

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-ACCREDITAMENTO	COMUNICAZIONE	P 8.2.1	<i>Rev.01</i>
	I.I.S. PRIMO LEVI		UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE OPERATIVO ACCREDITAMENTO	
			23.07.2021	1/5

Comunicazione



INDICE

- 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2.0 RIFERIMENTI**
- 3.0 RESPONSABILITÀ**
- 4.0 CONTENUTI**
 - 4.1 Comunicazioni Interne ed Esterne**
 - 4.2 Comunicazioni con gli Ente Regolatori**
- 5.0 ARCHIVIAZIONE**

Stato delle revisioni

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Emissione</i>	<i>Autorizzazione</i>
00	31.01.2019	Prima emissione up grade edizione 2015	Prof. F. Cormaggi	Prof.ssa A. R. Toma
01	23.07.2021	Sigle uniformate al MGO; aggiornato sito dell'istituto; aggiornamento "Comunicazioni interne (circolari)";	Prof.ssa A. Viano	Prof.ssa A. R. Toma

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-ACCREDITAMENTO	COMUNICAZIONE	P 8.2.1	<i>Rev.01</i>
	I.I.S. PRIMO LEVI		UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE OPERATIVO ACCREDITAMENTO	
			23.07.2021	2/5

1. Scopo e Campo di Applicazione

Definire le modalità operative per garantire la corretta circolazione delle informazioni per permettere agli operatori interessati, agli studenti, alle istituzioni, alle associazioni ed enti territoriali di:

- Conoscere le decisioni della dirigenza scolastica
- Conoscere le informazioni derivanti dall'esterno
- Controllare le informazioni da parte dell'Istituto verso l'esterno

Si applica a tutti i diversi livelli dell'Istituto.

2. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2015- Requisiti punto 8.2
- MGQ

3. Responsabilità

Il RGQ deve verificare la corretta applicazione della presente procedura in sede di verifica ispettiva.

Il Responsabile di sede deve verificare la corretta attuazione della presente procedura durante l'intero iter gestionale e operativo del servizio di comunicazione sia interna sia esterna.

In particolare:

Soggetti	DESCRIZIONE ATTIVITÀ' OGGETTO DI COMUNICAZIONI	DOCUMENTI I
DS	Disposizioni riguardanti il funzionamento complessivo dell'istituto, ordini di servizio del personale docente e tecnico; comunicazioni istituzionali verso soggetti terzi, avvisi inerenti l'organizzazione didattica, la gestione ordinaria dei rapporti scuola-famiglia, l'attività di assemblee degli studenti, avvisi sulla formazione del personale docente	Circolari, affissioni in bacheca, ordini di servizio, drive del Collegio Docenti, posta elettronica ordinaria Google educational
Responsabili di laboratorio	Informazioni inerenti l'attività di laboratori, il loro utilizzo, l'incremento, il rinnovo e il ripristino delle dotazioni, la manutenzione delle attrezzature di laboratorio.	Circolari, affissioni in bacheca
DSGA	Disposizioni concernenti il funzionamento dei servizi di supporto, ordini di servizio per il personale amministrativo e ausiliario, formazione del personale non docente, disposizioni concernenti l'amministrazione dell'istituto, ivi compresi gli acquisti.	Circolari, affissioni in bacheca, ordini di servizio, posta elettronica ordinaria Google educational
Responsabili di Progetto	Informazioni e avvisi inerenti le specifiche attività.	Circolari, affissioni in bacheca, posta elettronica ordinaria Google educational
Coordinatori di classe	Informazioni e avvisi inerenti le attività del consiglio di classe.	Circolari, affissioni in bacheca registro Argo, posta elettronica ordinaria Google educational
Presidente del CI	Deliberazioni e comunicazioni del Consiglio di Istituto.	Circolari, affissioni in bacheca, pubblicazione sul sito di Istituto
Rappresentanti dei genitori, alunni nei CC e nel CI	Comunicazioni e informazioni riguardanti l'attività degli Organi Collegiali	Circolari, affissioni in bacheca, pubblicazione sul sito di Istituto
RGQ	Comunicazioni e informazioni concernenti il SGQ	Circolari, affissioni in bacheca
RSPP	Comunicazioni e informazioni concernenti il Sistema di Sicurezza	Circolari, affissioni in bacheca
F.S.	Comunicazioni inerenti la loro attività ed avvisi inerenti la specifica attività	Circolari, affissioni in bacheca, posta elettronica ordinaria Google educational
R.S.U.	Informazioni e avvisi inerenti le attività specifiche.	Circolari, affissioni in bacheca, pubblicazione sul sito di Istituto

