

Procedura PR-5.5-01

GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

Questo documento è di esclusiva proprietà dell'IIS "Giacomo Antonietti",
sono vietate ogni forma di riproduzione e divulgazione se non espressamente autorizzate da parte del Dirigente Scolastico

STORICO DELLE REVISIONI

REV.	DATA	NOTE DI MODIFICA	REDAZIONE	APPROVAZIONE
00	14/09/04	Prima emissione	DSGA - Tignonsini	DS - Rinaldi
01	13/01/05	Aggiunta di definizioni mancanti, inserimento della rete lici@ come mezzo di comunicazione, modifica delle modalità di gestione della bacheca alunni	DSGA - Tignonsini	DS - Rinaldi
02	29/01/08	Rev. par. 3: definizioni aggiunta FS Rev. par. 4: aggiunta FS nella matrice responsabilità Rev. par. 5: modificate modalità operative, aggiunta mailing list	RDS - Perruccio	DS - Parzani
03	20/12/10	Revisione completa procedura (adeguamento norma ISO 9001:2008) par 4: integrata matrice responsabilità par 5: integrate modalità operative par 8: integrati documenti di riferimento	DSGA Tignonsini (firma) _____	DS Parzani (firma) _____

1. Scopo e obiettivi

Lo scopo della presente procedura è quello di descrivere le responsabilità e le modalità operative per la gestione delle comunicazioni.

In sintesi:

- si assicura la corretta circolazione delle informazioni all'interno dell'Istituto, affinché il personale operi e partecipi consapevolmente alle attività scolastiche e sia anche informato sull'efficacia del SGQ;
- si mantiene attivo un sistema comunicativo efficace ed efficiente, che risponda alle aspettative dell'utenza e rispetti le finalità e gli obiettivi definiti dalla *politica per la qualità* (DQ-19) e dal POF;
- si garantisce il controllo dell'organicità e della funzionalità delle azioni comunicative verso l'esterno, sia per rispondere a esigenze / richieste, istituzionali e non, sia per fornire e mantenere un'immagine positiva dell'IIS "G. Antonietti" nei confronti dei propri clienti esterni ed interni;
- si assicura che le comunicazioni provenienti dall'esterno siano prontamente reperibili, aggiornate e disponibili per tutti i soggetti interessati.

2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le comunicazioni dell'IIS ANTONIETTI nello svolgimento delle attività comprese nel campo di applicazione del SGQ.

3. Definizioni

P.O.F.	-	Piano dell'Offerta Formativa
DS	-	Dirigente Scolastico
VIC	-	Vicario del DS
DSGA	-	Direttore de Servizi Generali e Amministrativi
RSQ	-	Responsabile Sistema Qualità
SEG	-	Segreteria
RP	-	Responsabile di progetto, processo o di servizio
SGQ	-	Sistema di gestione della qualità
RDS	-	Responsabile Documentazione del SGQ
ATA	-	Personale Amministrativo Tecnico Ausiliario
FS	-	Funzione strumentale

4. Responsabilità

La responsabilità dell'emissione delle comunicazioni è del DS.

Le responsabilità relative alla gestione delle comunicazioni, specifica per le diverse tipologie, sono riportate nella "Matrice di Responsabilità" seguente:

	Azione	DS	DSGA	VIC	ATA	RP	FS	
Comunicazioni emesse dall'istituto	Pianificazione	X						
	Emissione	Preparazione	X		X			X
		Approvazione	X					
		Stesura definitiva	X	X	X	X		
		Protocollo				X		
		archiviazione				X		X
	Distribuzione	X	X		X	X	X	
Archiviazione				X				
Comunicazioni dall'esterno	Ricezione e protocollo				X			
	Lettura / individuazione destinatari	X	X					
	Distribuzione		X		X			
	Archiviazione				X		X	
	Telefonate				X			

5 Modalità operative

5.1 Generalità

Le comunicazioni aventi carattere documentale sono trattate secondo quanto previsto dalla procedura *gestione della documentazione e controllo delle registrazioni* (PR-4.2-01), di cui la presente costituisce parte integrante.

La presente procedura, relativa alla gestione delle comunicazioni, tiene conto della complessità dell'istituto scolastico e dei diversi interlocutori, gestendo le stesse comunicazioni a seconda della tipologia e degli strumenti utilizzati.

