

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 17/01/14
PROCESSI DI COMUNICAZIONE PR.COM	Revisione: 29/10/20
	Pagina: 1 di 8

Sommario

1. OBIETTIVI.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. DEFINIZIONI.....	2
4. RIFERIMENTI	2
5. RESPONSABILITA'	2
6. MODALITA' OPERATIVE.....	3
6.1. COMUNICAZIONI UFFICIALI SCRITTE PROVENIENTI DALLA REGIONE PIEMONTE E DALLE PROVINCE.....	3
6.2. COMUNICAZIONI PUBBLICATE SUI SITI INTERNET DELLA REGIONE PIEMONTE O DELLE PROVINCE	3
6.3. COMUNICAZIONI DA ISTITUTO A REGIONE/PROVINCE.....	4
6.4. COMUNICAZIONI DAL CENTRO VERSO LA PERIFERIA DEL SISTEMA	5
6.5. COMUNICAZIONI DALLA PERIFERIA DEL SISTEMA AL CENTRO.....	7
7. VALUTAZIONE EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE	8
8. INTERPRETAZIONE.....	8

ALLEGATI:

- Mod. COM 01 Informativa sui corsi**
Mod. COM 02 Colloquio Conoscitivo

CONTROLLO DEL DOCUMENTO

Revisione	Data	Natura della Modifica
0	14.05.14	Prima Emissione
1	14-02-20	Seconda emissione
2	29-10-20	Terza emissione
Redatta da CA	Verificata da QI	Approvata da PI
<i>firma</i>	<i>firma</i>	<i>firma</i>

<i>Firma</i> Roberto Poletti	<i>Firma</i> Salvatore Albino Valenti	<i>Firma</i> Alessandra Bongianino
-------------------------------------	--	---

PROCEDURA OPERATIVA

Data Emissione: 17/01/14

PROCESSI DI COMUNICAZIONE PR.COM

Revisione: 29/10/20

Pagina: 2 di 8

1. OBIETTIVI

Questa procedura definisce le modalità con cui l'Istituto gestisce le comunicazioni da e verso l'esterno e all'interno dell'Istituto stesso.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica all'intero flusso delle comunicazioni che coinvolgono l'Istituto.

3. DEFINIZIONI

PI Presidenza Istituto

QI Qualità di Istituto

DS DSGA

SI Segreteria Istituto

CI Consiglio d'Istituto

CD Collegio Docenti

"destinatari" qualunque soggetto che abbia interesse a conoscere le informazioni provenienti dall'esterno o dall'interno dell'Istituto

4. RIFERIMENTI

Procedure Operative dell'Istituto.

Normative, regolamenti, direttive dei Committenti.

5. RESPONSABILITA'

PI

- Assicura la correttezza e la tempestività del flusso informativo nei confronti della Regione e delle Province e il corretto recepimento delle comunicazioni provenienti dagli Enti stessi.
- Presiede al corretto e tempestivo svolgersi degli altri processi di comunicazione.

DS

- Assicura la correttezza e la tempestività del flusso informativo e dei dati contabili nei confronti della regione e delle province ed il corretto recepimento delle comunicazioni provenienti dagli Enti stessi.
- Assicura la gestione delle procedure informatizzate. Garantisce con UT che le comunicazioni pervengano a PI

UT

- Assicura il corretto recepimento delle comunicazioni provenienti dagli Enti Provincia e Regione.
- Assicura la gestione delle procedure informatizzate nei rapporti con Provincia. Garantisce con DS che le comunicazioni pervengano a PI

SI

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 17/01/14
PROCESSI DI COMUNICAZIONE PR.COM	Revisione: 29/10/20
	Pagina: 3 di 8

- Garantisce l'operatività delle comunicazioni interne, il protocollo e la diffusione delle informazioni ai "destinatari"

6. MODALITA' OPERATIVE

I paragrafi che seguono descrivono le fasi in cui si articola la gestione delle comunicazioni, evidenziando gli attori e le responsabilità coinvolte.

