

 <b>Comune di Rimini</b>	Nome documento: Procedura di <b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	Codice documento: <b>PG.08.04</b>
	File di archivio: PG.08.04 Non Conformit_ .doc	Data di emissione: <b>25/08/09</b>
		Indice di revisione: <b>3</b>



**Comune di Rimini**  
 P.za Cavour, 27 47921 Rimini  
 Tel.0541/704264  
<http://qualita.comune.rimini.it>

Procedura per la

## GESTIONE delle NON CONFORMITÀ

Sistema Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015

Funzione	Tipo di operazione	Nome e Cognome	Firma
Assicurazione Qualità	Redige	Michele Casetta	
Rappresentante dell'Alta Direzione	Approva	Fabio Mazzotti	
Motivo dell'emissione	Nuova emissione della normativa UNI EN ISO 9001:2015		

 Comune di Rimini	Nome documento: Procedura di <b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	Codice documento: <b>PG.08.04</b>
	File di archivio: PG.08.04 Non Conformit_ .doc	Data di emissione: <b>25/08/09</b>
		Indice di revisione: <b>3</b>

## 1. SCOPO ED APPLICABILITÀ

Questa Procedura descrive le modalità adottate dal Comune di Rimini per la gestione: delle situazioni di **Non Conformità (NC)**:

- interne (es. non rispetto di Procedure);
- esterne (es. relative a Fornitori);

La Procedura in oggetto si applica ad aspetti di Qualità del servizio ma anche a quegli aspetti che la Direzione ed i responsabili di funzione ritenessero significativi e dunque meritevoli di chiarimento all'interno del Comune di Rimini (ad esempio, la Sicurezza sul Lavoro, la corretta applicazione delle normative vigenti, ecc.).

## 2. RESPONSABILITÀ E ATTRIBUZIONI

Responsabilità di gestione	Non Conformità relative:
Assicurazione Qualità	Aperture a seguito delle Verifiche Ispettive interne o esterne
	Procedure trasversali dell'SGQ
	Intersectoriali (che coinvolgono altri settori)
Referente Qualità	Attività svolte all'interno del settore, reclami, proposte di miglioramento

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Le **Non Conformità minori (NCmin)** sono quelle la cui soluzione richiede un intervento ben definito nel tempo e nelle azioni: atte ripristino immediato dello stato di conformità. In questo caso dal punto di vista formale il Referente Qualità/l'Assicurazione Qualità (ciascuno per le sue competenze) o chi presiede il servizio compila il modulo il registro RG.08.01 (nella cartella della non conformità minori) che, con periodicità semestrale, il Referente Q ne invierà una sintesi all'ufficio Assicurazione Qualità.

Esempi di questo tipo di non conformità possono essere:

- ✓ Rotture di attrezzature
- ✓ Mancanze nell'erogazione della documentazione
- ✓ Tempi di attesa troppo lunghi negli sportelli.

Le **Non Conformità (NC)** deve essere inteso uno scostamento non banale rispetto ad un requisito definito e stabilito:

- nel Manuale, in una o più Procedure od in un qualsiasi altro documento di Sistema;
- in una Norma o Legge cogente applicabile di riferimento;
- in uno qualsiasi dei documenti pubblicitari o informativi attualmente utilizzati;
- nell'elenco dei Servizi o in eventuali documenti di natura contrattuale attivi;
- in un documento non formalmente esplicitato ma ritenuto implicito dai clienti di riferimento.

La non Conformità viene quindi intesa come scostamento non banale che vada ad interessare l'erogazione del servizio: il cui provvedimento risolutivo sia da monitorare con un'azione correttiva AC (vedi Procedure AC/AP PG.08.05 e modulo *MG.08.01*).

Esempi di Non Conformità legate ai servizi o ai prodotti/materiali utilizzati possono essere le seguenti:

- ✓ non rispetto di quanto previsto dalle Procedure e da quanto specificato dalla Direzione, in particolare a riguardo dei servizi erogati ad utenti finali;

 <b>Comune di Rimini</b>	Nome documento: Procedura di <b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	Codice documento: <b>PG.08.04</b>
	File di archivio: PG.08.04 Non Conformit_ .doc	Data di emissione: <b>25/08/09</b>
		Indice di revisione: <b>3</b>

- ✓ livelli di servizio inadeguati rispetto alle esigenze dei Clienti (ad es.: tempi di erogazione del servizio) o rispetto a quanto specificato “contrattualmente”.
- ✓ materiali/componenti non corrispondenti all’ordine di acquisto, non funzionanti o danneggiati.

Per **rilevatore** di un evento (Non Conformità o Reclamo) si intende un qualsiasi addetto (Dirigente, Responsabile di funzione, impiegato o altro) che rilevi uno scostamento significativo, ovvero il non rispetto di quanto stabilito o previsto, nell’erogazione dei servizi di competenza o nella gestione dei processi del SGQ.

