

PQ 002
GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI
 (Processo di assicurazione qualità)

Edizione **6** del **23 Gennaio 2023** Composta da **6** pagine

VARIAZIONI RISPETTO L'EDIZIONE PRECEDENTE

Parti eliminate	Pag	1, 2, 4, 5, 6
Parti modificate	Pag	1, 2, 5, 6

INDICE

1.1	SCOPO DELLA PROCEDURA	pag	2
1.2	CAMPO D'APPLICAZIONE	pag	2
1.3	RESPONSABILITÀ	pag	2
1.4	FLOW GESTIONE NON CONFORMITA'	pag	3
1.5	NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO/SERVIZIO ACQUISTATO	pag	4
1.6	NON CONFORMITÀ DI SERVIZIO	pag	4
1.7	NON CONFORMITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	pag	4
1.8.a	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ DI SERVIZIO	pag	4
1.8.b	GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' DI PRODOTTO	pag	5
1.9	GESTIONE DEI RECLAMI	pag	5

MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE

<input checked="" type="checkbox"/> Copia controllata
Consegnata a Dirigente Scolastico e Quality Assurance il 23 Gennaio 2023

Redatto da Quality Assurance	Controllato da Team di lavoro	Approvato da Dirigente Scolastico
Prof.ssa Giovanna Biasini Rebaioli	Proff. Boni Cristina, Marino Antonella	Prof Fabio Spagnoletti

PQ 002 – GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

1.1 OBIETTIVO DELLA PROCEDURA

La seguente procedura definisce le modalità che l'IIS "G. Falcone" utilizza per la gestione delle non conformità dei servizi, dei processi, dei beni e, dove opportuno, l'analisi delle cause e l'attuazione di adeguate azioni correttive o preventive.

S'intendono **Non Conformità (NC)** il non soddisfacimento di:

- requisiti relativi all'adeguatezza dei prodotti/servizi acquistati
- requisiti relativi all'adeguatezza dei servizi erogati dall'Istituto
- requisiti relativi all'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità

Obiettivo della procedura è quello di garantire che a fronte di una non conformità rilevata, l'Istituto sia in grado di attivare i più idonei canali di comunicazione interna per:

- analizzare gli effetti della non conformità
- individuare le più efficaci modalità di trattamento
- attivare tempestivamente piani di reazione
- verificare l'efficacia ovvero l'eliminazione dell'effetto indesiderato

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i tipi di non conformità relative al servizio erogato e al Sistema di Gestione per la Qualità e riguardanti qualunque aspetto dell'attività della scuola. Tali attività riguardano:

- servizio reso (didattica): ad es. obiettivi pianificati non raggiunti
- processo di erogazione del servizio: ad es. inadeguatezza delle strutture; disservizio nell'utilizzo delle risorse umane
- sistema di gestione per la qualità: ad es. disservizio dovuto a flusso gestionale errato
- un bene acquistato da un fornitore o un servizio erogato da un ente esterno, che non rispondano ai requisiti richiesti.

1.3 RESPONSABILITA'

Responsabilità della Direzione è definire quali caratteristiche devono avere i servizi per essere dichiarati non conformi in funzione dei controlli che devono essere eseguiti.

