

**ISTITUTO COMPRESIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO**  
**Area Amministrazione**

PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'

**"GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'"**

**P.8.3.01**

| R<br>E<br>V. | data       | Note di<br>modifica    | Preparazio<br>ne<br>RSQ                      | Verifica<br>DSGA                         | Approvazione<br>DS                    |
|--------------|------------|------------------------|--|--|---------------------------------------|
| 0            | 20/01/2003 |                        | Fauso Spina                                  |  |                                       |
| 1            | 4/04/2009  | Adeguamento            | Fauso Spina                                  | Giuliana<br>Piccinelli                   | Parazzi Laura                         |
| 2            | 20/03/2014 | Modulistica on<br>line | Prof. Paola<br>Bellini<br><br>-----<br>----- | Dott.ssa<br>Tiziana<br>Viti<br><br>----- | Prof. Palmiro<br>Carrara<br><br>----- |

**STORICO PROCEDURA**

**Indice**

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. RESPONSABILITÀ**
- 4. PROCEDURA**
  - 4.1 Registrazione delle non conformità
  - 4.2 Analisi delle cause e individuazione di azioni correttive
  - 4.3 Gestione dei reclami
- 5. ALLEGATI**
  - 5.1 Modulo segnalazione disservizi/reclami on line
  - 5.2 Tabella di non conformità

**1. SCOPO**

Definire le modalità per rilevare in modo puntuale i fattori che hanno, o possono avere, ripercussioni negative sia sul livello di servizio richiesto che sulla efficienza dei processi interni.

Descrivere le modalità adottate per garantire che le non conformità (N.C.) vengano individuate, registrate e risolte.

## **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

Questa procedura è applicabile alla gestione di tutte le non conformità rilevate durante lo svolgimento dei processi dell'Istituto.

A questo proposito è stato predisposto un elenco delle non conformità più ricorrenti (Allegato n. 1).

Essa è inoltre applicabile ai reclami, la cui gestione è assimilabile a quella delle non conformità.

## **3. RESPONSABILITÀ**

Ogni componente dell'Istituto ha il compito di segnalare tutte le non conformità/reclami rilevate/i durante lo svolgimento delle sue funzioni e di collaborare attivamente alla loro soluzione.

La gestione delle non conformità/reclami, intesa come individuazione del primo intervento, è indicata in Allegato n. 2; l'analisi delle cause e definizione delle azioni correttive è svolta dal RSQ avvalendosi della collaborazione di tutti gli Enti/Responsabili interessati.

Il RSQ ha inoltre il compito di archiviare tutti i rapporti di non conformità/reclami e di fornire una sintesi di queste alla Commissione Qualità, durante le riunioni per il Riesame del Sistema della Qualità, affinché individui le azioni di miglioramento.

## **4. PROCEDURA**

### **4.1 Registrazione delle non conformità**

La registrazione può riportare tutti i casi individuati come possibili situazioni di non conformità

Quando qualcuno rileva una forma di disservizio è tenuto a segnalarlo tempestivamente compilando il modulo on line nelle seguenti parti:

- tipologia del disservizio;
- parti che hanno subito il disservizio (studenti, docenti, personale esterno, ecc. );
- data;
- luogo (sede, aula o altro luogo);

- persona che ha segnalato la non conformità;
- possibili cause;
- eventuali enti interessati;
- eventuali provvedimenti di primo intervento assunti.

Il reclamo deve essere inviato al responsabile della procedura che inoltra la segnalazione al soggetto segnalato (fornitore, ente locale, referente...). Quest'ultimo deve attivarsi personalmente per fornire la giustificazione al disservizio e deve intervenire una rapida soluzione del problema.

I moduli di segnalazione delle non conformità, una volta compilati, vengono visti dal RSQ, per procedere poi ad un'analisi più approfondita circa le reali cause del problema.

#### **4.2 Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive**

Nella fase di analisi delle cause che hanno prodotto il disservizio l' RSQ, coinvolgendo eventualmente il Dirigente Scolastico o D.S.G.A., interessa tutte le persone che hanno responsabilità inerenti lo svolgimento del processo che ha prodotto il disservizio o che comunque possono contribuire a questa fase.

Le cause identificate vengono riportate sul modulo e costituiscono la base per l'individuazione delle azioni correttive.

