


<b>ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO</b>  	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ</b>	P.7.2.03 Revisione 1 Data, 21/11/2017 Pag. 1 di 7
<b>NORME UNI EN ISO 9001</b>		

REV	Data	Note di modifica	Preparazione RSQ	Verifica DSGA	Approvazione DS
0	20/03/2014	Emissione procedura	Prof.ssa Paola Bellini	Dott.ssa Tiziana Viti	Prof. Palmiro Carrara
1		Adeguamento alle nuove disposizioni normative in materia di privacy	M° Fausto Spina	Dott.ssa Tiziana Viti	Prof.ssa Paola Bellini

## 1.SCOPO

### 1.1 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:

- promuovere una partecipazione attiva e consapevole alla vita della scuola da parte di tutte le Parti Interessate (Docenti, Personale ATA, Genitori e Alunni);
- far entrare la comunicazione come componente strategica di ogni processo attivato nell’Istituto;
- assicurare, attraverso una comunicazione efficace e sistematica, la diffusione e la disseminazione sul territorio del progetto educativo in cui si concretizzano la mission e la vision della scuola;
- aprire canali di ascolto ricolti al territorio , facendo della comunicazione un fattore di miglioramento:
- 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;
- 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’I.C. “U. Foscolo” nei confronti dei propri clienti esterni ed interni;
- si assicura che le comunicazioni provenienti dall’esterno siano prontamente e facilmente reperibili, aggiornate e disponibili per tutti i soggetti portatori d’interesse interni ed esterni.

## 2.Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutti i processi di comunicazione che interessano l'I. C. "U. Foscolo" nello svolgimento delle attività, quindi, riguardo alle informazioni di tipo normativo, amministrativo, organizzativo e didattico, comprese nel campo della progettazione, erogazione del servizio e controllo del servizio formativo.

Le comunicazioni di carattere amministrativo-finanziario con i fornitori e quelle riguardanti la gestione del personale della scuola sono regolate dalla normativa vigente. Le comunicazioni e le registrazioni riguardanti il SGQ sono oggetto di specifiche Procedure:

Controllo della Documentazione	P. 4.2.01
Controllo delle registrazioni della Qualità	P. 4.2.02

## 3.Definizioni

P.T.O.F. :Piano Triennale 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, saranno analizzate e riportate in una "Matrice di Responsabilità" tenendo presente le azioni diverse delle figure seguenti:

DS, DSGA, VIC, ATA, RP, FS

## 5. Modalità operative

### 5.1 Generalità

Le comunicazioni aventi carattere documentale sono trattate secondo quanto previsto dalla procedura di gestione della documentazione e controllo delle registrazioni ovvero di archiviazione che sarà oggetto di una pianificazione del servizio conservazione dati .

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' I.C. "U. Foscolo" 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, altre istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado.
- 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. C. "U. Foscolo" 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. C. "U. Foscolo" 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. C. "U. Foscolo"

Comunicazione della direzione verso interno	TIPOLOGIA DI COMUNICAZIONE					
	Mezzo di diffusione	Circolari	Avvisi	Lettere	Ordini servizio	Verbali di Programmazione, Verifiche varie
Sito	X	X				
Area Riservata	X	X			X	
P.O. posta ordinaria						
Posta				X	X	X

elettronica/PEC					
Telefono		X			
Registro elettronico	X	X			X

\* Le circolari, protocollate, comprendono anche convocazioni di commissioni, gruppi di lavoro e organi collegiali, ad esclusione della Giunta Esecutiva del CdI.

\*\* Gli avvisi, protocollate, sono rivolti esclusivamente al personale interno per comunicazioni di servizio.

Le comunicazioni indirizzate alla direzione provenienti dall'interno si ricevono tramite posta elettronica (servizi on line del sito), posta ordinaria, consegna a mano all'ufficio protocollo, telefono e PEC.

