Revisione	Natura della modifica
01	Aggiornamento al nuovo codice dei contratti pubblici e primi adeguamenti delle procedure

Documento Preparato da:	Verificato da:	Approvato da:
Data e Firma: 24 ottobre 2023 Resp. qualità Tommaso Bertini	Data e Firma: 14 novembre 2023 Dirigente SUA Ilaria Ambrogini	Data e Firma: Data di adozione D.P. di approvazione Presidente Luca Marmo

1. MOTIVO DELLA REVISIONE

La presente revisione discende dalla necessità di adeguare il SGQ al nuovo codice dei contratti pubblici e dalla necessità di apportare correzioni formali di refusi e piccoli errori, oltre ad un aggiornamento di alcuni passaggi operativi.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è quello di descrivere come vengono gestite le segnalazioni, incluse le Non Conformità, e le Azioni Correttive derivanti dal, e che hanno impatto sul, Sistema di Gestione per la Qualità.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI E TERMINI

I riferimenti normativi applicabili nello svolgimento delle attività descritte nella presente procedura sono:

- ISO 9001:2015

Nella presente procedura sono utilizzati i seguenti termini:

- SUA Stazione Unica Appaltante della Provincia di Pistoia
- SGQ Sistema di Gestione per la Qualità
- NC Non Conformità
- AC Azioni Correttive

Con il termine segnalazione si intendono semplici osservazioni, suggerimenti o NC.
In particolare, una segnalazione può riguardare:

- Un servizio erogato in modo difforme rispetto a quanto previsto dalla documentazione di riferimento (come requisiti di legge applicabili, procedure e istruzioni operative, contratti, capitolati, programmi, frequenze, ecc.)
- Atti o fatti che impediscono, o che potrebbero impedire, di erogare il servizio come previsto (come mancanza di istruzioni operative, modulistica errata o incompleta, attrezzature/sistemi informativi non funzionanti, errata comunicazione, ecc.)
- Problemi o criticità di natura organizzativa in genere e/o rilevante nella pianificazione ed esecuzione delle attività.

4. RESPONSABILITÀ

Il Responsabile del SGQ è responsabile della gestione delle segnalazioni, provenienti dall'interno e dall'esterno del perimetro organizzativo, a partire dalla ricezione fino ad arrivare al completamento della relativa AC definita.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Identificazione delle segnalazioni

Le segnalazioni possono essere individuate internamente oppure essere segnalate da un ente esterno attraverso una segnalazione diretta. Chiunque individui o riceva da un utente una qualsiasi segnalazione deve informarne il Responsabile del SGQ che provvederà a compilare la parte 1 del "Registro delle segnalazioni".

La parte 1 prevede l'indicazione di:

- numero identificativo della segnalazione, identificato come NN/AAAA, dove NN è il numero progressivo e AAAA l'anno di rilevazione
- data di rilevazione
- indicazione riassuntiva del contenuto della segnalazione
- assegnazione per competenza, da parte del Responsabile del SGQ

Il "Registro delle segnalazioni" può essere popolato anche in seguito all'esito negativo della verifica dell'efficacia delle azioni definite durante gli audit interni.

5.2 Gestione della segnalazione

Una volta identificato l'assegnatario per competenza, il Responsabile del SGQ ha il dovere di coordinare le attività dell'assegnatario che deve identificare la migliore AC applicabile. L'assegnatario è chiamato a svolgere, in formato libero, un'analisi causa-effetto al fine di dimostrare di essere in condizioni di impattare direttamente sulla causa radice del problema. Tale analisi viene condivisa dall'assegnatario con il Responsabile del SGQ.
Il Responsabile del SGQ compila la parte 2 del "Registro delle segnalazioni" con un sunto del trattamento risolutivo.

5.3 Implementazione dell'AC e verifica

L'assegnatario implementa l'AC identificata e condivisa con il Responsabile del SGQ.
Il Responsabile del SGQ, trascorso un tempo ritenuto congruo per l'attuazione dell'AC, verifica l'efficacia del trattamento introdotto.
Nel caso in cui risulti positivo, nella parte 3 del "Registro delle segnalazioni" viene indicata la data di verifica e l'avvenuta risoluzione del problema.
Nel caso in cui risulti negativo, nella parte 3 del "Registro delle segnalazioni" viene indicata la data di verifica, la mancata risoluzione del problema e la data entro cui l'assegnatario è chiamato a proporre una nuova AC da intraprendere.
È possibile rinviare la risoluzione della NC una sola volta, compiendo quindi due verifiche.
Nel caso in cui anche la seconda verifica risulti non soddisfacente, si presuppone che l'identificazione della causa o della mancanza di conformità non siano corretti. Il Responsabile del SGQ chiude la NC d'ufficio, compilando la parte 4 del "Registro delle segnalazioni", e la riapre con un nuovo numero identificativo e l'obbligo di svolgere in modo documentato l'analisi causa-effetto con l'assegnatario.
Si ripete quindi il processo a partire da quanto descritto nel punto 4.2 della presente procedura.
Le risultanze della gestione delle NC e delle AC viene presentata dal Responsabile del SGQ durante il Riesame di Direzione.

6. MONITORAGGIO DEL PROCESSO

Il monitoraggio del processo avviene secondo il seguente schema:

Indicatore	Responsabile della rilevazione	Documento di rilevazione	Frequenza di valutazione	Valore atteso
Numero di segnalazioni rilevate	Responsabile del SGQ	Rapporti di audit e Registro delle segnalazioni	Annuale	Definito di anno in anno nel primo riesame della direzione
% di AC chiuse positivamente	Responsabile del SGQ	Rapporti di audit e Registro delle segnalazioni	Annuale	Definito di anno in anno nel primo riesame della direzione
% di AC non risolutive	Responsabile del SGQ	Rapporti di audit e Registro delle segnalazioni	Annuale	Definito di anno in anno nel primo riesame della direzione

7. REGISTRAZIONI ED ARCHIVIAZIONE

La modalità di gestione delle registrazioni citate nella presente procedura è descritta nella seguente tabella.

Codice	Titolo	Compilazione	Archiviazione	Tempo di conservazione
P13-A1	Registro delle segnalazioni	Responsabile del SGQ	Responsabile del SGQ	2 anni

REGISTRO DELLE

PARTE 1				PARTE 2
Numero	Data	Segnalazione	Assegnazione per competenza	Trattamento risolutivo

PARTE 3			
Data verifica	**Esito verifica**	**Data primo rinvio**	**Esito seconda verifica**

PARTE 4 Note