



Comune di Bibbona

CODICE	PG 05.02
REVISIONE N. DEL	2 20/02/2015
PAGINA	1 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2	RIFERIMENTI	2
3	RESPONSABILITÀ	2
4	DEFINIZIONI.....	2
5	MODALITÀ OPERATIVE.....	3
5.1	POSSIBILI CAUSE DI NON CONFORMITÀ	3
5.2	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	3
5.3	GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI/OPPORTUNITÀ DI MIGLIORAMENTO.....	4
5.4	GESTIONE DEI RECLAMI	4
5.4.1	Reclami verso fornitori.....	4
5.4.2	Reclami verso l'Organizzazione.....	5
5.4.3	Registro reclami.....	5

Moduli collegati:

- **Mod.05.02.01 Rapporto di non conformità/reclamo**
- **Mod.05.02.02 Registro delle non conformità e dei reclami**
- **Mod.05.02.03 Registro delle osservazioni e delle opportunità di miglioramento**

EDIZIONE N° 1		Oggetto	Sigla Responsabili di emissione		
Rev	Data		ELABORATO	VERIFICATO	APPROVATO
			RSGA	RSGA	DIR
0	01/06/2006	Prima emissione documento	RSGA	RSGA	DIR
1	14/05/2010	Revisione per chiarire modalità di apertura NC e reclami	RSGA	RSGA	DIR
2	20/02/2015	Gestione delle Osservazioni (OSS)	RSGA	RSGA	DIR
3					
4					



CODICE	PG 05.02
REVISIONE N. DEL	2 20/02/2015
PAGINA	2 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

1 Scopo e campo di applicazione

La presente procedura descrive e definisce le responsabilità e le modalità messe in atto dalla Organizzazione per il rilievo e la gestione di Non Conformità (cioè il non soddisfacimento di requisiti specificati) rilevate sia durante lo svolgimento dei vari processi della Amministrazione Comunale, sia durante lo svolgimento delle Verifiche Ispettive interne, sia sulla base degli eventuali reclami pervenuti dalle parti interessate.

La procedura si applica a tutte le situazioni non conformi che influiscono negativamente sul Sistema di Gestione Ambientale.

La presente procedura definisce, inoltre, i criteri per la gestione delle osservazioni (OSS) e delle opportunità di miglioramento (OdM) emerse a seguito di verifiche ispettive interne e/o verifiche ispettive di terza parte condotte dall'Ente di certificazione.

2 Riferimenti

UNI EN ISO 14001:2004, Punto 4.5.3

3 Responsabilità

Lo studio delle NC deve essere gestito d'intesa tra il RSGA ed il RA primario coinvolto nella loro messa in pratica, che agirà da tramite qualora l'azione coinvolga le FA secondarie alle sue dipendenze, trasferendo le informazioni e rispondendone del relativo operato.

4 Definizioni

Non Conformità ambientale: situazione non conforme per la gestione ambientale.

In generale, si identificano come non conformità ambientali:

- a. Deviazione dai requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2004;
- b. Mancata o non corretta applicazione di procedura/istruzione o comportamento scorretto;
- c. Deviazione dalle norme di legge ambientali e dagli accordi liberamente sottoscritti;
- d. Situazioni di emergenza ambientale.

Osservazione: situazione parzialmente non conforme o poco chiara che, se non monitorata/gestita adeguatamente, potrebbe portare a una non conformità.

Opportunità di Miglioramento: suggerimento o proposta per il miglioramento del Sistema di Gestione Ambientale.

Per altre definizioni si fa riferimento a quanto riportato all'interno del Manuale del Sistema di Gestione Ambientale (MSGGA).



Comune di Bibbona

CODICE	PG 05.02
REVISIONE N. DEL	2 20/02/2015
PAGINA	3 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

5 Modalità Operative

5.1 Possibili cause di Non Conformità

Dettagliando i punti a-d dell'elenco riportato nel paragrafo precedente, le cause di una Non Conformità possono essere ricondotte a:

- Errata esecuzione a fronte di esatte specifiche: sono state eseguite attività errate, o in ogni caso diverse da quelle richieste dalla documentazione di riferimento (es: raccolta non completa di dati di interesse, relativi allo stato dell'ambiente);
- Errori correlati a variabili esterne: le attività subiscono influssi esterni imponderabili o comunque difficilmente valutabili, prevedibili, gestibili, che possono produrre situazioni di non conformità (errori da parte di fornitori qualificati, scarsa o nulla affidabilità da parte di fornitori momentaneamente obbligati, slittamenti dei tempi di intervento legati a problemi burocratici/autorizzativi generati da altri Enti);
- Carenza procedurale, organizzativa o di interfaccia: le specifiche, le Procedure e/o le istruzioni di riferimento non sono complete, non si prestano ad un'interpretazione univoca, oppure non permettono di valutare correttamente i problemi di interfaccia con gli operatori locali, con le altre istituzioni, con i fornitori oppure tra le stesse FA, creando "zone d'ombra o sovrapposizioni" in cui le responsabilità non sono ben chiare o univoche;
- Aspetti ambientali non governati in modo efficace: emergenze e situazioni anomale dal punto di vista ambientale che l'organizzazione non ha gestito in modo efficace per scarso addestramento, mancata previsione dell'evento, dotazioni strumentali insufficienti, scarso coordinamento con le altre realtà interessate dall'evento;
- Comportamenti contrari alla politica ambientale dell'azienda.

