



**Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"**

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate  
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale  
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000920620 - C.M. bnis00300n

e-mail: bnis00300n@istruzione.it - PEC: bnis00300n@pec.istruzione.it - web: www.fermimontesarchio.gov.it

## **PROCEDURA 05**

# **GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'**

## **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**

<b>FASI</b>	<b>REDAZIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>	<b>LEGITTIMAZIONE</b>
<b>FUNZIONI</b>	<b>RSQ</b>	<b>Dirigente Scolastico</b>	<b>Responsabile Polo Qualità Napoli</b>
<b>NOMINATIVO</b>	<b>Maria Giuseppina D'Ambrosio</b>	<b>Giulio De Cunto</b>	<b>Angela Orabona</b>
<b>DATA</b>	<b>19/03/2016</b>		
<b>FIRMA</b>			

## 1. SCOPO

Lo scopo della 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 "E.-Fermi" 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 DELLE ATTIVITÀ

L'Istituto ha predisposto un elenco delle non conformità e delle tipologie di reclamo 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.

NON CONFORMITÀ/RECLAMI DA ALUNNI/GENITORE	RESPONSABILITÀ DI GESTIONE
<b><i>Didattica</i></b>	
Vigilanza su alunni/sicurezza	D.S.
Difficoltà di contatto con docente/preside	D.S.
Difficoltà criteri di giudizi	D.S.



Programma non svolto in modo esauriente/completo	D.S.
Approccio Didattico	D.S.
Sovraccarico di lavoro	D.S.
Mancato coordinamento tra insegnanti	D.S.
Rapporti interpersonali	D.S.
Comportamento docenti	D.S.
Situazione docenti assenti	D.S.
<b><i>Organizzazione interna</i></b>	
Comunicazione non pervenuta	Collaboratore vicario
Attività extracurricolari in ampliamento offerta formativa	FF.SS. area 2
Organizzazione visite guidate non adeguata	FF.SS. area 2
Comportamento scorretto dei non docenti	DSGA
Orario delle lezioni/supplenze	Collaboratori del D.S./ D.S
Orari/programmazione riunioni	D.S
Attività di formazione/aggiornamento	D.S
Informazioni/comunicazione interna	RQS
<b>NON CONFORMITÀ/RECLAMI DA ALUNNO/GENITORE</b>	<b>RESPONSABILITÀ DI GESTIONE</b>
<b><i>Strutture interne</i></b>	
Pulizie	DSGA
Riscaldamento e servizio mensa	Collaboratore vicario
Attrezzature di laboratorio non funzionanti	Responsabili di laboratorio
Attrezzature non funzionanti	Responsabili di laboratorio e collaboratori del D.S.
Manutenzione	Incaricato manutenzione
<b><i>Ambiente esterno</i></b>	
Sporcizia /Rumore /Comportamento alunni	D.S
<b><i>Su fornitori</i></b>	
Materiale non rispondente all'ordine/Ritardo consegna/ Materiale non idoneo	Segreteria
Non rispetto del contratto/capitolato	Segreteria

Non rispetto dei tempi

Segreteria

Ogni anno il DS 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 e i reclami pervenuti 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" indicando :

- 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 pre-

senti, 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"

Istituto	REGISTRAZIONE NON CONFORMITA' - RECLAMO		Data
Non Conformità evidenziata da:  • Docente _____  Non docente _____ _____		Reclamo segnalato da:  • Genitore/ Tutore _____  • Studente _____  Rec. Telefonico _____	



**Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"**

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate  
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale  
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000920620 - C.M. bnis00300n

e-mail: bnis00300n@istruzione.it - PEC: bnis00300n@pec.istruzione.it - web: www.fermimontesarchio.gov.it

Responsabile incaricato gestione tipo non conformità / reclamo

Nominativo

Funzione

Descrizione Non Conformità:

Prodotto

Fornitore

Firma

#### VALUTAZIONE

Analisi delle cause:

#### DECISIONE

Descrizione della risoluzione/rimedio:

Aperta AC n°

Data:

Firma:



## Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate  
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale  
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000920620 - C.M. bnis00300n

e-mail: [bnis00300n@istruzione.it](mailto:bnis00300n@istruzione.it) - PEC: [bnis00300n@pec.istruzione.it](mailto:bnis00300n@pec.istruzione.it) - web: [www.fermimontesarchio.gov.it](http://www.fermimontesarchio.gov.it)