



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

Indice

1.Scopo e campo di applicazione	2
2.Responsabilità	2
3. Modalità operative	2
3.1 Non Conformità	2
3.1.1 Gestione delle Non conformità	2
3.1.2 Identificazione	3
3.1.3 Segnalazione	3
3.1.4 Analisi e registrazione	4
3.1.5 Gestione	4
3.1.6 Controllo e verifica	5
3.2 Azioni correttive e preventive	5
3.2.1 Definizioni	5
3.2.2 Valutazione e scelta	5
3.2.3 Identificazione e registrazione	6
3.2.4 Approvazione	6
3.2.5 Gestione	7
3.2.6 Controllo e verifica	7
3.3 reclami	7
3.3.1 Risposta a segnalazioni e reclami interni	7
3.3.2 Risposta a segnalazioni e reclami esterni	Errore. Il segnalibro non è definito.
4. Documentazione di riferimento	7
5.Elenco delle modifiche	13

Distribuzione della Procedura Operativa

Copia n°	Consegnata/upload	A:	C	NC
			<input checked="" type="checkbox"/>	q



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

1.Scopo e campo di applicazione

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di identificazione e gestione delle non conformità del SG rispetto ai requisiti previsti, per consentire la successiva eventuale impostazione delle azioni preventive.

La procedura ha, inoltre, lo scopo di definire le modalità di gestione delle azioni correttive e preventive che si rendono necessarie per assicurare nel tempo la conformità del SG dell'Istituto con i propri requisiti.

2.Responsabilità

La responsabilità per l'identificazione e la segnalazione delle non conformità è detenuta da tutto il personale.

Il RSGQ ha la responsabilità di analizzare e registrare le segnalazioni delle non conformità e di decidere relativamente alle soluzioni operative o alle eventuali azioni correttive e/o preventive da intraprendere; ha inoltre la responsabilità di assicurare che le azioni previste vengano adottate in modo efficace dal personale.

La Responsabilità dell'avvio di azioni correttive o preventive e della scelta della tipologia di intervento è dei responsabili della conduzione delle procedure di audit e riesame del SG o direttamente del RSGQ, in caso di segnalazioni di non conformità o mutamenti verificatesi nel contesto legislativo/autorizzativo in cui opera l'azienda.

La responsabilità per l'identificazione e la definizione delle specifiche azioni correttive e preventive da intraprendere è del RSGQ

L'DS approva le azioni correttive e preventive proposte dal RSGQ.

I singoli operatori sono responsabili dell'attuazione e delle azioni previste da ogni singola azione correttiva o preventiva che coinvolgono le attività di propria competenza.

Il RSGQ è responsabile del controllo e verifica sull'effettiva attuazione delle azioni correttive o preventive che coinvolgono il personale della propria funzione.

3. Modalità operative

3.1 Non Conformità

Una situazione non conforme può essere rilevata avere in ogni fase dei processi; per il loro controllo l'Azienda ha stabilito la presente procedura per individuare le responsabilità per:

- ✓ l'esame dell'attività sul quale è stata riscontrata una problematica;
- ✓ l'autorità per le conseguenti decisioni;
- ✓ la verifica dell'attuazione del trattamento della problematica riscontrata.

La conseguenza del rilevamento di eventuali problematiche comporta l'immediata identificazione ed attuazione (ove possibile) di un trattamento idoneo alla sua soluzione. Stabilita l'effettiva problematica, il responsabile dell'attività ed il RSG hanno il compito di porre in essere tutte quelle azioni necessarie per tornare ad una "situazione di conformità".

3.1.1 Gestione delle Non conformità

L'Istituto classifica le NC secondo il seguente schema:

