

N° 49 del Registro

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

OGGETTO

Approvazione procedure del Sistema Gestione Qualità.

L'anno duemilatre, il giorno 5 (cinque) del mese di Agosto, alle ore 09:30, in TARANTO e nella sede dell'Azienda;

si è riunita in seduta ordinaria, previo avviso di convocazione, il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei Signori:

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. Enzo MANCO | PRESIDENTE |
| 2. Domenico ABRESCIA | Vice PRESIDENTE |
| 3. Carlo BOSCHETTI | 4. Alberto MESSINESE |
| 5. Francesco IPPOLITO (a) | 6. Ugo TRONCONE |
| 7. Antonio CITREA | 8. Massimiliano RUSSO (a) |
| 9. Antonio RANUCCI | |

Svolge le funzioni di Segretario del Consiglio il Sig. Cosimo Rochira

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

Il Direttore riferisce e propone quanto segue:

Premesso :

- che in data 3 e 4 Febbraio u.s. l'azienda ha conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000;
- che il punto 4.2.2 lettera b) della norma UNI EN ISO 9001:2000 prevede la necessità da parte dell'azienda di preparare e tenere aggiornato un manuale della qualità che includa le procedure documentate relative ai principali processi aziendali;
- che in applicazione del citato disposto la funzione qualità, d'intesa con i relativi responsabili, ha predisposto 04 procedure documentate relative ai seguenti processi aziendali:

Approvvigionamenti
Valutazione Fornitori
Sinistri
Ricorsi

per l'effetto di quanto premesso, si propone di approvare le su indicate procedure.

F/to : Il Direttore : ing. Giovanni Matichecchia

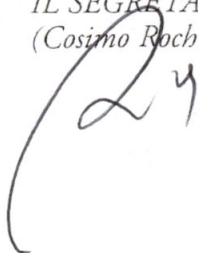
IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- vista la proposta
- visto lo Statuto della Società;
- a voti unanimi

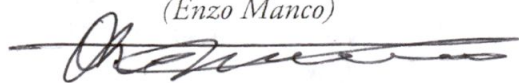
D E L I B E R A

- di approvare le seguenti procedure:
 - a) Procedura "PR-06 Approvvigionamenti"
 - b) Procedura "PR-07 Valutazione Fornitori"
 - c) Procedura "PR-08 Sinistri"
 - d) Procedura "PR-09 Ricorsi"
- di stabilire dal 1/9/2003 la decorrenza della loro attuazione;
- di autorizzare la Direzione per ogni adempimento connesso e conseguente.

IL SEGRETARIO
(Cosimo Rochira)



IL PRESIDENTE
(Enzo Manco)



O.d.G. del _____

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° 013/2003

Deliberazione n°

del

OGGETTO DELLA PROPOSTA

Approvazione procedure del Sistema Gestione Qualità

Ufficio proponente: Funzione Qualità

ALLEGATI/NOTE:

Procedura "PR-06 Approvvigionamenti"

Procedura "PR-07 Valutazione Fornitori"

Procedura "PR-08 Sinistri"

Procedura "PR-09 Ricorsi"

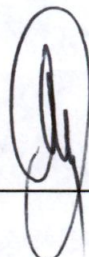
Premesso :

- ❑ che in data 3 e 4 Febbraio u.s. l'azienda ha conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000;
- ❑ che il punto 4.2.2 lettera b) della norma UNI EN ISO 9001:2000 prevede la necessità da parte dell'azienda di preparare e tenere aggiornato un manuale della qualità che includa le procedure documentate relative ai principali processi aziendali;
- ❑ che in applicazione del citato disposto la funzione qualità, d'intesa con i relativi responsabili, ha predisposto 04 procedure documentate relative ai seguenti processi aziendali:
 - a) Approvvigionamenti
 - b) Valutazione Fornitori
 - c) Sinistri
 - d) Ricorsi

Per l'effetto di quanto premesso, si propone:

- a) Di approvare le su indicate procedure.

- Il Direttore



IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- vista la proposta
- visto lo Statuto della Società;
- a voti

DELIBERA

1. Di approvare le seguenti procedure:

Procedura "PR-06 Approvvigionamenti"

Procedura "PR-07 Valutazione Fornitori"

Procedura "PR-08 Sinistri"

Procedura "PR-09 Ricorsi"

2. Di stabilire dal 1/9/2003 la decorrenza della loro attuazione;
3. Di autorizzare la Direzione per ogni adempimento connesso e conseguente.

PROCEDURA: "Sinistri"

SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le modalità con cui vengono svolte le attività legate alla gestione dei sinistri da circolazione stradale nei quali sono coinvolti mezzi e personale aziendale.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le attività che ineriscono alla gestione dei sinistri, partendo dalla rilevazione del sinistro sulla cedola di viaggio sino al recupero del danno.

RESPONSABILITÀ

Si individuano le seguenti responsabilità:

Responsabilità strategica – Presidente, per la valutazione della opportunità di procedere alla denuncia del sinistro e di congruità del credito recuperato nonché dell'opportunità di costituzione in giudizio - Direttore, relativamente alla fase di validazione della natura del sinistro e alla validazione della esclusione della responsabilità del conducente nei sinistri passivi .

Responsabilità organizzativa – Dirigente Amministrativo

Responsabilità operativa e gestionale – Funzionario responsabile: Capo Ripartizione Affari generali e Pubbliche relazioni (Area Personale).

Unità operativa: Ufficio Sinistri, Area Esercizio, Area Tecnica, Area Personale.

Supporto esterno – Studio Legale e Consulente assicurativo/broker, Perito assicurativo.

PROCEDURA: "Ricorsi"

1.- SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità di gestione dei ricorsi, che pervengono all'azienda in forma scritta.

Obiettivo della presente procedura è quello di garantire un costante monitoraggio e analisi dei ricorsi che pervengono in azienda da parte dei "clienti" al fine di attuare i provvedimenti necessari alla loro risoluzione (dandone comunicazione all'interessato). Ciò richiede:

- un'attività di valutazione dei contenuti al fine di individuare l'area aziendale competente cui richiedere l'eventuale integrazione/verifica del ricorso ad opera del Responsabile della gestione del Ricorso (AA. GG. e PR.);
- la redazione della risposta definitiva da inviare al cliente ad opera del Responsabile della gestione del Ricorso (AA. GG. e PR.);
- l'analisi statistica dei ricorsi per poter prendere le relative azioni di miglioramento continuo ad opera del Responsabile della gestione del Ricorso (AA. GG. e PR.);

2. - CAMPO DI APPLICAZIONE

I criteri operativi descritti in questa procedura si applicano all'attività di gestione dei ricorsi, processo che inizia nel momento in cui giungono in azienda le seguenti segnalazioni:

- ricorsi scritti tramite:
- posta ordinaria
- Ufficio Prodotti del Traffico
- U.R.P. durante gli orari di apertura al pubblico

Definisce altresì le procedure relative all'eventuale indagini necessarie alla redazione dei riscontri forniti dall'azienda per il tramite dei vari responsabili.

5. – RESPONSABILITA'

Si individuano le seguenti responsabilità:

- Responsabilità strategica: C.d.A. che definisce gli obiettivi di miglioramento aziendali (azioni correttive da intraprendere al fine di ridurre le elevazioni di sanzioni annullabili), in seguito ad analisi dei report bimensili;

- Responsabilità organizzativa: AA.GG. E PR. responsabile della gestione del ricorso e della relativa risposta entro i termini di legge;
- Responsabilità operativa: Funzioni coinvolte nelle indagini interne (es: Area Movimento, Manutenzione, Ufficio Prodotti del Traffico etc);
- Responsabilità operativa: AA.GG. E PR. che smista, redige direttamente le risposte dopo aver ottenuto i risultati delle indagini tecniche interne condotte dalle aree competenti, e registra tutti i ricorsi al fine dell'aggregazione dei dati nei report mensili per il C.d.A. e le altre aree aziendali;
- Responsabilità di supporto: Segreteria generale relativamente al protocollo e allo smistamento della posta aziendale ad AA.GG. E PR;
- Responsabilità di supporto: Staff Qualità per la registrazione delle azioni correttive da pianificare e intraprendere adottate dal C.D.A.

PROCEDURA: "Valutazione Fornitori"

SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di classificare i fornitori e verificare che le loro prestazioni si mantengano ad un livello corrispondente alla classe di appartenenza o migliorino in funzione delle esigenze aziendali.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura viene applicata ai fornitori di tutti i prodotti e servizi approvvigionati dall'AMAT S.p.A. che abbiano influenza sulla qualità del processo aziendale.

RESPONSABILITA'

Si individuano le seguenti responsabilità:

- Responsabilità strategica: C.d.A. che valida i criteri definiti dall'Uff. Acquisti per la selezione valutazione dei fornitori AMAT;
- Responsabilità organizzativa: Ufficio Acquisti nell'applicazione dell'applicazione della presente procedura;
- Responsabilità operativa: Funzioni coinvolte nella verifica e comunicazione all'Uff.Acq. del buon esito degli acquisti.

PROCEDURA: "Approvvigionamenti"

SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità di gestione degli acquisti di materiali e prestazioni, di evitare che il materiale non conforme venga utilizzato o reintrodotta nel ciclo produttivo, assicurare che il prodotto e i materiali utilizzati per le attività aziendali siano conformi ai requisiti specificati, assicurare che nella fornitura vengano rispettati i requisiti contrattuali, individuare le cause che hanno dato origine alla singola non conformità e mettere in atto azioni correttive appropriate.

Obiettivo della presente procedura è quello di garantire l'approvvigionamento dei materiali/prestazioni necessarie alle attività aziendali e di assicurare che tutti i materiali acquistati e le prestazioni richieste da AMAT siano preceduti da:

- un'iniziale fase di qualificazione e classificazione del fornitore (Procedura Valutazione Fornitori)
- un'attività di selezione e valutazione del fornitore più opportuno
- dall'emissione di un ordine d'acquisto nelle varie forme definite nella presente procedura

e che successivamente all'evasione dello stesso, siano garantiti un controllo sulla conformità di quanto specificato e concordato contrattualmente ai fini di un monitoraggio e una rivalutazione continua sui fornitori AMAT che impattano direttamente sulla qualità del servizio erogato.

CAMPO DI APPLICAZIONE

I criteri operativi descritti in questa procedura si applicano all'attività di gestione degli ordini/contratti AMAT, partendo dalla fase di rilevazione dei fabbisogni di approvvigionamento, alla relativa individuazione della procedura da seguire per la successiva fase di individuazione del fornitore e relativa emissione dell'ordine o predisposizione del contratto. La presente procedura si applica, inoltre, alle attività di selezione dei fornitori, al controllo quanti-qualitativo degli approvvigionamenti, alla risoluzione delle eventuali divergenze, a tutto il materiale riscontrato non conforme durante i controlli effettuati nelle fasi di ricevimento, consegna, a tutti i tipi di non conformità.

RESPONSABILITA'

Si individuano le seguenti responsabilità:

- Presidente: responsabilità di rappresentanza legale nei rapporti contrattuali.
- Presidente e Direttore: responsabilità strategica relativamente all'individuazione delle diverse procedure applicabili in azienda per l'approvvigionamento e nella fase di approvazione degli acquisti e di valutazione dell'urgenza dell'acquisto stesso.

- Magazzino e altre funzioni richiedenti l'acquisto: responsabilità operativa relativamente alla individuazione della quantità e qualità dei materiali/prestazioni da approvvigionarsi per le normali attività dell'AMAT.
- Ufficio acquisti: responsabilità organizzativa relativamente alla individuazione del fornitore più opportuno e al suo monitoraggio.
- Magazzino e altre funzioni richiedenti l'acquisto: responsabilità operativa relativamente alla fase di controllo della corrispondenza del materiale/prestazione erogata dal fornitore rispetto a quanto richiesto e specificato nell'ordine, e nel caso di anomalie ha la responsabilità di informarne l'ufficio acquisti.

Per quanto riguarda i poteri di spesa questi vengono individuati dalle delibere 3/2001 e 13/2003, come segue:

Presidente

- ❖ Adozione dei provvedimenti del caso per assicurare l'efficienza e la funzionalità della gestione societaria, dei vari servizi aziendali, senza alcun limite di spesa.
- ❖ Spese in economia ed indispensabili per il normale ed ordinario funzionamento dei servizi automobilistici entro il limite di € 15.000,00.
- ❖ Nominare e revocare avvocati, consulenti e tecnici, determinandone il compenso e gli emolumenti.

Il Presidente a suo giudizio anche nell'ambito dei suoi poteri potrà comunque richiedere l'approvazione del CdA.

CdA

- ❖ poteri di spesa al di sopra del limite di spesa in economia (per i servizi automobilistici).

[illegible]

Indice

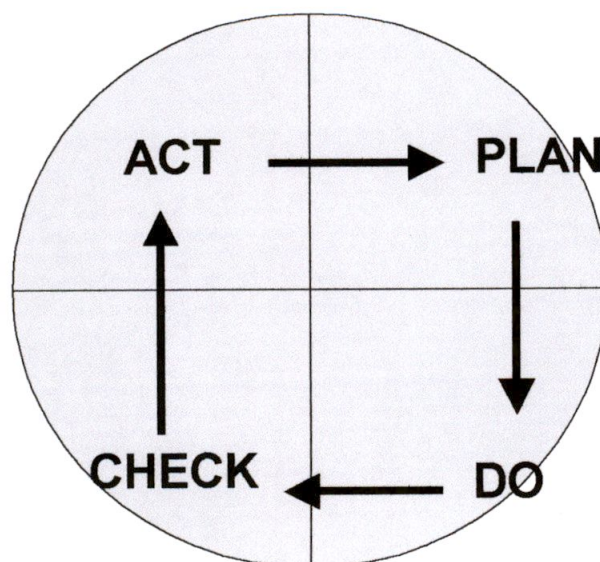
La procedura è descritta attraverso i seguenti paragrafi:

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Riferimenti
4. Definizioni
5. Responsabilità
6. Procedura
 - 6.1. Plan Rilevazione del sinistro
 - 6.2. Do
 - 6.2.1 Classificazione del sinistro
 - 6.2.2 Sinistro passivo
 - 6.2.3 Gestione del recupero del danno passivo
 - 6.2.4 Sinistro attivo
 - 6.2.5 Gestione del recupero del danno attivo
 - 6.3 Check
 - 6.4 Act
7. Allegati

La descrizione della procedura operativa, in linea con l'impostazione del Sistema di Gestione per la Qualità, segue l'impostazione della ruota di Deming.

Nella descrizione, infatti, sono evidenziati i seguenti 4 momenti:

- PLAN = PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'
- DO = ESECUZIONE E MONITORAGGIO DEL PROCESSO
- CHECK = RISCONTRI E VERIFICA DEL PROCESSO
- ACT = REAZIONE ALL'ESITO DELLA VERIFICA



	Gestione sinistri	Procedura Sistema Qualità	
		PR-08-Rev.00	
		Pagina 3 di 9	Archivia SQ

1. - SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le modalità con cui vengono svolte le attività legate alla gestione dei sinistri da circolazione stradale nei quali sono coinvolti mezzi e personale aziendale.

2. - CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le attività che ineriscono alla gestione dei sinistri, partendo dalla rilevazione del sinistro sulla cedola di viaggio sino al recupero del danno.

3. - RIFERIMENTI

Per la redazione della presente procedura si è fatto riferimento alle seguenti norme nell'ultima revisione corrente:

- UNI EN ISO 9001 (edizione 2000),
- UNI EN ISO 9000 (edizione 2000),
- UNI EN ISO 9004 (edizione 2000),
- Deliberazioni C.d.A. AMAT n. 189 del 9/11/99 e n. 17 del 7/03/03,
- Art. 38 R.D. 148/31,
- Legge Regionale (Puglia) n.18 del 31/10/02,
- Convenzione sottoscritta il 18/03/2003 ns. prot.3951 del 18/03/03 tra CAI e AMAT S.p.A.
- Nota aziendale del 06/12/2002, prot. 6116/2002,
- Nota aziendale del 13/02/2003 prot. 557/03
- Comunicato aziendale n° 16/2003

Altri documenti citati in procedura e a cui si fa riferimento nel corso della descrizione del processo:

- ☐ Denuncia di sinistro
- ☐ Cedola di servizio
- ☐ elenco dei sinistri
- ☐ lettera di apertura sinistro
- ☐ lettera di quantificazione del danno
- ☐ richiesta di quantificazione del risarcimento per danni superiori a € 1'000,00 da inoltrare al Comune
- ☐ Archivio informatico sinistri
- ☐ Archivio informatico dei sinistri non denunciati

	Gestione sinistri	Procedura Sistema Qualità	
		PR-08-Rev.00	
		Pagina 4 di 9	Archivia SQ

4. - DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura, si applicano le definizioni date dalle norme UNI EN ISO 9000:2000 e le seguenti:

- ☐ sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte;
- ☐ sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è, in toto o in parte, di AMAT S.p.A.; rientrano in questa categoria anche i sinistri senza responsabilità, ossia quei sinistri passivi in relazione ai quali l'istruttoria aziendale abbia accertato che l'evento non è imputabile al conducente.
- ☐ Accordo conservativo: Con la sottoscrizione di tale documento le parti dichiarano di essere d'accordo sulla valutazione del danno nello stesso indicata, senza alcun riconoscimento reciproco in ordine alla responsabilità del sinistro.
- ☐ Atto di transazione e quietanza: L'assicuratore, quando definisce col terzo danneggiato una pratica di sinistro, conclude di fatto proprio un "contratto" (per conto del proprio assicurato) ed esegue il relativo pagamento, ottenendo dal terzo predetto la firma di un atto di transazione (che libera l'assicurato) e quietanza (che attesta l'eseguito pagamento).
- ☐ Broker/consulente assicurativo: ente incaricato dall'azienda di curare la gestione dei sinistri.

