

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle non conformità	Documento: PRO-15Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 1 di 6

REGIONE TOSCANA – Giunta Regionale

Servizio Fitosanitario Regionale

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

DISTRIBUZIONE

CONTROLLATA

NON
CONTROLLATA

COPIA N°

DESTINATARIO

00	15-12-2014	Prima emissione			
Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle non conformità	Documento: PRO-15Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 2 di 6

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
3. TERMINI, DEFINIZIONI, SIGLE E ABBREVIAZIONI	3
4. RESPONSABILITÀ.....	5
5. MODALITÀ OPERATIVE.....	5
5.1. Rilevazione.....	5
5.2. Formalizzazione	5
5.3. Trattamento ed analisi	6
5.4. Chiusura della Non Conformità	6
6. ELENCO ALLEGATI.....	6

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle non conformità	Documento: PRO-15Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 3 di 6

1. Scopo e campo di applicazione

Obiettivo della seguente procedura è garantire che, a fronte di una Non Conformità, sia minore che maggiore, rilevata nell'ambito di applicazione del SGQ del Servizio Fitosanitario Regionale, l'organizzazione sia in grado di definire le modalità più idonee per:

- segnalare;
- definirne il trattamento immediato trovando soluzioni efficaci per la risoluzione;
- realizzare l'intervento e verificare l'efficacia e la correttezza delle azioni intraprese.

La procedura si riferisce a tutte le Non Conformità effettive rilevate nel Servizio Fitosanitario Regionale.

2. Documenti di riferimento

La procedura si applica alle attività operative previste dal Sistema di Gestione per la Qualità nei seguenti documenti:

- Manuale della Qualità del Servizio Fitosanitario Regionale della Regione Toscana;
- Procedure del Servizio Fitosanitario Regionale della Regione Toscana.

3. Termini, definizioni, sigle e abbreviazioni

Si definiscono Non Conformità interne gli scostamenti delle attività svolte e della documentazione prodotta (con riferimento alle registrazioni obbligatorie e alle pubblicazioni gestite dal Servizio Fitosanitario Regionale.), rispetto alla normativa vigente o alle disposizioni previste dal Sistema Gestione della Qualità.

Ai fini della presente procedura si applicano, nel rispetto della Norma UNI EN ISO 9000:2005 le definizioni indicate:


Termine	Definizione
Non conformità maggiore	Si ha una non conformità maggiore nella documentazione e/o attuazione del SGQ quando si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni: - scostamento rilevante e ripetuto nell'attuazione del SGQ rispetto alla documentazione,

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle non conformità	Documento: PRO-15Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 4 di 6

	<ul style="list-style-type: none"> - carenza che inficia l'efficacia del SGQ ossia genera dubbi sul rispetto, da parte del prodotto/servizio fornito, dei requisiti previsti, - più non conformità minori rilevate allo stesso requisito del SGQ, - una non conformità minore che si protragga nel tempo.
Non conformità minore	<p>Si ha una non conformità minore nella documentazione e/o attuazione del SGQ quando si verifichi anche una sola delle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una non conformità singola e isolata della documentazione del SGQ rispetto alla norma o della attuazione del SGQ rispetto alla documentazione, - carenza che non inficia l'efficacia del SGQ ossia non genera dubbi sul rispetto, da parte del prodotto/servizio fornito, dei requisiti previsti.
Trattamento della NC	<p>Azione da intraprendere nei riguardi di un'entità non conforme al fine di risolvere la non conformità.</p> <p>L'azione può essere costituita da una riclassificazione [del servizio], da uno "scarto", da una concessione, dalla modifica di un documento o di un requisito.</p>
Reclamo	<p>Comunicazione formale di protesta, normalmente scritta nella quale sia individuabile uno stato d'insoddisfazione del Cliente nei confronti di prodotti/servizi del Servizio Fitosanitario Regionale o di comportamenti del suo personale d'interfaccia.</p> <p>Un reclamo viene sempre preso in esame e valutato al fine di fornire una risposta adeguata, sia quando viene ricevuto in forma scritta che quando viene ricevuto verbalmente.</p> <p>Sono da ritenersi giustificati e gravi quei reclami che testimoniano un'inadeguatezza del servizio reso rispetto ai requisiti contrattuali, agli standard applicabili, ai criteri di accettabilità stabiliti per il servizio. I reclami scritti sono considerati per definizione gravi e devono essere sempre gestiti con la massima sollecitudine.</p>

Di seguito sono riportate le sigle citate nella presente procedura

Sigla	Definizione
NC	Non Conformità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
OGM	Organismo Geneticamente Modificato

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle non conformità	Documento: PRO-15Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 5 di 6

4. Responsabilità

Le responsabilità delle azioni descritte in questa procedura sono rispettivamente:

Il Dirigente Responsabile del Servizio:

- identifica i processi ed i prodotti non conformi;
- risolve le Non Conformità;
- delega, all'occorrenza, la risoluzione ad un addetto;
- archivia e ri-analizza i rapporti di Non Conformità secondo il modello MOD-07Q;
- è responsabile che documenti o fasi di processo non conformi siano tornati rispondenti ai requisiti prima di essere posti di nuovo in utilizzo.

Il Personale del Servizio Fitosanitario Regionale che individua una Non Conformità:

- segnala l'occorrenza al Dirigente Responsabile del Servizio;
- risolve la Non Conformità se delegato dal Dirigente Responsabile del Servizio.

5. Modalità operative

5.1. Rilevazione

La rilevazione delle Non Conformità compete a tutti gli addetti del Servizio Fitosanitario Regionale che, rilevata la fattispecie non conforme, segnala l'accaduto al Dirigente Responsabile del Servizio.

5.2. Formalizzazione

L'identificazione dei processi e dei prodotti non conformi avviene ad opera del Dirigente Responsabile del Servizio, a mezzo della compilazione di un rapporto di Non Conformità secondo il modello MOD-07Q. Questi provvede inoltre alla sospensione dell'attività o alla segregazione del documento non conforme.

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle non conformità	Documento: PRO-15Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 6 di 6

5.3. Trattamento ed analisi

La risoluzione delle Non Conformità rilevate compete al Dirigente Responsabile del Servizio che può delegarla ad un altro addetto, indicando il suo nome nel rapporto MOD-07Q stesso.

I processi o i documenti rilevati non conformi, sono trattati in uno dei seguenti modi:

- risolvendo puntualmente le Non Conformità rilevate;
- permettendo il completamento dell'attività o il rilascio del documento, previa autorizzazione di un responsabile interno provvisto della necessaria autorità o dal committente;
- adottando azioni atte a precludere l'utilizzo originariamente previsto delle attività o dei documenti rilevati non conformi.

5.4. Chiusura della Non Conformità

I rapporti di Non Conformità secondo il modello MOD-07Q vengono archiviati e ri-analizzati a fini statistici ad opera del Dirigente Responsabile del Servizio.

Il Dirigente Responsabile del Servizio. è responsabile della verifica che il documento o la fase di processo non conforme, sia rispondente ai requisiti originari, prima di essere utilizzato o completato.

Nel caso un documento o una fase di processo vengano rilevati non conformi successivamente alla loro utilizzazione o completamento, il Dirigente Responsabile del Servizio deve intervenire presso l'organizzazione per adottare le misure adeguate in merito agli effetti reali o potenziali di tale Non Conformità.

6. Elenco allegati

- **MOD-07Q** – Modello rapporto di non conformità