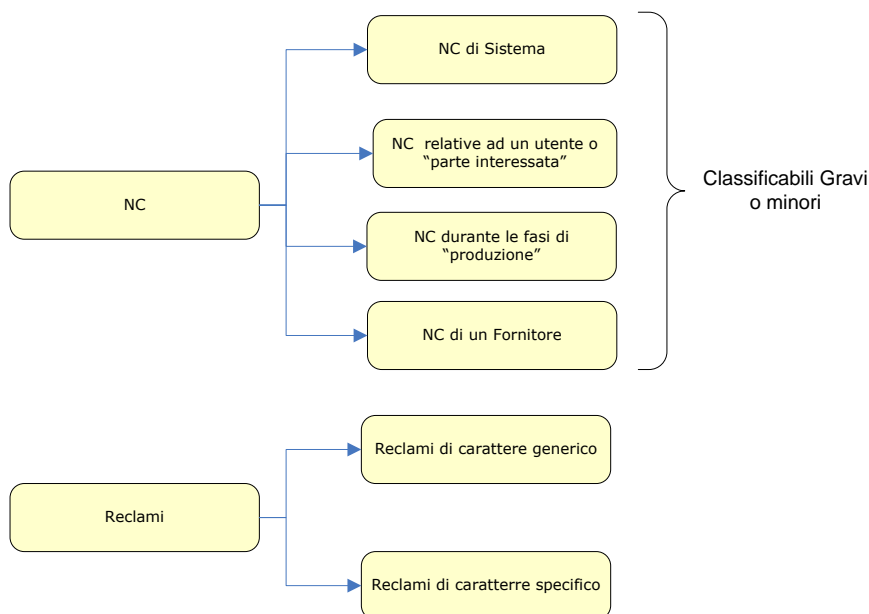


PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS



3.1.2 Identificazione

Tutti, ai diversi livelli dell'organizzazione, è responsabile della identificazione e tempestiva segnalazione delle non conformità rispetto ai requisiti del SG dell'Istituto che si possono manifestare durante l'espletamento delle attività di propria pertinenza.

La presente procedura è di particolare importanza per il personale la cui attività è correlata in modo diretto o indiretto con gli aspetti ambientali.

L'identificazione della situazione non conforme parte dalla constatazione di un'anomalia rispetto al regolare svolgimento delle attività di propria pertinenza in osservanza con le specifiche procedure e con i requisiti del SG.

Le principali tipologie di non conformità che possono essere riscontrate in azienda sono riferibili ad una delle seguenti situazioni:

- ✓ Problemi relativamente alla erogazione delle attività formative;
- ✓ Situazioni anomale
- ✓ Mancato rispetto delle procedure;
- ✓ Mancato rispetto delle prescrizioni del programma triennale
- ✓ Errori umani nello svolgimento delle mansioni;
- ✓ Inosservanza dei requisiti di legge o autorizzativi.

3.1.3 Segnalazione

Ogni volta che un operatore individua una situazione non conforme, verificatasi a seguito delle situazioni descritte o di altre possibili cause, deve compilare il modulo MOD 8.2_2 ed inviarlo tempestivamente al RSGQ.



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

Tale modulo riporta i dati identificativi di chi effettua la segnalazione, la data, l'area dell'azienda in cui si è verificata, la descrizione della non – conformità e di eventuali azioni immediate di tamponamento svolte direttamente dal personale coinvolto.

La segnalazione di non conformità viene anche condotta direttamente da RSGQ che svolge una funzione di controllo del corretto funzionamento del SG e della corretta applicazione delle procedure ambientali.

3.1.4 Analisi e registrazione

Il RSG riceve le segnalazioni segnalate dagli operatori e provvede, prima della loro registrazione, all'analisi del loro contenuto per valutare se si tratta o meno di una non conformità.

L'analisi viene condotta mettendo a confronto le caratteristiche della situazione segnalata dal personale aziendale con quanto previsto dai requisiti del SG.

Nel caso in cui ciò che viene segnalato non rappresenti una non conformità, la segnalazione viene trattata come una semplice comunicazione e, come tale, viene codificata e registrata nel MOD 8.1_2 ed archiviata.

Se l'analisi condotta conferma la non conformità, il RSGQ procede innanzitutto alla sua registrazione nel documento MOD 8.1_2

La registrazione prevede l'assegnazione di un numero progressivo al documento.

Le indicazioni della scelta vengono riportate, insieme alle altre informazioni richieste, sul modulo stesso della comunicazione della non conformità, nello spazio appositamente previsto.

3.1.5 Gestione

Una volta registrata la non conformità, è compito del RSGQ provvedere alla gestione della stessa, procedendo all'analisi delle possibili cause all'origine della situazione non conforme ed all'individuazione delle possibili soluzioni operative.

