



CARTA DEI SERVIZI



ABBREVIAZIONI

LR	Legale Rappresentante
DIRFIL	Direttore di Filiale
RGQ	Responsabile Gestione della Qualità
ROA	Responsabile Operativo Aziendale
ROC	Responsabile Operativo di Commessa
AMM	Direzione Amministrativa
AC	Azioni Corretive
AP	Azioni Preventive
NC	Non Conformità
Proc.	Procedure Gestionali della Qualità
RNC	Rapporto Non Conformità
RVI	Rapporto Visite Ispettive
MQ	Manuale della Qualità
SQ	Sistema Qualità
SW	Software
I.L.	Istruzioni di Lavoro
SITT	Sistema Informativo Tracking & Tracing
PdQ	Piano della Qualità



PREMESSA	5
REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	6
1. Pianificazione della realizzazione del servizio	7
2. Responsabilità	7
3. Procedure e istruzioni di lavoro	7
4. Modulistica	7
5. Formazione del personale incaricato	8
6. Modalità di erogazione del servizio di recapito	8
7. Notificazione degli Atti Giudiziari.....	9
7.1 Accettazione e registrazione A.G.....	9
7.2 Smistamento per zone.....	10
7.3 Affidamento al notificatore.....	10
7.4 Tempi di consegna.....	10
7.5 Rientro e rendicontazione notificatore.....	10
7.6 Notifica al 1° tentativo.....	11
7.7 Validazione delle relate/avvisi di ricevimento.....	11
7.8 Preparazione CAN.....	11
7.9 Assente 1° tentativo di notifica.....	11
7.10 2° tentativo di notifica.....	11
7.11 Preparazione CAD.....	12
7.12 Irreperibilità.....	12
7.13 Corner dedicato alle giacenze.....	12
RECLAMI, MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	13
1. Generalità	14
2. Monitoraggi e misurazioni	15
2.1 Verifica della soddisfazione del cliente	15
2.1.1 Archiviazione	15
2.2 Verifiche ispettive interne	15
2.2.1 Personale qualificato alla conduzione degli Audit	16
2.2.2 Pianificazione delle Verifiche Ispettive	16
2.2.3 Conduzione delle Verifiche Ispettive	16



2.2.4	Correzione delle anomalie riscontrate	16
2.2.5	Archiviazione dei Rapporti di Verifica Ispettiva.....	17
2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi erogati.....	17
3.	Gestione delle Non Conformità e reclami	17
3.1	Reclami.....	18
3.2	Azioni correttive e Preventive.....	18
4.	Analisi dei dati.....	19
5.	Miglioramento continuo	19
5.1	Gestione delle Azioni Correttive.....	19
5.1.2	Valutazione e decisioni in merito alle AC.....	20
5.2	Gestione delle Azioni Preventive	20



PREMESSA

La It.Mail persegue l'obiettivo di qualificarsi nel campo dei servizi alle aziende per le attività relative al recapito di corrispondenza in termini di livello di prestazione e affidabilità, riducendo al minimo ogni possibilità di errore e attivandosi per prevenirne il verificarsi. Per questo pone la massima attenzione ad aspetti quali:

- individuazione corretta delle aspettative dei clienti
- rapporti improntati alla massima chiarezza e serietà
- competenza, professionalità e correttezza tecnico-organizzativa nello svolgimento delle attività
- osservanza delle disposizioni e normative in materia, cogenti, autodefinitive o richieste dai clienti
- rispetto delle prescrizioni in tema di ambiente e sicurezza dei lavoratori.

È inoltre politica aziendale:

- mantenere aggiornato il personale con adeguata formazione e coinvolgimento per il continuo miglioramento dei servizi prestati e la soluzione dei problemi tecnico-operativi
- Individuare e accreditare fornitori in grado di garantire prodotti e servizi affidabili e pronta assistenza, dove necessario.

L'azienda intende continuare:

- a sviluppare l'informatizzazione degli aspetti gestionali e organizzativi interni per una maggiore efficienza in tutti i settori.

