istituto. PR 08.05

3. RESPONSABILITA'

3.1. Ente ricevente la segnalazione di problematiche emerse nell'erogazione del servizio. Informa Qualità tramite copia della documentazione ricevuta e/o riportando il tutto modello MOD 07.02.50 Reclami cliente

3.2. Qualità analizza con l'Ente coinvolto dalla problematica la validità della segnalazione ricevuta.

3.3. Ente coinvolto qualora venga accertata la validità della segnalazione, interviene direttamente al proprio interno se la soluzione è di propria responsabilità, emette e completa il modello MOD 08.03.50 Modello di Non Conformità inviandolo completo a Qualità.

3.4. Qualità affianca l'Ente coinvolto negli aspetti di competenza, registra le problematiche insorte e tiene aggiornata la Direzione, sia sullo stato che l'evolversi di quanto verificatosi.

3.5. Qualità archivia tutta la documentazione come previsto nelle PR 04.02 e PR 04.03 e ne porta il contenuto all'attenzione del riesame della Direzione PR 05.05.

4. CIRCOSTANZE SPECIALI

N.N.

Documenti collegati

- MOD 07.02.50 Reclami cliente/utente
- MOD 08.03.50 Modello di non conformità MNC

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 07.02	New 30/01/12		Assistenza cliente/utente	2/2