

PROCEDURA "COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE E SODDISFAZIONE UTENTI"

PR.04 rev.06 del 11/10/2021



 AGENZIA FORMATIVA	PR.04	COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE E SODDISFAZIONE UTENTI
	Revisione 06 del 11/10/2021	

Pagina 2 di 5

0. Matrice delle revisioni

DATA DI PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE (Rappresentanti della Direzione)		APPROVAZIONE DIREZIONE	
27.04.2009		Prof.ssa Daniela Desideri		Prof. Tommaso Bertelli	
INDICE DI REVISIONE	DATA DI REVISIONE	VISTO PER EMISSIONE (Rappr. della Direzione)	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DIREZIONE
1	01/09/2011		Modificata la denominazione dell'Istituto	01/09/2011	
2	01/09/2012		Modificati nominativi Dirigente Scolastico e Rappresentante della Direzione	01/09/2012	
3	01/10/2015		Divisione attività didattica e formativa	01/10/2015	
4	01/09/2017		Adeguamento alla nuova edizione della norma	01/09/2017	
5	01/09/19		Modificati nominativi Dirigente Scolastico e DSGA	01/09/19	
6	11/10/21		Modificato nominativo Funzione di Coordinamento	11/10/21	
7					

 AGENZIA FORMATIVA	PR.04	COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE E SODDISFAZIONE UTENTI
	Revisione 06 del 11/10/2021	Pagina 3 di 5

1. Scopo

Definire le modalità di gestione delle informazioni per garantire la comunicazione con tutte le funzioni interne, con tutti i portatori d'interesse (corsisti, docenti dei corsi, tutor, Enti Pubblici, la Collettività che accoglierà i corsisti formati); definire le modalità di misurazione della loro soddisfazione.

2. Campo di applicazione

La presente Procedura si applica a tutte le informazioni relative ai servizi ed ai processi del SGQ, con particolare riguardo alle informazioni di ritorno da parte dei portatori d'interesse.

3. Responsabilità

La responsabilità è della Direzione (Dirigente Scolastico)

4. Riferimenti normativi

- UNI EN ISO 9001:2015
 - 7.4 Comunicazione
 - 8.2.1 Comunicazione con il cliente
 - 9.1.2 Soddisfazione del cliente

5. Modalità

L'organizzazione ha predisposto adeguati canali di comunicazione per garantire la maggiore congruenza possibile tra aspettative dei portatori di interesse ed erogazione del servizio formativo, nonché per assicurare un'efficace circolazione interna delle informazioni relative ai processi e al SGQ nel suo complesso.

5.1 Comunicazione interna

Le comunicazioni in merito a questioni di natura tecnico – organizzativa, sono effettuate attraverso:

- contatto diretto quotidiano fra i vari addetti;
- invio di circolari / e-mail;
- contatto telefonico;
- bacheche (informazioni su calendari, orari, modalità di ritiro materiale, informazioni di tipo logistico);
- riunioni periodiche.

Le riunioni possono essere di più tipologie:

1. ristrette fra la Direzione e i Responsabili del coordinamento organizzativo e didattico;
2. Consigli di classe;
3. Consiglio dei docenti;
4. Consigli d'istituto.

Le richieste individuali del personale interno (permessi brevi, ferie, aspettativa per malattia, autorizzazioni, desiderata giorno libero settimanale, ecc) sono gestite attraverso i documenti codificati interni, e vengono poi protocollate informaticamente su di un archivio elettronico.

Comunicazioni riguardanti aspetti tecnico – organizzativi particolarmente critici (come ad es. l'introduzione di nuove attrezzature di processo oppure cambiamenti significativi nei processi di realizzazione dell'erogazione del servizio formativo) sono gestite come sessioni di addestramento, secondo le prescrizioni stabilite nella Procedura specifica PR.03 (Gestione delle Risorse).

 AGENZIA FORMATIVA	PR.04	COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE E SODDISFAZIONE UTENTI
	Revisione 06 del 11/10/2021	Pagina 4 di 5

Le comunicazioni riguardanti l'efficacia e il miglioramento (obiettivi) del SGQ sono affidate alle registrazioni sul Piano di miglioramento raccolte ed esaminate nei verbali di Riesame della Direzione e nei verbali di Verifica Ispettiva interna trasmessi al personale via posta elettronica.