Per il raggiungimento degli obiettivi menzionati, It.Mail:

- ha definito opportune procedure e istruzioni di lavoro
- ha introdotto nuovi hardware e software ed effettuato la necessaria formazione
- ha sviluppato l'attività di marketing e comunicazioni con i clienti-obiettivo
- è attenta a minimizzare i costi e i rischi propri dell'attività
- opera per eliminare le non conformità principalmente con la prevenzione delle stesse
- misura periodicamente il livello di qualità conseguito
- ha conferito al Responsabile Gestione Qualità l'autorità e la responsabilità necessarie per assicurare che nell'azienda sia mantenuto attivo un Sistema Qualità conforme alla normativa ISO 9001.



REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO



1. Pianificazione della realizzazione del servizio

La It.Mail provvede a identificare i processi necessari all'erogazione del servizio e a definire le responsabilità e le competenze relative al personale e ai fornitori, a controllare il rispetto dei requisiti del cliente e la corretta erogazione dei servizi.

Le attività relative alla realizzazione dei servizi sono effettuate secondo quanto definito con il cliente. Danno origine a documenti di rendicontazione e controllo anche informatizzati.

Questi documenti costituiscono registrazioni della qualità, consentono la rintracciabilità del servizio e sono utilizzati per prassi amministrative e di fatturazione.

La corretta erogazione dei servizi viene monitorata con l'ausilio di dispositivi di Sistema Qualità (questionari di soddisfazione del cliente, rapporti di non conformità/reclami, evidenze di rilavorazioni, ecc.).

2. Responsabilità

La definizione e la supervisione dei processi per lo svolgimento delle attività connesse ai servizi prestati è del Dir Fil.

AMM provvede alla contabilizzazione e fatturazione sulla base dei documenti di rendicontazione.

Tutti gli addetti devono seguire quanto indicato nelle specifiche Istruzioni di Lavoro.

Eventuali necessità o problemi vengono comunicati al ROA che provvede alla loro soluzione coinvolgendo se necessario Dir Fil, LR e i responsabili dell'azienda cliente.

3. Procedure e Istruzioni di Lavoro

Le I/L sono gestite dal ROA/ROC e approvate da Dir Fil. Sono consegnate agli addetti al momento in cui sono inseriti nell'attività; sono disponibili sul luogo di lavoro per consultazione e formazione di nuovi addetti o sostituzioni temporanee.

4. Modulistica

Tutte le attività di processo sono supportate da apposita modulistica che viene indicata su Procedure e Istruzioni di Lavoro.

5. Formazione del personale incaricato

Il personale viene selezionato sulla base delle necessità del lavoro che deve svolgere. Viene comunque formato con affiancamento a personale esperto.

6. Modalità di erogazione del servizio di recapito

- 1) Il cliente consegnerà i plichi presso lo sportello di accettazione predisposto;
- 2) Il servizio è soggetto ad IVA come da normativa vigente;
- 3) Quale servizio aggiunto è offerto il tracciamento elettronico del plico;
- 4) Quale servizio aggiunto è offerto il ritiro del plico al domicilio del mittente;
- 5) Il tariffario viene esposto presso lo sportello di accettazione;
- 6) Le tariffe del recapito postale ed i relativi tempi di consegna, salvo accordi diversi con la clientela, sono:

PORTI	CORRIERE ESPRESSO	TEMPI DI CONSEGNA
gr. 0 - 10.000	€ 15,00	J + 3

PORTI	POSTA ORDINARIA A DATA E ORA CERTA in 24h	POSTA ORDINARIA A DATA E ORA CERTA in giornata
gr. 0 - 100	€ 0,25	€ 0,50
gr. 101 - 1.000	€ 0,60	€ 1,20
gr. 1.001 - 2.000	€ 0,90	€ 1,80

PORTI	RACCOMANDATE A DATA E ORA CERTA in 24h	RACCOMANDATE A DATA E ORA CERTA in giornata
gr. 0 - 100	€ 9,00	€ 12,00
gr. 101 - 350	€ 12,00	€ 15,00
gr. 351 - 1.000	€ 17,00	€ 20,00
gr. 1.001 - 2.000	€ 22,00	€ 25,00

Scambio di documenti	Pick up giornaliero	€ 3,00 a punto di ritiro
-----------------------------	---------------------	--------------------------

- 7) In caso di mancata consegna o di ritardo rispetto ai tempi previsti spetta al mittente il totale rimborso del costo della spedizione.

