

INDICE	1 SCOPO
	2 CAMPO DI APPLICAZIONE
	3 COMUNICAZIONI INTERNE
	4 COMUNICAZIONI ESTERNE
	4.1 Comunicazioni esterne in entrata
	4.2 Comunicazioni esterne in uscita

Preparata da: RSGQ	Data: 23/05/2014
Approvata da: DT	Data:

SIAF FORMAZIONE	Comunicazione	PR 5.2 Rev.: 02
----------------------------	----------------------	----------------------------

1 SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le modalità attraverso le quali la Struttura assicura l'attivazione delle comunicazioni tra il personale interno e tra la struttura e l'esterno.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle seguenti attività:

➤ Comunicazioni interne:

- Comunicazioni tra direzione e responsabili di funzione;
- Comunicazioni tra i responsabili di funzione;
- Comunicazioni tra funzioni coinvolte nel SGQ;

➤ Comunicazioni esterne:

- Comunicazioni tra la struttura e l'esterno (Clienti, fornitori).

3 COMUNICAZIONI INTERNE

Tutto il personale è responsabile della attivazione di adeguati canali comunicativi, quando risulta necessaria la diffusione di informazioni e dati all'interno della Struttura che permetta un corretto svolgimento del processo formativo ed una pronta rimozione di potenziali o effettive cause di non conformità.

Gli strumenti di comunicazione a disposizione ed i relativi responsabili, nonché le modalità applicative sono descritti di seguito:

MEZZO DI COMUNICAZIONE	RESP. ATTIVITA'	MODALITÀ ESECUTIVE
Riunioni organi della Struttura	DT	Partecipa alle riunioni degli organi, secondo le modalità indicate nel regolamento della Struttura.
	Segretario organo	Verbalizza la riunione. Predisponde gli estratti di verbale; invia gli estratti inerenti al SGQ a SG
	SG	Protocolla gli estratti di verbale e li invia come RPA (Responsabile del Procedimento Amministrativo) al Dirigente e per conoscenza al Presidente, RF, AG e/o RSGQ, secondo l'argomento.
	Responsabile di funzione destinatario	Salva il messaggio di notifica del protocollo nell'opportuno Folder / cartella, secondo quanto indicato nella SP 4.2.1.1 <i>“Specifica per la gestione informatica dei documenti e delle registrazioni”</i>
	DT	Comunica le decisioni e le indicazioni di rilievo nel corso delle Riunioni dei Responsabili di Funzione della Struttura
Riunioni Responsabili di funzione della Struttura	Dirigente/Presidente	Convoca le riunioni, predisponendo l'ordine del giorno anche in base alle richieste dei Responsabili di Funzione della Struttura Verbalizza la riunione.

SIAF FORMAZIONE	Comunicazione	PR 5.2 Rev.: 02
----------------------------	----------------------	--------------------

	Segretario organo	Distribuisce a tutti i componenti i verbali approvati e li pubblica sul sito della Struttura.
	Responsabile di Funzione coinvolto in SGQ	Se il verbale contiene punti di interesse del SGQ e del servizio sotto gestione, lo salva nell'apposito inserto e/o Folder / cartella, secondo quanto indicato nella SP 4.2.1.1 <i>“Specifica per la gestione informatica dei documenti e delle registrazioni”</i>
Riunioni Responsabili di Funzione coinvolti in SGQ	Responsabile di Funzione coinvolto in SGQ	<p>Convoca i soggetti coinvolti nelle funzioni interessate, a partecipare a riunioni informative o decisionali, durante le quali si occupa di dare evidenza di rilevazioni di reclami e non conformità, comunicare esigenze, di dare indicazioni e istruzioni relative alla erogazione del servizio.</p> <p>La frequenza di tali riunioni è stabilita sulla base delle informazioni relative alla attività di formazione in aula.</p> <p>Verbalizza le riunioni sul MD 5.2.1 <i>“Verbale di riunione”</i>; il verbale viene approvato seduta stante e inviato via posta elettronica a tutti i partecipanti e alle funzioni implicate nelle azioni da svolgere; archivia il verbale salvandolo come registrazione del SGQ secondo quanto indicato nella SP 4.2.1.1 <i>“Specifica per la gestione informatica dei documenti e delle registrazioni”</i></p>
Gruppi di lavoro	Responsabile di Funzione coinvolto in SGQ	In tutti i casi in cui lo ritiene necessario (analisi e definizione di azioni di miglioramento del servizio, analisi e definizione di azioni correttive, valutazione di variazioni di procedure etc.) propone la creazione di un gruppo di lavoro che studi e indichi soluzioni per il problema in oggetto.
	Gruppo di lavoro	Al termine della attività presenta ai responsabili coinvolti una relazione del lavoro svolto e delle soluzioni proposte; la persona del gruppo preposta registra sul modulo MD 5.2.1 <i>“Verbale di riunione”</i> gli argomenti trattati e le soluzioni proposte, allegandovi eventuali documenti.
	Responsabile di Funzione	<p>Se il gruppo di lavoro è interno a un ufficio, il relativo responsabile esamina la documentazione presentata, concorda le azioni da eseguire, registrandole sullo stesso verbale e approva, apponendo per approvazione il proprio nome sul MD 5.2.1. <i>“Verbale di riunione”</i>.</p> <p>Segnala via posta elettronica la presenza del verbale</p>