5.2 Comunicazione esterna

Per quanto riguarda la comunicazione esterna circa i caratteri identificativi dell'Agazia, il Coordinatore organizzativo assicura ai potenziali corsisti la messa a disposizione di tutti i dati necessari per prendere una decisione consapevole.

Tale attività si basa sulla scelta delle strategie di comunicazione, che si concretizzano nelle seguente modalità:

- Opuscoli informativi;
- Pagina web dell'Agazia
- Pagine pubblicitarie su giornali e stampa;
- Informazioni presso la portineria dell'Agazia.

Le richieste di informazioni da parte dei portatori d'interesse (Scheda di iscrizione, Ritiro/trasferimento, Rilascio documenti, ecc), in qualsiasi forma esse giungano (via telefono, fax, posta elettronica o posta ordinaria), sono tutte raccolte dalla Segreteria che si attiva nel più breve tempo possibile per rispondere ai quesiti.

È cura del Coordinatore didattico comunicare ai portatori d'interesse che i dati da essi forniti sono oggetto di comunicazione al solo personale interno per l'emissione di documenti di interesse professionale, in conformità ai dettati del D.Lgs.196/03 e s.m.i.. Tali dati possono essere comunicati all'esterno solo dietro approvazione della Direzione e liberatoria da parte dell'interessato e con le dovute cautele previste dalla legge.

Per quanto riguarda i progetti finanziati da Ente Pubbico, per tutta la durata del progetto, viene attivato un processo di comunicazione con l'Ente Pubbico finanziatore, per rispondere alla eventualità di apportare modifiche sostanziali ai requisiti del progetto approvato, con il/i partner, per l'attività di coordinamento e per consentire, ove possibile, il controllo delle attività non svolte direttamente dal Centro Territoriale Permanente.

5.3 Gestione dei reclami

La gestione dei reclami segue due vie differenziate a seconda che si tratti di reclami indirizzati dall'organizzazione verso i propri fornitori/outsourcing oppure di reclami rivolti all'organizzazione dalle parti interessate, dagli stessi fornitori o comunque da soggetti esterni.

I reclami verso i fornitori possono nascere a seguito della rilevazione di non conformità (registrate sul "Registro delle NC") in un prodotto/servizio approvvigionato, e sono gestiti secondo le prescrizioni contenute nella Procedura PR.10 (Gestione delle non conformità), a cui si rimanda.

I reclami verso l'organizzazione sono quelli riguardanti l'erogazione del servizio formativo, registrati sul "**Registro NC - segnalazione lamentele**", e si suddividono nelle seguenti tipologie:

- reclami che a seguito di verifica si dimostrano privi di riscontro;
- reclami che evidenziano una non conformità;
- reclami che evidenziano il possibile insorgere di un problema.

Per i corsi istituzionali, l'utenza rivolge direttamente il reclamo al Responsabile del coordinamento didattico o alla Segreteria, i quali, dopo aver contattato la Direzione, procedono in uno dei seguenti modi:

- per i reclami privi di riscontro, contattano comunque chi ha emesso il reclamo per fornire i necessari chiarimenti;
- per i reclami che evidenziano non conformità effettive, registrano il reclamo sul registro predisposto e lo trattano come una non conformità, secondo le prescrizioni contenute nella PR.10;
- per i reclami che evidenziano il possibile insorgere di un problema aprono direttamente un'azione correttiva, registrando l'evento sul "**Rapporto di Azione Correttiva**", secondo le

 AGENZIA FORMATIVA	PR.04	COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE E SODDISFAZIONE UTENTI
	Revisione 06 del 11/10/2021	Pagina 5 di 5

prescrizioni contenute nella PR.12.

Per i corsi finanziati, nel caso di compresenze con altri soggetti, viene nominato un tutor preposto alla gestione delle lamentele e segnalazioni delle parti interessate, il quale, dopo aver contattato il Soggetto Capofila, procede secondo le modalità sopra esposte.

6. Documenti collegati

- DOC M00 Verbale di Riesame della Direzione
- DOC M01 Piano di miglioramento – degli obiettivi
- DOC A00 Registro delle Non Conformità
- DOC A03 Rapporto di Azione Correttiva
- DOC A02 Verbale di Verifica Ispettiva Interna