Comunicazione della direzione verso interno	TIPOLOGIA DI COMUNICAZIONE DEL PERSONALE INTERNO					
	Mezzo di diffusione	Schede progetto/visite d'istruzione	Richieste d'acquisto	Richieste personali	Monitoraggi	Altro
Sito	X	X			X	
Area Riservata	X			X		
P.O. posta ordinaria						
Posta elettronica/PEC						X
Telefono				X		
Registro elettronico						

Le richieste da parte del personale possono essere di modalità diverse a seconda della tipologia pertanto:

Le richieste di autorizzazione di visite d'istruzione, le richieste personali e altre richieste che necessitano dell'approvazione del Dirigente Scolastico, dovranno essere inviate al DS per l'autorizzazione con firma digitale e successivamente inviate da quest'ultimo all'interessato e alla Segreteria che procederà di competenza.

Altre tipo di richieste , quali materiale di pronto soccorso, incontro con genitori, incontri ASL etc....dovranno essere inviate tramite posta elettronica agli uffici deputati al procedimento amministrativo.

### 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 e relative modalità di erogazione;
- far conoscere le iniziative e la progettualità dell'Istituto;
- illustrare le modalità organizzative della gestione dei progetti e dei servizi condotti in partnership.

Le comunicazioni esterne giungono all'I. C. Ugo Foscolo da studenti, famiglie e territorio (enti, istituzioni, altri utenti); esse sostanzialmente

- forniscono / chiedono informazioni
- forniscono disposizioni normative (p.e. Ministero dell'istruzione., USR e UST)
- fanno pervenire altre comunicazioni di diversa tipologia.

#### **5.4 Pianificazione delle comunicazioni**

La pianificazione periodica (una volta l'anno) delle comunicazioni, svolta dal DS in collaborazione con il VIC, il suo STAFFe il DSGA tiene conto:

- degli indirizzi della Politica e degli obiettivi per la Qualità definiti dall'I. C. "Ugo Foscolo" 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.

L'I.C. "Ugo Foscolo" approva un regolamento interno per l'area Albo on line secondo la normativa vigente e lo sottopone a continua revisione con tempestiva pubblicazione sul sito.

#### **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 digitale da parte dello stesso,
- protocollo e archiviazione digitale/cartacea da parte del Personale Ata secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

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 più responsabili della SEG (ATA)

.

### 5.6.1 Comunicazioni interne

Le circolari, gli avvisi e le comunicazioni pubblicate con gli strumenti a disposizione della scuola (sito istituzionale, mailing list dei docenti/personale ATA) s'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 pubblicate sul registro elettronico , nell'area genitori, nel sito.

Le comunicazioni al territorio possono essere inviate per per posta elettronica/ PEC o pubblicate sul sito.

Comunicazione della direzione verso l'esterno	TIPOLOGIA DI COMUNICAZIONE					
	Mezzo di diffusione	Avvisi alle famiglie	Atti generali	Bandi e Ordini	Bilanci	Avvisi fornitori
Sito	X	X	X	X		
Area dedicata	X					X
P.O. posta ordinaria	X					
Posta elettronica/PEC	X		X			X
Telefono	X					X
Registro elettronico	X					

### 5.7 Archiviazione delle comunicazioni emesse dall'Istituto

Avviene secondo quanto sarà stabilito prossimamente da apposita commissione gestione sito e archiviazione dati.

### 5.8 Gestione delle comunicazioni provenienti dall'esterno

#### 5.8.1 Ricezione e protocollo

Le comunicazioni vengono archiviate digitalmente.

### 5.9 Gestione delle telefonate in ingresso (Centralino).

Tale gestione è da applicarsi su tutti i plessi, per cui tutte le telefonate provenienti dall'esterno sono ricevute da un operatore che al momento della risposta qualifica l'Istituto e se stesso.

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

- passare la telefonata al referente 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.

Nella Sede Centrale un messaggio registrato informa circa gli interni cui riferirsi

### **5.10 Trattamento delle non conformità**

Il trattamento delle non conformità avviene secondo quanto specificato dalla procedura 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 di soddisfazione del cliente
- somministrato a studenti / famiglie / docenti e personale ATA
- attraverso la registrazione dei reclami e la relativa gestione dei medesimi.

I questionari saranno sintetizzati on line.