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-ACCREDITAMENTO	COMUNICAZIONE	P 8.2.1	<i>Rev.01</i>
	I.I.S. PRIMO LEVI		UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE OPERATIVO ACCREDITAMENTO	
			23.07.2021	3/5

4.0 CONTENUTI

4.1 Comunicazioni Interne ed esterne

Le comunicazioni possono essere emesse in forma scritta (documenti di indirizzo, circolari, avvisi, lettere, ordini di servizio, e-mail) o verbale nel corso delle riunioni degli organi collegiali.

La comunicazione di convocazione delle riunioni come indicato nel punto susseguente; può essere accompagnata da uno o più documenti scritti (odg, verbale, sintesi delle decisioni) che dovranno essere portati a conoscenza degli interessati prima o durante la riunione.

I documenti riservati (indirizzati ai singoli destinatari) sono consegnati direttamente agli interessati in forma riservata o inviati per posta ordinaria.

Ogni documento è contrassegnato da:

- La firma dell'emittente
- Un numero progressivo
- Data e numero di protocollo nel caso si tratti di documento protocollare; su documenti interni non è previsto generalmente il protocollo ma unicamente la loro registrazione e conservazione.
- La data di emissione
- Il titolo dell'oggetto del documento, riportato in intestazione

Il soggetto che emette la comunicazione ne dispone l'inoltro al DS per la preventiva autorizzazione e diffusione. Il DS è responsabile della registrazione e comunicazione di tutte le comunicazioni. Le deliberazioni e le comunicazioni del CI non sono soggette a preventiva autorizzazione.

Copia dei documenti relativi alle diverse attività o funzioni sono conservati a cura dei responsabili degli stessi, che ne devono assicurare la reperibilità da parte di tutte le persone autorizzate alla consultazione.

Comunicazioni Interne (circolari)

Il DS di concerto con il RGQ, valutato l'impatto delle informazioni sul sistema di gestione e come tali informazioni vanno ad impattare sulla necessità di acquisire risorse umane, infrastrutturali e relative all'ambiente di lavoro; valutato come i documenti di legge o i regolamenti debbano essere distribuiti in forma controllata, ha stabilito che per la codifica delle circolari si deve far riferimento alla seguente tabella:

RICEVENTE	CODIFICA	SPIEGAZIONE CODIFICA
Docenti	XX/D	XX: progressivo - D: Sigla Docenti
Studenti	XX/ST	XX: progressivo - ST: Sigla Studenti
ATA	XX/ATA	XX: progressivo - ATA: Sigla ATA

Se la circolare riguarda le tre tipologie di utenza o alcune di esse, allora la codifica adottata sarà la seguente:

- XX/D-ST-ATA per tutte e tre le tipologie di utenza;
- XX/D-ST per le sole componenti; docenti e studenti;

Ecc.

Le stesse circolari vengono pubblicate sul sito internet della scuola:
<https://www.istitutoprimolevi.edu.it/>.

Tutte le riunioni sono indette attraverso comunicazione scritta agli interessati con i seguenti elementi minimi:

- Ordine del giorno
- Indicazione dei convocati
- Riferimenti temporali (luogo, giorno, ora, inizio, eventuale fine prevista, etc.)

