GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSO
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONE
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. ALLEGATI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/05/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

1.SCOPO.

Lo scopo delle presente procedura è definire le modalità per rilevare in modo puntuale i fattori che hanno, o possono avere, ripercussioni negative sia sul livello di servizio offerto dall' Istituto Comprensivo Statale "Leonardo da Vinci che sull'efficienza dei processi interni e pertanto di descrivere le modalità adottate per garantire che le non conformità (NC) segnalate attraverso i reclami interni /esterni vengano individuate, documentate e risolte e abbiano tempestiva ed esauriente risposta.

La modalità di gestione delle non conformità rappresentano elemento in ingresso per la stesura del Rapporto di AutoValutazione (RAV) e del Piano di Miglioramento.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura è applicabile alla gestione di tutte le non conformità rilevate durante lo svolgimento dei processi dell'Istituto, nonché alle non conformità evidenziate in tutti i servizi erogati sia in fase di accettazione che durante il loro utilizzo.

Non rientrano nel campo di questa procedura le eventuali non conformità relative all'aspetto didattico e formativo delle attività della scuola, il cui monitoraggio e le cui azioni correttive sono definite dalla Procedura PCAD ("Pianificazione e controllo dell'attività didattica")

La stessa procedura è inoltre applicabile sia ai reclami dei portatori di interesse interni (reclami interni) che dei portatori di interesse esterni (reclami esterni).

3. RESPONSABILITÀ.

Ogni componente dell'organizzazione ha il compito di segnalare tutte le non conformità/reclami rilevati durante lo svolgimento delle sue funzioni e di collaborare attivamente alla loro risoluzione. La responsabilità di gestione delle non conformità/reclami intesa come individuazione del primo intervento da attuare nel più breve tempo possibile, è indicata nella tabella al paragrafo 4 per tipologia di non conformità/disservizio/reclamo.

La responsabilità dell'analisi delle cause e definizione delle azioni correttive è del RQS, con la supervisione del DS, che può avvalersi della collaborazione di tutte le parti/responsabili interessati.

Il RQS ha inoltre il compito di archiviare tutti i rapporti di non conformità/reclami e di fornire una sintesi di queste al Gruppo di Autovalutazione durante le periodiche riunioni per il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, perché individui le necessarie azioni di miglioramento

4. DESCRIZIONE DELLA ATTIVITÀ

Riguardo alle attività didattiche le non conformità rilevate nella qualità del processo di apprendimento, rispetto agli obiettivi fissati nelle programmazioni, sono prese in considerazione dal

Consiglio di Classe/interclasse e, se di competenza, dal Collegio dei Docenti. Le modalità di attivazione di interventi di recupero sono definiti secondo criteri condivisi dagli OOCC.
Le registrazioni delle modalità di trattamento delle non conformità e delle verifiche di efficacia sono riportate nei verbali dei Consigli di classe.
In relazione alle anomalie o disservizi legati alle infrastrutture, agli ambienti, la cui gestione è di competenza dell'Amministrazione comunale (infissi, intelaiature, impianti idrici ed elettrici, muratura, servizio di riscaldamento, collegamenti telefonici, etc.), i responsabili di plesso sono tenuti a denunciare per iscritto il disservizio e la non conformità al DS (o nel caso al DSGA) e all'Amministrazione Comunale.
I reclami degli utenti e delle parti interessate sono trasmessi al DS mediante la segreteria, che individua la figura competente per la loro raccolta e inserimento nel registro delle non conformità e dei reclami. La gestione dei reclami avviene secondo le determinazioni del DS, nel rispetto delle competenze funzionali dei vari operatori della scuola. Il RQ prende visione di tutti i reclami presentati fatta salva la privacy dove di competenza.