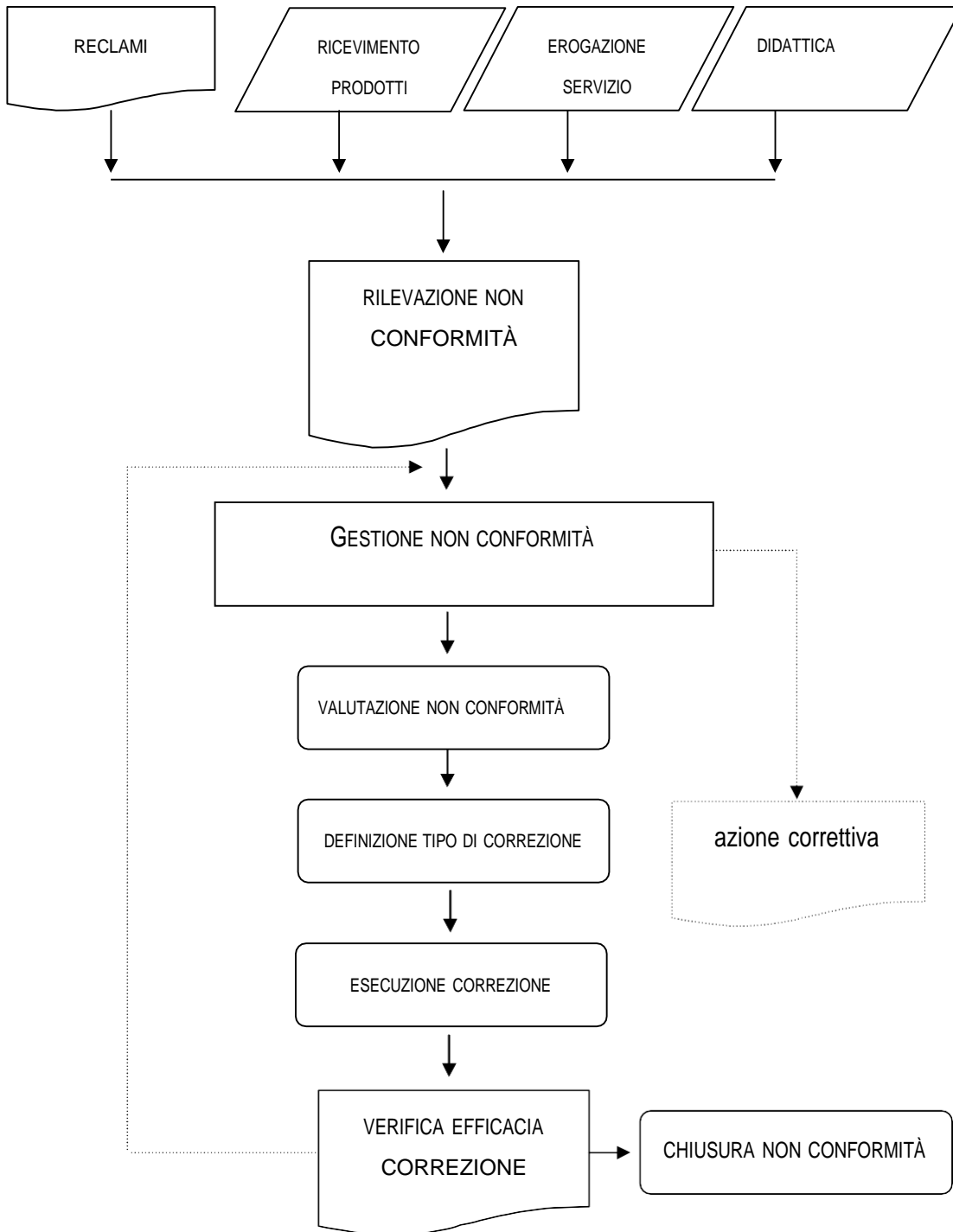
È responsabilità del Quality Assurance, qualora intervenissero variazioni nel metodo di valutazione delle non conformità, informare ed eventualmente istruire il personale addetto.

A fronte di non conformità l'incaricato deve definire l'azione da intraprendere per gestire la non conformità, definire i tempi e le responsabilità dell'azione da eseguire, valutare il risultato dell'azione stessa tenendone traccia sull'apposito modulo. All'occorrenza l'incaricato convoca altri responsabili per l'analisi delle cause e definizione delle attività.

Compito dell'incaricato è tenere archiviate le non conformità rilevate.

1. 4 FLOW GESTIONE NON CONFORMITA'

PQ 002 – GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI



1.5 NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO/SERVIZIO ACQUISTATO

Le non conformità di prodotto possono presentarsi nei seguenti momenti:

- alla ricezione di prodotti da fornitori
- al termine di un servizio acquistato
- durante i controlli nelle fasi del processo

Le caratteristiche fondamentali che identificano un prodotto per essere considerato non conforme e le relative azioni, sono riportate nella procedura Approvvigionamento PQ041.