SIAF FORMAZIONE	Comunicazione	PR 5.2 Rev.: 02
----------------------------	----------------------	----------------------------

	DT	<p>approvato ai componenti del gruppo e alle funzioni implicate nelle azioni da svolgere.</p> <p>Archivia il verbale salvandolo come registrazione del SGQ secondo quanto indicato nella <i>SP 4.2.1.1 "Specifica per la gestione informatica dei documenti e delle registrazioni"</i></p> <p>Se il gruppo di lavoro è comune a più uffici, esamina la documentazione presentata, concorda le azioni da eseguire, registrandole sullo stesso verbale e approva, apponendo per approvazione il proprio nome sul <i>MD 5.2.1 "Verbale di riunione"</i>.</p> <p>Segnala via posta elettronica la presenza del verbale approvato ai componenti del gruppo e alle funzioni implicate nelle azioni da svolgere.</p> <p>Archivia il verbale salvandolo come registrazione del SGQ secondo quanto indicato nella <i>SP 4.2.1.1 "Specifica per la gestione informatica dei documenti e delle registrazioni"</i></p>
Comunicazioni via posta elettronica fra Responsabili di Funzione coinvolti in SGQ	Responsabile di Funzione coinvolto in SGQ	<p>Tutte le comunicazioni che implicano il funzionamento del servizio sotto gestione del SGQ, variazioni ad esso inerenti, segnalazioni di non conformità ecc. devono avvenire via posta elettronica fra i Responsabili di Funzione. La comunicazione deve contenere l'argomento nel relativo campo del messaggio.</p> <p>Anche il mittente deve mantenere copia della comunicazione via posta elettronica.</p> <p>Sia il mittente che il destinatario archiviano il messaggio secondo quanto indicato nella <i>SP 4.2.1.1 "Specifica per la gestione informatica dei documenti e delle registrazioni"</i></p>
Comunicazioni via posta elettronica fra Funzioni coinvolte in SGQ	Tutti	<p>Le comunicazioni con l'ufficio formazione, inerenti l'attività dell'ufficio stesso avvengono tramite l'apposito indirizzo di funzione. I messaggi in partenza da tale indirizzo devono sempre essere firmati dal mittente con il proprio nome.</p> <p>La comunicazione via posta elettronica deve essere inviata per conoscenza anche al Responsabile di Funzione del destinatario, se questo è coinvolto.</p> <p>Anche il mittente deve mantenere copia della comunicazione via posta elettronica.</p>

SIAF FORMAZIONE	Comunicazione	PR 5.2 Rev.: 02
----------------------------	----------------------	--------------------

		Sia il mittente che il destinatario archiviano il messaggio secondo quanto indicato nella <i>SP 4.2.1.1 “Specifica per la gestione informatica dei documenti e delle registrazioni”</i>
Comunicazioni della Direzione	DT	<p>Comunica, dopo l'approvazione da parte della Giunta, a tutto il personale coinvolto nel SGQ, la Politica e gli obiettivi approvati per l'anno.</p> <p>Informa, dopo la visita dell'Ente Certificatore, tutto il personale coinvolto nel SGQ, dell'esito della visita e dell'andamento e dell'efficacia del SGQ.</p>

4 COMUNICAZIONI ESTERNE

Le comunicazione influenti per la Qualità del servizio e dell'Organizzazione sono di tipo esterno se coinvolgono come mittente o come destinatario l'ambito esterno a SIAF.