Nel Modulo di "Registrazione non conformità/reclamo" è indicato :

- descrizione della non conformità/reclamo
- parti che hanno subito il disservizio (alunni, docenti, personale esterno, ecc.)
- data
- persona che ha segnalato la non conformità
- possibili cause
- eventuali enti interessati

Il DS/Responsabile coinvolto procede quindi tempestivamente alla ricerca di tutte le possibili soluzioni necessarie a recuperare eventuali disservizi e a ripristinare la situazione di normalità nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre quindici giorni, richiedendo, se necessario, la collaborazione di chiunque possa rendere più veloce ed efficace l'attuazione delle azioni correttive.
Le soluzioni di primo intervento adottate vengono sempre riportate nel Modulo "Registrazione non conformità/reclamo" indicato sopra.
I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, scritta o via fax, email, SMS e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente se esterno; gli stessi vengono registrati da chi li riceve sul modulo e gestiti secondo le stesse modalità indicate sopra.
I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.
Al reclamo di non conformità pervenuto per iscritto, deve essere fornita una risposta scritta che può anche essere interlocutoria, ma deve indicare le azioni correttive di massima che si intendono realizzare.

Nel caso in cui la non conformità evidenziata sia attribuibile ad un prodotto acquistato è responsabilità dell'incaricato della gestione di segnalare il prodotto apponendo su di esso l'etichetta con la dicitura "Materiale non conforme", sino a risoluzione della non conformità.
Tutti i moduli di segnalazione non "conformità/reclamo", una volta compilati, vengono inviati al RQS, perché li valuti in termini di gravità del disservizio rilevato ed individui l'eventuale necessità di intraprendere una specifica azione correttiva secondo le modalità indicate nella procedura P ACP "Azioni correttive e preventive".
Inoltre periodicamente il RQS verifica i moduli di segnalazione, li elabora e li sottopone all'attenzione del Gruppo di pianificazione durante le riunioni periodiche per il Riesame della Direzione, allo scopo di individuare Azioni Correttive di medio/lungo termine necessarie al miglioramento delle prestazioni.
Quando, in seguito all'analisi periodica delle Non Conformità più ricorrenti, emergono problemi di una certa complessità, il D.S. può decidere di creare un gruppo di lavoro che analizzi a fondo e presenti, nell'arco di un periodo di tempo prestabilito, alcune proposte per la soluzione in logica preventiva del problema.

5. INDICATORI DI PROCESSO.

Sono individuati i seguenti indicatori di processo per il monitoraggio delle attività descritte dalla presente procedura:

- Percentuale del numero di reclami trattati entro i termini prescritti sul numero dei reclami presentati

6. RIFERIMENTI.

Manuale della Qualità, Capitolo 8, *Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame*
Procedura di sistema PO 04 *Azioni correttive e preventive*
Procedura di sistema PO 03 *Gestione degli audit interni*

7. ARCHIVIAZIONI.

L'archiviazione della documentazione riguardante i reclami è a cura del RSQ che li conserva in archivio dedicato

8. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI.

Cfr. capitolo 3 del Manuale della Qualità

9.ALLEGATI.

Mod. "Registrazione di non conformità/reclamo"

MOD. REGISTRAZIONE DI NON CONFORMITÀ/RECLAMO

Istituto Comprensivo Statale ***"Leonardo da Vinci"*** **Olevano sul Tusciano (SA**	REGISTRAZIONE NON CONFORMITA' - RECLAMO	Data ……
Non Conformità evidenziata da: ☐ Docente _____ ☐ Non docente _____	Reclamo segnalato da: ☐ Genitore/Tutore_____ ☐ Studente _____ Rec. Telefonico _____	
Responsabile incaricato gestione tipo non conformità / reclamo Nominativo _____ Funzione _____		
Descrizione Non Conformità: Firma ……	Prodotto _____ Fornitore _____	
VALUTAZIONE		
Analisi delle cause:		
DECISIONE		
Descrizione della risoluzione/rimedio:		
Aperta AC n°		
Data:	Firma:	