DURANTE I CONTROLLI NELLE FASI DEL PROCESSO

Nelle fasi del processo possono riscontrarsi non conformità in funzione dei controlli eseguiti.

Per tutti questi casi deve essere ricercato l'errore che generalmente può essere corretto immediatamente.

1.6 NON CONFORMITÀ DI SERVIZIO

Le non conformità del Servizio si configurano quando il servizio non viene progettato/programmato ed erogato in conformità alle previste procedure:

- la progettazione/programmazione non risponde agli effettivi requisiti contenuti nel PTOF
- non corrisponde allo standard definito nei documenti progettuali
- non è erogato nei modi e nei tempi previsti

Tale non conformità è rilevabile da qualsiasi dipendente dell'Istituto e/o dagli utenti; in questo caso la non conformità si configura come reclamo.

1.7 NON CONFORMITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Le non conformità del Sistema di gestione per la Qualità sono configurabili in:

- inadeguatezza del Sistema di gestione per la Qualità, ossia procedure inadatte o insufficienti per assicurare uno standard di qualità del servizio costante e corrispondente alle necessità espresse o implicite degli utenti
- non conformità delle procedure allo standard ISO 9001:2015 di riferimento
- mancata o errata applicazione delle procedure previste dal Sistema di gestione per la Qualità

Tali non conformità possono essere rilevate da:

- audit interni della qualità
- audit esterni
- reclami degli utenti

Chiunque individui una carenza nella progettazione o nel funzionamento del Sistema di gestione per la Qualità, deve informare tempestivamente il Quality Assurance, fornendo le notizie utili all'analisi del problema.

1.8.a GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO/SERVIZIO ACQUISTATO

La gestione delle non conformità ha per oggetto l'eliminazione dell'effetto dannoso o indesiderato e il fine di ripristinare la conformità del servizio allo scopo di origine.

Per tutti i prodotti rilevati non conformi devono essere attivate le seguenti azioni:

- identificazione
- segregazione
- registrazione e gestione non conformità
- verifica

● IDENTIFICAZIONE

Qualora il prodotto risulti non conforme deve essere prontamente identificato e segregato nell'area predisposta al fine di non utilizzarlo nell'attività scolastica.

● SEGREGAZIONE

I prodotti non conformi devono venire segregati sistemandoli nell'apposita **area di magazzino** predisposta fino a che non siano state prese le decisioni in merito alla gestione della non conformità.

Se non è pratico o possibile trasferire in questa area i prodotti non conformi, gli stessi possono rimanere fisicamente dove sono a condizione che ne sia adeguatamente identificato lo stato, onde prevenirne l'uso involontario.

● REGISTRAZIONE E GESTIONE NON CONFORMITÀ

Al presentarsi di una non conformità, l'addetto che l'ha rilevata deve compilare la prima parte del documento segnalando la tipologia di non conformità e descrivendola nell'apposito spazio. Dopo aver coinvolto il personale più idoneo, l'addetto valuterà l'opportunità di una delle seguenti opzioni:

- dichiarato da scartare perché inadatto all'uso e/o non può essere riparato
- da ritornare al fornitore
- può essere usato così com'è per casi eccezionali

Esempi al riguardo dell'ultima decisione possono essere:

- difetti dimensionali che non influenzano la qualità totale del prodotto
- difetti tecnologici che non hanno influenza sull'utilizzazione del prodotto finito in quanto non limitano la funzionalità e le caratteristiche tecniche.

