COMUNICAZIONE

INDICE

1. **SCOPO**
2. **CAMPO DI APPLICAZIONE**
3. **RESPONSABILITA'**
4. **PROCEDURA**

4.1 Generalità
4.2 Tipologia delle comunicazioni
4.2.1 Comunicazioni interne
4.2.2 Comunicazioni con esterno
4.3 Emissione delle comunicazioni da parte dell'Istituto
4.4 Distribuzione delle comunicazioni emesse dall'Istituto
4.4.1 Comunicazioni interne
4.4.2 Comunicazioni verso l'esterno
4.5 Archiviazione delle comunicazioni emesse dall'Istituto e provenienti dall'esterno
4.6 Gestione delle telefonate in ingresso.
4.7 Trattamento delle non conformità
4.8 Monitoraggio e misurazione del servizio di comunicazione

Rev.0	**Natura modifica**	
	Prima emissione	
Preparazione	**Verifica**	**Approvazione**

1. SCOPO

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 rivolti 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 Sistema Gestione Qualità;
- 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;

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i processi di comunicazione che interessano l'I. C. "G. M. Sacchi" 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. RESPONSABILITÀ

La responsabilità dell'emissione delle comunicazioni è del DS.
Le responsabilità relative alla gestione delle comunicazioni, specifica per le diverse tipologie, si può sintetizzare:

Attività	Responsabilità
Prepara, riceve e valuta comunicazioni interne ed esterne	Dirigente scolastico
Inoltra, riceve, protocolla e archivia le comunicazioni interne esterne, gestisce il sito della scuola	DSGA – Ufficio di segreteria
Collabora con il DS	Docente Collaboratore vicario
Gestione del registro elettronico	Docenti
Diffondono avvisi e comunicazioni	ATA

Svolgono funzioni intermediarie tra segreteria e realtà locale	Responsabili di plesso

4. PROCEDURA

4.1 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. "G.M. Sacchi" 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.…

4.2 Tipologia delle comunicazioni

Tutte le comunicazioni prodotte dall'I. C. "G. M. Sacchi" 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. "G. M. Sacchi" si possono differenziare in:
interne: da e verso i docenti, gli ATA e gli alunni;
esterne: da e verso i genitori e il territorio.

4.2.1 Comunicazioni interne
Sono quelle tese a:
- fornire informazioni di natura organizzativa ed amministrativa
- emettere disposizioni di servizio
- condividere tra il personale esperienze didattiche
- raccogliere e rispondere a richieste specifiche
- diffondere altre possibili comunicazioni di varia natura dell'I. C. "G. M. Sacchi"

Comunicazione interna	TIPOLOGIA DI COMUNICAZIONE DALLA DIREZIONE AL PERSONALE					
Mezzo di diffusione	Circolari	Avvisi	Lettere	Ordini servizio	Verbali di Programmazione, Verifiche varie	Orale
Sito	**X**	**X**				
Area Riservata Sito	**X**	**X**		**X**		
P.O. posta ordinaria						
Posta elettronica/PEC			**X**	**X**	**X**	
Telefono		**X**				
Registro elettronico	**X**	**X**			**X**	
Commissioni e Organi collegiali		**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, protocollati, 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 interna	TIPOLOGIA DI COMUNICAZIONE DEL PERSONALE INTERNO			
Mezzo di diffusione	Documenti inerenti la didattica	Richieste d'acquisto	Richieste personali	Altro
Sito	**X**			
Area Riservata	**X**		**X**	
P.O. posta ordinaria			**X**	
Posta elettronica/PEC		**X**	**X**	**X**
Telefono			**X**	

Registro elettronico			**X**	

Le richieste da parte del personale possono essere presentate con modalità diverse a seconda della tipologia: on-line, per posta elettronica o a mano all'Ufficio di Segreteria.

4.2.2 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. Sacchi 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.

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

4.4 Distribuzione delle comunicazioni emesse dall'Istituto

La responsabilità della distribuzione delle comunicazioni è affidata a più responsabili della Segreteria.

4.4.1 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.

4.4.2 Comunicazioni verso l'esterno

Le comunicazioni destinate agli alunni e/o alle famiglie sono pubblicate sul registro elettronico, nel sito, attraverso il diario scolastico d'Istituto e avvisi in forma cartacea.
Le comunicazioni al territorio possono essere inviate 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 Sito	**X**				
P.O. posta ordinaria	**X**				
Posta elettronica/PEC	**X**		**X**		**X**
Telefono	**X**				**X**
Registro elettronico	**X**				
Diario d'Istituto/Avvisi	**X**				

4.5 Archiviazione delle comunicazioni emesse dall'Istituto e provenienti dall'esterno

Avviene a cura della Ditta Madisoft – Nuvola

4.6 Gestione delle telefonate in ingresso.

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.

4.7 Trattamento delle non conformità

Il trattamento delle non conformità avviene secondo quanto specificato dalla procedura delle non conformità.

4.8 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 famiglie / docenti e personale ATA
- attraverso la registrazione dei reclami e la relativa gestione dei medesimi.