5. - RESPONSABILITÀ

Si individuano le seguenti responsabilità:

Responsabilità strategica – Presidente, per la valutazione della opportunità di procedere alla denuncia del sinistro (cfr. 6.2 lettera a e b) e di congruità del credito recuperato (cfr. 6.2.5 primo capoverso) nonché dell'opportunità di costituzione in giudizio (cfr. 6.2.5 ultimo punto) - Direttore, relativamente alla fase di validazione della natura del sinistro (cfr. 6.2.1 punto secondo) e alla validazione della esclusione della responsabilità del conducente nei sinistri passivi (cfr. 6.2.2 punto terzo).

Responsabilità organizzativa – Dirigente Amministrativo

Responsabilità operativa e gestionale – Funzionario responsabile: Capo Ripartizione Affari generali e Pubbliche relazioni (Area Personale).

Unità operativa: Ufficio Sinistri, Area Esercizio, Area Tecnica, Area Personale.

Supporto esterno – Studio Legale e Consulente assicurativo/broker, Perito assicurativo.

PROCEDURA

6.1 – PLAN – RILEVAZIONE DEL SINISTRO

	Gestione sinistri	Procedura Sistema Qualità	
		PR-08-Rev.00	
		Pagina 5 di 9	Archivia SQ

La denuncia del sinistro può pervenire agli uffici aziendali attraverso i seguenti canali:

1. Denuncia del conducente.

In caso di sinistro il conducente del mezzo annota l'evento sulla cedola di servizio giornaliera, consegnandola a fine turno al Coordinatore o Addetto dell'Esercizio, secondo le istruzioni operative fornite dall'Area Esercizio, il quale provvederà a consegnare giornalmente all'Ufficio Sinistri ed all'Area Tecnica un report contenente l'elenco dei sinistri accaduti il giorno precedente. Il conducente dovrà, pena l'applicazione di una sanzione disciplinare, entro 3 giorni dal sinistro, recarsi presso l'Ufficio Sinistri per la compilazione della denuncia di sinistro.

2. Richiesta di risarcimento del danno prodotta dalla controparte.

L'Ufficio Sinistri verifica la pre-esistenza della denuncia di sinistro da parte del conducente. In caso positivo, per gli adempimenti che ne conseguono si rimanda al capitolo 6.2, in funzione della natura del sinistro cui la richiesta di risarcimento del danno si riferisce. In caso negativo l'Ufficio Sinistri incaricherà l'Area Esercizio della ricerca del conducente interessato dal sinistro, trasmettendo a quest'ultima, entro 3 giorni dalla ricezione, la fotocopia della richiesta di risarcimento del danno prodotta dalla controparte.

L'Area Esercizio, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, comunicherà, unitamente ai verbali riportanti le dichiarazioni dei conducenti individuati, l'esito della ricerca, che potrà essere il seguente:

- a) Individuazione di uno o più conducenti che, appositamente convocati, avranno dichiarato o meno il proprio coinvolgimento nel sinistro. In caso di assunzione della responsabilità, il conducente dovrà, entro 3 giorni, recarsi presso l'Ufficio Sinistri per la denuncia. In caso contrario, il Presidente valuterà l'opportunità di procedere all'apertura d'ufficio del sinistro. In entrambi i casi l'Ufficio Sinistri invierà la documentazione raccolta al consulente/broker.
- b) Mancata individuazione del/i conducente/i potenziali a causa di dati errati o insufficienti. Anche in questo caso il Presidente valuterà l'opportunità di procedere all'apertura d'ufficio del sinistro, comunicandone l'esito al consulente/broker. La pratica che non darà origine alla relativa denuncia, comprensiva di tutte le dichiarazioni rese per iscritto dai conducenti interpellati, sarà archiviata in apposito registro.

6.2 – DO – GESTIONE DEL SINISTRO

6.2.1 – CLASSIFICAZIONE DEL SINISTRO

Raccolta la denuncia del sinistro, l'Ufficio Sinistri consegnerà preventivamente al conducente la lettera di apertura di sinistro affinché egli, nel caso in cui abbia contratto polizza Kasko, informi la propria compagnia assicuratrice.

L'Ufficio Sinistri, sulla base della documentazione raccolta, individuerà la natura del sinistro, classificandolo preliminarmente in attivo o passivo. Successivamente proporrà tale

	Gestione sinistri	Procedura Sistema Qualità	
		PR-08-Rev.00	
		Pagina 6 di 9	Archivia SQ

classificazione provvisoria al Direttore, per la relativa validazione. L'Ufficio Sinistri entro tre giorni comunicherà all'Area Tecnica, mediante apposita lettera-tipo, i dati del sinistro allo scopo di accertare l'eventuale esistenza di danni al mezzo aziendale. Quest'ultima provvederà a comunicare i risultati di detta verifica, pur senza quantificare l'importo del danno, all'ufficio sinistri entro 3 giorni dalla richiesta. Nel caso in cui non si rilevi danno al mezzo, l'Ufficio Sinistri provvederà ad informare, tramite nota scritta, il conducente interessato. Altrimenti l'Ufficio Sinistri incaricherà il perito aziendale di effettuare una stima del danno entro 7 giorni dalla ricezione della comunicazione.

6.2.2 – SINISTRO PASSIVO

Nel caso di sinistro passivo, l'Ufficio Sinistri trasmetterà, entro 7 gg. dalla ricezione della stessa, la denuncia di sinistro al consulente assicurativo/broker per gli adempimenti dedotti in convenzione sottoscritta il 18/03/2003, ns. prot. 3951.

L'Ufficio Sinistri, entro 3 giorni dalla validazione del sinistro, incaricherà l'Area Esercizio di accertare l'eventuale responsabilità del conducente ai fini del computo del sinistro nel calcolo dell'indennità evitati sinistri, nonché di valutare l'eventuale applicabilità di provvedimenti disciplinari. Quest'ultima, entro 7 giorni, ne darà comunicazione all'area personale e, per conoscenza, all'ufficio sinistri. L'area Personale informerà l'ufficio sinistri e l'Area Esercizio dell'applicazione e dell'esecuzione dei provvedimenti disciplinari con report mensili.

L'Area Esercizio, con la validazione della direzione, potrà escludere la responsabilità del conducente, ai fini del premio "evitati sinistri", solo in presenza di atti o dichiarazioni testimoniali appositamente documentate e/o verbalizzate.

L'ufficio sinistri informerà la direzione con un report mensile se vi sono dei conducenti che hanno superato il numero di 3 sinistri passivi nel corso dell'anno, in conformità a quanto previsto con Comunicato n° 16/2003.

6.2.3 GESTIONE DEL RECUPERO DEL DANNO PASSIVO

L'ufficio sinistri, ricevuta la perizia dal perito assicurativo, registrerà l'importo del danno calcolato secondo le modalità di cui alla nota aziendale del 06/12/2002, prot. n° 6116/2002.

Per sinistri il cui danno complessivo è di importo non superiore a € 1.000,00 l'ufficio sinistri calcolerà il danno da risarcire applicando le modalità previste dalla deliberazione del Consiglio di Amministrazione n° 189 del 09/11/1999.

Per i sinistri il cui danno complessivo è superiore a € 1000,00 l'ufficio sinistri procederà a richiedere al Comune di Taranto (quale ente individuato secondo l'art.23 punto 1 lettera l legge regionale Puglia n°18 del 2002, nonché della deliberazione dirigenziale dell'assessorato ai trasporti della regione Puglia n°103 del 08/06/1999) la determinazione dell'importo del risarcimento del danno da richiedere al conducente interessato (o dalla sua compagnia assicuratrice).

Determinato l'importo definitivo del danno, direttamente dall'ufficio sinistri o dal Comune di Taranto, l'ufficio sinistri notificherà al conducente del mezzo la lettera di quantificazione del danno affinché quest'ultimo provveda ad informare l'eventuale compagnia assicuratrice che copre il rischio.

	Gestione sinistri	Procedura Sistema Qualità	
		PR-08-Rev.00	
		Pagina 7 di 9	Archivia SQ

L'ufficio sinistri provvederà ad elaborare entro il giorno 10 di ogni mese un report di tutti i danni non coperti da kasco, quantificati (con le modalità sopra dettagliate) nel mese solare precedente e lo trasmetterà all'ufficio retribuzioni, il quale curerà il recupero del danno mediante trattenute sulla retribuzione del conducente, secondo quanto previsto dall'art. 38 R.D. 148/31. La trattenuta sarà eseguita in un'unica soluzione per importi non superiori a € 100,00 e in rate mensili di importo non superiore a € 100,00 per danni di ammontare superiore.

L'ufficio retribuzioni comunicherà al dipendente il piano di recupero del danno, dandone comunicazione per conoscenza all'ufficio sinistri.

L'ufficio sinistri trasmetterà un report mensile dei sinistri passivi liquidati dalle compagnie assicuratrici dei dipendenti.

6.2.4 SINISTRO ATTIVO

In caso di sinistro attivo, l'ufficio sinistri trasmetterà, entro 7 giorni dalla ricezione, copia della denuncia, e dei relativi allegati, alla Società di Consulenza assicurativa ed allo studio legale incaricato, secondo quanto disposto con nota del 13/02/2003 prot. 557/03.

L'ufficio sinistri trasmetterà inoltre alla Società di Consulenza Incaricata e allo Studio Legale prescelto, copia della perizia eseguita dal perito aziendale, nonché copia delle eventuali richieste di risarcimento del danno che perverranno dopo l'apertura di ogni sinistro attivo riferite al medesimo e, in generale, copia di tutta la corrispondenza relativa allo stesso.

6.2.5 GESTIONE DEL RECUPERO DEL DANNO ATTIVO

In caso di sinistri attivi e concorsuali (per la parte di risarcimento dovuta ad AMAT S.p.A.), il danno subito potrà essere liquidato per intero o parzialmente direttamente dalla controparte, ovvero dalla sua compagnia assicuratrice, attraverso una offerta liquidatoria (danaro contante o assegni), ovvero la proposta di un accordo conservativo, ovvero di un accordo di transazione e quietanza. In tutti i casi l'Ufficio Sinistri presenterà la proposta al Presidente e, su sua validazione, procederà a disporre l'incasso fornendo all'Ufficio Contabilità gli estremi del sinistro per la sua contabilizzazione. In presenza di accordo conservativo o accordo di transazione e quietanza per un importo almeno pari al danno periziato, l'ufficio sinistri acquisirà la sottoscrizione del Presidente e provvederà alla trasmissione dell'atto al Consulente Aziendale/ Broker.

Nel caso in cui la liquidazione del danno proposta sia di importo inferiore alla valutazione del danno stesso, l'ufficio sinistri, entro 3 giorni, trasmetterà il fascicolo del sinistro al Consulente Legale/Broker che valuterà la convenienza/congruità dell'offerta ed effettuerà una contro proposta. La stessa sarà inviata in copia all'Amat S.p.A..

Nel caso in cui non si pervenga a nessun recupero stragiudiziale, il Presidente potrà incaricare un legale per la prosecuzione giudiziale della controversia.

6.3- CHECK

L'ufficio sinistri trasmetterà all'area tecnica i dati relativi ad un campione di perizie effettuate al fine di condurre su di esso una verifica. Il campione sarà costituito dal 15% delle perizie redatte dal perito esterno. L'ufficio sinistri individuerà le perizie in funzione del loro valore: il

	<i>Gestione sinistri</i>	Procedura Sistema Qualità	
		PR-08-Rev.00	
		Pagina 8 di 9	Archivia SQ

5% di quelle di importo compreso tra 0 e € 500,00; il 5% di quelle di importo compreso tra € 500,00 e € 1000,00; il 5% di quelle di importo superiore ad € 1000,00. Ove non dovessero essere presenti perizie dal valore superiore a € 1000,00 la percentuale da monitorare si ripartirà in modo uguale tra i due parametri.

L'ufficio sinistri procederà con cadenza mensile all'elaborazione di un report sintetico dell'attività svolta nel mese precedente.

Il report in questione dovrà essere trasmesso entro il giorno 15 di ciascun mese al Presidente, al Direttore, al Dirigente Amministrativo ed al Capo Ripartizione Affari generali e pubbliche relazioni.

Esso dovrà indicare:

- 1) Il numero di sinistri registrati nel mese, classificati in attivi o passivi;
- 2) Relativamente ai sinistri passivi:
 - a) il numero di essi con danni a veicoli;
 - b) il numero di essi con danni a persone;
 - c) il numero di essi con danni sia a veicoli, sia a persone;
 - d) il numero di essi che concorre al calcolo del "Premio evitati sinistri";
 - e) il numero di essi che ha dato origine a contestazioni disciplinari;
 - f) il numero di essi per i quali è stato disposto l'addebito del risarcimento dei danni prodotti all'autobus sul ruolo paga dei dipendenti.
 - g) il numero di essi per i quali è stato richiesto il risarcimento dei danni prodotti all'autobus alla compagnia assicuratrice dei dipendenti che copre il rischio specifico.
 - h) il numero di essi per i quali è stato richiesto il risarcimento dei danni prodotti all'autobus alla compagnia assicuratrice dei dipendenti che copre il rischio specifico.
 - i) L'elenco dei sinistri passivi registrati in periodi precedenti per i quali nel mese di riferimento sono stati ottenuti risarcimenti da parte delle compagnie assicuratrici dei dipendenti.
- 3) Relativamente ai sinistri attivi o concorsuali (per la parte di risarcimento dovuta ad AMAT S.p.A.):
 - a) Il numero di essi che è stato liquidato dalla controparte, ripartito tra quelli accaduti nel mese di riferimento e quelli registrati in periodi precedenti.
 - b) Il totale liquidato nel mese, ripartito tra quelli accaduti nel mese di riferimento e quelli registrati in periodi precedenti e rapportato alla stima complessiva dei danni (anch'essa riferita ai sinistri aperti nello stesso mese o in periodi precedenti).

	Gestione sinistri	Procedura Sistema Qualità	
		PR-08-Rev.00	
		Pagina 9 di 9	Archivia SQ

- 4) Il numero di perizie eseguite, suddiviso tra perizie eseguite su sinistri registrati nello stesso mese, su sinistri verificatisi anteriormente ed il numero complessivo di sinistri per i quali è stata richiesta stima peritale ma si dispone ancora della perizia.
- 5) Il rendiconto dei sinistri passivi ed attivi per ciascun operatore di esercizio, con evidenza degli operatori che fanno registrare, nel corso dell'anno, un numero almeno pari a 3 sinistri passivi (eccettuati quelli che non concorrono al calcolo del "premio evitati sinistri" per assenza di responsabilità del conducente).

6.4 – ACT

Al termine di ciascun periodo assicurativo l'Ufficio sinistri provvederà a richiedere alla compagnia assicuratrice l'elenco delle liquidazioni dei sinistri passivi e lo confronterà con le risultanze aziendali. In caso di discrepanze tra il consuntivo dei sinistri passivi e i dati forniti dall'assicurazione per la liquidazione, l'Ufficio Sinistri provvederà a contattare l'assicurazione per un ulteriore confronto dei dati e, nel caso in cui la verifica dia esito positivo, richiederà alla stessa le necessarie rettifiche sull'elenco fornito.

Per i sinistri attivi, in caso di discrepanze tra la richiesta di risarcimento danni e l'importo risarcito, su decisione del Presidente, dietro parere fornito dal Broker/Consulente Aziendale, l'Ufficio sinistri invia richiesta di saldo e si attiva al fine di ottenere un'integrazione della somma risarcita. Trascorsi trenta giorni senza riscontro positivo vengono attivati l'assicurazione o i legali al fine del recupero delle somme.