In particolare, il procedimento da seguire consiste nei seguenti passaggi principali:

- ✓ Delimitazione entità e gravità del problema;
- ✓ Individuazione delle possibili cause della non conformità;
- ✓ Definizione delle eventuali soluzioni operative e/o gestionali;
- ✓ Attribuzione delle responsabilità;
- ✓ Suggerimento di eventuali azioni correttive e/o preventive.

L'analisi relativa all'entità e alla gravità del problema segnalato indirizzando le decisioni relative all'individuazione delle soluzioni operative e/o gestionali più adeguate.

L'eventuale scelta di dare inizio ad un'azione correttiva o preventiva deve essere commisurata all'effettiva portata del problema verificatosi e alla sua riferibilità ad effettive carenze del SG.

L'individuazione di soluzioni operative alla non – conformità implica inoltre la definizione dei tempi previsti e delle relative responsabilità e la comunicazione agli interessati.

Dopo aver identificato le adeguate azioni da intraprendere, il RSG provvede a registrarle nel MOD 8.2_2



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

Nel caso in cui si rendano necessarie azioni correttive o preventive, è seguita la seconda parte della presente procedura che tratta la gestione delle Azioni Correttive e Preventive (§ **Par 3.2**).

In caso contrario, la comunicazione al personale interessato delle azioni e misure da adottare per la risoluzione della non conformità viene gestita e registrata dal RSGQ secondo le modalità previste per la gestione delle comunicazioni interne.

3.1.6 Controllo e verifica

L'adozione di interventi operativi o azioni correttive/preventive richiede che venga controllata la corretta applicazione delle misure previste da parte del personale coinvolto, per assicurarne l'efficacia ed impedire il ripetersi della situazione non conforme.

Per quanto concerne le azioni preventive e correttive, si rimanda, a tal proposito, a quanto esposto successivamente.

In caso di interventi operativi/gestionali che non richiedono azioni correttive o preventive, provvedono a svolgere un'azione di controllo sull'effettivo svolgimento dei compiti affidati al personale ad essi sottoposto, verificando l'efficacia delle azioni intraprese e segnalando al RSGQ eventuali problemi riscontrati.

3.2 Azioni correttive e preventive

3.2.1 Definizioni

- ✓ Con il termine “azione correttiva” si intende definire un intervento di modifica di uno o più elementi del SG volto ad impedire il verificarsi di una non conformità effettiva o potenziale.
- ✓ Con il termine “azione preventiva” si intende definire un intervento di modifica di uno o più elementi del SG volto a rimuovere all'origine le cause di una non conformità effettiva o potenziale.

3.2.2 Valutazione e scelta

L'esigenza di avviare un'azione correttiva o preventiva può originare dalle valutazioni effettuate dai responsabili in seguito al verificarsi di una delle seguenti situazioni:

- ✓ Segnalazione di non conformità,
- ✓ Richiesta di modifica dei documenti del SG;
- ✓ Esiti di audit interno o audit del SG;
- ✓ Riesame della direzione;
- ✓ Mutamenti a livello legislativo (nazionale, internazionale o locale).

Una volta stabilito che è necessario procedere ad avviare un'azione correttiva, è necessario stabilire, tra queste due tipologie di intervento, quello che si ritiene maggiormente adeguato per risolvere il problema verificatosi.

Con riferimento alle definizioni esposte nel paragrafo precedente, si sottolinea che l'importanza dell'adozione di azioni preventive è data dal fatto che, intervenendo sulle cause che originano o che possono originare non conformità, si risolve il problema alla fonte, rendendo impossibile il suo futuro ripetersi.



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

D'altra parte, l'adozione di azioni preventive, richiedendo interventi a monte del problema, implica talvolta modifiche sostanziali ai processi produttivi o all'organizzazione, con oneri economici e gestionali non sempre facilmente sopportabili.

In generale, i vari responsabili per la scelta dell'adozione da intraprendere devono cercare di dare la precedenza alle azioni di tipo preventivo, compatibilmente con le risorse a disposizione e con l'organizzazione economico – gestionale dell'Istituto

3.2.3 Identificazione e registrazione

In accordo a quanto descritto nel paragrafo precedente, l'avvio di un'azione correttiva/preventiva può essere deciso dal RSGQ stesso, a seguito di segnalazioni di non – conformità, richiesta di modifica documenti o per avvenuti mutamenti a livello legislativo o autorizzativo, oppure può originare dagli esiti della conduzione di specifiche procedure di audit o riesame del SG condotte dalle figure responsabili previste.