Il processo deve assicurare il corretto trattamento delle informazioni scritte (cartacee e informatizzate) e le modalità per l'efficace trasferimento delle comunicazioni verbali.

6.1.COMUNICAZIONI UFFICIALI SCRITTE PROVENIENTI DALLA REGIONE PIEMONTE E DALLE PROVINCE

ATTIVITA'	MODALITA'	RESPONSABILE
Ricevimento	Servizio posta – Corriere – e-mail	SI/DS
Protocollo	Tutti i documenti provenienti dalla Regione e dalle Province sono protocollate sul Registro Protocollo dell'Istituto immediatamente dopo l'arrivo	SI
Esame e smistamento	In funzione dei contenuti PI/DS inoltrano ai destinatari o alla funzione coinvolta copia di tutti i documenti inerenti la gestione operativa (in cartaceo o via web/e-mail)	PI/DS
Archiviazione	Gli originali vengono archiviati in due posizioni distinte: una per i documenti regionali e una per quelli provinciali. Nel caso di progetti speciali, una copia viene raccolta in un archivio specifico e ordinata per argomento. La durata dell'archiviazione è di 5 anni.	SI
Analisi e diffusione	I "destinatari" analizzano i contenuti e valutano la necessità di successiva diffusione. Se necessaria: - definiscono elenco dei destinatari - inviano copia - verificano il recepimento	Destinatari (es.: docenti nei confronti di alunni)

6.2.COMUNICAZIONI PUBBLICATE SUI SITI INTERNET DELLA REGIONE PIEMONTE O DELLE PROVINCE

ATTIVITA'	MODALITA'	RESPONSABILE
Accesso e controllo dei siti regionale e provinciali	Con frequenza almeno quindicinale DS / UT accede ai siti per prendere conoscenza e recuperare eventuali informazioni connesse all'attività dell'Istituto.	DS/UT
Informazione alla Presidenza	Le informazioni considerate importanti ai fini operativi sono comunicate a PI	DS/UT
Verifica e valutazione delle informazioni	PI accerta che i siti siano consultati con la cadenza programmata e valuta come utilizzare le informazioni ricevute.	PI
Diffusione delle informazioni	Le informazioni ritenute utili sono trasmesse da PI, nello stesso formato con il quale sono state ricevute, alle Funzioni interessate attraverso la SI	PI/SI
Archiviazione	UT/SI assicura il corretto back-up su supporto magnetico	UT/SI

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 17/01/14
PROCESSI DI COMUNICAZIONE PR.COM	Revisione: 29/10/20 Pagina: 4 di 8

Procedure informatiche	delle Procedure proposte dalla Regione Piemonte e dalle Province di interesse dell'Istituto.	
Archiviazione documenti stampati	Le informazioni "utili" scaricate e stampate vengono conservate in appositi archivi (Regionale e Provinciale). La durata dell'archiviazione è di 5 anni. Anche le funzioni interessate conservano copia delle informazioni ricevute.	SI