7. Notificazione degli Atti Giudiziari

Il servizio consiste nella notifica, a mezzo posta, degli Atti Giudiziari e comunicazioni connesse ed è disciplinato dalla legge 890/82 e successive modifiche, e dalle delibere attuative di AGCOM n.77/18/CONS, n.285/18/CONS, n.600/18/CONS, n.155/18/CONS e n.469/19/CONS.

Per la realizzazione del servizio vengono utilizzati moderni hardware e software che, con l'ausilio di una piattaforma informatica e relativa strumentazione, garantiscono la piena tracciabilità di tutti i plichi nell'intero percorso di notifica, e lo standard qualitativo richiesto nel rispetto della normativa e con l'adeguata sicurezza atta a garantire la protezione dei dati.

L'intero processo è stato studiato con lo scopo di garantire:

- la notifica di tutti gli Atti affidati ai destinatari;
- la corretta compilazione delle relate/avvisi di ricevimento, poiché fondamentali al mittente per intraprendere il procedimento;
- il rispetto dell'intero processo di notifica, dalla spedizione del piego alla restituzione dell'avviso di ricevimento, nei tempi e standard qualitativi richiesti.

Il ciclo operativo è composto da diverse fasi:

- Accettazione e registrazione A.G.
- Smistamento per zone
- Affidamento al notificatore
- Rientro e rendicontazione del notificatore
- Notifica al 1° tentativo
- Validazione delle relate/avvisi di ricevimento
- Preparazione CAN
- Assente 1° tentativo di notifica
- 2° tentativo di notifica
- Preparazione CAD
- Irreperibilità
- Corner dedicato

7.1 Accettazione e registrazione A.G.

In questa fase possono presentarsi due ipotesi:

- **FLUSSI MASSIVI**
Vengono acquisiti i dati informatici degli atti e si procede al ritiro presso lo stampatore dei plichi.
- **ACCETTAZIONE INVII DIRETTAMENTE DAL MITTENTE**
Si procede all'accettazione previo inserimento dei dati con attribuzione del codice identificato dell'Atto, viene stampata e rilasciata al cliente una ricevuta di accettazione e contestualmente i dati vengono trasferiti ad una piattaforma

informatica, dando così inizio al processo di notificazione. Tale operazione viene svolta da un operatore opportunamente formato.

7.2 Smistamento per zone

Terminata la fase di accettazione, si procede allo smistamento per zone degli Atti da notificare. Lo smistamento varia a seconda dei flussi e viene effettuato in base ai CAP e alle zone di competenza del notificatore. Tale attività viene svolta in uno spazio dedicato e ben delimitato, fornito di appositi casellari conformi e studiati per facilitare il movimento e quindi l'attività del ripartitore. La figura del ripartitore è una figura professionale convenientemente selezionata per l'esperienza e la conoscenza capillare del territorio, a cui viene fatta opportuna formazione.

7.3 Affidamento al notificatore

In seguito allo smistamento, gli Atti vengono affidati ai notificatori, previa registrazione su piattaforma ed emissione della relativa distinta. Prima di uscire, ogni notificatore dovrà procedere alla "messa in gita", ovvero ordinare la zona assegnata in base alla percorrenza. Tale operazione è indispensabile per organizzare al meglio il percorso, minimizzare i tempi di consegna e garantire la notifica di tutti gli Atti affidati. Tutti i notificatori, oltre ad essere figure professionali specializzate, devono essere in possesso del tesserino di identificazione che autorizza la consegna in materia di notificazione a mezzo posta degli Atti Giudiziari.

7.4 Tempi di consegna

I tempi di consegna, come previsto dalla delibera AGCOM n.77/18/Cons, vengono indicati nella tabella di seguito riportata:

Piego contenente l'atto	J+5 gg lavorativi Dove j è il giorno dell'accettazione	90%	J+7 gg lavorativi Dove j è il giorno dell'accettazione	98%
Avviso di ricevimento	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAD Comunicazione di avvenuto deposito	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAN Comunicazione di avvenuta notifica	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%

7.5 Rientro e rendicontazione notificatore

Terminato il giro, il notificatore al suo rientro deve fare la rendicontazione, che consiste in un dettagliato rapporto di tutti gli Atti notificati, verifica e controllo della corretta compilazione delle relate/avvisi di ricevimento. Al termine della rendicontazione, deve consegnare tutta la documentazione in suo possesso ad un incaricato addetto alla verifica. Questa operazione viene svolta in uno spazio



delimitato e opportunamente organizzato con singole postazioni adibite a tale operazione.