Il RSG procede all'identificazione e alla descrizione delle caratteristiche specifiche e delle modalità operative dell'azione correttiva/preventiva in accordo con i seguenti obiettivi e criteri:

- ✓ Risoluzione della non conformità o miglioramento dell'organizzazione del SG;
- ✓ Compatibilità con i requisiti del SG;
- ✓ Compatibilità con le risorse disponibili (umane, finanziarie);
- ✓ Compatibilità con lo svolgimento delle attività aziendali;
- ✓ Efficacia e efficienza.

Il RSG procede alla registrazione dei dati relativi a ciascuna azione correttiva/preventiva intrapresa nel documento MOD 8.2_3 che contiene: il numero e la data della registrazione; l'Identificazione responsabile avvio azione e documenti connessi; la causa dell'avvio dell'azione; la Tipologia di azione intrapresa; la descrizione dell'azione con eventuali allegati; la firma del RSG.

3.2.4 Approvazione

L'approvazione delle azioni correttive e preventive viene condotta dal RSGQ e dal DS

Il RSG sottopone al DS le azioni correttive/preventive identificate ed illustrate nel documento MOD 8.2_3. Il DS esamina le azioni proposte e valuta se approvare o meno quanto proposto, o se richiedere eventuali modifiche.

In caso di approvazione, l'azione correttiva/preventiva diventa immediatamente operativa e il RSGQ procede alla sua attuazione, comunicando ai responsabili le azioni o le modifiche da intraprendere.

In caso di richiesta di modifiche da parte del DS, il RSG provvede ad apportare tali modifiche in fase di attuazione.

In caso di non approvazione, l'azione correttiva/preventiva non viene attuata.

Le registrazioni relative alla fase di approvazione vengono riportate a cura del RSG nel documento MOD 8.2_3 e nel MOD 8.2_1 in quest'ultimo sono riportate le seguenti informazioni: numero della registrazione; Approvazione; Eventuale richiesta di modifiche e loro specifica; Note e/o commenti; Data di approvazione



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

3.2.5 Gestione

Quando un'azione correttiva/preventiva viene approvata, essa diventa automaticamente operativa ed inizia la fase della sua attuazione.

Il RSGQ procede innanzitutto ad avviare le procedure di modifica della documentazione del SG relativa agli elementi interessati dall'azione intrapresa.

Il RSGQ procede quindi a distribuire i documenti modificati ed aggiornati al personale interessato, secondo la matrice di distribuzione.

In tal modo viene assicurata la comunicazione delle variazioni apportate alla struttura del SG a tutto il personale coinvolto dall'azione correttiva/preventiva intrapresa.

3.2.6 Controllo e verifica

L'attuazione di azioni correttive e preventive richiede il loro controllo per assicurarne l'avvenuta applicazione e verificarne l'efficacia.

Il RSGQ è responsabile del controllo e verifica dell'effettiva attuazione delle azioni correttive previste e riscontra eventuali problemi riscontrati nell'attuazione delle azioni correttive/preventive intraprese.

3.3 reclami

I reclami sono gestiti come se si trattasse di NC e registrati come tali.

3.3.1 Risposta a segnalazioni e reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici sono successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il DS, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del DS, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il DS con il supporto del RSGQ formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

Contro le sanzioni disciplinari è ammesso ricorso, da parte di chiunque vi abbia interesse, entro quindici giorni dalla comunicazione della loro irrogazione, ad un apposito organo di garanzia interno alla scuola, istituito e disciplinato dai regolamenti delle singole istituzioni scolastiche, del quale fa parte almeno un rappresentante eletto dagli studenti che decide nel termine di dieci giorni. Tale organo, di norma, è composto da un docente designato dal consiglio di istituto e, nella scuola secondaria superiore, da un rappresentante eletto dagli studenti e da un rappresentante eletto dai genitori, ed è presieduto dal dirigente scolastico.