7. – ALLEGATI

1. Flow-Chart ;
2. modulo "cedola di servizio";
3. modulo "denuncia sinistro".

CEDOLA DI VIAGGIO DEL BUS N° _____ DATA _____

[illegible]

SEZIONE B
LISTA DI CONTROLLO (CHECK-LIST)

(Da compilarsi a cura dell'Operatore di Esercizio all'inizio ed alla fine di ogni turno)

1 TURNO DI SERVIZIO n° _____ DALLE ORE _____ ALLE ORE _____ LINEA _____ FIRMA OPERATORE DI ESERCIZIO _____ <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">CONTROLLI (Barrare la voce che ricorre)</th> <th style="text-align: center;">Inizio Turno</th> <th style="text-align: center;">Fine Turno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Indicatori di linea</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Indicatori di direzione</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Impianto illuminazione</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Luci interne</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Strumentazione di bordo</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Obliteratrici</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Martelletto rompivetro di sicurezza</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Sigilli maniglia uscita di sicurezza</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Regolamento viaggiatori interno bus</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Estintore</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Pulizia del Bus</td><td style="text-align: center;">INS</td><td style="text-align: center;">INS</td></tr> </tbody> </table>	CONTROLLI (Barrare la voce che ricorre)	Inizio Turno	Fine Turno	Indicatori di linea	NE	NE	Indicatori di direzione	NE	NE	Impianto illuminazione	NE	NE	Luci interne	NE	NE	Strumentazione di bordo	NE	NE	Obliteratrici	NE	NE	Martelletto rompivetro di sicurezza	M	M	Sigilli maniglia uscita di sicurezza	M	M	Regolamento viaggiatori interno bus	M	M	Estintore	M	M	Pulizia del Bus	INS	INS	2 TURNO DI SERVIZIO n° _____ DALLE ORE _____ ALLE ORE _____ LINEA _____ FIRMA OPERATORE DI ESERCIZIO _____ <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">CONTROLLI (Barrare la voce che ricorre)</th> <th style="text-align: center;">Inizio Turno</th> <th style="text-align: center;">Fine Turno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Indicatori di linea</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Indicatori di direzione</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Impianto illuminazione</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Luci interne</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Strumentazione di bordo</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Obliteratrici</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Martelletto rompivetro di sicurezza</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Sigilli maniglia uscita di sicurezza</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Regolamento viaggiatori interno bus</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Estintore</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Pulizia del Bus</td><td style="text-align: center;">INS</td><td style="text-align: center;">INS</td></tr> </tbody> </table>	CONTROLLI (Barrare la voce che ricorre)	Inizio Turno	Fine Turno	Indicatori di linea	NE	NE	Indicatori di direzione	NE	NE	Impianto illuminazione	NE	NE	Luci interne	NE	NE	Strumentazione di bordo	NE	NE	Obliteratrici	NE	NE	Martelletto rompivetro di sicurezza	M	M	Sigilli maniglia uscita di sicurezza	M	M	Regolamento viaggiatori interno bus	M	M	Estintore	M	M	Pulizia del Bus	INS	INS	3 TURNO DI SERVIZIO n° _____ DALLE ORE _____ ALLE ORE _____ LINEA _____ FIRMA OPERATORE DI ESERCIZIO _____ <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">CONTROLLI (Barrare la voce che ricorre)</th> <th style="text-align: center;">Inizio Turno</th> <th style="text-align: center;">Fine Turno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Indicatori di linea</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Indicatori di direzione</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Impianto illuminazione</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Luci interne</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Strumentazione di bordo</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Obliteratrici</td><td style="text-align: center;">NE</td><td style="text-align: center;">NE</td></tr> <tr><td>Martelletto rompivetro di sicurezza</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Sigilli maniglia uscita di sicurezza</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Regolamento viaggiatori interno bus</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Estintore</td><td style="text-align: center;">M</td><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td>Pulizia del Bus</td><td style="text-align: center;">INS</td><td style="text-align: center;">INS</td></tr> </tbody> </table>	CONTROLLI (Barrare la voce che ricorre)	Inizio Turno	Fine Turno	Indicatori di linea	NE	NE	Indicatori di direzione	NE	NE	Impianto illuminazione	NE	NE	Luci interne	NE	NE	Strumentazione di bordo	NE	NE	Obliteratrici	NE	NE	Martelletto rompivetro di sicurezza	M	M	Sigilli maniglia uscita di sicurezza	M	M	Regolamento viaggiatori interno bus	M	M	Estintore	M	M	Pulizia del Bus	INS	INS
CONTROLLI (Barrare la voce che ricorre)	Inizio Turno	Fine Turno																																																																																																												
Indicatori di linea	NE	NE																																																																																																												
Indicatori di direzione	NE	NE																																																																																																												
Impianto illuminazione	NE	NE																																																																																																												
Luci interne	NE	NE																																																																																																												
Strumentazione di bordo	NE	NE																																																																																																												
Obliteratrici	NE	NE																																																																																																												
Martelletto rompivetro di sicurezza	M	M																																																																																																												
Sigilli maniglia uscita di sicurezza	M	M																																																																																																												
Regolamento viaggiatori interno bus	M	M																																																																																																												
Estintore	M	M																																																																																																												
Pulizia del Bus	INS	INS																																																																																																												
CONTROLLI (Barrare la voce che ricorre)	Inizio Turno	Fine Turno																																																																																																												
Indicatori di linea	NE	NE																																																																																																												
Indicatori di direzione	NE	NE																																																																																																												
Impianto illuminazione	NE	NE																																																																																																												
Luci interne	NE	NE																																																																																																												
Strumentazione di bordo	NE	NE																																																																																																												
Obliteratrici	NE	NE																																																																																																												
Martelletto rompivetro di sicurezza	M	M																																																																																																												
Sigilli maniglia uscita di sicurezza	M	M																																																																																																												
Regolamento viaggiatori interno bus	M	M																																																																																																												
Estintore	M	M																																																																																																												
Pulizia del Bus	INS	INS																																																																																																												
CONTROLLI (Barrare la voce che ricorre)	Inizio Turno	Fine Turno																																																																																																												
Indicatori di linea	NE	NE																																																																																																												
Indicatori di direzione	NE	NE																																																																																																												
Impianto illuminazione	NE	NE																																																																																																												
Luci interne	NE	NE																																																																																																												
Strumentazione di bordo	NE	NE																																																																																																												
Obliteratrici	NE	NE																																																																																																												
Martelletto rompivetro di sicurezza	M	M																																																																																																												
Sigilli maniglia uscita di sicurezza	M	M																																																																																																												
Regolamento viaggiatori interno bus	M	M																																																																																																												
Estintore	M	M																																																																																																												
Pulizia del Bus	INS	INS																																																																																																												

NE = Non Efficiente
M = Mancante
INS = Insufficiente

Irregolarità riscontrate durante il servizio (incidenti – guasti – etc.)

IL COORDINATORE

DENUNCIA DI SINISTRO STRADALE

N° SINISTRO	DATA SINISTRO	ORA	MODALITA' APERTURA		
LINEA	LUOGO IN CUI E' ACCADUTO IL SINISTRO	ANGOLO			
DIREZIONE		N° SOCIALE	TARGA AUTOBUS		
MATR. AGENTE	COGNOME	NOME	QUALIFICA		
COMUNE DI NASCITA	DATA DI NASCITA	DATA ASSUNZIONE	COMUNE DI RESIDENZA	C.A.P.	
DOMICILIO	TIPO PATENTE	N° PATENTE	RILASCIATA A	DATA RILASCIO	SCADENZA PATENTE
COMPAGNIA ASSICURATRICE A.M.A.T.			COMPAGNIA ASSICURATRICE KASKO AGENTE		

DATI RELATIVI AI TERZI COINVOLTI NEL SINISTRO - 1° VEICOLO

MARCA	MODELLO	TARGA	PROPRIETARIO	COMUNE DI RESIDENZA
VIA / PIAZZA		COMPAGNIA ASSICURATRICE		
CONDUCENTE (SE DIVERSO DA PROPRIETARIO)	VIA / PIAZZA	COMUNE DI RESIDENZA		
1° DANNEGGIATO	NATURA DEL DANNO			
2° DANNEGGIATO	NATURA DEL DANNO			

DATI RELATIVI AI TERZI COINVOLTI NEL SINISTRO - 2° VEICOLO

MARCA	MODELLO	TARGA	PROPRIETARIO	RESIDENZA
DOMICILIO	COMPAGNIA ASSICURATRICE	IMPORTO DANNI	LIQUIDATORE	
3° DANNEGGIATO	NATURA DEL DANNO			
4° DANNEGGIATO	NATURA DEL DANNO			

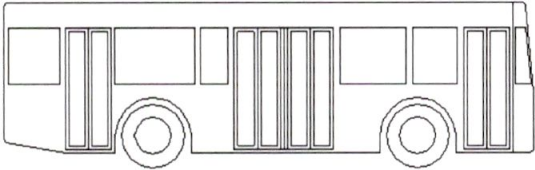
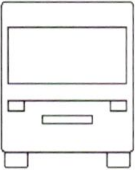
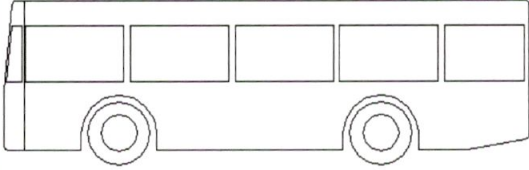
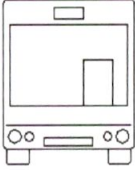
AUTORITA' INTERVENUTA

TESTIMONI

RESPONSABILITA'	% COLPA CONDUCENTE

N° SINISTRO

DESCRIZIONE DELL'INCIDENTE

Vista laterale destra	Vista posteriore	Vista laterale sinistra	Vista anteriore
			

DESCRIZIONE DEI DANNI RIPORTATI DALL'AUTOBUS

	▲ ▼
--	--------

DESCRIZIONE DEI DANNI RIPORTATI DALLA CONTROPARTE

	▲ ▼
--	--------

DESCRIZIONE DELL'INCIDENTE

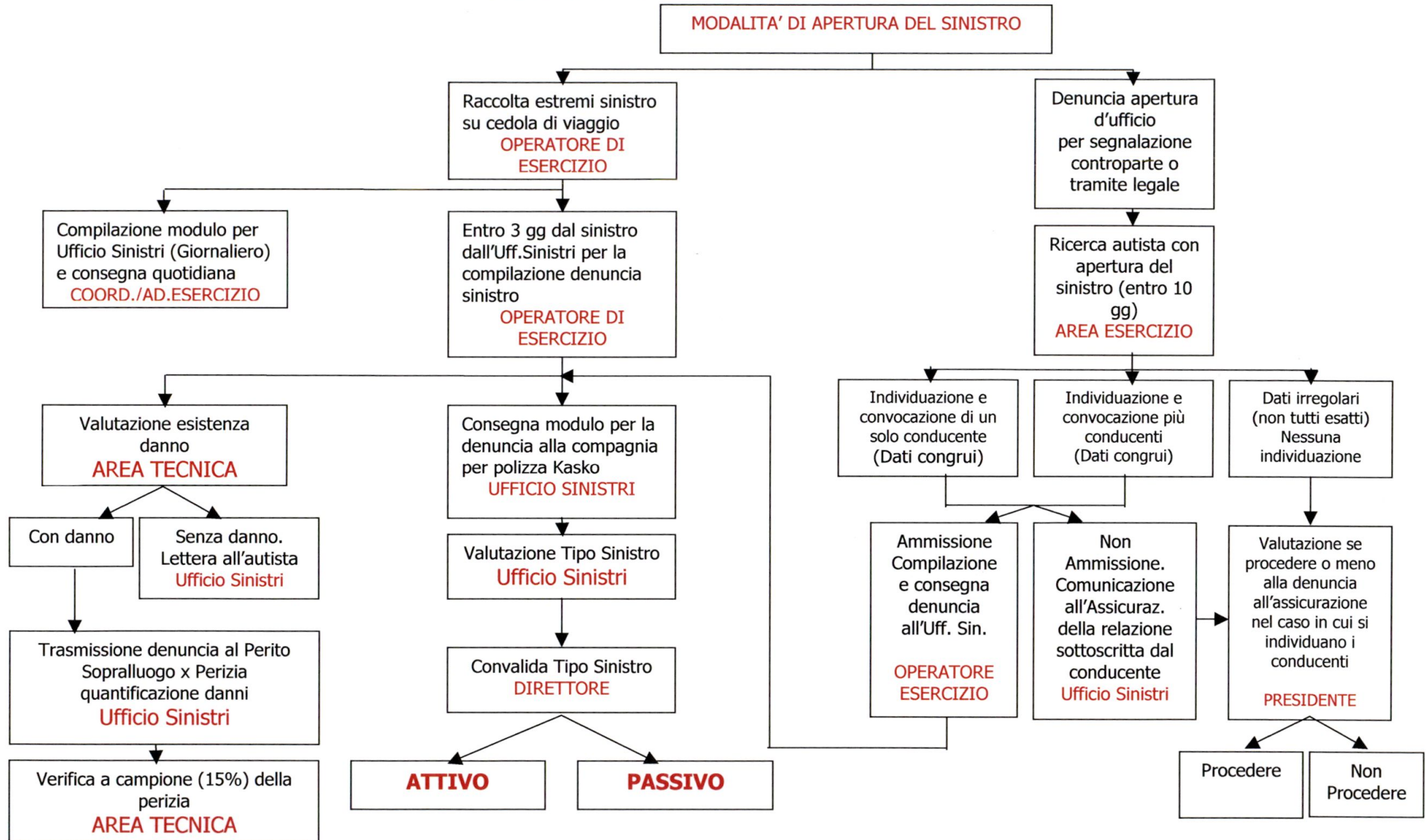
--

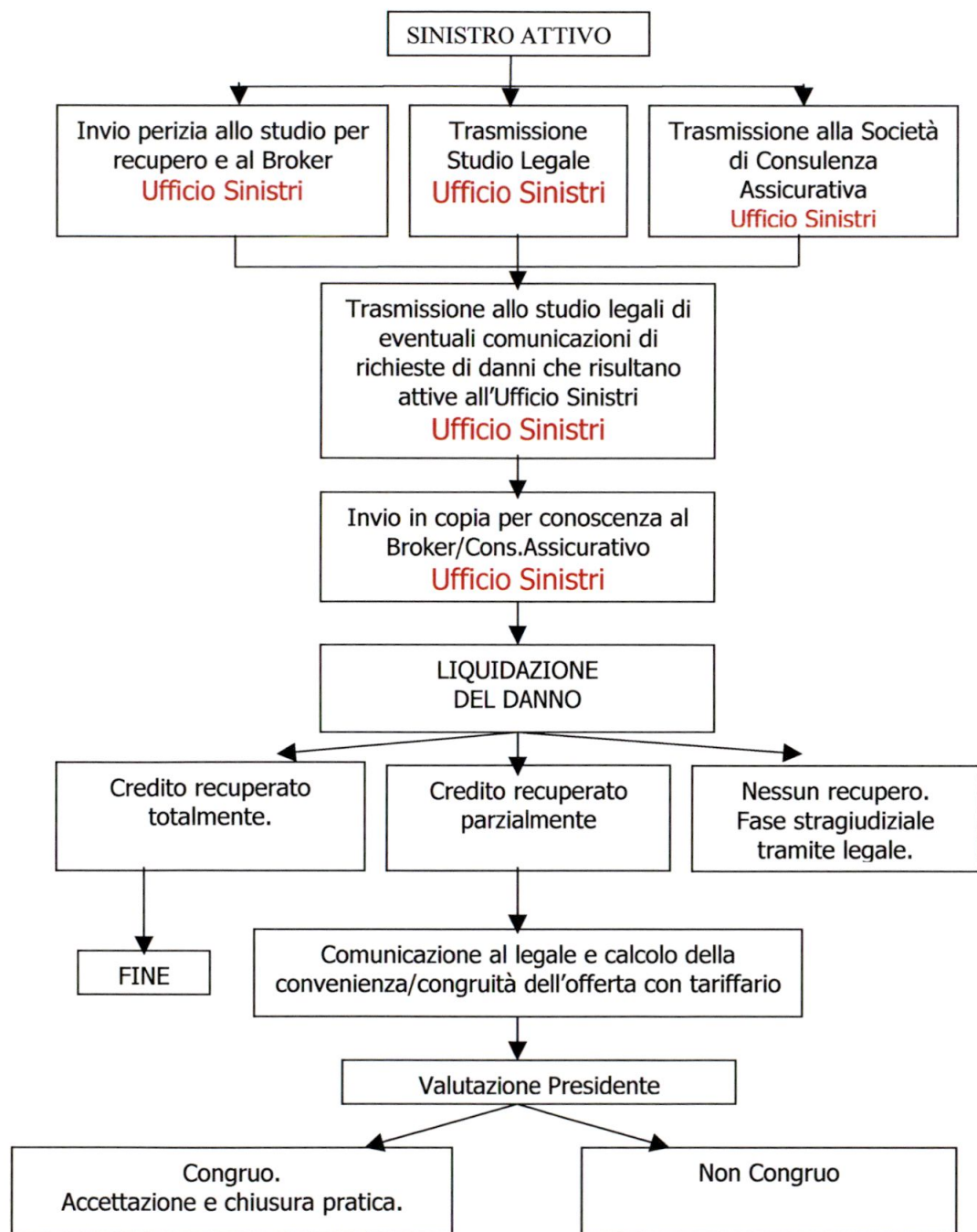
LETTO, CONFERMATO E SOTTOSCRITTO

Il Capo Ufficio

Il Conducente

FLOW-CHART PROCEDURA SINISTRI





Descrizione delle Revisioni

5								
4								
3								
2								
1								
0								
REV. FUNZ.	AREA CONTRATTI	DT	DG				C.D.A.	DATA APPROVAZIONE
	PREPARATO	VERIFICATO					APPROVATO	

Lista distribuzione

Funzione	DG	DT	DAmM	Area Contratti	Ufficio Magazzino	Economo/ Uff. Ragioneria		
N. copie	1	1	1	1	1	1		

	Valutazione fornitori	Procedura Sistema Qualita'	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 2 di 13	Archivia SQ

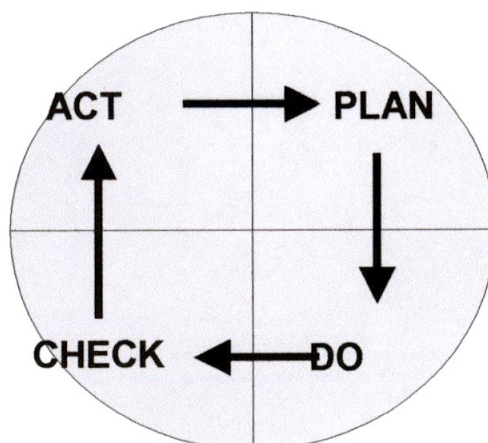
INDICE:

1	SCOPO	3
2	CAMPO D'APPLICAZIONE	3
3	RIFERIMENTI	3
4	ACRONIMI E DEFINIZIONI.....	3
5	RESPONSABILITÀ.....	3
6	DO	3
	MODALITA' OPERATIVE.....	3
	6.1 SELEZIONE PRELIMINARE DEI FORNITORI	3
	6.2 VALUTAZIONE DEI FORNITORI	4
7	ACT.....	7
	CLASSIFICAZIONE DEI FORNITORI.....	7
	7.1 Fornitori nuovi.....	7
	7.2 Fornitori storici	7
	7.3 Assegnazione punteggi	7
8	CHECK.....	8
	CONTROLLO DEI FORNITORI.....	8
	8.1 Monitoraggio e valutazione delle prestazioni dei fornitori.....	9
	ALLEGATI	13

La descrizione della procedura operativa, in linea con l'impostazione del Sistema di Gestione per la Qualità, segue l'impostazione della ruota di Deming.