6.3.COMUNICAZIONI DA ISTITUTO A REGIONE/PROVINCE

ATTIVITA'	MODALITA'	RESPONSABILE
Gestione delle procedure informatiche e trasmissione dati via Internet in fase di definizione dei corsi	Procede all'elaborazione dei dati e li sottopone a PI per l'approvazione; effettua l'invio alla Regione/Province	DS/SI
Gestione delle procedure informatiche e trasmissione dati via Internet in fase di svolgimento dei corsi	Elabora e trasmette i dati della gestione amministrativa degli allievi per l'intera durata dei corsi	DS/SI
Trasmissione della richiesta del piano corsi.	Predisporre e trasmettere nei termini stabiliti la richiesta di piano corsi	DS/SI
Approvazione della richiesta di finanziamento e delle convenzioni	Approvazione dei documenti elaborati	PI
Richiesta di svincolo dei finanziamenti	Approvazione della richiesta elaborata da DS	PI
Pratiche relative alla gestione contabile dei corsi	Approvazione mediante firma di tutta la documentazione cartacea relativa alla gestione ordinaria dei corsi, da inviare alla Regione/Province	PI
Pratiche relative alla gestione contabile dei corsi	Assicura completezza e validità dei dati contabili relativi alla rendicontazione delle attività cursuali. Assicura inoltre assistenza diretta agli ispettori regionali nel corso delle verifiche.	DS
Dati amministrativi relativi alla gestione del personale	Comunicazioni delle variazioni avvenute, previa verifica di compatibilità con i vincoli	DS
Risposta a comunicazioni scritte (normale corrispondenza)	Prepara la risposta e la sottopone all'approvazione della PI. Inoltra risposta via posta normale o via e-mail, e archivia copia cartacea, dopo averla protocollata secondo la classificazione prevista dal protocollo, in apposito archivio.	DS/SI
Comunicazioni di iniziativa dell'Istituto	Viene predisposto il testo, protocollato e spedito dopo approvazione di PI. Una copia viene archiviata. Tempo di archiviazione 5 anni.	PI/SI
Gestione tempistiche di risposta	Quando sono fissati dei termini per le risposte, devono essere rispettati. Per le risposte ad informazioni generiche, la comunicazione deve essere spedita entro 5	Funzioni interessate

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 17/01/14
PROCESSI DI COMUNICAZIONE PR.COM	Revisione: 29/10/20 Pagina: 5 di 8

	gg lavorativi dal ricevimento. Casi particolari saranno definiti di volta in volta.	
--	--	--

6.4. COMUNICAZIONI DAL CENTRO VERSO LA PERIFERIA DEL SISTEMA

Sono definite sette tipologie di comunicazione:

1. Comunicazioni ai Docenti
2. Comunicazioni agli allievi
3. Comunicazioni ai genitori
4. Comunicazioni al personale non docente
5. Comunicazioni ai partecipanti ai corsi finanziati
6. Comunicazioni Istituto/Imprese per apprendistato
7. Comunicazioni riguardanti il Sistema sicurezza
8. Comunicazioni riguardanti il Sistema Gestione Qualità

Le comunicazioni 1-2-3-4 hanno una numerazione unica progressiva, sono tutte scritte, pubblicate sul sito dell'Istituto e la durata dell'archiviazione è illimitata.

Le comunicazioni del tipo 5-6 e 7 seguono un percorso differenziato.

Ogni comunicazione è intestata ai rispettivi destinatari.

La comunicazione/diffusione è a cura di SI che si fa carico anche dell'archiviazione cartacea.

Comunicazioni ai Docenti/ATA

Sono edite dalla Presidenza e pubblicate sul sito dell'Istituto; sono collocate nell'area riservata del sito se le comunicazione sono riferite ai soli docenti, oppure sono consultabili anche dagli utenti esterni, se dirette alle famiglie e agli alunni. Per dare evidenza ad alcune comunicazioni rilevanti, esse vengono pubblicate nella sezione news del sito web di istituto.

Una copia cartacea, firmata in originale da PI, va agli atti in archivio.

Per le comunicazioni rivolte agli ATA di particolare rilevanza, come per l'organizzazione interna, è prevista una copia cartacea che è a disposizione per la consultazione e prevede la firma per presa visione. Le comunicazioni (circolari) firmate vengono conservate agli atti in archivio.

Tutte le comunicazioni interne (circolari) riportano data, destinatari, oggetto, firma del dirigente.

Comunicazioni agli allievi/famiglie

Sono edite dalla Presidenza.