L'IIS "G. Antonietti" comunica e interagisce attraverso attività e servizi legati alla formazione e all'orientamento, alla progettazione e ricerca delle migliori prassi didattiche, alla elaborazione, archiviazione e circolazione della normativa nazionale e locale e delle delibere spettanti ad una scuola in regime di autonomia.

Gli interlocutori di riferimento sono pertanto:

- A livello prioritario: gli studenti, le famiglie e il personale, come interlocutori privilegiati per l'erogazione dei servizi erogati, con particolare riferimento a quello fondamentale della didattica.
- A livello istituzionale: Ministero dell'istruzione, Ufficio Scolastico Regionale, Ufficio scolastico Territoriale, Enti locali
- Al livello di progettualità: Aziende del territorio, Associazioni di categoria, forze sociali, scuole e istituti di ogni ordine e grado, Sistemi informativi, Centri di ricerca, fornitori ecc....

5.2 Tipologia delle comunicazioni

Tutte le comunicazioni prodotte dall'I.I.S. "G. Antonietti" devono possedere i requisiti di specificità dei linguaggi a seconda dei destinatari, di concretezza e sintesi dei contenuti, di rispetto dei tempi e verifica dei risultati.

Le comunicazioni dell'I.I.S. "G. Antonietti" si possono differenziare in:

- interne da e verso i docenti, gli ATA e gli alunni
- esterne da e verso i genitori e il territorio

5.2.1 Comunicazioni interne

Sono quelle tese a

- fornire informazioni di natura organizzativa ed amministrativa
- emettere disposizioni di servizio
- raccogliere e far circolare tra il personale relazioni su esperienze didattiche o su servizi attivati così come materiali didattici disciplinari e trasversali formalizzati e standardizzabili
- raccogliere e rispondere a richieste specifiche
- diffondere altre possibili comunicazioni di varia natura dell'I.I.S. "G. Antonietti"

COMUNICAZIONI DELLA DIREZIONE VERSO INTERNO	MEZZO DI DIFFUSIONE	TIPO DI COMUNICAZIONE				
		CIRCOLARI*	AVVISI	LETTERE	ORDINI DI SERVIZIO	ALTRE COMUNICAZIONI
	ALBO	X				X
	SITO INTERNET / TERMINALI AI PIANI EDIFICI 1-2 ISTITUTO	X				X
	MAILING LIST DOCENTI e ATA	X	X			X
	POSTA ORDINARIA			X	X	X
	POSTA ELETTRONICA-PEC			X	X	X
	TELEFONO					X
	BACHECA VARIAZIONI ORARIO SALA DOCENTI					X

COMUNICAZIONI DELLA DIREZIONE VERSO INTERNO	TIPO DI COMUNICAZIONE					
	MEZZO DI DIFFUSIONE	CIRCOLARI*	AVVISI	LETTERE	ORDINI DI SERVIZIO	ALTRE COMUNICAZIONI
BACHECA RSU						X
BACHECA SGQ						X
REGISTRO DI CLASSE	X	X				X

* Le circolari, numerate progressivamente, comprendono anche convocazioni di commissioni, gruppi di lavoro e organi collegiali, ad esclusione del Consiglio di Istituto e della Giunta Esecutiva

Le comunicazioni alla direzione provenienti dall'interno possono essere ricevute tramite posta ordinaria, consegna a mano all'ufficio protocollo, telefono, fax, posta elettronica e PEC

5.2.2 Comunicazioni con esterno

Le comunicazioni verso l'esterno sono quelle rivolte agli studenti, alle loro famiglie, agli Enti locali ed alla Associazioni del territorio, finalizzate sostanzialmente a

- fornire informazioni sui servizi attivati e le relative modalità di erogazione, sui regolamenti e le disposizioni vigenti nella scuola, su iniziative attivate dalla scuola o nel territorio
- rispondere a richieste, proposte, informazioni di ritorno
- fornire informazioni o rispondere, per quanto di interesse, sui servizi dell'I.I.S. "G. Antonietti" e relative modalità di erogazione
- far conoscere le iniziative e la progettualità dell'istituto
- illustrare le modalità organizzative per la gestione dei progetti e dei servizi condotti in partnership