Nella descrizione, infatti, sono evidenziati i seguenti 4 momenti:

- PLAN = PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'
- DO = ESECUZIONE E MONITORAGGIO DEL PROCESSO
- CHECK = RISCONTRI E VERIFICA, DEL PROCESSO
- ACT = REAZIONE ALL'ESITO DELLA VERIFICA



	Valutazione fornitori	Procedura Sistema Qualità'	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 3 di 13	Archivia SQ

1 SCOPO

Scopo della presente procedura è classificare i fornitori e verificare che le loro prestazioni si mantengano ad un livello corrispondente alla classe di appartenenza o migliorino in funzione delle esigenze aziendali.

2 CAMPO D'APPLICAZIONE

La procedura viene applicata ai fornitori di tutti i prodotti e servizi approvvigionati dall'AMAT s.p.a. che abbiano influenza sulla qualità del processo aziendale.

3 RIFERIMENTI

Paragrafo 4.6.2 delle Norme UNI EN ISO 9002/94

4 ACRONIMI E DEFINIZIONI

QUALIFICATI: fornitori che raggiungono la percentuale stabilita nella Tabella di classificazione dei fornitori per essere inseriti nell'Albo Fornitori

NON QUALIFICATI: fornitori che non raggiungono la percentuale stabilita nella Tabella di classificazione dei fornitori per essere inseriti nell'Albo Fornitori

RACQ	Responsabile Acquisti
RSAQ	Responsabile Servizio Assicurazione Qualità
RUM	Responsabile Ufficio Magazzino
RAT	Responsabile Area Tecnica
RAE	Responsabile Area Esercizio
RAI	Responsabile Area Informatica
RAC	Responsabile Area Contabilità
RAP	Responsabile Area Personale

5 RESPONSABILITÀ

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è demandata al RACQ.

6 DO MODALITA' OPERATIVE

6.1 SELEZIONE PRELIMINARE DEI FORNITORI

L'Amat effettua le valutazioni suddividendo i fornitori in «storici» e «potenziali fornitori». Fornitori «storici» sono quelli in essere al momento dell'implementazione del Sistema Qualità e sono ritenuti qualificati per essere inseriti nell'Albo Fornitori

	Valutazione fornitori	Procedura Sistema Qualita'	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 4 di 13	Archivia SQ

«Potenziali fornitori» sono tutti i fornitori con cui l'Amat non ha mai avuto rapporti di collaborazione.

La valutazione di un potenziale fornitore ha inizio nella rilevazione preliminare di una serie di parametri atti a verificare la sua capacità di fornire correttamente l'Amat nella sua tipologia produttiva attuale e di seguirla nei suoi programmi di evoluzione tecnico - produttiva.

Tali parametri consistono in:

- possesso o meno di Certificazione di Qualità
- qualità delle referenze
- capacità produttiva
- flessibilità produttiva
- lead - time di consegna
- ubicazione dello stabilimento/sede
- prezzi
- condizioni commerciali
- tipo di assistenza
- disponibilità all'innovazione.

Tali informazioni possono essere acquisite direttamente (tramite rappresentanti, fiere o visite conoscitive presso i potenziali fornitori), oppure indirettamente tramite l'invio di un apposito questionario denominato «Questionario selezione fornitore» (MD07-01).

RACQ in collaborazione con RSAQ, valuta in base alle risposte positive riportate sul questionario, una preliminare idoneità del potenziale fornitore che è conferita con un numero di risposte positive almeno del 70%.

6.2 VALUTAZIONE DEI FORNITORI

I fornitori che ottengono l'idoneità preliminare di cui sopra, possono essere assoggettati ad una o più forniture di prova.

I risultati di tale fornitura, consentono a RUM/RAT/RAE/RAI/RAC/RAP di compilare parte di propria competenza, della scheda denominata «Tabella di valutazione fornitore» (MD07-02).

La fornitura viene valutata da RUM/RAT/RAE/RAI/RAC/RAP, a seconda del prodotto/servizio, in base ai seguenti indicatori:

	Valutazione fornitori	<i>Procedura Sistema Qualita'</i>	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 5 di 13	Archivia SQ

Prodotti e merci per la produzione

INDICATORI	Voto 1	Voto 3	Voto 5
Conformità all'ordine di acquisto	La difettosità presente non consente di utilizzare il materiale	La difettosità presente è tale da non compromettere la qualità del prodotto finito	Assenza di difetti
Rispetto della data di consegna	Ritardi superiori ai 10 gg	Ritardi compresi fra 10 e 3 gg.	Ritardi inferiori a 3 gg.
Idoneità dell'identificazione	Assenza di cartellini di identificazione	Compilazione non completa dei cartellini di identificazione	Corretta compilazione dei cartellini di identificazione
Idoneità dei documenti accompagnatori	Assenza di documenti accompagnatori	Compilazione non completa dei documenti accompagnatori	Corretta compilazione dei documenti accompagnatori
Idoneità delle istruzioni	Assenza di istruzioni	Manuale delle istruzioni non completo	Manuale delle istruzioni completo
Condizioni del prodotto fornito	Imballaggio non idoneo	Imballaggio parzialmente danneggiato	Imballaggio idoneo

	Valutazione fornitori	<i>Procedura Sistema Qualita'</i>	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 6 di 13	Archivia SQ

Servizi e lavori.

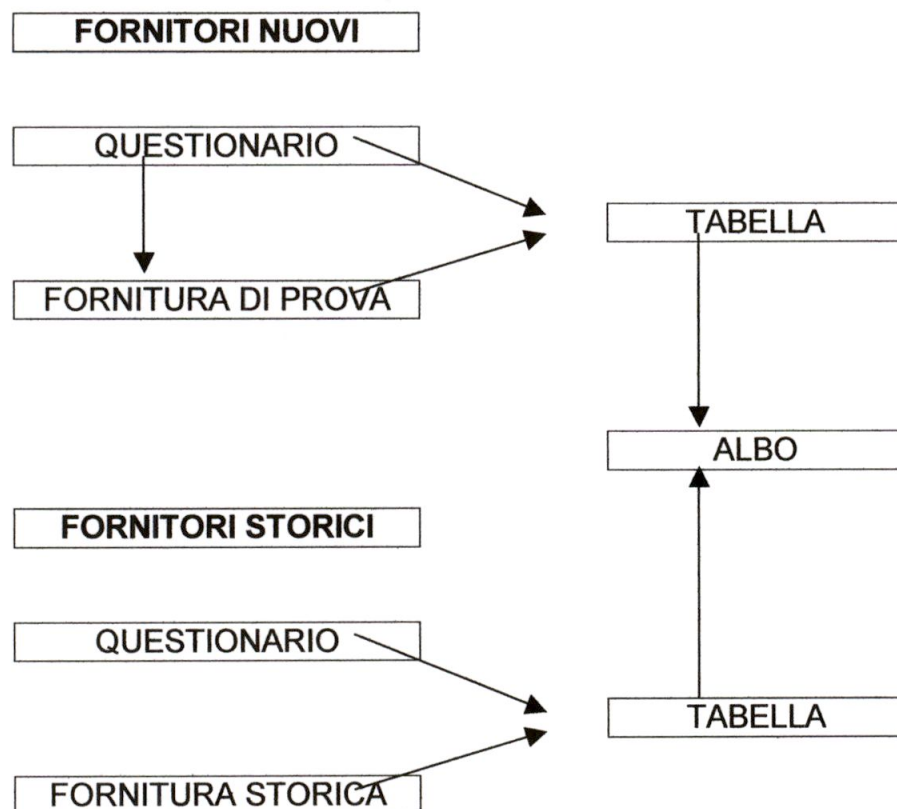
INDICATORI	Voto 1	Voto 3	Voto 5
Rispetto tempi di Programmazione	Ritardo superiore A 10 gg.	Ritardo compreso tra 1 e 10 gg.	Assenza di ritardi
Qualità del lavoro svolto	Errori che comportano il rifacimento dell'opera	Errori che comportano note sul fine lavori (eventuali ripristini)	Lavoro svolto a regola d'arte con accettazione totale del cliente
Predisposizione e compilazione dei documenti	Mancanza di un documento	Presenza di tutti i documenti non compilati secondo addestramento impartito	Restituzione della documentazione di sua competenza perfettamente compilata
Rapporti con altre ditte operanti in cantiere e/o lavorazione	Pessimi rapporti	Discreti rapporti	Ottimi rapporti
Rispetto delle norme antinfortunistiche	Totale mancanza di rispetto delle norme FORNITORE NON UTILIZZABILE	Parziale rispetto delle norme	Totale rispetto delle norme

I punteggi complessivi vengono calcolati sommando i prodotti tra il peso di ogni singolo indicatore e il voto assegnatogli.

Tale fornitura, se ritenuta idonea, viene identificata e utilizzata come "fornitura qualificata" per le successive verifiche di controllo del prodotto acquistato.

7 ACT CLASSIFICAZIONE DEI FORNITORI

I fornitori vengono classificati secondo le modalità riportate nello schema sottostante:



7.1 Fornitori nuovi

I parametri elencati al punto 6.1 della presente procedura, unitamente all'esito della valutazione della fornitura (vedi punto 6.2) sono sintetizzati in una tabella denominata «Tabella Classificazione fornitore» (MD 07-02), sulla quale i responsabili di settore in essa indicati annotano i punteggi di loro competenza.

7.2 Fornitori storici

I parametri elencati al punto 6.1 della presente procedura, unitamente alla valutazione storica delle loro forniture (vedi punto 6.2) sono sintetizzati in una tabella denominata «Tabella Classificazione fornitore» (MD 07-02), sulla quale i responsabili di settore in essa indicati, annotano i punteggi di loro competenza.

7.3 Assegnazione punteggi

	Valutazione fornitori	<i>Procedura Sistema Qualita'</i>	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 8 di 13	Archivia SQ

I punteggi complessivi vengono calcolati sommando i prodotti tra il peso di ogni singolo indicatore e il voto assegnatogli (1=Insufficiente - 3=Sufficiente - 5=Buono).

Il punto di totale mancanza delle norme antinfortunistiche non assegna nessun voto al subappaltatore, ma anzi lo esclude automaticamente dai successivi passi di valutazione.

Sulla base dei risultati percentuali ottenuti i fornitori vengono classificati in una delle due seguenti categorie:

- 100% ÷ 70% **Qualificato**
- < 69% **Non Qualificato**

RACQ, sulla base del punteggio finale assegnato ad ogni singolo fornitore utilizzato, redige un Albo Fornitori (mod. MD 07-03), elencando tutti i fornitori ritenuti idonei a collaborare con l'Amat s.p.a. sia per l'immediato che per il futuro, suddividendoli per tipologia di prodotto.

Il verificarsi di non conformità gravi o ripetute, può portare dapprima ad un restringimento delle quantità di forniture, e successivamente all'esclusione dall'Albo Fornitori.

I fornitori la cui valutazione percentuale scende sotto il limite del 69%, non rientrano nell'Albo Fornitori Qualificati.

Esso però può essere rivalutato per una nuova possibile classificazione nell'Albo Fornitori, nel momento in cui dimostri una risoluzione adeguata alle non conformità che si erano presentate.

E' compito di RACQ valutare fornitura per fornitura il fornitore più adatto.

8 CHECK CONTROLLO DEI FORNITORI

Tutti i fornitori, storici e nuovi, inseriti nell'Albo Fornitori Qualificati ed in conseguenza utilizzabili, sono oggetto di valutazione alla fine di ogni attività di fornitura (Tabella classificazione fornitori merci/prodotto (MD 07-02).

Tale valutazione può portare alla loro esclusione dagli elenchi di utilizzo sia per il verificarsi di non conformità ripetute nei prodotti da loro forniti sia per la modificazione di qualcuno dei parametri contenuti nella scheda di valutazione preliminare.

La modifica del punteggio di detti parametri può derivare sia da una variazione delle condizioni offerte dal fornitore, sia dalla variazione delle richieste dell'Amat.

Le non conformità lievi, tali da non influire in modo significativo sul prodotto o servizio fornito dall'AMAT al proprio cliente/utente, possono non costituire elemento di esclusioni dall'Albo Fornitori se, una volta segnalate vengono eliminate dal fornitore stesso.

Le non conformità lievi ripetute diventano di fatto delle non conformità gravi in quanto dimostrano che il processo di produzione del fornitore non è sotto controllo.

Quando un fornitore si rende responsabile di non conformità gravi o di non conformità lievi ripetute, viene escluso dall'Albo Fornitori, sempre che vi siano dei fornitori già valutati in grado di rimpiazzarlo.

Se così non fosse, RSAQ attiva RACQ per la selezione e/o la qualificazione di un nuovo possibile fornitore e nel frattempo intensifica i controlli in ingresso, quando previsti, per i prodotti provenienti da quel fornitore responsabile di non conformità.

Tutti i fornitori utilizzati dall'AMAT al momento dell'attivazione del Sistema Qualità sono definiti "storici" e vengono inseriti nell'Albo Fornitori.

	Valutazione fornitori	Procedura Sistema Qualità	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 9 di 13	Archivia SQ

Da tale Albo Fornitori essi possono essere depennati, come qualunque altro fornitore, se la qualità della loro fornitura scende sotto il livello definito al punto precedente.

L'AMAT in caso di particolare necessità si riserva di potere effettuare ordini anche presso fornitori non qualificati né valutati. In questi casi verranno aumentati, ove possibile, i controlli al ricevimento da parte di RUM per quanto riguarda la merce mentre da parte di RAT/RAE/RAI/RAC/RAP, secondo l'area di appartenenza, per quanto riguarda i servizi ed le lavorazioni.

8.1 Monitoraggio e valutazione delle prestazioni dei fornitori

L'ufficio Contratti acquisti e gare valuta i fornitori semestralmente, sia per le forniture aggiudicate con spese in economia sia per le forniture aggiudicate con gare pubbliche o gare ad invito con formalità amministrative.

La valutazione viene estesa ai fornitori che risultino aggiudicatari di forniture nel corso dei periodi in esame.

Il responsabile del servizio invia, secondo la periodicità prevista in procedura (semestrale), i dati di valutazione utilizzando uno dei seguenti moduli:

Scheda Valutazione Fornitori.

Scheda Valutazione Fornitori per spese in economia.

I fattori di valutazione sono:

Qualità dei materiali forniti, valutata in sede di consegna

Qualità dei materiali forniti, valutata durante l'esercizio

Puntualità e rispondenza quantitativa nelle consegne

Puntualità nella risoluzione di contestazioni

Flessibilità

 Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto	Valutazione fornitori	Procedura Sistema Qualita'	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 10 di 13	Archivia SQ

INDICATORI DI PRESTAZIONE PER FORNITURE CON SPESE IN ECONOMIA

	INDICATORE	RESP. RILEVAZIONE	SITUAZIONE	PUNTEGGI
1	N° contestazioni in accettazione N° righe d'ordine consegnate		0	100
			< 10%	60
			10% - 20%	40
			> 20%***	0
2	N° segnalazioni in esercizio*		0	100
			1	40
			2	20
			> 2*	0
3	Iq=f(P, F)**		Iq ≤ 2%	100
			2% < Iq ≤ 4%	80
			4% < Iq ≤ 6%	60
			Iq > 6%	0
4	N° risoluzioni attuate nei termini concordati*** N° risoluzioni richieste		100%	80
			> 98%	40
			95%-98%	20
			< 95%	0
5	N° consegne anticipate° N° consegne anticipate richieste		100%	100
			> 98%	80
			95%-98%	60
			< 95%	0

* nel caso in cui le segnalazioni si riferiscano allo stesso prodotto, il fornitore, a richiesta, deve garantire la sostituzione del materiale, relativo alla riga d'ordine, pena l'annullamento dell'ordine e la sospensione definitiva dall'inserimento nell'Elenco Fornitori per le spese in economia.

** $Iq = (\sum(Cpi \cdot Gi)) / F$

Cpi coefficiente penale teorica = 1% del valore della merce consegnata in ritardo;

G giorni di ritardo (max 10);

F fatturato relativo al periodo che va dall'ultima verifica alla data di rivalutazione.

*** In caso di 3 annullamenti negli ultimi 12 mesi (per ritardo o per contestazioni), il fornitore viene sospeso per 1 anno.

° L'anticipo viene considerato, se superiore ai 15 giorni

	Valutazione fornitori	Procedura Sistema Qualita'	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 11 di 13	Archivia SQ

INDICATORI DI PRESTAZIONE PER FORNITURE CON GARE PUBBLICHE E GARE AD INVITO CON FORMALITA' AMMINISTRATIVE

	INDICATORE	RESP. RILEVAZIONE	SITUAZIONE	PUNTEGGI
1	N° contestazioni in accettazione N° righe d'ordine consegnate		0	100
			< 2%	60
			2% - 5%	40
			> 5%***	0
2	N° segnalazioni in esercizio*		0	100
			1	30
			2	10
			> 2*	0
3	Iq=f(P, F)**		Iq ≤ 2%	100
			2% < Iq ≤ 4%	80
			4% < Iq ≤ 6%	60
			Iq > 6%	0
4	N° risoluzioni attuate nei termini concordati N° risoluzioni richieste		100%	80
			> 98%	60
			95%-98%	20
			< 95%	0
5	N° consegne anticipate° N° consegne anticipate richieste		100%	100
			> 98%	80
			95%-98%	60
			< 95%	0

* nel caso in cui le segnalazioni si riferiscano allo stesso prodotto, il fornitore, a richiesta, deve garantire la sostituzione del materiale relativo alla riga d'ordine, pena la risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione, nonché la sospensione definitiva dall'inserimento nell'Elenco Fornitori.

