



# Procedura

## *Certificazione all'utenza*

**Copia n°:** \_\_\_\_\_

**Assegnata a:** \_\_\_\_\_

**Funzione/società:** \_\_\_\_\_

**Data consegna:** \_\_\_\_\_

N. B.: Questo documento è di esclusiva proprietà di Istituto Cavanis Collegio Canova di Possagno e non può essere riprodotto in alcun modo e/o divulgato a terzi senza autorizzazione scritta da parte del Dirigente.

Questo documento può subire modifiche e/o aggiornamenti; è pertanto importante che gli utenti dello stesso si accertino di essere in possesso dell'ultima edizione.

Preparato da : \_\_\_\_\_

Verificato da: \_\_\_\_\_

Approvato da: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Emesso, distribuito e archiviato da: \_\_\_\_\_



## Indice del documento

- [1. Scopo](#)
- [2. Campo di applicazione](#)
- [3. Procedura](#)
  - [3.1 Responsabilità](#)
  - [3.2 Predisposizione modulistica](#)
  - [3.3 Accettazione richieste](#)
  - [3.4 Ricerca dati in archivio](#)
  - [3.4 Preparazione certificato](#)
  - [3.6 Consegna certificato](#)
- [4. PER IL RILASCIO DI CERTIFICATI AL PERSONALE INTERNO](#)
  - [4.1 Responsabilità](#)
  - [4.2 Accettazione richiesta](#)
  - [4.3 Ricerca dati in archivio](#)
  - [4.4 Preparazione certificato](#)
  - [4.5 Registrazione della preparazione del certificato](#)
  - [4.6 Consegna del certificato](#)
- [5. Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi](#)
- [6. Monitoraggio e misurazione del servizio](#)
- [7. Archiviazione delle registrazioni](#)
- [8. LISTA DELLE REVISIONI](#)



**RIFERIMENTI:**

UNI EN ISO: 9001:2008 – Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

CARTA DEI SERVIZI

POF

**ALLEGATI:**

MOD.RIC.CERT - MODULO RICHIESTA CERTIFICATI

FASCICOLO PERSONALE DEL RICHIEDENTE

REGISTRO RILASCIO CERTIFICATI

TAB.INDICATORI



## 1. Scopo

Lo scopo della procedura è quello di definire attività, responsabilità, modalità di esecuzione, controlli da effettuare e la documentazione che deve essere prodotta per la gestione dei processi necessari per l'erogazione del prodotto/servizio "Rilascio Certificati all'utenza" al fine di garantire le sue caratteristiche riportate sui documenti istituzionali (POF, Carta dei servizi, Regolamento, ecc.) e consentirne, attraverso il monitoraggio e la misurazione, la valutazione dell'efficienza ed efficacia e l'erogazione del servizio "Rilascio certificati al personale interno" e consentirne, attraverso il monitoraggio e la misurazione, la valutazione dell'efficienza ed efficacia.

## 2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le certificazioni richieste dall'utenza dell'Istituto Cavanis Collegio Canova di Possagno.

## 3. Procedura

Le caratteristiche del servizio sono riportate nel POF, Carta dei servizi.

### 3.1 Responsabilità

La responsabilità della presente procedura è del Dirigente con la collaborazione del personale della Segreteria Didattica.

## PER LA CERTIFICAZIONE ALL'UTENZA

### 3.2 Predisposizione modulistica

Il personale della Segreteria Didattica controlla periodicamente che sia disponibile la modulistica necessaria per la richiesta di certificati (**MOD.RIC.CERT - Modulo richiesta certificati**)

### 3.3 Accettazione richieste

Il personale della Segreteria Didattica, nell'orario di sportello previsto (vedi POF e Carta dei Servizi), consegna ai richiedenti il modulo di richiesta certificati. Al momento della consegna controlla che il modulo sia compilato correttamente, lo ritira e lo inserisce nell'apposita cartelletta per le richieste di certificati.

### 3.4 Ricerca dati in archivio

Il personale della Segreteria Didattica ricerca i dati nel FASCICOLO PERSONALE DEL RICHIEDENTE.