7.6 Notifica al 1° tentativo

Quando la notifica va buon fine al primo tentativo si possono presentare due ipotesi:

- Notifica diretta al destinatario;
- Notifica a terzi: in caso di assenza del destinatario è possibile notificare ad un familiare o al portiere.

In entrambi i casi, al suo rientro, il notificatore in fase di rendicontazione, effettuate tutte le verifiche, deve consegnare tutta la documentazione in suo possesso ad un incaricato preposto al controllo.

7.7 Validazione delle relate/avvisi di ricevimento

L'operatore addetto al controllo, per garantire la piena tracciabilità di ogni singolo invio nell'intero processo di notifica, provvede alla registrazione sulla piattaforma informatica e fa un'attenta verifica di ogni relata/avviso di ricevimento. Se risultano corrette vengono collocate in apposita casella per la consegna al mittente, in caso di eventuali incongruenze viene fatta segnalazione al notificare che deve procedere alle opportune rettifiche.

7.8 Preparazione CAN

Quando un Atto viene notificato a un familiare o al portiere, in caso di assenza del destinatario, si deve procedere alla preparazione della CAN, ovvero una raccomandata senza ricevuta di ritorno, in cui si informa il destinatario dell'avvenuta notifica indicando la data di notifica e la persona a cui è stato consegnato l'Atto. Se il destinatario risulta assente anche in questo caso, il notificatore lascerà un avviso di giacenza nella cassetta postale e la raccomandata sarà inviata al Corner di riferimento.

7.9 Assente 1° tentativo di notifica

In caso di notifica non riuscita al primo tentativo, quindi nel caso in cui non sia stato possibile consegnare né al destinatario, né ad un familiare e né al portiere, il notificatore al suo rientro dal giro deve collocare l'Atto nell'apposita casella degli Atti da riaffidare e procedere nuovamente il giorno successivo, ad un orario diverso, al recapito.

7.10 2° tentativo di notifica

Al secondo tentativo di notifica si possono verificare due ipotesi:

- L'Atto viene notificato direttamente al destinatario, o ad un familiare, o al portiere;
- Il destinatario risulta nuovamente assente.

In caso di notifica, al rientro il notificatore effettua la rendicontazione e consegna la relata/avviso di ricevimento all'incaricato preposto al controllo che esegue tutto l'iter di registrazione e controllo e colloca la relata/avviso di ricevimento nella casella per la consegna al mittente.



In caso di mancata consegna si procede alla preparazione del CAD.

7.11 Preparazione CAD

Quando il destinatario è assente anche al secondo tentativo e non è possibile recapitare l'Atto né ad un familiare, né al portiere, si deve procedere alla preparazione del CAD, ovvero alla preparazione di una raccomandata con ricevuta di ritorno, in cui si comunica al destinatario la data di deposito dell'Atto e l'indirizzo del Corner dove l'Atto è in giacenza. Il destinatario, inoltre, viene messo al corrente che la notificazione è considerata eseguita trascorsi dieci giorni dalla data del deposito, e che trascorso anche il termine di sei mesi, l'Atto verrà restituito al mittente. Se il destinatario risulta assente anche in questo caso, il notificatore lascerà un avviso di giacenza nella cassetta postale e la raccomandata verrà inviata al Corner di riferimento.

7.12 Irreperibilità

Nel caso in cui il destinatario dell'Atto risulti sconosciuto all'indirizzo o trasferito e non fosse possibile procedere alla notifica dell'Atto, quest'ultimo verrà collocato nell'apposita casella delle ricerche anagrafiche. L'incaricato preposto avvia una ricerca anagrafica del destinatario per individuare un nuovo indirizzo dove tentare nuovamente la notifica. Se la ricerca ha esito positivo, l'Atto viene reinserito nel processo, viene quindi smistato ed affidato al notificatore; se la ricerca ha esito negativo e non si può procedere alla notifica, l'Atto viene restituito al mittente.