Il Direttore dell'ufficio scolastico regionale, o un dirigente da questi delegato, decide in via definitiva sui reclami proposti dagli studenti della scuola secondaria superiore o da chiunque vi abbia in-



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

teresse, contro le violazioni del regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria, anche contenute nei regolamenti degli istituti. La decisione è assunta previo parere vincolante di un organo di garanzia regionale composto per la scuola secondaria superiore da due studenti designati dal coordinamento regionale delle consulte provinciali degli studenti, da tre docenti e da un genitore designati nell'ambito della comunità scolastica regionale, e presieduto dal Direttore dell'ufficio scolastico regionale o da un suo delegato.

L'organo di garanzia regionale, nel verificare la corretta applicazione della normativa e dei regolamenti, svolge la sua attività istruttoria esclusivamente sulla base dell'esame della documentazione acquisita o di eventuali memorie scritte prodotte da chi propone il reclamo o dall'Amministrazione. Il parere è reso entro il termine perentorio di trenta giorni. In caso di decorrenza del termine senza che sia stato comunicato il parere, o senza che l'organo abbia rappresentato esigenze istruttorie, il direttore dell'ufficio scolastico regionale può decidere indipendentemente dall'acquisizione del parere. Si applica il disposto di cui all'articolo 16, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Ciascun ufficio scolastico regionale individua, con apposito atto, le modalità più idonee di designazione delle componenti dei docenti e dei genitori all'interno dell'organo di garanzia regionale al fine di garantire un funzionamento costante ed efficiente dello stesso.

L'organo di garanzia resta in carica per due anni scolastici.

Nel caso di impugnazione di atti amministrativi, oltre che attraverso la metodologia di gestione dei reclami descritta, si fa riferimento ai requisiti cogenti inerenti alla P.A. in tema di procedimenti amministrativi (L.241/90)

Ogni cittadino può opporsi agli atti della pubblica amministrazione non solo con la loro impugnazione avanti alla giustizia amministrativa (Tar, Consiglio di Stato) ma anche con ricorsi non giurisdizionali rivolti alla stessa amministrazione.

In questo caso si parla di ricorso amministrativo, una sorta di tentativo "amichevole" (stragiudiziale) di ottenere la riesamina degli atti, con loro annullamento o modifica.

Il ricorso amministrativo può essere:

- ordinario (lo sono il "gerarchico", ovvero fatto all'organo superiore all'ente che ha emesso l'atto, e quello diretto, detto "in opposizione")
- straordinario (il ricorso al Presidente della Repubblica, alternativo alla via giurisdizionale del ricorso al TAR).

I motivi di impugnazione possono riguardare vizi di legittimità dell'atto (per eccesso di potere o incompetenza dell'organo che ha emanato l'atto o per qualsiasi altra violazione di legge), oppure vizi di merito (inopportunità dell'atto relativamente ad un fatto specifico).

ATTI DEFINITIVI E ATTI NON DEFINITIVI

I ricorsi ordinari sono fattibili quando l'atto non è ancora definitivo, entro 30 giorni dalla sua notifica. Se questi 30 giorni passano senza che sia stato fatto alcun ricorso, o il ricorso fatto fallisce oppure decorrono inutilmente i termini per avere risposta dall'organo decidente (90 giorni, vedi



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

sotto), l'atto si dice "definitivo" ed e' possibile opporvisi solo con il ricorso straordinario al Presidente della Repubblica oppure con l'alternativo classico ricorso giurisdizionale al TAR.

Sono definitivi per natura ("ab origine"), invece:

- gli atti adottati dalle autorità al vertice dell'amministrazione (per esempio da un Sindaco o da un Ministro);
- gli atti adottati dagli organi collegiali;
- quelli dichiarati definitivi per legge (provvedimenti prefettizi in materia di requisizione, espropriazione, di occupazione d'urgenza, etc.).

Sono definitivi anche tutte le decisioni prese dagli organi della pubblica amministrazione in sede di ricorso "gerarchico" o "in opposizione". Come vedremo più avanti ci si può opporre a tali decisioni, prese dagli organi gerarchicamente superiori a quelli che hanno originariamente emesso l'atto impugnato, solo con ricorso straordinario al Presidente della Repubblica o con ricorso giurisdizionale al TAR.