Le comunicazioni di convocazione devono essere rese note agli interessati almeno cinque giorni

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-ACCREDITAMENTO	COMUNICAZIONE	P 8.2.1	<i>Rev.01</i>
	I.I.S. PRIMO LEVI		UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE OPERATIVO ACCREDITAMENTO	
			23.07.2021	4/5

prima della data prevista con emissione di lettera circolare interna.

In caso di particolare urgenza la comunicazione può essere effettuata anche senza preavviso di cinque giorni e al limite anche verbalmente, fermo restando i contenuti minimi previsti.

Al termine di ogni riunione viene redatto un verbale a cura del segretario, contenente l'elenco dei partecipanti, l'evoluzione della riunione e delle decisioni prese. Tale verbale costituisce evidenza dell'avvenuta riunione e delle decisioni prese. I verbali delle riunioni sono conservati nell'ufficio di Presidenza. I verbali delle Commissioni di progetto o altro vengono conservati a cura dei rispettivi responsabili.

Comunicazioni Esterne

Verso l'interno

Sono costituite da:

- Comunicazioni istituzionali e aventi rilevanza contrattuale (lettere avvisi, informative inerenti l'offerta formativa dell'Istituto e il suo funzionamento): sono sempre emesse o autorizzate dal DS;
- Comunicati e informative inerenti singole attività e iniziative (comunicati stampa, avvisi, dépliant...): sono autorizzate dal DS;
- Comunicazioni alle famiglie degli studenti: sono effettuate dai docenti tramite colloqui, comunicazioni formali attraverso il Registro elettronico. Sono effettuate anche verbalmente durante i giorni dei colloqui generali e durante l'ora settimanale di ricevimento dei genitori. All'inizio dell'anno il DS tramite la segreteria comunica formalmente alle famiglie l'orario settimanale di ricevimento dei singoli docenti costituenti i vari consigli di classe e le date dei colloqui generali. In caso di situazioni particolari e/o segnalate dal Coordinatore di Classe il DS può autorizzare comunicazioni formali dirette alla famiglia (pagellini, sospensioni, ammonizioni, etc.).

Verso l'esterno

Tutte le comunicazioni provenienti dall'esterno che riguardano il personale docente e non, la sicurezza e l'ambiente dell'istituto (es. Comune, Provincia, Regione, Protezione Civile, Stampa, Associazioni ambientaliste, Asl, Genitori, Aziende, etc.) devono pervenire all'Ufficio Protocollo che le esamina direttamente e le trasferisce al responsabile dell'area coinvolto, previa visione da parte del DS.

Le risposte formali verso l'esterno vengono concordate, in seguito con il DS, e la relativa risposta archiviata e se necessaria protocollata.

4.2 Comunicazioni con gli Enti Regolatori

Per quanto attiene alla gestione dei rapporti inerenti all'Accreditamento o ad altre tematiche tecniche e legislative, il Responsabile Accreditamento (RQA), in considerazione degli input forniti dalla Direzione, tiene direttamente i rapporti con gli Enti Regolatori.

RQA acquisisce, gestisce e rispetta la normativa vigente, gestisce e archivia in apposito dossier tutta la documentazione informatica e cartacea riferibile ad audit regionali e alle altre comunicazioni ufficiali trasmesse dalle istituzioni su questo o altri temi (es. sui trasporti in genere).

La documentazione acquisita o risultati di incontri svolti presso l'Ente Regolatore possono essere oggetto di informazione alle risorse coinvolte; l'informazione può essere diffusa con mail trasmessa agli interessati o verbalizzata in sede di Riunione.

RQA acquisisce in modo proattivo e presidiato le informazioni in ingresso e fornisce le risposte alle Istituzioni secondo tempi e modalità stabilite da bandi, prescrizioni, provvedimenti, ecc.

Ogni comunicazione ufficiale sul tema dell'accreditamento viene trasmessa alla Regione in forma cartacea (Raccomandata AR) e/o informatica (secondo le prescrizioni dell'Ente) e viene verificata e firmata da DS prima del suo inoltro.