Le comunicazioni rivolte agli Alunni e Famiglie, oltre alla pubblicazione sul sito dell'Istituto nell'area pubblica, sono pubblicate sulla piattaforma Spaggiari. Inoltre, è prevista una lettura in classe, da parte del docente, direttamente dalla piattaforma Spaggiari che segnerà la comunicazione come letta.

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 17/01/14
PROCESSI DI COMUNICAZIONE PR.COM	Revisione: 29/10/20
	Pagina: 6 di 8

Per dare evidenza ad alcune comunicazioni rilevanti, esse vengono pubblicate nella sezione news del sito web di istituto.

Tutte le comunicazioni interne (circolari) riportano data, numero, destinatari, oggetto, firma del dirigente.

Comunicazioni ai genitori

Le circolari generali vengono rese note come sopra descritto.

Comunicazioni personali, o di interesse di uno stretto gruppo di alunni, o che hanno valore di sondaggio/acquisizione dati avvengono tramite lettera cartacea protocollata della Presidenza.

Una copia della lettera va agli atti in archivio.

Tutte le comunicazioni interne (circolari) riportano data, numero progressivo o numero di protocollo, destinatari, oggetto, firma del dirigente.

Comunicazioni ai partecipanti a corsi a finanziamento regionale/FSE

Sono edite dalla Presidenza. Il contenuto viene comunicato alle aule con la stessa procedura adottata per le comunicazioni agli allievi, senza però prevedere pubblicazione sul sito.

Una copia viene inserita nel registro di classe (che non sempre prevede possibilità di annotazioni per le comunicazioni interne) per la consultazione.

Tutte le comunicazioni riportano data, protocollo, destinatari, oggetto, firma del dirigente.

Copia delle comunicazioni vengono archiviate nella documentazione del corso finanziato.

La S.I. ha sempre a disposizione una scheda informativa sul corso (**Mod. COM 01**) da consegnare ai potenziali utenti unitamente alla richiesta di colloquio conoscitivo (**Mod. COM 02**)

Comunicazioni Istituto/Imprese per apprendistato

I tutor interni contattano le aziende per raccogliere le adesioni al percorso di apprendistato.

Le aziende che intendono aderire firmano il Protocollo in cui si dichiarano disponibili a collaborare sull'apprendistato e inviano una dichiarazione d'impegno all'assunzione di apprendisti (specificando specializzazione e classe) e una copia del documento di identità del legale rappresentante.

L'Istituto diffonde sul sito l'elenco delle aziende disponibili e gli studenti interessati aderiscono compilando l'apposito modulo esprimendo le proprie preferenze.

Alle aziende viene quindi inviato l'elenco degli studenti disponibili per procedere ai colloqui.

Al momento in cui l'azienda sceglie il candidato lo comunica all'Istituto.

In questo momento parte la fase di coprogettazione che prevede incontri informali tra il tutor scolastico e quello aziendale.

Questa fase ha l'obiettivo di generare il Piano Formativo dello studente.

L'azienda assume lo studente, l'Istituto invia in Regione l'impegno all'assunzione e la copia del documento di identità.

Da questo momento il percorso di apprendistato è stato attivato e prevede tutta una serie di contatti tra il tutor scolastico e quello aziendale che servono per monitorare e valutare il percorso.

Le comunicazioni sono informali, normalmente intrattenute telefonicamente e via mail e, a parte il registro di valutazione compilato congiuntamente, non prevedono documentazione.

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 17/01/14
PROCESSI DI COMUNICAZIONE PR.COM	Revisione: 29/10/20
	Pagina: 7 di 8

Comunicazioni riguardanti il Sistema sicurezza

Sono edite dalla Presidenza in forma scritta e seguono una numerazione progressiva propria. Vengono distribuite e archiviate seguendo la procedura indicata per le altre comunicazioni. Tutte le comunicazioni interne (circolari) riportano data, numero, destinatari, oggetto, firma del dirigente. La comunicazione/diffusione è a cura di S.I./UT che si fa carica anche dell'archiviazione cartacea.

