

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 1 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	--------------

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

Descrizione della modifica rispetto alla rev. precedente	Rev.	Data
Prima emissione	0	01/02/2007

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 2 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	--------------

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

INDICE

1	SCOPO.....	4
2	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
3	RIFERIMENTI.....	4
4	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	4
4.1	GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	4
4.1.1	RILEVAZIONE E APERTURA DELLA NON CONFORMITA'	4
4.1.2	VALUTAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ E PROGRAMMAZIONE PER LA RISOLUZIONE.....	5
4.1.3	TRATTAMENTO DELLA NON CONFORMITA'.....	5
4.1.4	VERIFICA DELL'EFFICACIA DELL'AZIONE INTRAPRESA.....	5
4.2	GESTIONE DEI RECLAMI.....	5
5	RESPONSABILITÀ.....	6
6	MODULI INTRODOTTI.....	6
7	ALLEGATI.....	8

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 3 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	--------------

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

1 SCOPO

Scopo di questa procedura è di descrivere le modalità e le responsabilità per la il trattamento delle non conformità (NC) e dei reclami da parte dell'utenza .

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicabile alle non conformità che si manifestano sui beni strumentali, nell'erogazione dei servizi e in qualsiasi processo.

La procedura, inoltre, è applicabile ai reclami che gli utenti (alumni, enti, famiglie) indirizzano all'Istituto.

3 RIFERIMENTI

Manuale della Qualità

4 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

4.1 GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

Ciascun rilievo di Non conformità da parte del personale dà luogo alla compilazione di un rapporto di non conformità, identificato e registrato con un numero progressivo.

Gli estremi di tutti i rapporti vengono inseriti nel Registro delle non conformità compilato a cura di RQ , in modo da poter essere gestiti in scadenziario fino alla formale chiusura.

4.1.1 RILEVAZIONE E APERTURA DELLA NON CONFORMITA'

Nel caso di Non Conformità riscontrate sui beni strumentali, il bene non conforme viene identificato da chi rileva la NC con il cartellino "Materiale Non Conforme" e, ove possibile, viene segregato in un'apposita area, mentre nel caso di Non conformità rilevata nell'erogazione del servizio l'identificazione è data dallo stesso rapporto di non conformità.

Una volta aperta la Non Conformità, il Rapporto di Non Conformità viene trasmesso a RQ, il quale provvede ad identificarlo con un numero sequenziale su base annua (xxx/aa) tratto dal Registro delle non conformità sul quale vengono riportati i dati relativi al rapporto di non conformità identificato.

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 4 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	--------------

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

4.1.2 VALUTAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ E PROGRAMMAZIONE PER LA RISOLUZIONE

RQ, in collaborazione con i responsabili interessati, valuta la Non Conformità e determina:

- le azioni da compiere per la risoluzione della Non Conformità (Correzione)
- il responsabile di dette azioni
- la data prevista per il completamento di dette azioni.

RQ, valuta l'eventualità di aprire un'Azione Correttiva in relazione a:

- ripetitività della Non Conformità (causa non occasionale);
- la Non Conformità evidenzia carenze tecniche e/o organizzative;
- necessità di rimuovere le cause che hanno generato la NC

Le Non Conformità, sono ulteriormente analizzate con periodicità stabilita in sede di Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione.

4.1.3 TRATTAMENTO DELLA NON CONFORMITA'

Il Responsabile della risoluzione della NC, attua le azioni previste al fine dalla correzione della NC stessa nei modi e nei tempi riportati nel Rapporto di Non Conformità.

4.1.4 VERIFICA DELL'EFFICACIA DELL'AZIONE INTRAPRESA

RQ verifica la corretta attuazione e l'efficacia della risoluzione della non conformità e provvede alla relativa registrazione (MDQ03 e MDQ04). Qualora la risoluzione non sia stata attuata, o si sia rivelata inadeguata per l'eliminazione del problema riscontrato, RQ provvede ad aprire un nuovo rapporto di non conformità, riattivando l'iter descritto nei paragrafi precedenti.

4.2 GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami degli utenti possono giungere in Istituto in forma scritta o verbale. Il reclamo, se perviene in forma scritta, deve essere protocollato (vedi PQ01).