<u>Abbreviazioni di riferimento:</u>		
AQ	=	Assicurazione Qualità
AC/AP	=	Azioni Correttive e Azioni Preventive;
NC/REC	=	Non Conformità/Reclami;
V.I.I.	=	Verifiche Ispettive Interne

Di seguito presentiamo alcune puntualizzazioni e un flusso che descrive la:

### Gestione delle Non Conformità

Tutte le situazioni di Non Conformità vengono formalizzate tramite un Modulo MG.08.01 (Rilevazione Non Conformità o Reclamo/proposta).

Il Referente Qualità/l’AQ (ciascuno per le sue competenze), collaborando con i responsabili coinvolti, analizza i rilievi emersi per individuare:

- una soluzione immediata per gestire e risolvere le situazioni verificatesi
- individuando il responsabile
- tempi per attuazione
- chiusura delle soluzioni medesime.

Individuate le soluzioni più efficaci, le stesse vengono implementate definendo anche un periodo di osservazione durante il quale viene valutata l’efficacia degli interventi adottati; durante tale periodo le persone coinvolte sono direttamente responsabili di completare efficacemente le azioni medesime. Nel caso di Non Conformità di prodotti o attrezzature tali non conformità vanno evidenziate anche per evitarne l’utilizzo.

**La valutazione dell’efficacia delle azioni correttive attuate** spetta alla Referente Qualità/AQ (ciascuno per la sua competenza) oltre al dirigente di settore. Se l’esito delle soluzioni adottate non risulta soddisfacente, si ripercorreranno le fasi di Analisi delle cause e di studio delle soluzioni in quanto risulta necessaria una nuova pianificazione di Azioni Correttive *come specificato in procedura PG.08.05*. Una volta chiuse le azioni il referente Qualità comunica all’AQ l’esito della chiusura aggiornando un registro RG.08.01 che gli verrà periodicamente inviato.

## 2. ALLEGATI

- ✓ Modulo Non Conformità/Proposta e Azioni Correttive/Preventive - MG.08.01
- ✓ Modulo dell’URP “Insieme per migliorare”
- ✓ Modulo di reclamo del cliente finale – MG.08.02

 <b>Comune di Rimini</b>	Nome documento: <b>Procedura di GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	Codice documento: <b>PG.08.04</b>
	File di archivio: PG.08.04 Non Conformit_ .doc	Data di emissione: <b>25/08/09</b>
		Indice di revisione: <b>3</b>

### 3. FLUSSO DELLE ATTIVITÀ

FASE N°	COSA SERVE (doc., info., ecc)	COSA FARE E CHI LO FA	COSA PRODURRE (doc., info., ecc)
1.	✓ Evento Non Conforme	Il <b>rilevatore</b> dell'evento informa il proprio Responsabile compilando il "Rapporto di Non Conformità" o comunicando l'accaduto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esito dei controlli pianificati</li> <li>▪ Rapporto di Non Conformità.</li> </ul>
	✓ <i>Evento Non Conforme minore</i>		
	✓ Controlli pianificati		
	✓ Verifiche Ispettive Interne (VII)		
	✓ Problemi su un Servizio		
2.	Rapporto di Non Conformità	Nel compilare il Rapporto il rilevatore od il Responsabile interessato identifica (anche interfacciandosi con il Referente Qualità) le attività, le responsabilità ed i tempi per la risoluzione del rilievo emerso così da ripristinarne la conformità.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapporto di Non Conformità con identificazione della soluzione da attivare</li> </ul>
3.	Rapporto di Non Conformità completato	Il Rapporto di Non Conformità va dato al Responsabile Assicurazione Qualità che analizza più nel dettaglio il rilievo emerso. In seguito aggiorna il suo raccogliitore e l'elenco delle Non Conformità emersi.	Raccogliitore aggiornato Elenco rilievi aggiornato
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Raccogliitore aggiornato</li> <li>▪ Elenco rilievi aggiornato</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il Referente Qualità in collaborazione con il Responsabile interessato analizza la possibilità o la necessità di attivare Azioni Correttive e Preventive a fronte dei rilievi emersi [<i>vedi Procedura AC/AP PG.08.05 Flusso successivo</i>]</li> <li>2. Periodicamente l'Assicurazione Qualità in sede di Verifica Ispettiva Interna valuta l'avanzamento delle attività previste per i rilievi aperti.</li> <li>3. Il Referente Qualità assieme al Dirigente del settore interessato, valuta l'attuazione e l'efficacia di quanto pianificato. Se l'esito delle soluzioni adottate non è soddisfacente si ripercorrono le fasi d'analisi delle cause e/o studio delle soluzioni: per quanto possibile, si pianificano nuove soluzioni o una AC/AP.</li> <li>4. Le non conformità registrate che richiedono interventi di sistema sono oggetto di discussione del Riesame della Direzione in cui verranno coinvolti oltre l'Assicurazione Qualità anche il Rappresentante dell'Alta Direzione.</li> <li>5. In seguito, in funzione dell'esito di tale analisi, il Referente Qualità chiude o aggiorna i Rapporti di NC/REC.</li> </ol>	Elenco rilievi aggiornato Rapporti aggiornati