Comunicazioni riguardanti il Sistema gestione Qualità/accreditamento

Vengono distribuite secondo le indicazioni riportate sulla "Lista distribuzione documenti accreditamento", utilizzando come supporto di formalizzazione il "Modulo trasmissione documenti". Le procedure di Sistema e la modulistica di supporto sono individuate da una codifica così definita:

- Procedure: vengono indicate con una denominazione per esteso (es.: *procedura-processi di comunicazione*)
- e con un codice abbreviato: PR-XXX, ove PR sta per Procedura e XXX è una serie di 3 lettere (es.: PR-COM), abbreviazione o acronimo della denominazione della procedura; ad ogni codice è associata la data e l'indice di revisione rappresentato da un numero ad una cifra. Al momento dell'emissione l'indice di revisione è uguale a 0.
- Moduli: i moduli allegati ad ogni procedura vengono indicati con la sigla Mod. XXX-XX; le prime tre X richiamano il nome abbreviato della procedura; le altre XX individuano il numero progressivo dei moduli riferiti alla procedura.
- Anche per i moduli è riportato la data di emissione e l'indice di revisione.

Le modifiche alle procedure o ai moduli possono essere richieste da qualunque Ente o Funzione: devono essere comunicate a QI che le analizza e, in caso di parere positivo, le sottopone alla CA e poi a PI per l'approvazione e la delibera.

6.5. COMUNICAZIONI DALLA PERIFERIA DEL SISTEMA AL CENTRO

Sono definite tre tipologie di comunicazione per la rilevazione di problemi interni da sottoporre all'attenzione del PI o degli organi collegiali di istituto (CI e CD):

- Comunicazioni dagli allievi
- Comunicazioni dai genitori
- Comunicazioni dal personale

Le comunicazioni personali, riferite a specifici fatti, da valutare da parte dell'amministrazione vengono formulate autonomamente, consegnate alla SI, protocollate e valutate da DS e PI.

Comunicazione dagli allievi

E' compito del rappresentante di classe recepire le richieste provenienti dal gruppo (i problemi personali sono gestiti per via diretta) e trasmetterli alla Direzione o portarli al Consiglio d'Istituto nelle forme previste.

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 17/01/14
PROCESSI DI COMUNICAZIONE PR.COM	Revisione: 29/10/20 Pagina: 8 di 8

Comunicazioni dai genitori

E' compito dei rappresentanti dei genitori, eletti all'inizio dell'anno scolastico, comunicare gli eventuali problemi della classe mediante richiesta di udienza alla PI o inoltrando formale richiesta di colloquio.

Comunicazione dal personale

E' compito delle RSU comunicare con PI dopo aver convocato le riunioni sindacali previste ed ascoltato le proposte del personale docente e non docente.

Tutti i problemi personali possono essere risolti anche mediante colloquio personale con PI.

Gestione documenti di sistema

La redazione dei documenti di sistema è a cura della commissione di accreditamento (C.A.) a cui partecipa il Q.I., i documenti vengono sottoposti all'attenzione del P.I. e vengono riesaminati in occasione della riunione per il riesame della direzione, oppure ogni qual volta si renda necessario.

La verifica dei documenti di sistema è a carico del Q.I. che la relaziona al P.I.

La distribuzione dei documenti del sistema è curata dalla S.I. seguendo le regole di comunicazione interna al sistema

Gli aggiornamenti avvengono a seguito del riesame della direzione a cura del P.I. in accordo con Q.I. e C.A. e sono curati dalla C.A.

7. VALUTAZIONE EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE

La valutazione dell'efficacia della comunicazione è evidenziata dai feedback ottenuti rispetto a quanto richiesto (esempio: i docenti convocati rispondono alla convocazione). I feedback sono verificati da PI o SI a seconda dei casi.

8. INTERPRETAZIONE

L'interpretazione e l'eventuale integrazione di questa procedura è affidata a PI.