7.13 Corner dedicato alle giacenze

Il corner dedicato è uno spazio delimitato all'interno di un locale, anche di natura commerciale, ed è distinto con i segni identificativi di It.Mail. È qui che vengono inviati e catalogati tutti gli Atti e gli eventuali avvisi lasciati per i CAN e i CAD. Gli Atti sono tenuti in giacenza per sei mesi, al termine dei quali saranno restituiti al mittente. La catalogazione, la custodia e la conservazione di ogni Atto viene fatta nel rispetto del Regolamento sulla gestione della riservatezza, garantendo l'impedimento dell'accesso da parte di tutte le persone non addette a tali servizi. Gli Atti sono conservati in modo puntuale e ordinato per facilitare l'immediata identificazione, estrapolazione e consegna al destinatario o ad un suo delegato, previa identificazione e registrazione da parte dell'incaricato alla consegna.



**RECLAMI, MISURAZIONE, ANALISI E
MIGLIORAMENTO**

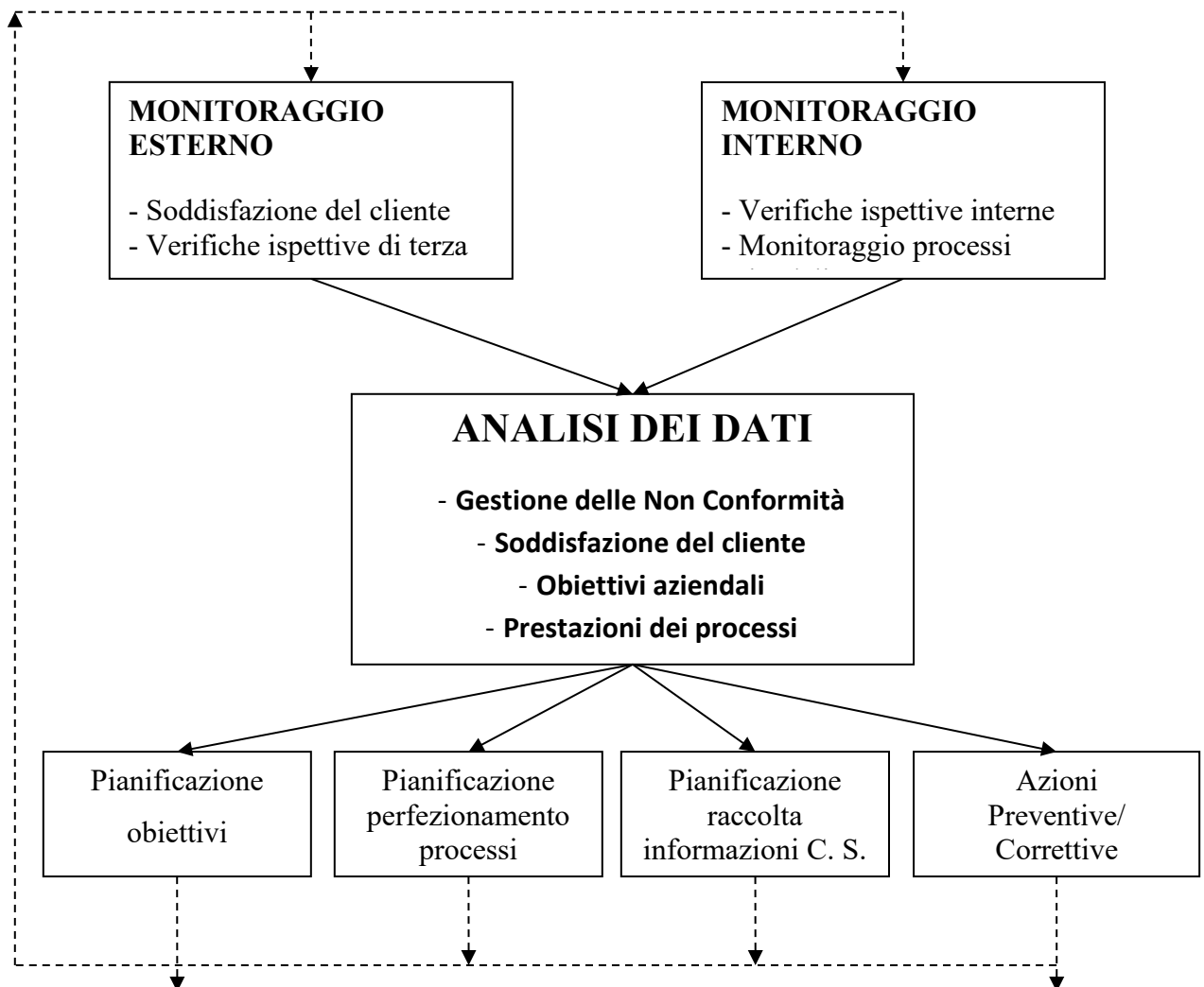
1. Generalità

Il presente capitolo definisce le attività di pianificazione, attuazione, controllo e registrazione dei processi di

