

- [ ] Manuale di gestione
- [x] Procedure
- [ ] Modulistica ed extra

GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' | **PSQ 012**

Organizzazione

Istituto "Giulio Natta"
Via Europa, 15, 24125 Bergamo BG
035 319376
Email: info@nattabg.it
Pec: bgis03200c@pec.istruzione.it

Procedure Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Procedure del sistema di gestione qualità

Master	√
Copia controllata	√
Copia non controllata	×
Numero della copia	01

Emissione DG	Data		Firma	
Approvazione DG	Data		Firma	

Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
00	*28/03/2018*	Prima emissione	Vincenzo Fabio Lauricella

Indice generale della sezione

Procedure del sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001:2015

1	Scopo
2	Campo DI applicazione
3	Responsabilità
4	Modalità operative
4.1	Registrazione delle non conformità/dei reclami
4.2	Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive
4.3	Azioni correttive
4.4	Gestione delle non conformità/dei reclami

GESTIONE DELLE NON CONFORMITA’ — PSQ 012

1 SCOPO

Questa procedura definisce le modalità per rilevare in modo puntuale i fattori che hanno, o possono avere ripercussioni negative sia sul livello di servizio richiesto che sull’efficienza dei processi interni.

Descrive inoltre le modalità adottate per garantire che le non conformità (NC) vengano individuate, registrate e risolte

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica alla gestione di tutte le non conformità rilevate durante lo svolgimento dei processi dell’Istituto.

A questo proposito è stato predisposto qui di seguito un elenco delle non conformità più ricorrenti.

Essa è inoltre applicabile ai reclami, la cui gestione è assimilabile a quella delle non conformità.

3. RESPONSABILITA' (R = Responsabile; C = Coinvolto)

	DIRIGENTE SCOLASTICO	DSGA/ RESPONSABILE U.T.	RESPONSABILE SISTEMA Q.	GRUPPO AUDITOR/ COMMISSIONE QUALITA’	RESPONSABILE DEL PROCESSO (COORDINATORI PROGETTI, SERVIZI, LABORATORI, ATTIVITÀ ECC.)
Segnalazione non conformità	C	C	R	R	C
Registrazione non conformità segnalata			R		
Invio nota scritta di non conformità ai fornitori di servizi didattici	R	C			
Invio nota scritta di non conformità ai fornitori di beni/servizi non didattici	R	C			
Annotazione di non conformità del fornitore	C	R	C		
Primo intervento per la soluzione delle non conformità			R		R
Verifica e rielaborazione moduli di segnalazione non conformità			R	C	
Analisi cause di non conformità e definizione azioni correttive	C	C	R	C	C

Individuazione di Gruppo di lavoro per l'analisi di non conformità gravi	R		C		C
Archiviazione moduli di segnalazione non conformità			R		

4. PROCEDURA

4.1 Registrazione delle non conformità/dei reclami

La registrazione può riportare i casi individuati come possibili situazioni di non conformità. Tale elenco può essere oggetto di revisione e aggiornamento in base alla casistica.

Quando qualcuno rileva una forma di disservizio lo segnala tempestivamente al Responsabile di Gestione. A tal fine registra in un apposito modulo (mod.1 psq012 segnalazione delle non conformità)

- Tipologia del disservizio
- Persone che hanno subito il disservizio (studenti, docenti, personale esterno, ecc.);
- Data;
- Luogo (sede, aula o altro luogo).

Il modulo così compilato viene consegnato alla Segreteria della scuola, che provvederà alla sua annotazione su un apposito registro e lo trasmetterà al Responsabile di Gestione del Servizio.

I reclami possono essere espressi anche in forma telefonica o mediante fax e posta elettronica.

La registrazione del reclamo tramite telefono è effettuata dal ricevente.

L'elenco dei Responsabile di Gestione viene reso pubblico in modo che tutti siano in grado di conoscerlo.

Non appena ricevuta una segnalazione, il Responsabile di Gestione adotta tutte le soluzioni idonee per ripristinare la situazione di normalità nel più breve tempo possibile e, se necessario, richiede la collaborazione di chiunque possa velocizzare la normalizzazione.

Se la segnalazione avviene tramite il mod.1 psq012 il Responsabile registra nel modulo:

- Le cause del disservizio
- Eventuali provvedimenti di primo intervento assunti,
- Le azioni correttive messe in atto per eliminare le cause del disservizio.

Quando la segnalazione perviene in forma di reclamo scritto, il Responsabile di Gestione fornisce una risposta scritta al segnalatore, in un tempo congruo rispetto alla tipologia del reclamo, indicando le azioni di massima che si intendono realizzare.

Quando il disservizio dipende da un fornitore esterno il Dirigente Scolastico o il DSGA, a seconda che si tratti rispettivamente di servizi didattici oppure di fornitura di beni e servizi di altro genere, inviano una nota scritta al fornitore, mentre una copia del modulo di registrazione della non conformità viene inviato al Direttore dei Servizi Generali Amministrativi perché la gestisca secondo quanto descritto nella procedura PSQ 005 gestione acquisti-fornitori.