E' bene sapere che ogni atto della pubblica amministrazione deve riportare l'organo a cui può essere presentato il ricorso amministrativo e il termine di tempo utile per farlo.

RICORSO GERARCHICO

E' il tipico ricorso ordinario ammesso contro gli atti non definitivi, per motivi di illegittimità e di merito (vedi sopra). Viene presentato all'organo superiore rispetto a quello che ha emesso l'atto, con apposita istanza.

Va proposto entro 30 giorni dalla data in cui l'atto e' stato notificato, comunicato o pubblicato, o comunque da quando l'interessato ne abbia avuto piena conoscenza.

Può essere presentato direttamente all'organo che ha emesso l'atto o a quello gerarchicamente superiore (per esempio Ministero dell'Interno per gli atti del Prefetto o il Prefetto per gli atti del questore o del Comune). Di solito e' consigliata la prima soluzione, con la quale si risparmia un passaggio. L'organo che ha emesso l'atto, infatti, "gira" il tutto all'organo superiore competente fornendo nello stesso tempo documenti per l'istruttoria, evitando così di doverlo fare in seguito.

La presentazione può avvenire personalmente o tramite raccomandata a/r (in questo caso la data di spedizione vale quale data di presentazione).

E' possibile chiedere, presentando il ricorso, che gli effetti dell'atto vengano sospesi in via cautelare, se vi sono gravi motivi.

E' prevista un'attività istruttoria, con l'acquisizione dei documenti e degli accertamenti utili e con la possibilità di intervento dei terzi interessati.

L'autorità decidente può:

- dichiarare inammissibile il ricorso, quando vi siano irregolarità nella sua presentazione. Se queste sono sanabili al ricorrente verrà assegnato un termine per la loro regolarizzazione;
- dichiarare improcedibile il ricorso, se le irregolarità suddette non vengono sanate nel termine dato;



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

- respingere il ricorso, se lo ritiene infondato;
- accogliere il ricorso per incompetenza, annullando l'atto e rimettendo la questione all'organo competente;
- accogliere il ricorso per motivi di legittimità o di merito, annullando o riformando l'atto e, in determinati casi, rimettendo la questione all'organo che ha lo ha emanato.

In ogni caso la decisione deve essere assunta entro 90 giorni dalla proposizione, dev'essere motivata e comunicata a tutti i soggetti coinvolti con notifica o raccomandata a/r.

In caso di silenzio dell'autorità decidente, ovvero se il termine suddetto decorre inutilmente, il ricorso si intende respinto e al ricorrente non rimane che la via giudiziaria (ricorso al TAR) o del ricorso straordinario al Presidente della Repubblica. Stessa via va intrapresa se il ricorso viene respinto.

Attenzione! Se non esiste un organo gerarchico superiore a quello che ha emanato l'atto, si può presentare il ricorso ad una autorità diversa e non legata da un rapporto di gerarchia con lo stesso. Questo tipo di ricorso è detto "gerarchico improprio" ed ha ovviamente un carattere eccezionale.

RICORSO IN OPPOSIZIONE

Nei casi stabiliti dalla legge, è possibile proporre ricorso contro un atto amministrativo allo stesso organo che ha emanato l'atto. Il giudizio è "di merito" e la finalità è la correzione di eventuali errori in cui sia incorsa l'amministrazione.

È previsto nel settore dell'impiego pubblico, con riguardo alla compilazione di graduatorie, di ruoli di dipendenti, all'attribuzione di incarichi.

La procedura è analoga a quella del ricorso gerarchico.

RICORSO STRAORDINARIO AL CAPO DELLO STATO

Contro gli atti amministrativi definitivi o non impugnabili per via gerarchica (vedi sopra), è ammesso ricorso al Presidente della Repubblica.

Questo ricorso, fattibile contro vizi di legittimità dell'atto e senza obbligo di appoggiarsi ad un legale, è alternativo al ricorso giurisdizionale al TAR. Non ci si può rivolgere al tribunale amministrativo nemmeno successivamente, contro l'eventuale pronuncia negativa del Presidente della Repubblica.

Il termine per proporre questo ricorso è di 120 giorni dalla notifica, comunicazione o pubblicazione dell'atto, o comunque da quando l'interessato ne è venuto a conoscenza.