** Vedi paragrafo precedente

Nel caso di forniture importanti la Società potrà risolvere il contratto, qualora il materiale richiesto non venga consegnato nei tempi fissati da una lettera di diffida, inviata all'aggiudicatario dopo 40 gg. consecutivi di ritardo.

° L'anticipo viene considerato, se superiore ai 15 giorni

I risultati delle valutazioni, secondo i criteri citati, sia per le forniture con spese in economia sia per quelle con gare pubbliche e gare ad invito con formalità amministrative, vengono riepilogati su supporto informatico nella scheda valutazione del Fornitore.

In funzione del punteggio ottenuto, l'ufficio Contratti, Acquisti e gare decide il mantenimento del fornitore nell'Elenco Fornitori o meno, secondo la seguente griglia.

FORNITORI PER SPESE IN ECONOMIA

Punteggio		Risultato
Fornitore materiale non impatta sulla qualità del servizio	Fornitore materiale che impatta sulla qualità del servizio	
480 ÷ 280	480 ÷ 340	Rinnovo qualifica
270 ÷ 230	330 ÷ 300	Sospensione per 6 mesi
< 230	< 300	Sospensione per 1 anno*

* indipendentemente dal punteggio, il fornitore viene sospeso per 1 anno in presenza di 3 annullamenti riferiti a

	Valutazione fornitori	<i>Procedura Sistema Qualita'</i>	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 12 di 13	Archivia SQ

contestazioni o ritardi.

FORNITORI PER GARE PUBBLICHE E GARE AD INVITO CON FORMALITA' AMMINISTRATIVE

Punteggio		Risultato
Fornitore Materiale non impatta qualità servizio	Fornitore materiale che impatta sulla qualità del servizio	
480 ÷ 300	480 ÷ 380	Rinnovo qualifica
290 ÷ 250	330 ÷ 300	1 richiamo*
< 250	< 300	Risoluzione contratto**

* Al fornitore, di materiale che non impatta sulla qualità del servizio, che riceva 3 richiami, anche non consecutivi, nel periodo monitorato, verrà comunicata la risoluzione del contratto ed incamerata la cauzione.

Al fornitore, di materiale cghe impatta sulla qualità del servizio, che riceva 2 richiami, anche non consecutivi, nel periodo monitorato, verrà comunicata la risoluzione del contratto ed incamerata la cauzione.

** Indipendentemente dal punteggio, il contratto verrà risolto e la cauzione incamerata, qualora la Società dovesse ricorrere per 2 volte, anche non consecutive, ad un fornitore alternativo a quello aggiudicatario, nonché nel caso in cui si verificchi l'assenza, anche parziale, della scorta di sicurezza.

Semestralmente i risultati della valutazione vengono riassunti in un report, trasmessi ai Servizi interessati ed, eventualmente, alla Direzione.

	Valutazione fornitori	Procedura Sistema Qualita'	
		PR-07-Rev.00	
		Pagina 13 di 13	Archivia SQ

ALLEGATI

- Questionario valutazione fornitore prodotto MD 07-01
- Tabella classificazione fornitori merci/prodotto MD 07-02
- Albo Fornitori MD 07-03
- Valutazione Prestazione Fornitore

 Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto Cod. Fis./P.I. 00146330733 - Reg. Imprese di Taranto 00146330733 Capitale sociale versato L. 16.229.586,169	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FORNITORE DI PRODOTTO Modulo MD 07-01	Edizione 00/00 Revisione 00 Pag. ... di ... File MD 07-01
--	--	--

Dati anagrafici	
Ragione Soc.: _____	
Indirizzo: _____	
tel.: _____	Fax: _____
N° totale dei dipendenti: _____	N° impiegati: _____
Tipologia prodotto: _____	

GENERALITA'

- 1) Il Vostro fatturato negli ultimi due anni è stato: '00..... '01.....
- 2) Avete a disposizione un organigramma dettagliato in cui siano divisi i diversi settori ? **[SI] [NO]**
- 3) Quali sono le Vostre referenze clienti degli ultimi due anni ?
-
-
-

ASPETTO TECNICO-PRODUTTIVO

- 4) E' presente un Area Progettazione/Uff. Tecnico ? **[SI] [NO]**
- 5) Esiste un settore dedicato all'assistenza clienti post-vendita ? **[SI] [NO]**
- 6) Il vostro processo produttivo consente flessibilità produttiva ? **[SI] [NO]**
- 7) Nei vostri processi produttivi, fate riferimento a particolari normative ? **[SI] [NO]**
- Se sì, quali?.....
- 8) Con riferimento al vostro parco macchine utensili, viene effettuata una manutenzione programmata delle macchine ? **[SI] [NO]**
- 9) Effettuate controlli :
- in accettazione? **[SI] [NO]**
- durante il processo produttivo ? **[SI] [NO]**
- sul prodotto finito prima dell'imballaggio/spedizione? **[SI] [NO]**
- 10) Sono registrati in appositi moduli i controlli effettuati ? **[SI] [NO]**
- 11) Il controllo é effettuato con strumenti tarati ? **[SI] [NO]**
- 12) E' tenuta sotto controllo la taratura della strumentazione di misura/verifica ? **[SI] [NO]**
- 13) Ai vostri prodotti, allegate schede di prodotto o eventuali istruzioni di utilizzo ? **[SI] [NO]**

SISTEMA QUALITA'

- 14) La Vostra Azienda è certificata ? **[SI] [NO]**

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FORNITORE DI PRODOTTO

Modulo MD 07-01

Edizione 00/00

Revisione 00

Pag. ... di ...

File MD 07-01

Se sì, a norme.....

Se no, è previsto in un Vs. futuro aziendale un Sistema di garanzia della Qualità ? **[SI] [NO]**

15) Vi è una persona preposta alla Qualità ? **[SI] [NO]**

16) La Vs. società è disposta ad accettare una eventuale visita concordata di un
addetto del nostro Sistema Qualità? **[SI] [NO]**

ASPETTO AMMINISTRATIVO/COMMERCIALE

17) Viene emessa la documentazione scritta dell'offerta ? **[SI] [NO]**

18) Viene emessa la conferma d'ordine ? **[SI] [NO]**

19) Siete disponibili ad identificare i prodotti inviati con i vs. cartellini identificativi ? **[SI] [NO]**

20) Vengono comunicati in forma scritta e con anticipo, gli eventuali ritardi e le nuove date di consegna ?
[SI] [NO]

21) Tipo di fatturazione per consegna ☐
periodica mensile ☐
Altro ☐ Specificare.....

Quando disponibili, chiediamo cortesemente di inviarci Vostra documentazione (Cataloghi, Depliant, Brochures, Listini, ecc.).

Responsabile Commerciale :

Responsabile Assicurazione Qualità :

NOTE:.....

Firma del COMPILATORE Posizione in Azienda

Data Timbro e firma

AREA DI COMPETENZA DELLA DITTA

GIUDIZIO: Data

Firma Resp.Acquisti

 AmAt S.p.A. Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto Cod. Fis./P.I. 00146330733 - Reg. Imprese di TA n° 00146330733 Capitale sociale versato L. 16.229.586.189	TABELLA CLASSIFICAZIONE FORNITORI PRODOTTI E MERCİ Modulo MD 07-02	Edizione 00/00 Revisione 00 Pag. ... di File MD07-02
--	---	--

Ragione Soc.

Indirizzo

☎ Fax

Tipologia Prodotto:

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Peso	1^ Valutaz.		2^ Valutaz.		3^ Valutaz.	
		Data		Data		Data	
Aspetti Generali		Voto	totale	Voto	totale	Voto	totale
Certificazione di Qualità							
Qualità delle referenze							
Capacità produttiva							
Flessibilità produttiva							
Lead-Time di consegna							
Ubicazione dello stabilimento/sede							
Prezzi							
Condizioni commerciali							
Tipo di assistenza							
Totale parziale							
Valutazione Fornitura							
Conformità all'ordine di acquisto							
Rispetto data di consegna							
Idoneità identificazione							
Idoneità documenti accompagnatori							
Idoneità eventuali istruzioni							
Condizioni del prodotto fornito							
Totale parziale							
PESO TOTALE	100						
PUNTEGGIO OTTENUTO							
PUNTEGGIO MASSIMO RAGGIUNGIBILE							
		PUNTEGGIO PERCENTUALE					
QUALIFICATO	100% ÷ 70%						
NON QUALIFICATO	<69%						
Resp.Acquisti	firma						
Data							
Resp. Uff. Magazzino	firma						
Data							



Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

Cod. Fis./ P.I. 00146330733 - Reg. Imprese di TA n° 00146330733
Capitale sociale versato L. 16.229.586,169

ALBO FORNITORI

Modulo MD 07-03

Edizione 00/00

Revisione 00

Pag. ... di ...

File MD 07-03

Ragione Sociale	Indirizzo	Giudizio (Percentuale di classificazione)		Note
		STORICO	NUOVO	

Data

Approvato RACQ

VALUTAZIONE PRESTAZIONE FORNITORE

Ragione Soc.	
Indirizzo	
☎	Fax
Tipologia Prodotto:	

FORNITURE CON GARE PUBBLICHE E GARE AD INVITO CON FORMALITA' AMMINISTRATIVE ☐

FORNITURE CON SPESE IN ECONOMIA ☐

ELEMENTI DI VALUTAZIONE		Unità	Valutazione N°	
Numero Indicatore	Aspetti Qualitativi/Quantitativi Prestazione		Data Valore	Punteggio
1	N° contestazioni in accettazione	%		
	N° righe d'ordine consegnate			
2	N° segnalazioni in esercizio	n		
3	$I_q = f(P, F)^{**}$	%		
4	N° risoluzioni attuate nei termini concordati	%		
	N° risoluzioni richieste			
5	N° consegne anticipate°	%		
	N° consegne anticipate richieste			
Totale parziale				

Data, _____

IL RESPONSABILE

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualita'</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 2 di 18	Archivia SQ

Indice

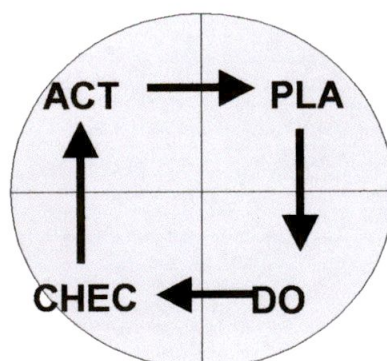
La procedura è descritta attraverso i seguenti paragrafi:

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Riferimenti
4. Definizioni
5. Responsabilità
6. Procedura
 - 6.1. Plan – Pianificazione e programmazione delle attività
 - 6.2. Do
 - 6.2.1 Richiesta di Acquisto
 - 6.2.2 Diverse procedure di approvvigionamento
 - 6.2.3 Modalità di esecuzione delle gare
 - 6.2.2 Emissione dell'ordine
 - 6.3. Check
 - 6.3.1 Ricevimento dei materiali
 - 6.3.2 Controllo sulla produzione e/o lavorazione
 - 6.4. Act
 - 6.4.1 Liquidazione/sospensione fatture
 - 6.4.2 Materiali, servizi e lavorazioni non conformi
7. Allegati

La descrizione della procedura operativa, in linea con l'impostazione del Sistema di Gestione per la Qualità, segue l'impostazione della ruota di Deming.

Nella descrizione, infatti, sono evidenziati i seguenti 4 momenti:

- PLAN = PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'
- DO = ESECUZIONE E MONITORAGGIO DEL PROCESSO
- CHECK = RISCONTRI E VERIFICA, DEL PROCESSO
- ACT = REAZIONE ALL'ESITO DELLA VERIFICA



	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualità</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 3 di 18	Archivia SQ

1.- SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità di gestione degli acquisti di materiali e prestazioni, di evitare che il materiale non conforme venga utilizzato o reintrodotta nel ciclo produttivo, assicurare che il prodotto e i materiali utilizzati per le attività aziendali siano conformi ai requisiti specificati, assicurare che nella fornitura vengano rispettati i requisiti contrattuali, individuare le cause che hanno dato origine alla singola non conformità e mettere in atto azioni correttive appropriate.

Obiettivo della presente procedura è quello di garantire l'approvvigionamento dei materiali/prestazioni necessarie alle attività aziendali e di assicurare che tutti i materiali acquistati e le prestazioni richieste da AMAT siano preceduti da:

- un'iniziale fase di qualificazione e classificazione del fornitore (Procedura Valutazione Fornitori)
- un'attività di selezione e valutazione del fornitore più opportuno
- dall'emissione di un ordine d'acquisto nelle varie forme definite nella presente procedura

e che successivamente all'evasione dello stesso, siano garantiti un controllo sulla conformità di quanto specificato e concordato contrattualmente ai fini di un monitoraggio e una rivalutazione continua sui fornitori AMAT che impattano direttamente sulla qualità del servizio erogato.

2. - CAMPO DI APPLICAZIONE

I criteri operativi descritti in questa procedura si applicano all'attività di gestione degli ordini/contratti AMAT, partendo dalla fase di rilevazione dei fabbisogni di approvvigionamento, alla relativa individuazione della procedura da seguire per la successiva fase di individuazione del fornitore e relativa emissione dell'ordine o predisposizione del contratto. La presente procedura si applica, inoltre, alle attività di selezione dei fornitori, al controllo quantitativo degli approvvigionamenti, alla risoluzione delle eventuali divergenze, a tutto il materiale riscontrato non conforme durante i controlli effettuati nelle fasi di ricevimento, consegna, a tutti i tipi di non conformità.

3. - RIFERIMENTI

Per la redazione della presente procedura si è fatto riferimento alle seguenti norme nell'ultima revisione corrente:

- UNI EN ISO 9001 (edizione 2000);
- UNI EN ISO 9000 (edizione 2000);
- UNI EN ISO 9004 (edizione 2000);
- "Regolamento dell'albo fornitori"
- Ordini di Servizio relativo alle spese in economia (delibera n°3/2001, OdS n°8/2001 e OdS n°29/2002)
- D.lgs. 17.03.1995 n.158 e Legge Merloni n°109/94 e regolamento di attuazione 554/99
- Procedura di Sistema Qualità PR 07 Valutazione fornitori

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualità'</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 4 di 18	Archivia SQ

Altri documenti citati in procedura e a cui si fa riferimento nel corso della descrizione del processo:

- Richiesta di Acquisto
- Ordine di acquisto
- Registro informatico Estratto Regolamento Albo Fornitori

4. - DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura, si applicano le definizioni date dalle norme UNI EN ISO 9000:2000.

RDA = richiesta di acquisto

Elenco Fornitori Qualificati = archivio dei fornitori che hanno fatto richiesta di inserimento e che hanno presentato tutta la documentazione minima richiesta da AMAT per una prima qualificazione (rif. Procedura Valutazione Fornitori).

Si definiscono materiali non conformi tutti quei materiali che non rispondono alle specifiche tecniche per essi previste.

Mancata conformità (MC): non corrispondenza del prodotto o servizio rispetto alle relative specifiche.

C.d.A. = Consiglio di Amministrazione

Pres. = Presidente

DG: Direttore Generale.

DT: Dirigente tecnico.

Damm: Dirigente amministrativo.

FQ: funzione qualità.

RACA: responsabile Area Contratti e acquisti.

RRAC: responsabile ripartizione acquisti e contratti.

RUM: Responsabile ufficio Magazzino

RAP: responsabile area personale.

RAT: responsabile area tecnica.

RAE: responsabile area esercizio.

RAI: responsabile area informatica.

RACB: responsabile area contabilità e bilancio.

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualità</i>	
		<i>PR-06-Rev.00</i>	
		Pagina 5 di 18	Archivia SQ

Procedura Aperta: gara pubblica di rilevanza europea, nella quale ogni impresa interessata può presentare offerta a seguito di pubblicazione di un bando.

Procedura Ristretta: gara pubblica di rilevanza europea, alla quale sono invitati soltanto i candidati che ne fanno richiesta a seguito di pubblicazione di un bando.

Procedura Negoziata: gara pubblica di rilevanza europea, nella quale si consultano i candidati scelti a seguito di pubblicazione di un bando e si negoziano con uno o più di essi le condizioni contrattuali.

Procedura Negoziata senza pubblicazione del Bando: procedura di rilevanza europea, prevista dalla normativa per determinati casi, nella quale si consultano i candidati di propria scelta e si negoziano con uno o più di essi le condizioni contrattuali.

Pubblico Incanto: gara pubblica di rilevanza nazionale, nella quale ogni impresa interessata può presentare offerta a seguito della pubblicazione di un bando.

Licitazione Privata: gara pubblica di rilevanza nazionale, alla quale sono invitati i candidati di fiducia del soggetto aggiudicatore nonché quelli che ne fanno richiesta a seguito di pubblicazione di un bando.

Trattativa Privata: procedura di rilevanza nazionale, prevista dalla normativa per determinati casi, nella quale si invitano a presentare offerta i candidati di propria scelta.

Appalto Concorso: gara pubblica di rilevanza europea o nazionale, nella quale il concorrente redige, in base alla richiesta formulata in un bando, il progetto delle forniture o dei servizi ed indica le condizioni ed i prezzi ai quali è disposto ad eseguire l'appalto.

Spese in economia: procedura adottata per acquisire particolari beni e servizi, come da Del. N°3/2001 e 13/2003.

Spese in contanti: procedura adottata per acquisti urgenti o prestazioni di pronto intervento che comportano una spesa di modesta entità, come da O.d.S. n°8/2001.