I moduli di segnalazione delle non conformità, alla fine del trattamento del disservizio, vengono trasmessi al Responsabile Sistema Qualità che li vista, e ne fa un elenco (mod.2 psq012) e li utilizza per procedere ad un'analisi più approfondita circa le cause/risoluzione del problema.

4.2 Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive

Nella fase di analisi delle cause che hanno prodotto il disservizio il Responsabile Sistema Qualità, coinvolgendo eventualmente il Dirigente Scolastico o Direttore dei Servizi Generali Amministrativi, coinvolge tutte le persone che hanno responsabilità inerenti lo svolgimento del processo che ha prodotto il disservizio o che comunque possono contribuire a questa fase.

Le cause identificate vengono riportate sul modulo e costituiscono la base per l'individuazione delle azioni correttive.

Periodicamente il Responsabile Sistema Qualità verifica i moduli di segnalazione, li elabora e li presenta durante le riunioni periodiche per il Riesame della Qualità allo scopo di individuare Azioni Correttive di medio/lungo termine necessarie al miglioramento delle prestazioni interne/esterne.

Quando, in seguito all'analisi periodica delle Non Conformità più ricorrenti, emergono problemi di una certa complessità, il Dirigente Scolastico può decidere di creare un gruppo di lavoro che li analizzi a fondo e presenti, nell'arco di un periodo di tempo prestabilito, alcune proposte per la soluzione in una logica preventiva del problema.

A completamento del ciclo descritto, il modulo compilato viene archiviato a cura del Responsabile Sistema Qualità nell'archivio del Sistema Qualità e conservato per almeno tre anni.

4.3 Azioni correttive

Il responsabile del servizio mette in atto le azioni correttive e le registra sul modulo di segnalazione del disservizio (mod.1 psq012).

4.4 Gestione delle non conformità/dei reclami

I reclami, espressi in forma orale, telefonica, scritta, mediante fax o posta elettronica, vengono registrati e gestiti secondo quanto illustrato nei paragrafi precedenti 4.1 e 4.2.

ELENCO NON CONFORMITÀ RICORRENTI/ASSEGNAZIONE RESPONSABILITA'

NON CONFORMITÀ/RECLAMI DA STUDENTE/GENITORE	RESPONSABILITÀ DI GESTIONE
Didattica	
Vigilanza su studente/sicurezza	Vicario del DS
Difficoltà di contatto con docente/Dirigente Scolastico	Dirigente Scolastico
Problemi didattici	Dirigente Scolastico
Rapporti interpersonali docenti/studenti	Dirigente scolastico
Attività di recupero/sostegno	Coord. Interventi Recuper- IDEI
Comportamento docente	Dirigente Scolastico
Situazione docente assente	Vicario del DS
Altro	
Organizzazione interna	
Comunicazione tardiva /non pervenuta nelle varie sedi dell'Istituto	Vicario del DS
Organizzazione visite guidate/viaggi di istruzione	Responsabile viaggi
Comportamento scorretto del personale non docente	D.S.G.A.
Altro	
Pulizie	D.S.G.A.
Riscaldamento	Ufficio Tenico
Trasporti	Vicario del DS
Attrezzature di laboratorio non funzionanti	Responsabile di laboratorio
Attrezzature non funzionanti	Resp. manutenzione (Ufficio Tecnico)

GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

PSQ 012

NON CONFORMITÀ/ RECLAMI DA DOCENTE /DIRIGENTE SCOLASTICO	RESPONSABILITÀ DI GESTIONE
Organizzazione interna	
	Vicario del DS
	Vicario del DS
Orario delle lezioni/supplenze	Dirigente scolastico
Orari/programmazione riunioni Programmi/contenuti	Dirigente scolastico
Attività di formazione/aggiornamento Informazioni/comunicazione interna	Dirigente scolastico
Tempi di attesa lunghi nella consegna documenti	D.S.G.A.
Materiale non rispondente alle specifiche richieste	Ufficio Tecnico.
Comportamento studente nelle zone collettive	Dirigente scolastico
Altro	
Strutture interne	
Riscaldamento Pulizie	Ufficio Tecnico D.S.G.A.
Manutenzione	Responsabile manutenzione (Ufficio Tecnico)
Attrezzature non funzionanti	Responsabile manutenzione (Ufficio Tecnico)
Attrezzatura didattica non funzionante nei laboratori	Assistente tecnico
NON CONFORMITÀ/ RECLAMI DA ALTRI	**RESPONSABILITÀ DI GESTIONE**
Pulizia	DSGA
Comportamento studenti	Dirigente scolastico
Su Fornitori	
Materiale non rispondente all'ordine	Ufficio Tecnico
Ritardo consegna/non rispetto dei tempi	Ufficio Tecnico
Modifica prezzi	Ufficio Tecnico
Non rispetto del contratto/capitolato	Ufficio Tecnico