Si può presentare all'organo che ha emesso l'atto o al Ministero competente per materia, con consegna diretta, con notifica o con invio per raccomandata a/r.

Di detta presentazione deve essere messo a conoscenza -con notifica- almeno uno dei soggetti controinteressati (coloro che hanno un interesse contrario a quello del ricorrente), i quali possono -



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

entro 60 giorni- presentare memorie e documenti nonche' chiedere che la decisione sia trasferita in sede giurisdizionale (presso il TAR).

Il ricorso, istruito dal Ministero competente per materia, viene inviato alle sezioni consultive del Consiglio di Stato per l'espressione di un parere, che puo' essere:

- una dichiarazione di inammissibilita', se viene riconosciuto che il ricorso non era proponibile;
- un'assegnazione al ricorrente di un termine per regolarizzare eventuali irregolarita' sanabili;
- conseguentemente, una dichiarazione di improcedibilita' se dette irregolarita' non vengono sanate;
- una reiezione, se il ricorso viene riconosciuto infondato;
- un accoglimento per motivi di incompetenza, con riemissione degli atti all'organo competente;
- un accoglimento per motivi di legittimita'.

La decisione finale viene adottata con decreto del Presidente della Repubblica su proposta del Ministro, conformemente al parere del Consiglio di Stato.

Contro il decreto finale non e' possibile ricorrere giudizialmente, salvi i casi in cui si ravvisino vizi di forma o di procedura per i quali e' possibile ricorrere al TAR.

Come previsto dal codice di procedura civile, in ogni caso, il decreto puo' anche essere impugnato per revocazione, se ve ne sono le condizioni (dolo od errore del giudice, delle parti, etc. si veda piu' avanti e il c.p.c. agli artt.395 e 396).

Attenzione: il ricorso straordinario al Capo dello Stato non e' fattibile:

- in materia di sanzioni amministrative, e in particolare contravvenzioni stradali, per quanto riguarda in particolare le ordinanze del prefetto a seguito di ricorso. In questi casi la disciplina e' un'altra, dettata dalla legge 689/81 e dal Codice della Strada, e prevede che l'ordinanza prefettizia sia ricorribile entro 30 giorni presso il Giudice di Pace;
- per le materie per le quali la legge stabilisce che la competenza e' riservata al giudice ordinario;
- per tutte le materie che la legge attribuisce alla competenza di giurisdizioni speciali, come la Corte dei Conti (in materia di gestione della contabilita' e del bilancio degli enti pubblici e dello Stato) e il Giudice Tributario (le commissioni tributarie che giudicano su imposte, tributi, tasse, etc.), nonche' il Tribunale superiore delle acque pubbliche.

LA VIA GIURISDIZIONALE: IL T.A.R.

Avverso gli atti amministrativi definitivi, in alternativa al ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, e' possibile tentare il ricorso giurisdizionale al TAR, il Tribunale Amministrativo Regionale.

Per i ricorsi al TAR e' obbligatorio essere assistiti da un legale, salvo casi particolari (ricorsi in materia di accesso ai documenti amministrativi e di violazione degli obblighi di trasparenza, ricorsi in materia elettorale o relativi al diritto di circolazione dei cittadini dell'UE).



PROCEDURA OPERATIVA

PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

Con il ricorso al TAR e' possibile chiedere l'annullamento di un atto amministrativo e/o il rimborso del danno.

Per le azioni di annullamento il ricorso va prima di tutto notificato all'organo della pubblica amministrazione che ha emesso l'atto e agli eventuali soggetti o enti controinteressati, entro 60 giorni dalla notifica, comunicazione o pubblicazione dell'atto. Le domande di risarcimento -che puo' essere anche contestuale a quella di annullamento- va presentata entro 120 giorni dal giorno in cui il fatto si e' verificato o dalla conoscenza del provvedimento se il danno deriva da questo.

Entro ulteriori 30 giorni il ricorso deve poi essere depositato presso la segreteria del TAR territorialmente competente.

Segue un'istruttoria e poi la trattazione del ricorso, durante la quale il ricorrente puo' chiedere l'adozione di particolari e motivate misure cautelari (sospensione effetti dell'atto, ingiunzione di pagamento, etc.). Possono anche essere fissate delle udienze per la "discussione" del ricorso.