- Monitoraggio e misurazione
- Gestione delle Non Conformità
- Analisi dei dati
- Miglioramento continuo

tramite cui realizzare un sistema di misurazione, analisi e miglioramento efficace e adeguato alle necessità dell'organizzazione.

Le attività di misurazione e analisi per il miglioramento continuo sono svolte come illustrato nella figura seguente:





2. Monitoraggi e misurazioni

2.1 Verifica della soddisfazione del cliente

La It.Mail effettua sistematicamente la verifica della soddisfazione dei propri clienti in relazione alle prestazioni rese sotto il profilo del servizio nelle diverse attività inviando ai clienti un questionario Mod. 045.

Le modalità prevedono sia rilevazioni dirette attraverso:

- rapporti tra direzione e clientela
- rapporto diretto del personale con i clienti
- questionari (Mod. 045)

e indirette attraverso:

- rilevazione dei reclami pervenuti telefonicamente o per iscritto
- rilevazione della fedeltà del cliente

Le informazioni ottenute vengono elaborate in modo da mettere in evidenza i punti forti e i punti da migliorare nelle diverse attività aziendali.

Questa valutazione costituisce uno dei riferimenti alla base delle Azioni Preventive.

La It.Mail misura e valuta il grado di soddisfazione della clientela anche attraverso: analisi dei reclami, segnalazioni, passaparola, incremento di fatturato derivante da maggiori incarichi da parte dello stesso cliente, ecc.

2.1.1 Archiviazione

Tutti i documenti riguardanti le rilevazioni sulla soddisfazione del cliente e le relative elaborazioni vengono conservati dal RGQ.

2.2 Verifiche ispettive interne

La It.Mail, tramite questa attività di Auditing interno, si propone di:

- verificare il rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro del proprio Sistema Qualità
- verificarne l'applicazione corretta da parte di tutti i collaboratori
- individuare potenziali fattori che potrebbero determinare NC
- individuare aree di miglioramento
- verificare l'adeguatezza del sistema in seguito alle evoluzioni che interessano le singole attività e l'organizzazione in generale.

I risultati delle Verifiche Ispettive vengono presi in considerazione in fase di Riesame della Direzione per l'analisi dell'andamento del sistema, tipi di problemi emersi, azioni preventive da pianificare e attuare, definizione di programmi di miglioramento.

Il personale incaricato di effettuare le verifiche ispettive non appartiene al settore sottoposto a verifica ed è in possesso delle necessarie competenze.



2.2.1 Personale qualificato alla conduzione degli Audit

Il personale interno incaricato di eseguire le verifiche ispettive deve aver ricevuto adeguata formazione sulla norma UNI EN ISO 9001 e aver partecipato ad almeno due verifiche ispettive interne in qualità di osservatore.

Nel caso sia conferito incarico di effettuare le VI ad una società di consulenza, questa deve aver maturato un'esperienza nella realizzazione di Sistemi Qualità di almeno 5 anni e i propri consulenti devono aver conseguito la qualifica di Valutatori, Progettisti o avere almeno 3 anni di esperienza.

2.2.2 Pianificazione delle Verifiche Ispettive

RGQ predispone un piano di verifiche ispettive nell'arco dell'anno e lo sottopone a LR per conoscenza ed approvazione.

Il piano viene elaborato sottoponendo a verifica almeno una volta l'anno tutti i processi attuati per l'erogazione del servizio e tutti gli aspetti documentali del sistema ed indicando per ciascuna visita gli auditor incaricati dello svolgimento.