Le comunicazioni esterne possono arrivare all'IIS "G. Antonietti" da studenti, famiglie e territorio (enti, istituzioni, altri utenti), tese essenzialmente a

- fornire / chiedere informazioni
- dare disposizioni normative (p.e. Ministero dell'istruzione., USR e UST)
- far pervenire altre comunicazioni di diversa tipologia

MEZZI	VALUTAZIONI ANDAMENTO DIDATTICO E COM. NI ALLE FAMIGLIE	LETTERE	DOCUMENTI SGQ	COMUNICAZIONI VERBALI E SCRITTE DA/VERSO IL TERRITORIO	VERBALI CONSIGLIO D'ISTITUTO, COLLEGIO DOCENTI, COMMISSIONI	ZIONALTRE COMUNICA	CIRCOLARI ALUNNIE FAMIGLIE
LIBRETTO PERSONALE	X					X	
SITO WEB			X	X	X	X	X
MAILING LIST DOCENTI e ATA			X		X	X	X
POSTA ORDINARIA		X				X	
POSTA ELETTRONICA-PEC		X		X	X	X	

MEZZI	VALUTAZIONI ANDAMENTO DIDATTICO E COM.NI ALLE FAMIGLIE	LETTERE	DOCUMENTI SGQ	COMUNICAZIONI VERBALI E SCRITTE DA/VERSO IL TERRITORIO	VERBALI CONSIGLIO D'ISTITUTO, COLLEGIO DOCENTI, COMMISSIONI	ALTRA COMUNICAZIONE	CIRCOLARI ALUNNI E FAMIGLIE
COLLOQUI (individuali e generali)	X					X	
TELEFONO	X			X		X	
BACHECHE SINDACALI				X		X	
BACHECA SGQ			X			X	
ALBO	X			X	X	X	
BACHECA ALUNNI						X	
PUBBLICAZIONI (POF, CARTA DEI SERVIZI)			X			X	
MANIFESTI						X	

5.3 Strumenti e modalità specifiche per la comunicazione

Gli strumenti comunicativi utilizzati dall'I.I.S. "G. Antonietti", pur differenziandosi a seconda delle tipologie e delle modalità adottate, consistono essenzialmente in quelli contenuti nella seguente tabella:

STRUMENTO / MEZZO	MODALITÀ SPECIFICHE
ALBO D'ISTITUTO	Viene gestito e aggiornato da un incaricato dell'ufficio di Segreteria. Ogni comunicazione, affissa per almeno 15 gg., reca apposito timbro con data di affissione e firma del DSGA
MAILING LIST DOCENTI E ATA	Viene gestita e aggiornata da un addetto della SEG. E' utilizzata per la circolazione massima in internet di tutte le informazioni utili per i docenti ed il personale ATA dell'istituto, di natura organizzativa, didattica e relativa ad occasioni di aggiornamento e formazione in servizio, in modo che possano essere lette e scaricate a domicilio
CIRCOLARI	Prevista la firma per notifica di avvenuta lettura da parte del docente in classe, se indirizzate alle classi. Se rivolte ai singoli allievi presenza di un talloncino da compilare da parte delle famiglie per formalizzare l'avvenuta lettura e da riconsegnare ai docenti o al coordinatore della classe
LETTERE	Sono indirizzate al personale della scuola, alle famiglie ed agli studenti e sono incluse nel fascicolo personale.
REGISTRO DI CLASSE	Strumento per la registrazione delle attività svolte dalla classe, dove vengono annotate anche: <ul style="list-style-type: none"> la consegna di circolari la comunicazione indirizzata alla classe (p.e. uscite anticipate o entrate posticipate, comunicate entro la fine della quarta ora di massima) la comunicazione di entrata / uscita di singoli studenti. Viene compilato dal docente in servizio nell'ora in cui la comunicazione viene data.