5. – RESPONSABILITA'

Si individuano le seguenti responsabilità:

- **Presidente:** responsabilità di rappresentanza legale nei rapporti contrattuali.
- **Presidente e Direttore:** responsabilità strategica relativamente all'individuazione delle diverse procedure applicabili in azienda per l'approvvigionamento e nella fase di approvazione degli acquisti e di valutazione dell'urgenza dell'acquisto stesso.
- **Magazzino e altre funzioni richiedenti l'acquisto:** responsabilità operativa relativamente alla individuazione della quantità e qualità dei materiali/prestazioni da approvvigionarsi per le normali attività dell'AMAT.
- **Ufficio acquisti:** responsabilità organizzativa relativamente alla individuazione del fornitore più opportuno e al suo monitoraggio.

	APPROVVIGIONAMENTI	Procedura Sistema Qualita'	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 6 di 18	Archivia SQ

- Magazzino e altre funzioni richiedenti l'acquisto: responsabilità operativa relativamente alla fase di controllo della corrispondenza del materiale/prestazione erogata dal fornitore rispetto a quanto richiesto e specificato nell'ordine, e nel caso di anomalie ha la responsabilità di informarne l'ufficio acquisti.

Per quanto riguarda i poteri di spesa questi vengono individuati dalle delibere 3/2001 e 13/2003.

Presidente

- ❖ Adozione dei provvedimenti del caso per assicurare l'efficienza e la funzionalità della gestione societaria, dei vari servizi aziendali, senza alcun limite di spesa.
- ❖ Spese in economia ed indispensabili per il normale ed ordinario funzionamento dei servizi automobilistici entro il limite di € 15.000,00.
- ❖ Nominare e revocare avvocati, consulenti e tecnici, determinandone il compenso e gli emolumenti.

Il Presidente a suo giudizio anche nell'ambito dei suoi poteri potrà comunque richiedere l'approvazione del CdA.

CdA

- ❖ poteri di spesa al di sopra del limite di spesa in economia (per i servizi automobilistici).

*Approvato dal
CdA*

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualità</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 7 di 18	Archivia SQ

6. PROCEDURA

6.1 – PLAN PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La seguente procedura si applica per fasi operative secondo lo schema di seguito riportato:

1. richiesta di acquisto;
2. approvvigionamento;
3. controllo dei materiali e servizi, controllo del prodotto non conforme, azioni correttive e preventive;
4. liquidazione delle fatture.

6.2 – DO

6.2.1 RICHIESTA DI ACQUISTO

Gli approvvigionamenti di materiali e prestazioni possono essere richiesti attraverso i seguenti canali:

1. La Richiesta Di Acquisto (RDA – modulo in all.02) utilizzabile sia in caso di necessità di ripristino dei materiali di magazzino (siano essi gestiti a scorta che non), che per esigenze d'ufficio. Il suddetto modulo viene compilato dalla persona richiedente che lo sottopone per l'approvazione al proprio responsabile di area (al fine di validare la necessità riscontrata). Il responsabile di Area presenta l'RDA al Direttore per l'autorizzazione all'acquisto. La procedura di approvvigionamento potrà essere suggerita dal Richiedente tra quelle indicate al paragrafo 6.2.2. La scelta definitiva sarà indicata da DG.
2. Richieste di Acquisto relative a prestazioni di beni, lavorazioni e servizi, ove sia necessario la stipula di un nuovo contratto o il rinnovo di uno in scadenza. All'RDA di cui al punto precedente, deve essere allegata una relazione tecnica che deve contenere almeno il documento definito "lista delle categorie di lavoro e/o forniture" o bozza di convenzione professionale, nonché ulteriori informazioni necessarie all'ufficio Acquisti per la redazione del relativo capitolato tecnico.
3. Richiesta diretta da parte della Direzione o del C.d.A. all'Ufficio Acquisti che provvederà a richiedere la compilazione dell'RDA come definito ai punti 1 o 2, all'area pertinente.

6.2.2 - DIVERSE PROCEDURE DI APPROVVIGIONAMENTO

Le procedure di approvvigionamento da adottare vengono decise dal DG e/o dal Presidente, nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. n.158/95, e dalle delibere del C.d.A. n. 3/2001 e 13/2003, al momento della approvazione della RdA tra le seguenti:

- a) Acquisti tramite economo aziendale.

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualita'</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 8 di 18	Archivia SQ

- b) Trattativa privata informale, tra l'AMAT ed uno o più fornitori; essa può essere condotta:
- i. Direttamente dalla Direzione
 - ii. Dall'Area Contratti
 - iii. Da altre aree aziendali.
- c) Trattativa privata per iscritto, con richiesta di offerta riportante tutte le condizioni e le caratteristiche tecniche della fornitura ed offerta presentata in busta chiusa; la trattativa sarà aggiudicata:
- i. da una commissione interna all'Area Contratti
 - ii. da una commissione nominata dal Presidente.
- d) Licitazione privata, con avviso pubblico (da pubblicare sulla stampa);
- e) Gara Europea per un importo di fornitura superiore alla soglia di € 400.000,00 come previsto dal Decreto Legislativo n°158/95.

6.2.2.1 –PROCEDURA DI APPROVVIGIONAMENTO TRAMITE ECONOMO AZIENDALE

L'economista aziendale provvederà all'acquisto del bene indicato nella relativa RDA su piazza ovvero presso il fornitore eventualmente indicato nella stessa RDA.

Il materiale acquistato verrà consegnato al richiedente, che ne verificherà la rispondenza a quanto richiesto. Il pagamento della merce acquistata verrà effettuata tramite cassa.

6.2.2.2 – TRATTATIVA PRIVATA INFORMALE

La trattativa sarà condotta dall'ente individuato nella RdA secondo le modalità che riterrà più opportune, interpellando uno o più fornitori. Risultato di tale trattativa sarà una proposta di fornitura (ad es. un preventivo, od una relazione tecnica che individui alla fine tutte le condizioni di fornitura ed il fornitore) che il suddetto ente sottoporrà:

- a) All'approvazione del Presidente (se rientra nei poteri di spesa del Presidente)
- b) All'approvazione del CdA (se non rientra nei poteri di spesa del Presidente).

In entrambi i casi, ad approvazione avvenuta l'ufficio acquisti emetterà il relativo buono d'ordine.

6.2.2.3 – TRATTATIVA PRIVATA SCRITTA.

Di norma l'area contratti ed acquisti predisporrà la documentazione occorrente per l'esecuzione della trattativa, in riferimento alla tipologia della fornitura, prestazione, lavorazione, tra quelle di seguito indicate:

	APPROVVIGIONAMENTI	Procedura Sistema Qualita'	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 9 di 18	Archivia SQ

- a) proposta di deliberazione per il C.d.A. (se non rientrante nei poteri di spesa del Presidente) che approvi la spesa, la procedura di gara ed i documenti ad essa allegati, che nomini la commissione di gara e che dia potere alla stessa di aggiudicare la gara;
- b) la lettera invito capitolato nella quale sono specificate i documenti necessari per la presentazione delle offerte da parte delle ditte offerenti, le modalità di compilazione della stessa offerta e tutte le norme contrattuali;
- c) la lista dei lavori e forniture (predisposta dall'area richiedente ovvero in collaborazione tra questa e l'area contratti ed acquisti);
- d) la lista dei fornitori qualificati (vedere procedura Valutazione Fornitori) inclusi nell'albo per quella tipologia di fornitura e/o da invitare ad iscriversi all'albo oltre che alla trattativa; tale lista dovrà essere costituita da almeno 5 (cinque) ditte.
- e) Prospetto offerta con modalità di compilazione;

6.2.2.4 – LICITAZIONE PRIVATA.

Di norma l'area contratti ed acquisti predisporrà la documentazione prevista al paragrafo precedente più un avviso di gara da pubblicare sulla stampa. La lista delle ditte da invitare sarà redatta sulla base delle ditte che chiederanno di essere invitate. Se la spesa deve essere approvata dal CdA, l'approvazione avverrà in due fasi:

- a) Approvazione della spesa, della procedura, avviso di gara, delle testate su cui pubblicarla.
- b) Approvazione dei documenti di gara e dell'elenco ditte, giusta manifestazione di interesse

Le ditte da invitare saranno tutte quelle che faranno richiesta nonché tutte quelle qualificate e già iscritte all'albo fornitori per quella categoria di forniture.

6.2.2.5 – GARA EUROPEA.

In questo caso la procedura è regolata dal D.lgs. 17.03.1995 n.158. La Direzione indicherà quale procedura utilizzare tra quelle previste nel decreto.

In riferimento alla procedura indicata l'Area Contratti ed Acquisti dovrà predisporre idonea documentazione tra quella indicata di seguito:

- a) Proposta di deliberazione per il C.d.A. (se di sua competenza) che approvi la spesa, la procedura di gara secondo il D. lgs. 158 ed i documenti ad essa allegati;
- b) Avviso di gara integrale da pubblicare sulla gazzetta europea;
- c) Avviso di gara per estratto, da pubblicare sulla stampa nazionale.

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualita'</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 10 di 18	Archivia SQ

- d) Proposta di deliberazione per il C.d.A. (se di sua competenza) che approvi il capitolato di gara, la lista dei lavori e forniture, il prospetto offerta e l'elenco delle ditte da invitare, giusta manifestazione di interesse, che nomini la commissione di gara e che dia potere alla stessa di aggiudicare la gara;
- e) la lettera invito capitolato nella quale sono specificate i documenti necessari per la presentazione delle offerte da parte delle ditte offerenti, le modalità di compilazione della stessa offerta e tutte le norme contrattuali;
- f) la lista dei lavori e forniture (predisposta dall'area richiedente ovvero in collaborazione con l'area contratti ed acquisti);
- g) Prospetto offerta con modalità di compilazione;
- h) Varie (progetti, computi metrici, ecc. secondo quanto previsto da normative specifiche).

Le ditte da invitare saranno tutte quelle che faranno richiesta nonché tutte quelle qualificate e già iscritte all'albo fornitori per quella categoria di forniture.

6.2.3 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE GARE.

Tutte le gare esperite dall'Area Contratti per iscritto, indipendentemente dalla procedura adottata, verranno registrate su di un registro (anche informatico), su cui saranno riportate, oltre alla numerazione, per anno e con numerazione progressiva, anche l'oggetto della gara.

Per tutte le forniture e/o servizi, escluse quelle di competenza dell'economo, la ditta aggiudicataria se non già iscritta dovrà attivare la procedura di iscrizione all'albo.

Sarà cura della Segreteria raccogliere le offerte giunte nei tempi previsti e trasmetterle con nota scritta all'Area Contratti.

Nel caso di gara per iscritto, la lettera invito sarà predisposta dall'Area Contratti a firma del Direttore, e trasmessa alle ditte invitate su indicazione del DG a mezzo fax, e o Raccomandata AR. Se la gara è stata approvata dal CdA, la lettera invito dovrà essere conforme a quanto previsto in delibera.

In essa dovranno essere precisati:

- Che l'AMAT non è obbligata, a suo insindacabile giudizio a dare seguito alla gara.
- L'oggetto della gara e la spesa presunta.
- Se necessario una lista delle categorie dei lavori e/o forniture.
- I termini di presentazione dell'offerta.
- Le modalità di compilazione dell'offerta.

	APPROVVIGIONAMENTI	Procedura Sistema Qualità'	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 11 di 18	Archivia SQ

- I criteri di aggiudicazione.
- Le condizioni di fornitura, quali tempi e luogo di consegna e/o esecuzione, costi di trasporto, modalità di pagamento, nonché altre condizioni accessorie di fornitura.
- Le modalità di sottoscrizione del contratto.

I plichi saranno aperti (di norma il giorno dopo la scadenza della data di presentazione offerta) dalla commissione individuata nella RdA. Saranno escluse tutte le offerte giunte in difformità a quanto previsto nella lettera invito. La commissione aggiudicherà secondo il criterio individuato, senza nessuna ulteriore trattativa o richiesta di ribasso, verbalizzando tutte le operazioni di gara, ovvero non aggiudicherà la gara se nessuna delle offerte è ritenuta conveniente per l'AMAT. L'aggiudicazione, a giudizio della commissione, potrà avvenire anche in presenza di una sola offerta. A seguito della aggiudicazione l'ufficio acquisti provvederà ad emettere regolare buono d'ordine.

Nel caso nessuna delle offerte presentate sia conforme a quanto richiesto, la Direzione indicherà una nuova procedura (meno restrittiva) da utilizzare per l'approvvigionamento.

Per tutte le forniture con importo compreso tra € 150.000,00 ed € 400.000,00, in sede di regolarizzazione del contratto l'aggiudicatario dovrà consegnare il Certificato di Iscrizione alla Camera di Commercio, con la dicitura prevista dalla legge antimafia "Nulla Osta ai fini dell'art. 10 della legge n. 575 del 31/05/65 e successive modificazioni".

Per tutte le forniture con importo superiore ad € 400.000,00, in sede di regolarizzazione del contratto l'aggiudicatario dovrà consegnare apposita informativa antimafia rilasciata dalla Prefettura ai sensi della legge n. 575 del 31/05/65 e successive modifiche.

6.2.4 – EMISSIONE DELL'ORDINE

Per ogni tipologia di approvvigionamento verrà sempre emesso ordine di acquisto con la procedura informatica. In alcuni casi, in cui l'Area Contratti oltre all'ordine su modello informatico potrà essere predisposta una lettera di aggiudicazione della fornitura a firma del Presidente, in cui verranno precisate le modalità di sottoscrizione del contratto, gli importi ed i riferimenti a tutte le condizioni contrattuali.

Su ciascun ordine deve essere sempre possibile rilevare:

- a) L'oggetto della fornitura ed i relativi costi;
- b) la delibera che ha approvato la spesa
- c) le modalità di pagamento;
- d) il riferimento alle norme che regolano il contratto (consegna, scadenze, ecc.)

Le modalità di pagamento da inserire nelle condizioni di gara, di norma saranno:

	APPROVVIGIONAMENTI	Procedura Sistema Qualità	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 12 di 18	Archivia SQ

Per le forniture di beni materiali 90 gg DF

Appalti e lavorazioni 60 gg DF

Prestazioni professionali Rimessa diretta.

Condizioni diverse emerse da una trattativa con il fornitore dovranno essere indicate dal DG e/o Presidente.

Gli ordini con procedura informatica, se riferiti a materiali a scorta magazzino, saranno emessi dall'ufficio Magazzino. In questo caso non è necessaria la RDA.

Gli ordini una volta emessi saranno siglati da:

- RUM (se di sua competenza)
- RRAC
- RACA
- DT
- DG
- Vicepresidente del CdA
- Presidente.

Nel caso in cui una delle suddette figure fosse temporaneamente assente, quella di grado superiore provvederà a sbarrare l'apposito spazio.

Sarà cura della Segreteria far firmare gli ordini alle figure sopra individuate e trasmettere l'ordine via fax (quando non è prevista la Racc. AR).

L'ordine originale verrà restituito all'ufficio Contratti ed Acquisti, questi provvederà alla registrazione della data di spedizione del fax sulla procedura informatica, alla trasmissione di una copia dell'ordine al magazzino (se trattasi di forniture di beni materiali) ed all'Area di competenza (se trattasi di forniture di servizi e/o lavorazioni); quindi si provvederà alla archiviazione dell'ordine.

6.3 CHECK

6.3.1. – RICEVIMENTO DEI MATERIALI

La valutazione quantitativa e qualitativa della merce ordinata è effettuata a cura del magazzino o della funzione aziendale richiedente come specificata nei paragrafi che seguono a cui si rimanda.

La verifica di prestazioni e lavorazioni effettuate da ditta esterne è a carico del settore richiedente che comunicherà all'ufficio acquisti l'accettazione delle lavorazioni tramite il visto sulle bolle di lavorazione.

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualità</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 13 di 18	Archivia SQ

E' a carico dell'Uff.Acq. invece il monitoraggio sulla scadenza dei contratti in essere.

La consegna dei materiali da parte dei fornitori deve avvenire negli orari di apertura dell'Ufficio Magazzino.

Al momento del ricevimento di tutti i materiali provenienti dai fornitori, RUM effettua i seguenti controlli:

1. Tutti i materiali devono essere consegnati accompagnati da fattura accompagnatoria, Documento di Trasporto ovvero quantomeno da una bolla di consegna che indichi in maniera chiara e dettagliata i materiali consegnati; in caso contrario la merce non sarà accettata. Tale eventualità deve essere evidenziata al fornitore ne contratto relativo.
2. Controllo visivo volto a determinarne la integrità, lo stato di conservazione per l'eventuale data di scadenza, l'idoneità all'utilizzo (per quanto riguarda lo stato del prodotto);
3. Controllo della corrispondenza del tipo e della quantità dei prodotti ordinati con quelli ricevuti e con quanto espresso nel documento di accompagnamento;
4. Verifica della corrispondenza dei requisiti, dichiarazioni del produttore, certificazioni, ecc., con le specifiche indicate e richieste al fornitore in sede di emissione dell'ordine; Per alcune tipologie di materiali, se richiesti dal contratto, ulteriori collaudi qualitativi sono effettuati da parte del RUM.
5. Un distributore o un addetto dell'ufficio magazzino dovranno controfirmare in maniera leggibile per ricevuta il documento accompagnatorio di cui al precedente punto (che per semplicità denomineremo DDT). Una copia del suddetto documento dovrà essere restituita al trasportatore per la riconsegna al fornitore.
6. Su tutti i DDT, deve essere apposto dagli addetti al magazzino il timbro di accettazione della merce che verrà vidimata:
 - dal distributore di magazzino (ovvero da chi riceve la merce), e serve ad attestare che il materiale pervenuto corrisponde al materiale ed alle quantità indicate sul DDT.
 - da un addetto dell'ufficio magazzino, che verificherà che il materiale è pervenuto a fronte di un ordine di acquisto regolarmente autorizzato, e la corrispondenza di quanto ordinato con quanto indicato sul DDT. Quindi una volta effettuato il carico della merce sulla procedura informatica, sarà indicato il numero di registrazione. Per i materiali per cui non è stato emesso regolare ordine di acquisto, dovranno essere chieste istruzioni ai superiori gerarchici; nel caso nessuno autorizzi l'accettazione della merce questa dovrà essere restituita al mittente.
 - dal RUM per accettazione qualitativa e regolarità di tutte le operazioni. Questi, nel caso non dovesse avere le competenze necessarie per valutare la qualità di determinati materiali, dovrà avvalersi della collaborazione di figure qualificate (Responsabile Area richiedente materiale o altro personale qualificato indicato dallo stesso Responsabile).

