

Gestion des améliorations, des non-conformités et des plaintes citoyens

Objectifs

L'objectif est double:

- garantir le traitement effectif des non-conformités pour fournir au citoyen un service conforme.
- réunir les non-conformités pour mettre en œuvre les actions correctives permettant d'éviter leur récurrence.

Outils utilisés

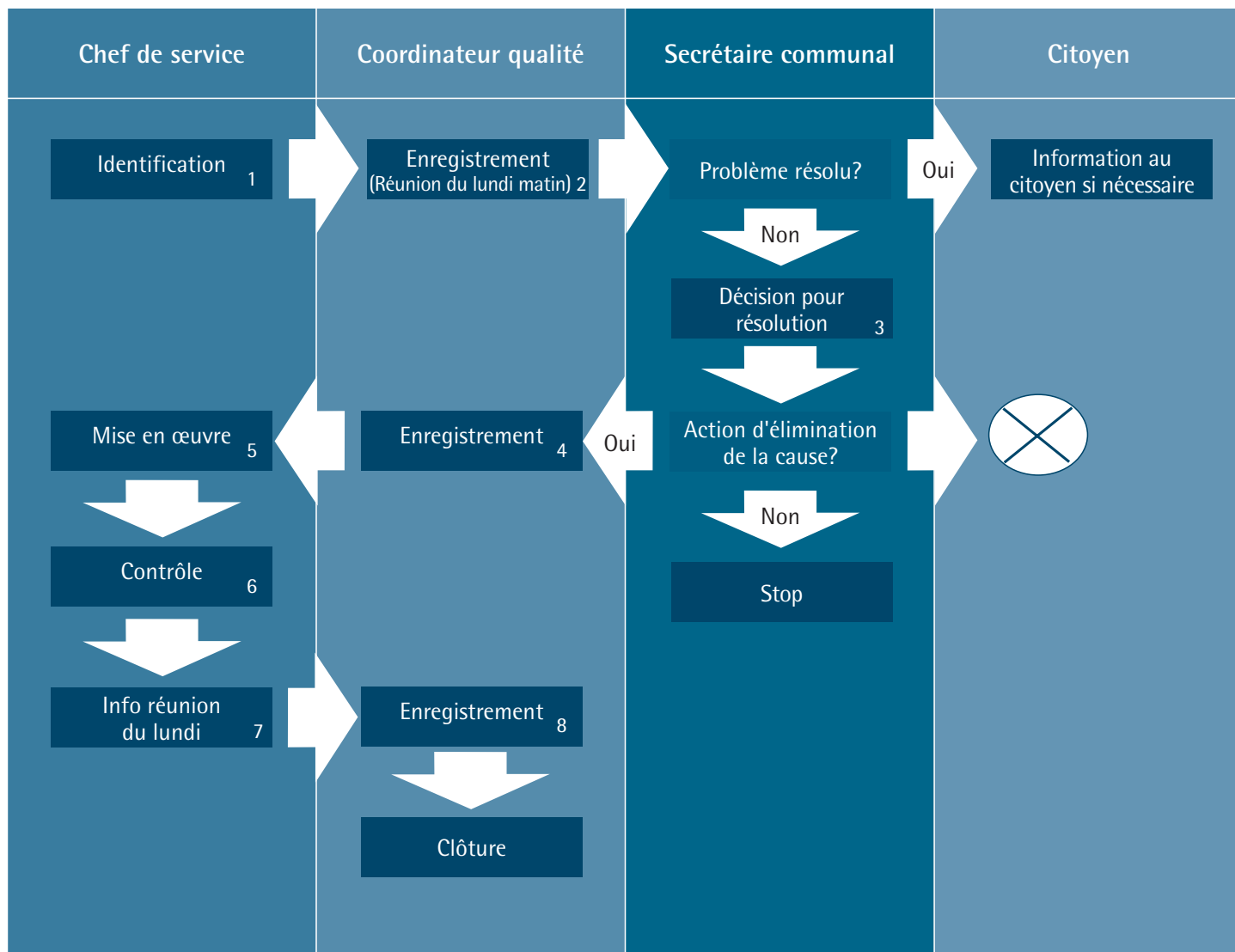
- Documentaires: synthèse des améliorations et des non-conformités (DOC. ACT.001).

Marche à suivre

Responsabilité globale

Chaque niveau de supervision est responsable de la bonne gestion des non-conformités générées par ses collaborateurs.

Logigramme



Commentaires

- 1 Les non-conformités sont signalées par tout agent à son chef de service. Celui-ci juge de l'opportunité d'en parler à la réunion du lundi.
- 2 Le secrétaire communal fait noter le problème évoqué.
- 3 Le secrétaire communal désigne la personne chargée d'éliminer la cause du problème.
- 4 Le coordinateur qualité note l'action corrective et complète le DOC/ACT/001 (synthèse des améliorations, des non-conformités et des plaintes citoyens).

- 5 Le chef de service est responsable de la mise en œuvre de l'action corrective décidée en réunion du lundi matin.
- 6 Le chef de service contrôle également l'exécution de l'action corrective par son service.
- 7 Une fois par mois, les chefs de services font le point sur les actions correctives en cours et donnent des informations sur leur application.
- 8 Le coordinateur qualité note si l'action corrective est clôturée et complète le DOC/ACT/001 (ok ou pas).