Le NC, di volta in volta, saranno valutate come tali solo se la causa generante è conseguenza diretta o indiretta delle ns. azioni o della ns. inattività.

A fronte di ciò, le possibili azioni risolutive comprendono una delle seguenti attività:

- Ri-esecuzione dell'attività in modo corretto;
- Riesame del programma ambientale di miglioramento;
- Nuova redazione delle procedure/istruzioni/moduli che si sono rivelati non idonei al raggiungimento degli obiettivi ambientali;
- Formazione del personale dell'organizzazione e degli operatori comunali;
- Coinvolgimento e coordinamento con le parti terze interessate.

5.2 Gestione delle Non Conformità

Chiunque rilevi una NC relativa alla gestione ambientale

- Durante le consuete attività lavorative;



Comune di Bibbona

CODICE	PG 05.02
REVISIONE N. DEL	2 20/02/2015
PAGINA	4 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

- In seguito a riesame annuale;
- Durante una verifica ispettiva,

nell'attuazione dei programmi aziendali, è tenuto a comunicarlo al responsabile dell'area coinvolta che compila un modulo 05-02-01, nel quale provvede anche ad individuare le cause che hanno portato alla Non conformità, l'azione correttiva proposta e il responsabile dell'attuazione e della relativa verifica e ne inoltra copia per conoscenza al RSGA. In seguito alla chiusura della non conformità, dopo l'effettuazione della verifica, il modulo 05-02-01 compilato viene trattenuto in copia dal Responsabile dell'area di competenza e inoltrato in originale a RSGA per l'archiviazione e la firma per presa visione della gestione corretta della NC rilevata e risolta.

Questo schema di trattamento risolutivo delle NC deve essere applicato sia in caso di rilevazione interna, sia in caso di segnalazione da un reclamo.

In ogni caso le NC devono essere riconducibili a problematiche che sono relative a competenze dell'Amministrazione e sulle quali essa ha la responsabilità di agire.

Le non conformità vengono registrate da RSGA sul Mod. 05.02.02 Registro delle non conformità e dei reclami.

5.3 Gestione delle Osservazioni/Oportunità di Miglioramento

Le osservazioni e le opportunità di miglioramento relative al Sistema di Gestione Ambientale vengono rilevate, principalmente, durante le verifiche ispettive interne e/o di terza parte condotte dall'Ente di certificazione.

Al termine di ogni attività di verifica ispettiva interna e/o esterna, RSGA recepisce eventuali osservazioni e/o opportunità di miglioramento emerse, registrandole sull'apposito modulo **Mod.05.02.03 "Registro delle osservazioni e delle opportunità di miglioramento"**: all'interno di tale modulo, RSGA definisce, inoltre, sinteticamente, le azioni da intraprendere per la chiusura delle osservazioni/opportunità di miglioramento e ne tiene monitorato lo stato di avanzamento nel tempo.

Un'osservazione/opportunità di miglioramento si ritiene chiusa quando RSGA appone la data di chiusura della stessa, nell'ultima colonna del Mod.05.02.03.

5.4 Gestione dei reclami

La gestione dei reclami segue due vie ben differenziate a seconda che si tratti di reclami indirizzati:

- Dall'Organizzazione verso un proprio fornitore;
- All'Organizzazione da parte di soggetti esterni.

5.4.1 Reclami verso fornitori

In caso di fornitura di prodotto/servizio non conforme o mancato adempimento ai contenuti del contratto da parte di un fornitore, il Responsabile della fornitura invia apposita segnalazione al RSGA che valuta se aprire un Rapporto di Non Conformità (RNC).

La copia del RNC viene archiviata e viene registrato l'esito dell'eventuale intervento presso il fornitore. Nella schede del fornitore (Mod.04.05.01) sono registrati i riferimenti ai RNC.



CODICE	PG 05.02
REVISIONE N. DEL	2 20/02/2015
PAGINA	5 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

5.4.2 Reclami verso l'Organizzazione

I reclami verso l'organizzazione sono quelli che riguardano attività da essa erogate.

I reclami possono essere presentati

- All'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Alle varie Aree operative;
- Ai Vigili Urbani Comunali, che provvedono a comunicarli all'area Tecnica di competenza;
- Agli Uffici Turistici.

I reclami vengono trasmessi da chi li riceve al RA di competenza e al RSGA per conoscenza. RA assegna la gestione del reclamo al Responsabile del Servizio (RS) che verifica se il reclamo rientra in una delle seguenti classificazioni:

1. Reclami che a seguito di verifica si dimostrano privi di riscontro;
2. Reclami che evidenziano un servizio non conforme alla politica ambientale;
3. Un effettivo problema di natura ambientale che, pur non rientrando nei compiti istituzionali, l'organizzazione è chiamata ad affrontare.

Nel primo caso il RS contatterà telefonicamente la parte interessata per chiarire le rispettive posizioni.

Nel secondo caso il RS attua quanto previsto nel paragrafo 5.2.

Nel terzo caso il RS comunica al RA competente ed, eventualmente, a RSGA il problema e concorda con gli stessi il da farsi.

5.4.3 Registro reclami

Tutti i reclami sono registrati nel Mod. 05.02.02 Registro delle non conformità e dei reclami, indicando il numero progressivo nella casella corrispondente alla voce "Reclamo", sia quelli verso l'organizzazione che verso i fornitori. Le risultanze del registro reclami sono tra i dati di input in occasione del riesame annuale.

Il registro viene gestito da RSGA e riporta il riferimento all'area alla quale il reclamo è pertinente.