	APPROVVIGIONAMENTI	Procedura Sistema Qualità	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 14 di 18	Archivia SQ

7. Infine, se si tratta di fattura accompagnatoria, questa verrà trasmessa (dopo l'apposizione del timbro di accettazione e delle relative firme) immediatamente alla segreteria aziendale. Se si tratta di DDT sarà cura dell'Ufficio Magazzino trasmettere lo stesso alla ripartizione contratti.
8. Quotidianamente l'ufficio magazzino trasmetterà al Capo Unità Contratti, unitamente ai DDT regolarmente vistati, l'elenco di tutti i carichi di magazzino del giorno precedente, siglato dal Collaboratore dell'ufficio o in sua assenza dal più alto in grado degli addetti dell'ufficio.
9. Nel caso di materiale non conforme, con l'eccezione per eventuali difformità sulla quantità o formali, RUM provvede immediatamente ad applicare la fase di «Controllo del prodotto non conforme» indicata nel paragrafo 6.4.2, inoltre RUM provvede a darne segnalazione nel documento di trasporto.
10. Nel caso di difformità sulla quantità dei materiali consegnati il RUM provvederà a sollecitare il fornitore in caso di difetto rispetto all'ordine; in caso di eccesso provvederà alla restituzione dei materiali in eccesso annotando sul DDT i materiali non accettati o allegandovi la bolla di reso.

6.3.2 – CONTROLLO SULLA PRODUZIONE E/O LAVORAZIONE

DT, sulla base dei documenti contrattuali e delle contabilità approntate in sede di preparazione della gara, predispone la documentazione necessaria per lo svolgimento dei lavori.

Tale documentazione può essere costituita eventualmente da:

- a) Programmazione lavori;
- b) In collaborazione con il responsabile di area, definisce il documento di programmazione del singolo lavoro, individuando eventuali fasi principali (il grado di dettaglio è stabilito volta per volta in base alla complessità del lavoro)
- c) In collaborazione con il responsabile competente di area, definisce il documento di stima dei fabbisogni e dei subappalti

Il responsabile dell'area competente riceve da DT la documentazione tecnica ed i dati utili tratti dal contratto:

- Disegni e progetti;
- Capitolato e disciplinare della fornitura e/o lavorazione;
- Date di inizio e fine dei lavori ed altri dati contrattuali necessari;
- Nominativi, n. telefonici e indirizzi della ditta esecutrice dei lavori o servizi, e di tutti i responsabili coinvolti nella lavorazione o prestazione;
- Altra eventuale documentazione non contenuta nel contratto.

Acquisita la documentazione il Responsabile dell'Area Competente si attiva alla preparazione di quanto necessario alla conduzione controllata della lavorazione con particolare attenzione agli aspetti della sicurezza, del rispetto del contratto col cliente e del rispetto del budget prefissato.

I controlli in fase produttiva avvengono costantemente. Questo controllo è primaria responsabilità del Responsabile di Area Competente che controlla che quanto effettuato sia conforme a quanto previsto dal capitolato e dal progetto.

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualita'</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 15 di 18	Archivia SQ

Il Responsabile dell'Area, al termine di ogni fase della programmazione lavori, provvede a darne segnalazione del buon esito e del termine della lavorazione alla direzione.

Al termine della prestazione, lavoro e/o lavorazione dovrà essere stilato un verbale di consegna nei modi e termini di legge e/o capitolato. A seguito dello stesso si dovrà redigere da parte del responsabile (nel caso vi sia la presenza della Direzione Lavori da questi e/o altro incaricato) un verbale di collaudo e relazione finale che attesti la regolarità della prestazione, lavorazione e che questi sono stati eseguiti a regola d'arte, la corrispondenza qualitativa e quantitativa delle lavorazioni, del progetto, il rispetto delle norme contrattuali nonché il rispetto del budget economico.

Al verificarsi di difformità da quanto previsto dal contratto (progetto e capitolato) il responsabile di area redige un rapporto di mancata conformità che consegna a DT ed insieme a quest'ultimo prende i provvedimenti del caso.

6.4 ACT

6.4.1 – LIQUIDAZIONE FATTURE

In seguito ad esito positivo dei suddetti controlli l'ufficio Acquisti provvede al riscontro della fattura ricevuta con l'ordine e la bolla di carico o con l'accettazione della lavorazione effettuata. Verrà emesso apposito nulla osta al pagamento della fattura.

Se la fattura indica materiali in più rispetto a quanto indicato nel relativo DDT, o lavorazioni che sulla relazione finale dei lavori risultano non effettuate, ovvero prezzi maggiorati rispetto a quanto indicato sull'ordine, e ad un accurato controllo non risultano errori formali sulla documentazione e/o forniture aggiuntive, occorrerà chiedere immediatamente, per iscritto, nota credito. Sul nulla osta al pagamento della fattura verrà anche annotato l'importo della somma da detrarre di cui è stata chiesta nota di credito.

Se la consegna dei materiali e/o dei lavori è avvenuta oltre i termini previsti contrattualmente, verrà predisposto dall'Area Contratti un prospetto riassuntivo della penale da applicare secondo contratto. Tale penale sarà sottoposta ad approvazione da parte del DT. In caso positivo sarà data comunicazione all'ufficio Ragioneria per il seguito presso il fornitore. In ogni caso la penale sarà annotata sulla apposita scheda di valutazione del fornitore come previsto dalla specifica procedura.

6.4.2 MATERIALI, SERVIZI E LAVORAZIONI NON CONFORMI

La procedura interessa i materiali la cui non conformità è stata evidenziata:

- al ricevimento merci
- in lavorazione interna
- al collaudo finale
- in fase di utilizzo

6.4.2.1 IDENTIFICAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ

MATERIALE NON CONFORME

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualità'</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 16 di 18	Archivia SQ

Il materiale non conforme viene allontanato dal ciclo di lavorazione e identificato in attesa di una decisione da parte del Responsabile di Area Competente sul tipo di risoluzione da adottare (vedi punto 6.4.2.2 della presente procedura).

Questi vengono identificati tramite l'apposizione di un cartellino *rosso* recante la dicitura «materiale non conforme».

I materiali contrassegnati con i cartellini rossi di non conformità non possono essere in alcun modo utilizzati per la normale attività di lavorazione.

Solo dopo essere stati controllati dal Responsabile dell'Area Competente, che valuta la possibilità o meno del loro ripristino, possono eventualmente essere avviati alle rilavorazioni o alle riparazioni del caso.

LAVORAZIONE NON CONFORME

Le lavorazioni non conformi sono identificate a livello documentale (rapporti di M.C.)

6.4.2.2 TRATTAMENTO DELLA NON CONFORMITÀ

MATERIALE NON CONFORME

Dopo aver predisposto l'identificazione del materiale non conforme, RUM o il Responsabile dell'Area Competente o suo incaricato compila il relativo Rapporto di mancata conformità (RMC) nel quale descrive il tipo di non conformità aggiungendo eventuali note esplicative.

Il responsabile del settore valuta, in collaborazione con DT, la possibilità di utilizzare comunque il materiale non conforme decidendo, ove l'intervento risulti possibile, il tipo di risoluzione da adottare, tenendo conto delle eventuali urgenze.

I possibili trattamenti sono:

- accettazione in deroga del materiale
- scarto al fornitore

DT, presa visione degli RMC, analizza con il Responsabile dell'area interessata, il tipo di conseguenze che quella MC può avere sulla valutazione del fornitore e/o sul contratto.

Il Responsabile di settore, in accordo con DT decide il tipo di risoluzione più appropriato da attivare per ripristinare le condizioni d'idoneità delle attività oggetto del mancato rispetto contrattuale.

Sul RMC, DT indica il tipo di risoluzione prescelta.

LAVORAZIONE NON CONFORME

Dopo aver indicato sul RMC il tipo di lavorazione non conforme, il responsabile di settore valuta, in collaborazione con DT, il tipo di risoluzione da adottare. La risoluzione da adottare viene annotata sul RMC stesso che viene archiviato nella cartella del fornitore.

I possibili trattamenti sono:

- rifacimento dell'opera addebitandone i costi al fornitore;
- rifacimento dell'opera caricando i costi sulla ditta;
- accettazione in deroga con approvazione della Direzione Lavori/Committente

	APPROVVIGIONAMENTI	Procedura Sistema Qualita'	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 17 di 18	Archivia SQ

7. – ALLEGATI

Allegato 01 – Diagramma di flusso

Allegato 02 – modulo RDA

Allegato 03 – modulo RMC

	APPROVVIGIONAMENTI	<i>Procedura Sistema Qualita'</i>	
		PR-06-Rev.00	
		Pagina 18 di 18	Archivia SQ

ALLEGATO 01

DIAGRAMMA DI FLUSSO



RAPPORTO DI MANCATA CONFORMITA'

Descrizione della Mancata Conformità:

Segnalazione della Non Conformità: DITTA

FIRMA COMPILATORE

Proposta di risoluzione della Non Conformità

- ☐ Accettazione in deroga del materiale _____
- ☐ Scarto al fornitore _____
- ☐ Altro _____

Data

Firma RUM

Approvato DT

Chiusura della Non Conformità

Data

Firma RUM

Approvato DT

RICHIESTA DI ACQUISTO

Descrizione qualitative e quantitativa del materiale/servizio di cui approvvigionarsi

N.	Descrizione	Cod. di rif.	Q.tà	Costo presunto
COSTO TOTALE PRESUNTO				

La fornitura dei suddetti materiali è:

	di normale approvvigionamento
	urgente (indicare le motivazioni): _____ _____

Procedura suggerita _____

Si allega la seguente documentazione: _____

Data _____

Il Compilatore _____

Il Responsabile dell'Area _____

Riservato alla Direzione
Procedura da utilizzare

☐ Economo	Trattativa privata informale condotta da: ☐ Direzione ☐ Area Contratti ☐ Altre funzioni _____	Trattativa per iscritto aggiudicata da: ☐ Area Contratti ☐ Commissione di nomina presidenziale
☐ Licitazione privata	☐ Gara europea	☐ Altro

Data _____

Il Direttore _____

Descrizione delle Revisioni

5								
4								
3								
2								
1								
0								
REV. FUNZ.	AA.GG. E PR.	SQ	D.A.				C.D.A	DATA APPROVAZIONE
	PREPARATO	VERIFICATO					APPROVATO	

Funzione	Segreteria	AA.GG. e P.R	SQ	Presidente	Direttore	Dirigente Amm.vo	Area Movimento	UPT
N. copie	1	1	1	1	1	1	1	1

	Gestione Ricorsi	<i>Lista di distribuzione</i>	
		PR-09-Rev.00	
		Pag. 2 di 12	Archivio AA.GG.

Indice

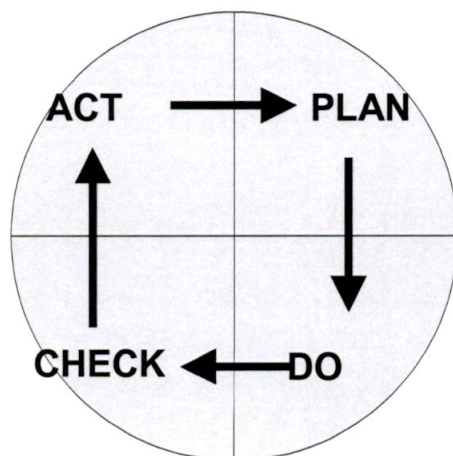
La procedura è descritta attraverso i seguenti paragrafi:

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Riferimenti
4. Definizioni
5. Responsabilità
6. Procedura
 - 6.1. **Plan** – Rilevazioni di Ricorsi
 - 6.2. **Do**
 - 6.2.1 ▪ Valutazione Ricorso, registrazione e smistamento
 - 6.2.2 ▪ Conduzione indagine interna
 - 6.2.3 ▪ Riscontro del Ricorso
 - 6.3 **Check**
 - 6.3.1 ▪ Riscontro sulla corretta applicazione della procedura
 - 6.3.2 ▪ Monitoraggio e diffusione analisi statistiche sui Ricorsi
 - 6.4 **Act**
- 7 Allegati

La descrizione della procedura operativa, in linea con l'impostazione del Sistema di Gestione per la Qualità, segue l'impostazione della ruota di Deming.

Nella descrizione, infatti, sono evidenziati i seguenti 4 momenti:

- PLAN = PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'
- DO = ESECUZIONE E MONITORAGGIO DEL PROCESSO
- CHECK = RISCONTRI E VERIFICA, DEL PROCESSO
- ACT = REAZIONE ALL'ESITO DELLA VERIFICA



	Gestione Ricorsi	Lista di distribuzione	
		PR-09-Rev.00	
		Pag. 3 di 12	Archivio AA.GG.

1.- SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità di gestione dei ricorsi, che pervengono all'azienda in forma scritta.

Obiettivo della presente procedura è quello di garantire un costante monitoraggio e analisi dei ricorsi che pervengono in azienda da parte dei "clienti" al fine di attuare i provvedimenti necessari alla loro risoluzione (dandone comunicazione all'interessato). Ciò richiede:

- un'attività di valutazione dei contenuti al fine di individuare l'area aziendale competente cui richiedere l'eventuale integrazione/verifica del ricorso ad opera del Responsabile della gestione del Ricorso (AA. GG. e PR.);
- la redazione della risposta definitiva da inviare al cliente ad opera del Responsabile della gestione del Ricorso (AA. GG. e PR.);
- l'analisi statistica dei ricorsi per poter prendere le relative azioni di miglioramento continuo ad opera del Responsabile della gestione del Ricorso (AA. GG. e PR.);

2. - CAMPO DI APPLICAZIONE

I criteri operativi descritti in questa procedura si applicano all'attività di gestione dei ricorsi, processo che inizia nel momento in cui giungono in azienda le seguenti segnalazioni:

- ricorsi scritti tramite:
 - posta ordinaria
 - Ufficio Prodotti del Traffico
 - U.R.P. durante gli orari di apertura al pubblico

Definisce altresì le procedure relative all'eventuale indagini necessarie alla redazione dei riscontri forniti dall'azienda per il tramite dei vari responsabili.

3. - RIFERIMENTI

Per la redazione della presente procedura si è fatto riferimento alle seguenti norme nell'ultima revisione corrente:

- UNI EN ISO 9001 (edizione 2000);
- UNI EN ISO 9000 (edizione 2000);
- UNI EN ISO 9004 (edizione 2000);

Altri documenti citati in procedura e a cui si fa riferimento nel corso della descrizione del processo:

- Modulo di ricorso avverso il verbale di sanzione(All.A)
- Modulo di ricorso avverso l'ordinanza di ingiunzione (All.B)
- Registro informatico (All.C)
- Lettera di trasmissione alle aree competenti (All.D)
- Report bimensili (analisi dei ricorsi) (All.E)

	Gestione Ricorsi	<i>Lista di distribuzione</i>	
		PR-09-Rev.00	
		Pag. 4 di 12	Archivio AA.GG.

4. - DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura, si applicano le definizioni date dalle norme UNI EN ISO 9000:2000 e le seguenti:

AA.GG. E PR. = Capo unità organizzativa affari generali e pubbliche relazioni (anche U.R.P. = Ufficio Relazioni al Pubblico)

U.P.T.= ufficio prodotti del traffico

A. T.= Area Tecnica

A. M.= Area Movimento

Riscontro= risposta all'utenza

Ricorso= Richiesta di annullamento della sanzione Amministrativa

S.Q.= Staff Qualità

5. – RESPONSABILITA'

Si individuano le seguenti responsabilità:

- Responsabilità strategica: C.d.A. che definisce gli obiettivi di miglioramento aziendali (azioni correttive da intraprendere al fine di ridurre le elevazioni di sanzioni annullabili), in seguito ad analisi dei report bimensili;
- Responsabilità organizzativa: AA.GG. E PR. responsabile della gestione del ricorso e della relativa risposta entro i termini di legge;
- Responsabilità operativa: Funzioni coinvolte nelle indagini interne (es: Area Movimento, Manutenzione, Ufficio Prodotti del Traffico etc);
- Responsabilità operativa: AA.GG. E PR. che smista, redige direttamente le risposte dopo aver ottenuto i risultati delle indagini tecniche interne condotte dalle aree competenti, e registra tutti i ricorsi al fine dell'aggregazione dei dati nei report mensili per il C.d.A. e le altre aree aziendali;
- Responsabilità di supporto: Segreteria generale relativamente al protocollo e allo smistamento della posta aziendale ad AA.GG. E PR;
- Responsabilità di supporto: Staff Qualità per la registrazione delle azioni correttive da pianificare e intraprendere adottate dal C.D.A.