STRUMENTO / MEZZO	MODALITÀ SPECIFICHE
LIBRETTO PERSONALE	Viene compilato dai docenti e dal DS (o suo incaricato) per le comunicazioni di varia natura alla famiglia; dai genitori (o dallo studente, se maggiorenne) per le comunicazioni alla scuola.
BACHECA RSU	Gestita e aggiornata dai Rappresentanti Sindacali interni
BACHECHE SINDACALI	Gestita e aggiornata dai Rappresentanti Sindacali delegati
BACHECA SGQ	Gestita e aggiornata dal RSQ
BACHECA VARIAZIONI ORARIO SALA DOCENTI	Gestita e aggiornata dalla vicepresidenza
BACHECA ALUNNI	Gestita e aggiornata dagli studenti
SITO INTERNET / TERMINALI AI PIANI DEGLI EDIFICI 1 E 2 DELL'ISTITUTO	Il sito viene periodicamente aggiornato dal responsabile del sito web e dal personale ata incaricato
PUBBLICAZIONI DELL'IIS ANTONIETTI	Redatte da una o più commissioni e approvate dal Collegio Docenti, dietro specifico progetto.
DECRETI	Sono numerati, indirizzati direttamente agli interessati ed inclusi nel fascicolo personale o archiviati in appositi faldoni
TELEFONO	Vengono registrate le telefonate in uscita su apposito registro quando stabilito da DS o da DSGA
ORDINI D'ACQUISTO	Redatti dal RAM e firmati dal DS, gestiti e archiviati secondo quanto previsto dal processo di approvvigionamento.
CONVEGNI / SEMINARI / CONFERENZE	Si tratta di incontri che possono essere organizzati dall'istituto stesso o ai quali partecipa personale dell'istituto per comunicare esperienze significative o altro.
MEDIA	Interviste, comunicati o altro curate dal DS oppure da un suo delegato.
MONITOR NELL' ATRIO DI INGRESSO DEGLI EDIFICI 1 E 2 DELL'ISTITUTO	Brevi comunicazioni / promemoria per utenza interna ed esterna dell'istituto relative ad eventi – riunioni – attività programmati durante anno scolastico

5.4 Pianificazione delle comunicazioni

La pianificazione periodica (una volta l'anno) delle comunicazioni, svolta dal DS in collaborazione con il VIC, il DSGA ed i responsabili di sezione tiene conto:

- degli indirizzi della Politica e degli obiettivi per la Qualità definiti dall'I.I.S. "G. Antonietti" e delle conseguenti necessità comunicative, soprattutto verso l'utenza e verso l'esterno,
- dei risultati conseguiti dal processo in precedenza,
- di eventuali reclami registrati nel corso dell'anno
- di possibili miglioramenti/innovazioni degli strumenti in uso o di nuovo acquisto.

5.5 Emissione delle comunicazioni da parte dell'Istituto

L'iter per l'emissione delle comunicazioni si differenzia a seconda della tipologia degli strumenti adottati, ma in generale sono previste le fasi di:

- preparazione della comunicazione in forma scritta da parte del DS (o di un suo delegato), anche con l'individuazione dei destinatari e degli strumenti comunicativi ottimali da utilizzare,
- lettura, correzioni e/o integrazioni della comunicazione con individuazione delle modalità di distribuzione da parte del DS,
- approvazione del DS, resa esplicita dall'apposizione di una firma da parte dello stesso,
- protocollo e archiviazione digitale/cartacea da parte del personale ata secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Se la comunicazione è relativa al SGQ, essa viene emessa, gestita e archiviata secondo quanto previsto dalla Procedura PR-4.2-01.

In ogni caso, prima dell'emissione di una comunicazione da parte dell'Istituto, un ATA valuta la correttezza dei passaggi procedurali e si attiva per la risoluzione di eventuali non conformità rilevate, informandone il DS, qualora la risoluzione della non conformità abbisognasse di un intervento specifico di quest'ultimo.

5.6 Distribuzione delle comunicazioni emesse dall'Istituto

La responsabilità della distribuzione delle comunicazioni è affidata a un responsabile della SEG (ATA), che si avvale della collaborazione del personale COL per la consegna diretta alle classi o ai docenti.

5.6.1 Comunicazioni interne

Le circolari, gli avvisi e le comunicazioni pubblicate con gli strumenti a disposizione della scuola (albo, sito web, mailing list degli indirizzi di posta elettronica dei docenti/**personale ATA**) si intendono automaticamente notificate a tutti gli interessati

L'eventuale deposito di firma per ricevuta viene richiesto solo in casi particolari su disposizione del DS.

5.6.2 Comunicazioni verso l'esterno

Le comunicazioni destinate agli alunni e/o alle famiglie sono consegnate da un COL alla classe; il docente in servizio deve firmare la *lista di distribuzione* e annotare l'avvenuta distribuzione sul Registro di classe.