Nel primo caso, il ricevente trasmette il documento a DIRS in copia originale, con commenti utili per l'analisi del reclamo; nel secondo caso, il ricevente documenta il reclamo nel modulo "Rapporto Reclamo Utente", riportando le seguenti informazioni:

- Utente (ente, famiglia, alunno,)
- Interfaccia utente (individuazione della persona da contattare nel caso di reclami provenienti da enti esterni)
- Telefono/fax

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 5 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	--------------

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

- Oggetto e descrizione del Reclamo
- Commenti utili ai fini dell'analisi del reclamo
- Firma del Ricevente.
- Data di ricevimento del Reclamo

DIRS provvede:

- a contattare l'utente nel caso di necessità di maggiori informazioni circa il reclamo.
- a verificare la fondatezza del reclamo. La verifica della fondatezza del reclamo è effettuata da DIRS il quale, ove ritenuto utile, informa RQ, ed eventualmente coinvolge il personale interessato. In conseguenza dell'analisi di cui sopra RQ dispone per :
 - la risoluzione dell'eventuale NC rilevata;
 - l'attivazione di un'eventuale Azione Correttiva;
 - la risposta da dare all'utente che ha reclamato.

5 RESPONSABILITÀ

RQ è responsabile dell'attuazione della presente procedura e si avvale della collaborazione del personale che ritiene opportuno coinvolgere per un'efficace gestione del problema rilevato (NC o reclamo).

6 MODULI INTRODOTTI

Mod. PQ03A01: Registro delle Non Conformità

Mod. PQ03A02: Rapporto di Non Conformità

Mod. PQ03A03 Rapporto Reclamo Utente

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 6 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	--------------

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 7 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	--------------

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

7 ALLEGATI

Allegato1

<i>LOGO SCUOLA</i>		<u>Registro delle Non Conformità</u> <i>Mod. PQ03A01 Rev.0</i>			Foglio1/ _____	
N° NC	Data apertura NC	Tipologia NC rilevata	Funzione responsabile risoluzione	Data prevista chiusura NC	Data effettiva chiusura NC	NOTE

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 8 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	--------------

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

<i>Logo Scuola</i>	RAPPORTO DI NON CONFORMITA' <i>Mod.PQ03A02 Rev.0</i>		<i>Pag.1/</i>
1. RILEVAZIONE NC			
<u>Descrizione NC rilevata</u> 			
<i>data apertura NC</i>		<i>Firma di chi rileva la NC:</i>	
2. PROGRAMMAZIONE DELLA RISOLUZIONE della NC			
Responsabile attuazione risoluzione	data prevista di attuazione della risoluzione	<i>Firma (Resp. attuazione)</i>	
2. AZIONI COMPIUTE PER LA RISOLUZIONE della NC			
<i>Firma responsabile attuazione</i>		<i>Data:</i>	
3. VERIFICA EFFICACIA RISOLUZIONE			
E' stato riscontrato che la risoluzione è stata <input type="checkbox"/> ATTUATA <input type="checkbox"/> NON ATTUATA			
Verifica efficacia <input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> NO			
Annotazioni: _____			
<i>Data</i>		<i>Firma RQ</i>	

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 9 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	--------------

I.T.I.S. FERMI FRASCATI	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
	Titolo: GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	Codice doc : PQ03 Rev.: 0 Data: 01/02/2007

Allegato 3

		Rapporto Reclamo Utente <i>Mod.PQ03A03 Rev.0</i>	
Utente		Tel./Fax	
OGGETTO SEGNALAZIONE			
Data			

ANALISI RECLAMO (Da compilarsi a cura dei rappresentanti dell'Istituto)			
Reclamo fondato <input type="checkbox"/> ----- Reclamo infondato <input type="checkbox"/>			
Firma Qualità	Resp.	Firma Scolastico	Dir.
AZIONI DA INTRAPRENDERE			
ESITO CHIUSURA RECLAMO			
Data		Firma Scolastico	Dir.

Elaborato da GdQ	Verificato da RQ	Approvato ed autorizzato da DIRS	PAG. 10 di 10
---------------------	------------------	-------------------------------------	---------------