I mezzi, i responsabili e le modalità di comunicazione con l'esterno sono definiti negli specchietti indicati di seguito.

4.1 Comunicazioni esterne in entrata

MEZZO DI COMUNICAZIONE	RESP. ATTIVITÀ	MODALITÁ ESECUTIVE
Presenza diretta e Telefono	PT	Si occupa della gestione quotidiana dei contatti con l'esterno con persone che si presentano direttamente o che telefonano, seguendo le indicazioni e informazioni presenti nella Specifica <i>SP 5.2.1 “Gestione comunicazioni portineria”</i> .
Presenza diretta e Telefono	UT	Si occupa della gestione quotidiana dei contatti con l'esterno con persone che, tramite PT, si presentano direttamente o che telefonano, fornendo tutte le informazioni richieste.
Fax	SG	Al ricevimento di un fax provvede a consegnarne copia all'ufficio / uffici destinatari interessati; in caso di corrispondenza ufficiale (corrispondenza relativa all'offerta o contratto con il committente, offerte di fornitori ecc.) protocolla il documento con il protocollo informatico e lo invia a DT o al responsabile di funzione opportuno.
	Tutti	Archivia copia cartacea nell'opportuno inserto, secondo quanto specificato in PR 4.2.1 “Gestione dei documenti e delle registrazioni della qualità” o, in caso di comunicazione protocollata, salva il messaggio di notifica del protocollo nell'opportuno Folder / cartella, secondo quanto indicato nella <i>SP 4.2.1.1 “Specifica per la gestione informatica dei documenti e delle registrazioni”</i> .

SIAF FORMAZIONE	Comunicazione	PR 5.2 Rev.: 02
----------------------------	----------------------	----------------------------

Posta elettronica	Tutti	Ogni funzione coinvolta nel SGQ utilizza il proprio indirizzo di posta elettronica personale.
	FO / UT	L'ufficio formazione utilizza per le comunicazioni esterne un indirizzo di funzione di posta elettronica.
	UT	Si occupa della gestione della casella di posta, raccogliendo i messaggi e fornendo le indicazioni richieste.
	RF	Revisiona le caselle di posta elettronica di funzione.

4.2 Comunicazioni esterne in uscita

Le comunicazioni esterne riguardano sia l'informativa che la gestione del servizio.

Informativa:

TIPO DI COMUNICAZIONE	RESP. ATTIVITÀ	MODALITÀ ESECUTIVE
WEB	UT	Si occupa di inserire sul sito WEB della Struttura tutte le informazioni relative al servizio.
Depliant	UT	Predisponde depliant informativi per la distribuzione in punti strategici. Distribuisce i depliant in punti strategici in relazione all'argomento e al tipo di utenza ivi presente.
Pubblicità a pagamento	RF	Esamina il mezzo di pubblicità più efficace, ne propone al DT l'attuazione e, se approvata, provvede all'attuazione e alla distribuzione.

Gestione del servizio:

TIPO DI COMUNICAZIONE	RESP. ATTIVITÀ	MODALITÀ ESECUTIVE
Informale	Tutti	Il telefono viene utilizzato come strumento di comunicazione per l'ordinaria amministrazione o di comunicazione veloce che prelude ad una comunicazione ufficiale.
Formalizzata	UT / FO / RF	In caso di scambio di informazioni rilevanti, che comportano un impatto sull'erogazione del servizio, procedono ad una comunicazione ufficiale (via posta elettronica o FAX).
	Dirigente/Presidente	In caso di atto ufficiale da inviare via posta ordinaria protocollata, previa verifica dei contenuti, firma, invia a SG per il protocollo e la spedizione.