### 3.4 Preparazione certificato

Il personale della Segreteria Didattica compila il certificato a macchina/computer. L'incaricato del



servizio di segreteria controlla la correttezza del certificato. Evidenza del controllo avvenuto è la firma del Preside competente su ogni certificato preparato.

L'assistente amministrativo inserisce i certificati firmati dal Preside competente in un'apposita cartelletta per la consegna al richiedente.

### 3.6 Consegna certificato

Il personale della Segreteria Didattica consegna il certificato allo sportello entro 3 giorni dalla richiesta.

L'evidenza della consegna del certificato richiesto è la firma del richiedente sul **REGISTRO RILASCIO CERTIFICATI**. Tale registro contiene le seguenti informazioni:

- Numero d'ordine
- Cognome e nome del richiedente
- Luogo e data di nascita
- Natura del certificato
- Data di rilascio
- Firma per ricevuta.

## 4. PER IL RILASCIO DI CERTIFICATI AL PERSONALE INTERNO

### 4.1 Responsabilità

La responsabilità della presente procedura è del Dirigente con il supporto della segreteria.

### 4.2 Accettazione richiesta

L'assistente amministrativo accoglie le richieste di rilascio certificati dalla persona interessata, sia direttamente via telefono, via fax o per email.

### 4.3 Ricerca dati in archivio

L'assistente amministrativo ricerca i dati del richiedente nell'**Archivio personale** presente presso la segreteria.

### 4.4 Preparazione certificato

L'assistente amministrativo prepara il certificato **MODULO DI SERVIZIO** eventualmente servendosi dei **Fogli presenze mensili** se viene richiesto uno specifico certificato sullo stato di servizio; verifica la correttezza dei dati inseriti nel certificato e l'avvenuto controllo è evidenziato dall'inserimento del numero progressivo del registro dei certificati. Sottopone il certificato così verificato al D che lo firma a evidenza della sua approvazione al rilascio.

### 4.5 Registrazione della preparazione del certificato



L'assistente amministrativo, sulla base delle informazioni riportate annualmente sul **modello 158 (programma informatico)**, prepara il certificato di servizio dell'interessato.

#### **4.6 Consegna del certificato**

L'assistente amministrativo consegna il certificato direttamente al richiedente che firma per ricevuta sul **REGISTRO DEI CERTIFICATI** o lo spedisce via posta entro 5 giorni come è previsto dal POF in vigore.

#### **5. Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi**

Chiunque rilevi, durante l'erogazione del servizio, una situazione di non conformità rispetto alle specifiche di erogazione qui riportate sia nella fase di programmazione che di attuazione, si comporta come indicato nella PR0805 – Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi e, in particolare, avvisa la segreteria, per le decisioni in merito al suo "trattamento".

Analogamente in presenza di non conformità di prodotto/servizio: in questo caso le specifiche di riferimento sono riportate nei documenti istituzionali (POF, Carta dei servizi, Regolamento, ecc.)

#### **6. Monitoraggio e misurazione del servizio**

La gestione del processo di "assegnazione incarichi" è monitorata e misurata attraverso l'analisi di indicatori numerici riportati nella **TAB.INDICATORI**.

La modalità di: raccolta dei dati, tabulazione con misurazione dell'indicatore e le condizioni di accettabilità sono riportate, unitamente a quelle definite per gli altri servizi, in una specifica procedura (vedi procedura PR0804 – Monitoraggio e misurazione: processi e prodotti/servizi).

La responsabilità di tali misurazioni sono della SD per quanto riguarda la raccolta dati e del Responsabile Gestione Qualità (RGQ) per la loro elaborazione.

#### **7. Archiviazione delle registrazioni**

Tutte le registrazioni comprensive dei dati di monitoraggio e delle misurazioni degli indicatori del servizio erogato, sono archiviati secondo i principi della PR0402 – Tenuta sotto controllo delle registrazioni.



## 8. LISTA DELLE REVISIONI

Revisione N°	Data	Descrizione delle modifiche
0	31/01/2005	Prima emissione
1	31/01/2010	Sono state accorpate le procedure "Rilascio certificati all'utenza" con rilascio certificati al personale interno".