Prima della consegna/archiviazione viene assicurata la corretta identificazione e la rintracciabilità

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-ACCREDITAMENTO	COMUNICAZIONE	P 8.2.1	<i>Rev.01</i>
	I.I.S. PRIMO LEVI		UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE OPERATIVO ACCREDITAMENTO	
			23.07.2021	5/5

dei documenti in entrata e in uscita con l'Ente Regolatore e gli Enti Finanziatori registrando sul protocollo delle comunicazioni il Protocollo delle Comunicazioni i dati di riferimento (n. data inoltro/ricevimento, destinatario/mittente, riferimento archiviazione, ecc.).

Tempistiche e scadenze relative a comunicazioni in ingresso o in uscita sono stabiliti dall'Ente (regolamento per la programmazione e attuazione degli audit di accreditamento, istanze di riconoscimento corsi, ecc.). Rispetto alla gestione delle pratiche di riconoscimento corsi, istanze di finanziamento presso fondi, ecc. vedere - Erogazione Corsi.

Il Responsabile del Coordinamento e Valutazione Corsi, l'Amministrazione e gli altri soggetti acquisiscono e forniscono in modo proattivo e presidiato le informazioni alle istituzioni e agli enti finanziatori secondo tempistiche e modalità stabilite.

Le informazioni avvengono nel rispetto delle modalità operative descritte in Bandi, Directive, Disposizioni di Dettaglio, ecc. in ragione delle diverse tipologie di attività.

Gli strumenti di comunicazione sono differenti a seconda del processo da gestire (es.: Collegamenti, FP-COMPID per la progettazione di corsi in convenzione con la Provincia/Regione, Sistema Piemonte per l'erogazione corsi con la Provincia/Regione, Manuali operativi per la gestione di attività di Fondi Interprofessionali, ecc.).

Ogni comunicazione ufficiale trasmessa in forma cartacea agli Enti Finanziatori/di Controllo deve essere verificata e firmata prima del suo inoltro. Ogni documento in ingresso deve essere gestito dal diretto responsabile (quindi: acquisito, eventualmente condiviso e archiviato).

RQA, con il supporto operativo di SEG, deve essere proattiva circa l'acquisizione, diffusione interna e aggiornamento di regolamenti, leggi, modalità operative, ecc. sul tema dell'Accreditamento regionale e in merito ad altre disposizioni e direttive provinciali, regionali o nazionali.

A tal fine il Responsabile Accreditamento consulta almeno settimanalmente il sito della Regione e le altre fonti informative istituzionali.

Segue un elenco, esemplificativo e non esauriente, dei principali siti internet che RQA/SEG deve presidiare.

- www.mit.gov.it;
- www.eur-lex.europa.eu;
- www.unece.org;
- www.regione.piemonte.it/formazione (per aggiornamento leggi/regolamenti regionali);
- [www.sistemapiemonte.it/formazione professionale](http://www.sistemapiemonte.it/formazione_professionale) (per aggiornamenti riferibili alle modalità operative degli audit e per le trasmissioni di inizio/variazioni corso);
- www.isfol.it (per aggiornamenti su occupazione e politiche del lavoro);
- www.regione.piemonte.it/commercio.

Gli elementi e gli strumenti delle comunicazioni sono di volta in volta indicati nei seguenti documenti del Sistema di Gestione:

- Emergenze, disservizi, reclami e Azioni Migliorative
- Interazioni sul Territorio e Analisi dei Bisogni (relazioni con utenti e sistema delle imprese);
- Erogazione Corsi (comprese comunicazioni con le imprese e processo di pubblicizzazione corsi).

5.0 ARCHIVIAZIONE

La modulistica prevista dalla procedura è soggetta a quanto prescritto dal capitolo relativo del manuale della qualità per ciò che attiene alla tenuta delle informazioni documentate, ed è archiviata nelle apposite cartelle.

I responsabili richiamati nella presente procedura, nell'archiviare i documenti, provvederanno a riesaminare alla fine delle attività gestite la conformità rispetto i requisiti della norma e del sistema documentale implementato.