Il TAR puo' decidere per l'inammissibilita' del ricorso o la sua infondatezza (in quest'ultimo caso lo rigetta). Se accoglie il ricorso per motivi di incompetenza annulla l'atto e lo rimette all'ufficio competente. Se invece lo accoglie per altri motivi puo', in determinati casi, anche riformare l'atto (oltre che annullarlo del tutto o in parte).

La sentenza del TAR e' immediatamente operativa ma contro di essa si puo' fare appello al Consiglio di Stato (che opera in secondo grado). Fino alla pronuncia della sentenza di secondo grado gli effetti della sentenza di primo grado non si sospendono, a meno che non intervenga un'ordinanza del Consiglio di Stato emessa, in particolari casi di gravita', su istanza di parte.

Un terzo grado vero e proprio non esiste. Avverso la pronuncia finale del Consiglio di Stato si puo' soltanto agire in Cassazione per conflitti inerenti la giurisdizione (competenza sul caso della giurisdizione ordinaria o speciale anziche' amministrativa, per esempio).

Avverso la sentenza del TAR come avverso quella del Consiglio di Stato e' possibile fare il cosiddetto ricorso per revocazione, proponibile innanzi allo stesso giudice che ha pronunciato la sentenza, in casi particolari in cui essa possa dirsi errata o viziata (dolo di una delle parti o del giudice, giudizio su prove false o che non era stato possibile produrre prima per cause di forza maggiore, errori gravi, etc.).

Questo tipo di ricorso e' effettuabile avverso le sentenze di appello di ultimo grado (come puo' esserne una del Consiglio di Stato) o avverso quelle per le quali i termini di appello sono scaduti. Si vedano, per approfondire, gli articoli 395 e 396 del codice di procedura civile.

Nota: ci si puo' rivolgere al TAR anche per ricorrere contro il silenzio di una pubblica amministrazione, ovvero contro l'inerzia nell'ambito di un procedimento amministrativo. Questa azione puo' essere fatta in qualunque momento finche' perdura l'inadempimento, ma ENTRO e non oltre un anno dalla scadenza del termine di conclusione del procedimento amministrativo. In questo caso il ricorso e' deciso con una sentenza semplificata con la quale il giudice puo' intimare alla pubblica amministrazione di provvedere entro un termine non superiore a 30 giorni.

**PROCEDURA OPERATIVA****PO 8.2 – Non conformità, reclami, Azioni correttive e azioni preventive**

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

UN CASO PARTICOLARE: OPPOSIZIONE AD ATTI DEGLI ISTITUTI SCOLASTICI

I provvedimenti adottati dagli istituti scolastici riguardanti le valutazioni degli alunni (esiti di scrutini finali o di esami di Stato) sono atti amministrativi definitivi, quindi contro di essi si può presentare il ricorso al TAR o il ricorso straordinario al Presidente della Repubblica nei termini già visti. E' comunque possibile tentare di ottenere una revisione dell'atto, in caso di vizi formali, rivolgendo un reclamo al Dirigente scolastico.

Per altri tipi di provvedimento e' possibile presentare un reclamo -un ricorso in opposizione- quanto ancora non sono definitivi (per legge lo diventano decorsi 15 giorni dalla pubblicazione nell'albo della scuola) rivolgendosi direttamente all'organo che ha adottato l'atto (per esempio il consiglio di istituto). Quest'ultimo deve poi esprimersi entro trenta giorni, decorsi i quali l'atto diventa definitivo. Dal momento in cui l'atto e' divenuto definitivo, anche per esempio per rigetto del reclamo, si potrà ricorrere al TAR.

4. Documentazione di riferimento

MOD 8.2_1 Registro NC, AC, AP

MOD 8.2_2 Non conformità/ Reclamo

MOD 8.2_3 Azione Correttiva/Preventiva

5. Elenco delle modifiche

Data	Ed.	Rev.	Par.	Descrizione Modifica
2/05/2013	1	1		Prima emissione della procedura
01/09/2015	1	2		Modifiche derivanti dall'istituzione delle AC proposte da AJA in altri istituti e per correzione di altri refusi