Il DS potrà stabilire per talune comunicazioni la restituzione di apposito tagliando firmato in calce dal genitore e restituito a cura del rappresentante di classe e/o dell'insegnante coordinatore alla segreteria.

Le comunicazioni di carattere personale vengono consegnate direttamente all'interessato da un ATA.

Le comunicazioni al territorio possono essere inviate per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica/ **PEC**

La responsabilità dell'invio è affidata a un ATA.

5.7 Archiviazione delle comunicazioni emesse dall'Istituto

Avviene secondo quanto stabilito dalla procedura PR-4.2-01 *gestione della documentazione e controllo delle registrazioni* al paragrafo 5.6.

5.8 Gestione delle comunicazioni provenienti dall'esterno

5.8.1 Ricezione e protocollo

Avviene secondo quanto stabilito dalla procedura PR-4.2-01 *gestione della documentazione e controllo delle registrazioni* ai paragrafi 5.2.1, 5.5 e 5.6.

5.8.2 Distribuzione di comunicazioni esterne all'interno dell'IIS "G.Antonietti"

Avviene secondo quanto stabilito dalla procedura PR-4.2-01 *gestione della documentazione e controllo delle registrazioni* ai paragrafi 5.2.1, 5.5, 5.6.

5.8.3 Archiviazione

Avviene secondo quanto stabilito dalla procedura PR-4.2-01 *gestione della documentazione e controllo delle registrazioni* al paragrafo 5.6.

5.9 Gestione delle telefonate in ingresso (Centralino).

Tutte le telefonate provenienti dall'esterno sono ricevute da un operatore addetto al centralino, che – al momento della risposta – qualifica l'Istituto e se stesso.

A seconda della richiesta del chiamante, l'operatore provvede a:

- passare la telefonata all'Ufficio richiesto,
- rispondere direttamente alla richiesta di informazioni o passare la telefonata all'Ufficio che può fornire le opportune risposte,
- indicare l'assenza o il momentaneo impedimento della persona richiesta dal chiamante, con le informazioni circa la sua successiva reperibilità.

5.10 Trattamento delle non conformità

Il trattamento delle non conformità avviene secondo quanto specificato dalla procedura PR-8.3-01 *gestione delle non conformità*.

5.11 Monitoraggio e misurazione del servizio di comunicazione

Il servizio comunicazione viene monitorato costantemente dal RSQ attraverso l'analisi dei seguenti indicatori legati al servizio

- attraverso una domanda inserita nel questionario biennale di soddisfazione del cliente somministrato a studenti / famiglie / docenti e personale ATA
- attraverso la registrazione dei reclami e la relativa gestione dei medesimi.

5.12 Archiviazione della documentazione relativa al servizio di comunicazione

Tutte le informazioni relative al servizio comunicazione sono conservate negli uffici di segreteria e negli archivi della scuola per almeno cinque anni per la valutazione e per la considerazione della stessa in sede di riesame.

6. Input e output del processo

INPUT	OUTPUT
Comunicazioni interne ed esterne	Gestione delle comunicazioni

7. Gestione degli indicatori di prestazione del processo

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	FREQUENZA DI RILEVAMENTO	FREQUENZA DI MONITORAGGIO	ARCHIVIO DEI DATI	RESPONSABILE DELL'INDICATORE	ANNOTAZIONI
Criteria di valutazione inseriti nel questionario	numerico	annuale	annuale	SEG	RSQ	<i>Valore di accettabilità non inferiore alla media di $\frac{3}{4}$ punteggio</i>
Numero dei reclami	numerico	annuale	annuale	SEG	RSQ	

8. Documenti di riferimento

CODICE DOCUMENTO	DOCUMENTO	RESPONSABILE DELL'ARCHIVIAZIONE
MQ	Manuale della Qualità	RSQ
ISO-9001	UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità - requisiti	RSQ
MR-01	lista di distribuzione	RSQ
PR 4.2-01	Procedura "gestione della documentazione e controllo delle registrazioni"	RDS
PR 8.3-01	Procedura "gestione delle non conformità"	RSQ
PQ-01	piano di miglioramento – obiettivi per la qualità	RDS