RGQ può anche dare corso, dandone informazione a LR (tale notizia può essere posticipata rispetto alla verifica), a Verifiche Ispettive non programmate quando:

- siano intervenuti cambiamenti sostanziali nei processi che implicano una revisione generale delle procedure relative
- vi sia stata una variazione significativa nell'organizzazione dell'azienda che influenzi quell'attività
- si voglia verificare l'efficacia di un'azione correttiva
- il RGQ ritiene necessaria tale verifica per l'assicurazione della qualità al cliente.

Per attività particolarmente critiche possono anche essere previste frequenze maggiori di quelle pianificate.

2.2.3 Conduzione delle Verifiche Ispettive

La funzione oggetto di valutazione può essere informata con anticipo della data e del programma di verifica (comunque se si tratta di attività presso terzi il cliente viene informato a cura del verificatore).

Al termine della verifica il valutatore redige il Rapporto di Audit Mod. 039, contenente i risultati della visita, l'indicazione di eventuali azioni correttive e la verifica di efficacia.

Il rapporto viene gestito da RGQ e consegnato in copia alla funzione verificata. Se RGQ lo ritiene opportuno ne porta a conoscenza LR.

2.2.4 Correzione delle anomalie riscontrate

Eventuali anomalie riscontrate nel corso delle verifiche ispettive sono valutate da RGQ e, se necessario, trattate come NC che possono dare origine ad AC immediata o differita.



Il valutatore deve concordare con RGQ e con il responsabile della AC le attività da svolgere e la data entro cui effettuarle.

RGQ deve verificarne l'efficacia.

2.2.5 Archiviazione dei Rapporti di Verifica Ispettiva

I Rapporti di verifica Ispettiva vengono conservati da RGQ per i tempi definiti nella procedura di gestione dei documenti della qualità.

2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi erogati

Il monitoraggio dei processi e dei servizi erogati consente all'organizzazione di tenerli sotto controllo ed individuare i necessari elementi di miglioramento, in linea con gli obiettivi dell'organizzazione.

Per la misurazione dei processi vengono prese a riferimento le VI, i reclami ed eventuali rilievi degli addetti al servizio e del cliente. LR e Dir Fil effettuano un'analisi di quanto riportato per l'individuazione di aspetti critici e azioni migliorative.

Per la misurazione dei servizi erogati la responsabilità è di ROA che, attraverso la verifica a campione dei rapporti e dei documenti attestanti il servizio, effettua il monitoraggio finale sul corretto svolgimento dei servizi e il rispetto degli obiettivi quantitativi e qualitativi definiti.

In entrambi i casi, eventuali anomalie riscontrate vengono registrate sui rapporti di NC. Vengono se necessario effettuate azioni correttive e preventive.

Gli indicatori di processo e di risultato, definiti da LR, consentono di tenere sotto controllo il raggiungimento o meno degli obiettivi definiti.

La definizione degli obiettivi e la relativa analisi di raggiungimento viene effettuata almeno una volta l'anno in sede di Riesame della Direzione.

3. Gestione delle Non Conformità e reclami

La rilevazione delle Non Conformità è responsabilità di tutto il personale secondo quanto specificato nella procedura di gestione delle stesse.

Nell'ambito della It.Mail possono verificarsi Non Conformità nel corso di:

- prove e controlli di materiali o attrezzature al ricevimento e durante l'uso
- utilizzo di servizi
- controllo dei processi e dei risultati dei servizi resi
- attuazione del Sistema Qualità, quando vi è inosservanza delle prescrizioni riportate nel MQ, nelle Proc. e nelle IL.

Le segnalazioni delle NC possono provenire sia dall'interno dell'organizzazione che dall'estero attraverso:



- reclami
- fatti rilevati dai collaboratori
- verifiche ispettive interne
- mancato raggiungimento degli standard di qualità definiti

RGQ provvederà, a seconda del tipo di Non Conformità rilevata, a definire le modalità di trattamento e a notificarle al collaboratore o al fornitore secondo quanto definito nell'apposita procedura e, qualora lo ritenga necessario, può convocare un'apposita riunione dei collaboratori per un'analisi più approfondita.

Tutte le NC rilevate e oggetto di analisi e valutazione vengono registrate a cura di RGQ e gestite secondo quanto definito in procedura.

Viene curata la soluzione delle NC e la valorizzazione di quanto avvenuto al fine del miglioramento della qualità del servizio, della professionalità delle risorse, della validità del Sistema.

