



Comune di Bibbona

CODICE	PG 05.02
REVISIONE N° DEL	0 01.06.06
PAGINA	1 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2	RIFERIMENTI	2
3	RESPONSABILITA'	2
4	DEFINIZIONI	2
5	MODALITA' OPERATIVE	2
5.1	CAUSE DI NON CONFORMITÀ	2
5.2	GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	3
5.3	GESTIONE DEI RECLAMI	4
5.3.1	<i>Reclami verso fornitori</i>	4
5.3.2	<i>Reclami verso l'organizzazione</i>	4
5.3.3	<i>Registro reclami</i>	5

Moduli collegati:

Mod.05.02.01 Rapporto di non conformità/reclamo

Mod.05.02.02 Registro delle non conformità e dei reclami

EDIZIONE N° 1		Oggetto	Sigla Responsabili di emissione		
Rev	Data		ELABORAT O	VERIFICAT O	APPROVAT O
			RSGA	RSGA	DIR
0	01/06/2006	Prima emissione documento			
1					
2					
3					
4					



Comune di Bibbona

CODICE	PG 05.02
REVISIONE N° DEL	0 01.06.06
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.

2 RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 14001:2004 par. 4.5.3

3 RESPONSABILITA'

Lo studio delle NC deve essere gestiti 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

NC Non conformità

RA: Responsabile di Area

RNC: Rapporto di non conformità

5 MODALITA' OPERATIVE

5.1 Cause di non conformità

In linea generale le cause di una non conformità possono essere ricondotte a:

1. 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);
2. 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);



Comune di Bibbona

CODICE	PG 05.02
REVISIONE N° DEL	0 01.06.06
PAGINA	3 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

3. carezza 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
4. 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
5. 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:

- riesecuzione 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
- 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



CODICE	PG 05.02
REVISIONE N° DEL	0 01.06.06
PAGINA	4 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

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 segnalazione da un reclamo.

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

5.3 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.

5.3.1 Reclami verso fornitori

In caso di prodotto/servizio non conforme o mancato adempimento ai contenuti del contratto da parte di un fornitore, deve essere inviata apposita segnalazione al RSGA che apre un RNC. Il RSGA ne discute, eventualmente, con AMB e, in accordo con esso, può intervenire nei confronti del fornitore al fine di sanare la NC riscontrata.

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.

5.3.2 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 allo Sportello Informativo dell'Ufficio tecnico

I reclami vengono trasmessi al RA 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 par.fo 5.2.



Comune di Bibbona

CODICE	PG 05.02
REVISIONE N° DEL	0 01.06.06
PAGINA	5 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

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

5.3.3 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.