6. PROCEDURA

6.1 – PLAN - RILEVAZIONE DEI RICORSI

I Ricorsi possono giungere in azienda attraverso i seguenti canali:

- 1) Via posta ordinaria indirizzando il ricorso alla direzione dell'A.M.A.T. S.p.A. in via C. Battisti,657.

	Gestione Ricorsi	<i>Lista di distribuzione</i>	
		PR-09-Rev.00	
		Pag. 5 di 12	Archivio AA.GG.

- 2) Personalmente, presentandosi presso l'ufficio pubbliche relazioni in Via C. Battisti, 657 il lunedì ed il venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 17.00 che fornirà un modulo (All.A) contenente tutte le informazioni richieste per la redazione del ricorso.
- 3) Presentandosi presso l'ufficio prodotti del traffico in Matteotti, ang. Via R. Margherita dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 che fornirà un modulo (All. B) contenente tutte le informazioni richieste per la redazione del ricorso. Tutta la documentazione verrà trasmessa alla sede dell'AMAT S.p.A. il giorno successivo completa della documentazione utile alla sua soluzione.

OGGETTO DEL RICORSO

Qualora il ricorso fosse espresso direttamente e personalmente, il responsabile AA. GG. e P.R. deve immediatamente informare l'utenza in ordine alla pertinenza dello stesso.

L'utenza che dovesse pertanto esprimere un ricorso su sanzioni non opponibili all'AMAT S.p.A., sarà subito informata ed indirizzata al soggetto competente.

Analoga procedura sarà seguita per il ricorso inoltrato con modalità e mezzi diversi, in tal caso l'utenza dovrà essere informata per iscritto/ e-mail in ordine alla non competenza dell'A.M. A.T. S.p.A. nel tempo di 30 giorni dalla ricezione del ricorso.

6.2 – DO

6.2.1 – VALUTAZIONI SEGNALAZIONE, REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

I ricorsi comunque pervenuti saranno assunti giornalmente al protocollo generale aziendale.

Il Coordinatore dell'Ufficio Segreteria apporrà ai ricorsi il timbro dell'ufficio e la data, il numero di protocollo e li sottoporrà, unitamente alla posta ordinaria, alla Direzione, Presidenza e Dirigenza.

I responsabili aziendali sopra citati, entro e non oltre 3 gg. dalla data apposta in entrata dall'ufficio segreteria, provvederanno a visionarli, apponendo un visto e fornendo eventuali indicazioni in merito agli stessi, e li restituiranno all'Ufficio Segreteria.

Il Coordinatore dell'Ufficio Segreteria, ricevuta la posta, la trasmetterà entro 3 giorni al responsabile AA. GG. e P.R.

	<i>Gestione Ricorsi</i>	<i>Lista di distribuzione</i>	
		<i>PR-09-Rev.00</i>	
		Pag. 6 di 12	Archivio AA.GG.

Il responsabile AA. GG. e P.R. registrerà i ricorsi pervenuti in un apposito registro informatico (All.c) e sulla base del loro contenuto potrà valutarne l'accoglimento, il rigetto o l'improcedibilità.

In caso di documentazione insufficiente provvederà ad indirizzarli all'area competente (All.d) per materia definita all'interno del registro attraverso il protocollo interno, o al ricorrente quando l'integrazione del ricorso non sia di pertinenza degli uffici aziendali (mancanza di un documento di identità o del biglietto su cui eseguire la verifica).

Il responsabile AA. GG. e P.R. annoterà sul registro informatico ogni singolo passaggio del ricorso, fino al suo riscontro.

6.2.2. – CONDUZIONE INDAGINE INTERNA

L'area competente, effettuate le verifiche/integrazioni richieste, redigerà una relazione che trasmetterà, entro 10 giorni dallo smistamento del ricorso da parte dell'ufficio pubbliche relazioni, al Responsabile AA. GG. e P.R., attraverso il protocollo interno.

Il responsabile AA. GG. e P.R. decorsi 5 giorni dalla trasmissione del ricorso all'area competente senza che lo stesso sia stato approfondito, provvederà a sollecitare l'area competente affinché elabori la relazione sul ricorso.

Nell'eventualità di un ritardo giustificato nella redazione della risposta tecnica, il AA.GG. e PR. valuta la possibilità di inviare immediatamente all'utente una risposta interlocutoria.

Il responsabile AA. GG. e P.R. sulla base della relazione pervenuta provvederà a riscontrare il ricorso all'utente entro 7 giorni dalla ricezione della relazione dall'area competente.

6.2.3 RISCONTRO DEL RICORSO DA PARTE DELL' A.M. A.T. S.P.A.

Entro 30 giorni dalla ricezione, il riscontro ad ogni ricorso sarà predisposto per iscritto dal responsabile AA. GG. e P.R.

Il riscontro all'utenza, opportunamente datato e siglato dal responsabile AA. GG. e P.R., sarà sottoscritto dalla Direzione o dalla Presidenza.

Il riscontro scritto non sarà necessario qualora la non pertinenza del ricorso sia stata immediatamente resa nota all'utente.

Eventuali ricorsi anonimi verranno registrate, ma non daranno origine ad un riscontro.

L'esito del Ricorso dovrà essere trasmesso all'Ufficio Prodotti del Traffico per la sua Archiviazione .

	Gestione Ricorsi	<i>Lista di distribuzione</i>	
		PR-09-Rev.00	
		Pag. 7 di 12	Archivio AA.GG.

6.2.4- ESITO DEL RICORSO

Il **Ricorso è improcedibile** quando sussistono le seguenti condizioni:

- 1) è formulato avverso una Ordinanza di Ingiunzione che, ai sensi dell'art., è opponibile al Giudice di Pace entro 30 gg. dalla sua notificazione;
- 2) è proposto oltre il termine di 30 giorni dalla notificazione del verbale, ai sensi dell'art.18 della L 689/81.

Il **Ricorso è Accoglibile** quando sussistono le seguenti condizioni:

1. l'abbonamento viene rinnovato prima della rilevazione della sanzione;
2. la sanzione viene rilevata nei primi tre giorni del mese ma il cliente ha puntualmente rinnovato l'abbonamento nei sei mesi antecedenti la rilevazione della sanzione, e ha rinnovato il suo abbonamento nei primi 3 giorni di calendario del mese cui la sanzione si riferisce;
3. sia stato accertato il malfunzionamento dell'obliteratrice che non provochi la mancata timbratura del biglietto;
4. quando è proposto dall'autorità militare in applicazione di speciali convenzioni sottoscritte dall'azienda;
5. in presenza di vizi di forma del verbale

In tutti gli altri casi il ricorso è rigettato.

6.2.5 RICORSO AL GIUDICE DI PACE.

In caso di opposizione dell'ordinanza di ingiunzione al Giudice di Pace, ai sensi dell'art. della L. 689/1981, l'U.R.P., ricevuto l'atto di fissazione dell'udienza, raccoglie la documentazione necessaria all'istruttoria (cfr. par. 6.2.1, 6.2.2) e provvede ad inoltrarla al legale incaricato di rappresentare l'Azienda in giudizio. Il legale incaricato provvederà ad informare l'azienda degli esiti della controversia.

L'U.R.P. ricevuto il provvedimento giudiziale provvederà a trasmetterlo all'U.P.T. per la sua archiviazione/registrazione.

6.3- CHECK

6.3.1. – RISCONTRO SULLA CORRETTA APPLICAZIONE DELLA PROCEDURA

E' competenza di AA.GG. e PR controllare e sollecitare le parti coinvolte sul rispetto della tempistica programmata in procedura.

6.3.2. – MONITORAGGIO E DIFFUSIONE ANALISI STATISTICHE SULLE SEGNALAZIONI

Il responsabile AA. GG. e P.R. redigerà ogni due mesi un rendiconto di tutti i ricorsi ricevuti che trasmetterà alla Direzione, al C.D.A., ai Dirigenti.

Tale resoconto sarà a disposizione presso l'ufficio Pubbliche Relazioni e conterrà:

	<i>Gestione Ricorsi</i>	<i>Lista di distribuzione</i>	
		<i>PR-09-Rev.00</i>	
		Pag. 8 di 12	Archivio AA.GG.

1. LA CLASSIFICAZIONE DEI RICORSI IN FUNZIONE DELL'ESITO.
2. LA CLASSIFICAZIONE DEI RICORSI IN FUNZIONE DELL'OGGETTO.
3. GLI INDICI SULLA MODALITA' DI GESTIONE (TEMPI MEDI DI GESTIONE) – (All.E/3).
4. L'ESPOSIZIONE ED IL RAFFRONTO, PER DATI ED INDICI OMOGENEI, CON IL BIMESTRE PRECEDENTE – (All. E/4.1; E/4.2; E/4.3).

Presso l'ufficio pubbliche relazioni E l'U.P.T. saranno archiviati tutti i ricorsi, i relativi riscontri e la corrispondenza ad essi pertinente.

6.4– ACT

Sulla base dei report che periodicamente l'Ufficio Pubbliche relazioni inoltrerà agli organi competenti, il Consiglio Di Amministrazione dell'Amat S.p.A. indicherà le azioni correttive da intraprendere per ridurre il n° dei ricorsi .

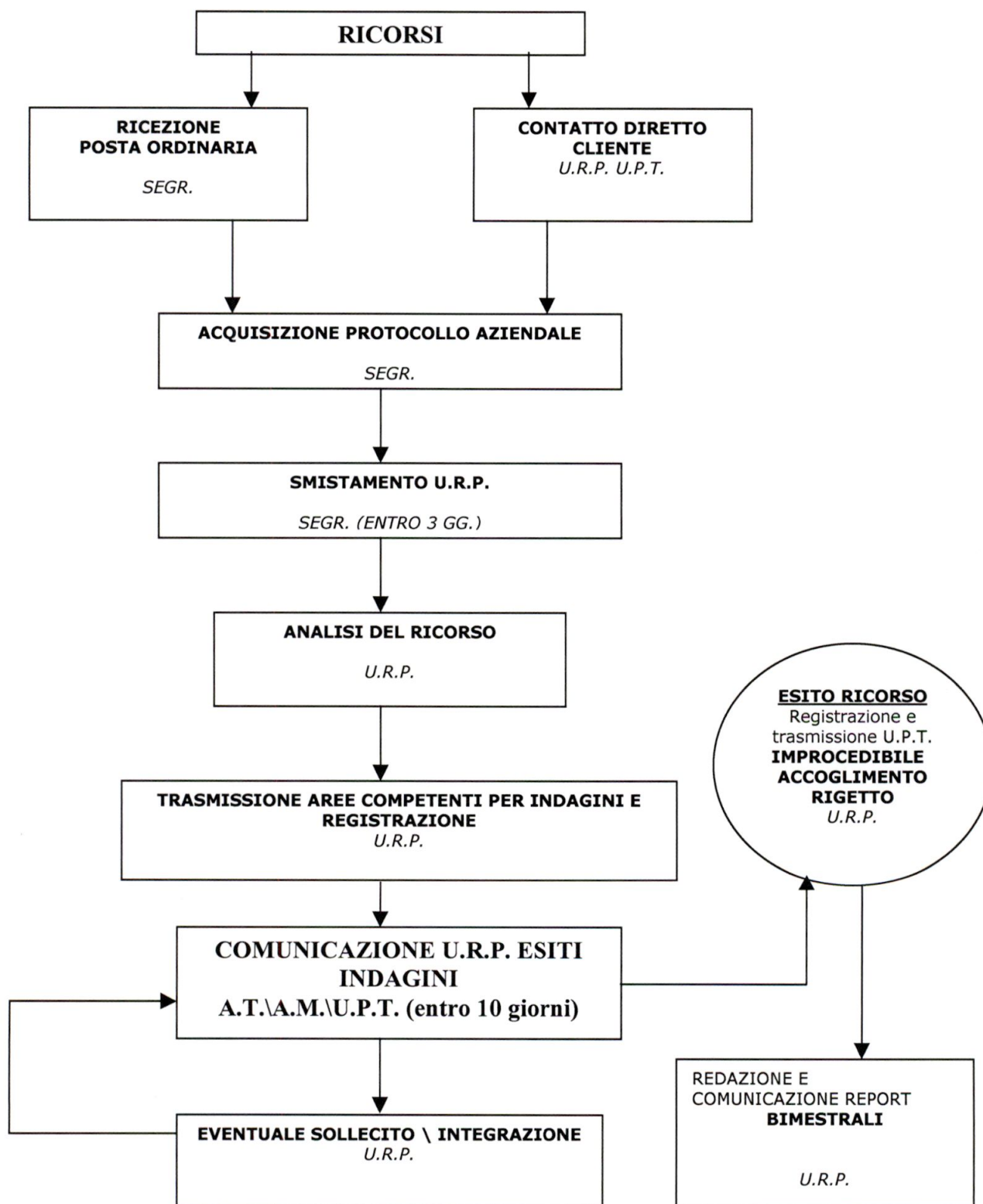
TALI REPORT RAPPRESENTANO UN INPUT DEL RIESAME

7. – ALLEGATI

ALLEGATO 1 : FLOW-CHART

ALLEGATO 1

RICORSI C \ VERBALE DI SANZIONE



CASO A1)

IMPROCEDIBILITA'

ORDINANZA DI INGIUNZIONE
VALUTAZIONE CHE
L'AUTORITA' ADITA NON E'
COMPETENTE

U.R.P.

VERBALE
VALUTAZIONE SCADENZA
TERMINI DI PROPOSIZIONE
DEL RICORSO

U.R.P.

REDAZIONE PROVVEDIMENTO

U.R.P.

REGISTRAZIONE

U.R.P.

COMUNICAZIONE U.P.T.

U.R.P.

COMUNICAZIONE
CLIENTE

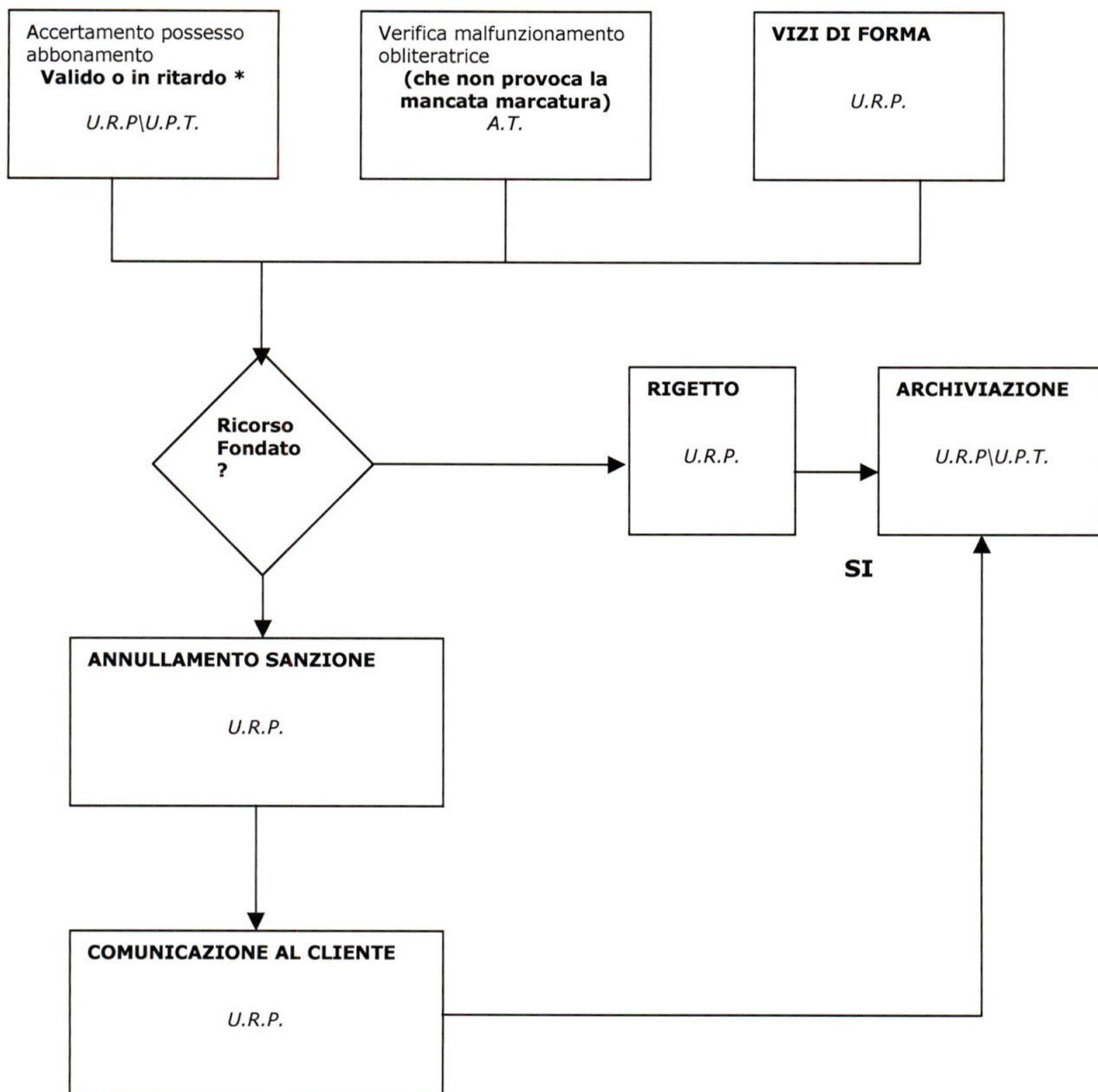
U.R.P.

CHIUSURA PRATICA E REGISTRAZIONE

U.P.T.

CASO A2)

ACCOGLIMENTO \ RIGETTO



CASO B) RICORSO AL GIUDICE DI PACE