Sul modulo **Gestione non conformità (120)** devono pertanto essere registrate le seguenti informazioni:

- settore dell'Istituto interessato
- origine/ambito nel quale è stata rilevata la non conformità
- descrizione non conformità a cura di chi la ha rilevata
- analisi delle cause
- azioni intraprese e da chi (il responsabile del trattamento)
- esito ed efficacia dell'azione intrapresa

Il responsabile del trattamento deve:

- risolvere la non conformità entro i tempi assegnati applicando la correzione decisa
- registrare la descrizione dell'intervento

● VERIFICA

La valutazione della risoluzione della non conformità e il giudizio vincolante sull'accettazione del prodotto sono fondamentali nella verifica della corretta risoluzione dell'anomalia nei suoi dettagli specifici. A seguito della verifica eseguita il prodotto potrà essere giudicato utilizzabile o da scartare. La responsabilità della gestione è affidata all'incaricato che ha il compito di:

- valutare la fondatezza e la dannosità dell'evento
- coordinare le attività di risoluzione dello stato di non conformità
- verificare l'efficacia delle azioni intraprese

Nel caso in cui si rilevasse una rilevante dannosità e potenziale ripetibilità, dovrà essere attivata la procedura PQ004.

1.8.b GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

Per le attività didattiche le non conformità rilevate nel processo di apprendimento, rispetto agli obiettivi fissati nelle programmazioni, sono analizzate dal Consiglio di classe e, se di competenza, dal Collegio dei docenti. I criteri generali di modalità di attuazione di interventi di recupero sono definiti in sede di Collegio dei Docenti, proposti nei consigli di classe e resi operativi dal DS. Tali criteri fanno riferimento a circolari ministeriali che fissano le modalità cogenti di gestione da parte della scuola. Le registrazioni delle modalità di trattamento delle non conformità e delle verifiche sono registrate nei **verbali dei consigli di classe e di dipartimento**.

1.9 GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti tre fasi:

1. Ricezione del reclamo
2. Istruttoria e risoluzione del reclamo
3. Archiviazione del reclamo

Le suddette fasi possono differire nei modi e nei tempi a seconda della tipologia del reclamo. Infatti si distinguono le seguenti tre categorie:

- reclami inesistenti (problematiche infondate)
- reclami non solubili (problematiche senza soluzione)
- reclami da processare

La Direzione, consapevole dell'opportunità che i terzi siano adeguatamente informati sulle modalità con le quali i reclami da essi presentati saranno esaminati, provvede a dare ampia divulgazione del sistema di cui alla presente Procedura attraverso il Sito Istituzionale della scuola e con apposita circolare pubblicata attraverso il Registro Elettronico.

1. Ricezione del reclamo

I reclami, per poter essere gestiti all'interno della presente Procedura ed essere trattati secondo le modalità riportate, devono appartenere alla terza categoria precedentemente indicata e devono essere formulati per iscritto inviando una e-mail all'apposito indirizzo reclami@falconeis.edu.it

Verrà comunicato all'utente l'avvenuta presa in carico della segnalazione attraverso una risposta automatica entro tre giorni lavorativi. In caso di segnalazione effettuata verbalmente e/o telefonicamente, solo se il reclamo necessita di un iter di istruttoria per essere processato, e non può essere evaso verbalmente e/o telefonicamente al momento stesso della segnalazione, si invita il reclamante all'invio di una mail all'indirizzo sopra indicato.

2. Istruttoria e risoluzione del reclamo

L'ufficio di Vicepresidenza ha accesso all'apposito indirizzo mail dei reclami, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo e si attiva direttamente o indirettamente, coinvolgendo al bisogno i diretti interessati, secondo l'organigramma in vigore, per la risoluzione della problematica.

Chi se ne prende carico è responsabile della compilazione del **Mod. 121** e predisporre la risposta definitiva da trasmettere al reclamante che deve contenere:

- a. un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, se il reclamo è ritenuto inesistente o non solubile;
- b. le iniziative che l'Istituto si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate, se il reclamo è da processare;
- c. l'esito dell'istruttoria del reclamo.

Terminato il processamento del reclamo, chi se ne è fatto carico dovrà inviare il **Mod. 121** debitamente compilato via mail, utilizzando l'indirizzo dell'Istituto BSIS03400L@istruzione.it, all'addetto dell'Ufficio Affari Generali per l'archiviazione.

3. Archiviazione del reclamo

L'incaricato di Segreteria è responsabile dell'archiviazione dei moduli 121 pervenuti durante l'anno scolastico, in formato elettronico in un'apposita cartella.

Annualmente il DS presenta al Consiglio di Istituto una sintetica relazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.