L' RSQ verifica i moduli di segnalazione, li elabora e li sottopone all'attenzione del Commissione Qualità durante le riunioni periodiche per il Riesame della Qualità, allo scopo di individuare Azioni Correttive di medio/lungo termine necessarie al miglioramento delle prestazioni interne/esterne.

Quando, in seguito all'analisi periodica delle Non Conformità più ricorrenti, emergono problemi di una certa complessità, il Dirigente Scolastico può decidere di creare un gruppo di lavoro che li analizzi a fondo e presenti, nell'arco di un periodo di tempo prestabilito, alcune proposte per la soluzione in una logica preventiva del problema.

A completamento del ciclo descritto, il modulo compilato viene archiviato a cura del RSQ nell'archivio "Sistema Qualità" e conservato per almeno 3 anni.

### 4.3 Gestione dei reclami

I reclami, espressi in forma orale, telefonica, scritta o via fax, vengono registrati da chi li riceve in un modulo "Non Conformità" (Allegato 5.2) e gestiti secondo quanto illustrato nei paragrafi precedenti 4.1 e 4.2.

## 5. ALLEGATI

### ELENCO NON CONFORMITÀ RICORRENTI / ASSEGNAZIONE RESPONSABILITÀ

| NON CONFORMITÀ/RECLAMI DA STUDENTE/GENITORE                | RESPONSABILITÀ DI GESTIONE         |
|--|------------------------------------|
| <b><i>Didattica</i></b>                                    |                                    |
| Vigilanza su studente/sicurezza                            | Dirigente Scolastico               |
| Difficoltà di contatto con docente/Dirigente Scolastico    | Dirigente Scolastico               |
| Difficoltà nell'applicazione dei criteri di valutazione    | Dirigente Scolastico               |
| Programma non svolto in modo esauriente/completo           | Dirigente Scolastico               |
| Approccio Didattico  | Dirigente Scolastico               |
| Sovraccarico di lavoro                                     | Dirigente Scolastico               |
| Mancato coordinamento tra insegnanti                       | Dirigente Scolastico               |
| Rapporti interpersonali                                    | Dirigente Scolastico               |
| Comportamento docente                                      | Dirigente Scolastico               |
| Situazione docente assente                                 | Dirigente Scolastico               |
| Altro  |                                    |
| <b><i>Organizzazione interna</i></b>                       |                                    |
| Comunicazione tardiva /non pervenuta                       | Vicario/direttore succ.            |
| Attività interventi didattici educativi integrativi (idei) | Dirigente scolastico               |
| Organizzazione visite guidate/viaggi di istruzione         | Collaboratore dirigente/Dir. Scol. |
| Comportamento scorretto dei non docenti                    | D.S.G.A.                           |
| Altro  |                                    |
| <b><i>Strutture interne</i></b>                            |                                    |
| Pulizie  | D.S.G.A.                           |
| Riscaldamento  | D.S.G.A.                           |
| Trasporti  | Dirigente scolastico               |

Attrezzature di laboratorio non funzionanti  
Attrezzature non funzionanti

Responsabile di laboratorio  
Responsabile manutenzione  
di sede / Responsabile  
succursale.

### **Organizzazione interna**

Orario delle lezioni/supplenze

Responsabile Commissione  
orario

Orari/programmazione riunioni

Vicario

Programmi/contenuti

Dirigente scolastico

Attività di formazione/aggiornamenti

Dirigente scolastico

Informazioni/comunicazione interna

Dirigente scolastico/direttore  
Succursale

Tempi di attesa lunghi nella consegna  
documenti

D.S.G.A.

D.S.G.A.

Materiale non rispondente alle specifiche  
richieste

Dirigente scolastico

Comportamento studente nelle zone collettive

Altro

### **Strutture interne**

Riscaldamento

D.S.G.A.

Pulizie

D.S.G.A.

Manutenzione

Responsabile manutenzione

Attrezzature non funzionanti

Responsabile manutenzione

Attrezzatura didattica non funzionante

Assistente tecnico

## **NON CONFORMITÀ/ RECLAMI DA ALTRI**

## **RESPONSABILITÀ DI GESTIONE**

Sporcizia

Dirigente scolastico

Rumore

Dirigente scolastico

Comportamento studenti

Dirigente scolastico

### **Su Fornitori**

Materiale non rispondente all'ordine

D.S.G.A.

Ritardo consegna

D.S.G.A.

Modifica prezzi

D.S.G.A.

Non rispetto del contratto/capitolato

D.S.G.A.

Non rispetto dei tempi

D.S.G.A.

Altro