Infine, viene tenuto un registro delle NC per effettuare un'analisi globale di tipo qualitativo e quantitativo.

3.1 Reclami

I reclami scritti provenienti dal cliente e quelli effettuati telefonicamente e di persona devono essere registrati da chi li riceve sui modelli previsti e inviati a RGQ.

RGQ provvede a contattare il cliente per chiarire il problema (sia fondato o meno).

Coinvolge, se necessario, il ROA ed eventualmente anche Dir Fil.

Il reclamo viene quindi trattato come una NC che può dar vita a AC e AP.

Qualsiasi attività intrapresa viene quindi comunicata al cliente telefonicamente o per lettera, conservando le evidenze.

I reclami vengono analizzati per rilevarne le cause e le motivazioni e per avviare eventuale procedura di rilavorazione o interventi sui processi interni.

3.2 Azioni correttive e preventive

Nei casi in cui sono ritenute necessarie per il miglioramento dei processi, in relazione al numero di NC della medesima tipologia o per NC potenziali, vengono formulate azioni correttive (AC) o azioni preventive (AP) con le modalità definite, nei tempi ritenuti necessari.

4. Analisi dei dati

It.Mail ha predisposto adeguati metodi di rilevazione che permettono di ottenere informazioni e, dove possibile, dati numerici riguardo a:



- soddisfazione del cliente
- efficacia ed efficienza dei processi attuati
- prestazioni dei collaboratori
- raggiungimento degli obiettivi per la qualità definiti dalla Direzione.

L'analisi dei dati ottenuti dalle misurazioni e dalle informazioni – effettuata tramite idonee tecniche statistiche – consente alla Direzione di individuare le cause di problemi esistenti o potenziali e decidere per le eventuali azioni correttive e preventive necessarie al miglioramento continuo del Sistema Qualità.

Tutti i collaboratori sono sensibilizzati a raccogliere dati e informazioni trasmettendo tutto a RGQ, che provvede a riportare quanto consegnatogli nella forma ritenuta più idonea e a comunicare i risultati ottenuti al Direttore.

5. Miglioramento continuo

La Direzione, allo scopo di apportare dei continui miglioramenti in termini di efficienza ed efficacia al Sistema di gestione della propria organizzazione, ha definito e messo in atto un sistema di miglioramento continuo della propria organizzazione, basato sui seguenti strumenti:

- la Politica della qualità
- gli obiettivi della qualità
- le verifiche ispettive interne
- le azioni correttive e preventive
- i Riesami della Direzione.

5.1 Gestione delle Azioni correttive

La It.Mail può adottare AC a seguito di:

- NC ripetitive con notevole influenza sul servizio
- verifiche ispettive interne con rilevazione di scostamenti da quanto definito
- verifiche ispettive di terza parte.

In presenza di una NC evidenziata e registrata secondo quanto definito, l'azione correttiva prevede la ricerca delle cause che hanno generato il problema e che potrebbero ancora generare quel tipo di NC, analizzando processi, istruzioni di lavoro, ecc. e conseguentemente attuare azioni per risolvere ed evitare il ripetersi del problema.

5.1.2 Valutazione e decisioni in merito alle AC

RGQ, in considerazione del suo ruolo:

- valuta il peso delle criticità emerse ed i riflessi sull'organizzazione



- definisce le AC da intraprendere
- individua il responsabile ed i tempi di attuazioni
- verifica l'efficacia delle azioni intraprese.

Quando le decisioni in merito alle AC da intraprendere sono di importanza rilevante, RGQ convoca una apposita riunione con la Direzione e i collaboratori interessati.

5.2 Gestione delle Azioni preventive

Le azioni preventive possono essere generate da NC potenziali individuate nel corso di:

- risultati dell'analisi dei dati
- monitoraggio interno ed esterno
- Riesame della Direzione

ed anche da suggerimenti e proposte di miglioramenti.

La loro gestione è equivalente a quella definita per le AC.

RGQ provvede:

- ad avviare le opportune AP documentandole sul Modello previsto
- a sottoporle all'approvazione di LR
- ad effettuare i controlli che ne verifichino l'efficacia
- ad assicurare che le azioni intraprese siano periodicamente sottoposte al Riesame della Direzione e valutate per la modifica di attività e l'attuazione di processi di miglioramento.