

I.I.S.S. NITTI	PROCEDURA DI SISTEMA	P GNC
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ</b>	Rev. 1 del 6.04.09
		Pagina 1 di 5

## ***INDICE***

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO APPLICAZIONE**
- 3. RESPONSABILITÀ**
- 4. PROCEDURA**

### **4.1 Gestione delle non conformità**

<b>Seconda emissione</b>	<b>Gruppo Qualità</b>	<b>Responsabile Qualità</b>	<b>Dirigente Scolastico</b>
<b>Descrizione</b> Mod.intestazio ne	<b>Emissione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>

I.I.S.S. NITTI	PROCEDURA DI SISTEMA	P GNC
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ</b>	Rev. 1 del 6.04.09
		Pagina 2 di 5

## **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 che sull'efficienza dei processi interni e pertanto di descrivere le modalità adottate per garantire che le non conformità (NC) vengano individuate, documentate e risolte.

## **2.CAMPO 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 sui prodotti acquistati in fase di accettazione e durante il loro utilizzo. Si veda in particolare il paragrafo 4.1.

La stessa procedura è inoltre applicabile ai reclami clienti (genitori, studenti).

## **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 4.1 per tipologia di non conformità/disservizio/reclamo.

La responsabilità dell'analisi delle cause e definizione delle azioni correttive è del RQ che può avvalersi della collaborazione di tutti gli enti/responsabili interessati.

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

## **4.PROCEDURA**

### **4.1 Gestione delle non conformità**

L'Istituto ha predisposto un elenco delle non conformità più ricorrenti allo scopo di facilitarne l'individuazione e la gestione. Tale elenco è oggetto di costante revisione e aggiornamento in base alle nuove casistiche rilevate.

I.I.S.S. NITTI	PROCEDURA DI SISTEMA	P GNC
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ</b>	Rev. 1 del 6.04.09
		Pagina 3 di 5

<b>NON CONFORMITÀ/RECLAMI DA STUDENTE/GENITORE</b>	<b>RESPONSABILITÀ DI GESTIONE</b>
<b><i>Didattica</i></b> Vigilanza su studente/sicurezza Difficoltà di contatto con docente/preside Difficoltà criteri di giudizi Programma non svolto in modo esauriente/completo Approccio didattico Sovraccarico di lavoro Mancato coordinamento tra docenti Rapporti interpersonali Comportamento docente Situazione docente assente	D.S. D.S. D.S. D.S. D.S. D.S. D.S. D.S. D.S. D.S.
<b><i>Organizzazione interna</i></b> Comunicazione ritardo/non pervenuta Attività tipo workshop/corsi recupero o extracurricolari Organizzazione gite/monte-ore non adeguata Comportamento scorretto dei non docenti  Orario delle lezioni/supplenze Orari/programmazione riunioni Programmi/contenuti Attività di formazione/aggiornamenti Informazioni/comunicazione interna	Collaboratori Referenti Referenti Vicepreside Direttore dei servizi generali di segreteria Collaboratore del D.S./ D.S D.S D.S D.S Segreteria
<b>NON CONFORMITÀ/RECLAMI DA STUDENTE/GENITORE</b>	<b>RESPONSABILITÀ DI GESTIONE</b>
<b><i>Strutture interne</i></b> Pulizie  Riscaldamento Trasporti Attrezzature di laboratorio non funzionanti  Attrezzature non funzionanti  Manutenzione	Direttore dei servizi generali di segreteria Collaboratore del D.S. Segreteria Didattica Studenti Responsabile di laboratorio/aiutante tecnico Incaricato della manutenzione e collaboratore del D.S. Incaricato manutenzione
<b><i>Ambiente esterno</i></b> Sporcizia Rumore Comportamento studenti	D.S D.S D.S
<b><i>Su fornitori</i></b> Materiale non rispondente all'ordine	Segreteria Amministrativa Segreteria Amministrativa

I.I.S.S. NITTI	PROCEDURA DI SISTEMA	P GNC
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ</b>	Rev. 1 del 6.04.09
		Pagina 4 di 5

Ritardo consegna Materiale non idoneo	Segreteria Amministrativa
Non rispetto del contratto/capitolato Non rispetto dei tempi	Segreteria Amministrativa Segreteria Amministrativa

Ogni anno il D.S. individua i responsabili di servizio incaricati della gestione delle non conformità individuate nell'elenco. L'elenco dei Responsabili viene esposto in bacheca perché tutti siano a conoscenza della persona da contattare a seconda dei casi.

In questo modo tutte le non conformità rilevate vengono segnalate tempestivamente al Responsabile del servizio, fornendo tutti gli elementi necessari ad una corretta e precisa registrazione del problema e ad una sua rapida soluzione.

Non appena ricevuta la segnalazione il Responsabile del servizio compila l'apposito Modulo di "Registrazione non conformità/reclamo" (Mod. RNCR) indicando:

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

Il D.S./Responsabile coinvolto procede inoltre 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 velocizzare la normalizzazione.

Le soluzioni di primo intervento adottate vengono sempre riportate nel Modulo "Registrazione non conformità/reclamo" (Mod. RNCR) indicato sopra.

I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, scritta o via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente; 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.

Per disservizi relativi a fornitori, i riferimenti della non conformità sono riportati sulla relativa Scheda Fornitore (vedi procedura P VFGA), allo scopo di poter valutare in modo oggettivo la reale affidabilità del fornitore.

Inoltre, 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

I.I.S.S. NITTI	PROCEDURA DI SISTEMA	P GNC
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ</b>	Rev. 1 del 6.04.09
		Pagina 5 di 5

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 RQ, 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 RQ verifica i moduli di segnalazione, li elabora e li sottopone all'attenzione del Gruppo Qualità 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.