



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

PROCEDURA GESTIONALE

PG 07

GESTIONE COMUNICAZIONE

Rev. 00 del 29.11.2017

PROCEDURA GESTIONALE PG 07 GESTIONE COMUNICAZIONE

Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ		
Approvazione	DIR		
Emissione	RQ		

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	Rev. 00 del 29.11.2017
	GESTIONE COMUNICAZIONE	

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1. Scopo.....	3
2. Generalità	3
3. Applicabilità	3
4. Termini e definizioni	3
5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate	3
6. Responsabilità e aggiornamento	4
7. Comunicazione interna.....	5
7.1 Comunicazione istituzionale degli Organi sociali e tra Organi sociali.....	5
7.2 Comunicazioni inerenti il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità	5
7.3 Comunicazioni al personale	6
7.4 Comunicazioni della Direzione / Direzione Servizi / Responsabili di funzione/Coordinatori/RAQ	6
7.5 Comunicazioni all'interno del servizio	7
7.6 Riunioni pianificate	7
8. Comunicazione esterna	10
8.1 Le comunicazioni ufficiali.....	10
8.2 Le comunicazioni relative all'erogazione del servizio alla persona	11
8.3 La comunicazione di carattere editoriale e la promozione esterna	12
8.3.1. Giornale.....	12
8.3.2 Sito Web.....	12
8.3.3 Pagine Social	13
9. Documentazione.....	14
10. Controllo del processo e gestione del rischio	14

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa assicura la comunicazione interna ed esterna.

2. Generalità

La procedura stabilisce le modalità attraverso cui la Cooperativa definisce:

- Cosa vuole comunicare;
- Quando comunicare;
- Con chi comunicare;
- Come comunicare;
- Chi comunica

La procedura stabilisce quindi tali elementi in ordine alla comunicazione interna ed esterna, fatto salvo rinviare alle singole procedure, per quanto pertinente ai processi da queste regolati e alle loro interazioni. Nella presente procedura è delineata l'architettura e le modalità di funzionamento della comunicazione in generale, mentre nelle singole procedure sono quindi indicate specifiche modalità di comunicazioni inerenti e appropriate per il funzionamento del processo specifico.

3. Applicabilità

La presente procedura si applica a tutte le attività di comunicazione, interna ed esterna, della Cooperativa.

4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015
 Manuale Qualità, Sez. 7
 Politica per la Qualità

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 07
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

Organigramma della Cooperativa

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

Mansionari

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

PG 03 Pianificazione sistema qualità

PG 04 Gestione del rischio

PG 05 Gestione risorse umane

PG 06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse di supporto

PG 08 Gestione delle informazioni documentati

PG 09 Progettazione e sviluppo

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 12 Fatturazione

PG 13 Bilancio

PG 14 Fornitori

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

PE Procedure di Erogazione del servizio

IL 001/PG07

Mod. 001/PG 07 Piano comunicazione esterna

6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità.

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nella seguente matrice.

Responsabilità	CdA	Presidente	Direzione	Redazione	Responsabili di processo e	Operatori
----------------	-----	------------	-----------	-----------	----------------------------	-----------

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

Attività					Coordinatori dei servizi	
Comunicazione esterna	●	●		○	○	
Comunicazione interna		●	●		○	
Comunicazione interna ed esterna relativa agli specifici processi			●		●	○

● Responsabilità ○ Collaborazione

7. Comunicazione interna

La comunicazione interna si articola in:

7.1 Comunicazione istituzionale degli Organi sociali e tra Organi sociali.

Lo Statuto della Cooperativa stabilisce le tipologie di comunicazioni sociali che sono rilevanti e che devono seguire il dettato statutario, i termini temporali entro cui svolgere tali comunicazioni, chi sono i destinatari e chi gli emittenti di tali comunicazioni formali e le modalità di trasmissione della comunicazione. A titolo esemplificativo si tratta di comunicazioni inerenti le convocazioni assembleari e degli altri organi, le verbalizzazioni, le nomine, la trasmissione di documentazione ufficiale (ad es. bilanci, relazioni ecc.), le comunicazioni inerenti l'ammissione e l'esclusione del socio.

Il libro soci è aggiornato e conservato su indicazione del Presidente, dall'impiegato di segreteria e amministrazione. Le comunicazioni sociali sono conservate a cura del Segretario del CdA e dell'Assemblea.

7.2 Comunicazioni inerenti il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità

Si tratta di comunicazioni inerenti informazioni documentate di tipo prescrittivo o di registrazione relative al sistema in generale e ai singoli processi. Per tali comunicazione, si rinvia alla procedura gestionale PG 08 Gestione delle informazioni documentate.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

7.3 Comunicazioni al personale

Tali comunicazioni si riferiscono alla trasmissione della documentazione inerente il rapporto di lavoro (contratti, buste paga, comunicazioni del datore di lavoro, convocazioni, provvedimenti disciplinari, attività formative, attestazioni e certificazioni ecc.).

Laddove non è richiesta una specifica formalizzazione della comunicazione, anche in applicazione delle norme vigenti in materia di lavoro ovvero del CCNL applicato, le comunicazioni avvengono a cura del datore di lavoro, per il tramite del Responsabile amministrazione del personale e/o del Responsabile della formazione e/o del Referente amministrazione del personale e formazione, per il tramite di posta elettronica all'indirizzo indicato dal dipendente e conservato in un apposito elenco. In mancanza di indirizzo email le comunicazioni sono consegnate al lavoratore in forma cartacea presso la sede dove svolge il servizio ovvero presso l'ufficio amministrativo.

Negli altri casi dove è richiesta una forma scritta vengono trasmessi tramite lettera indirizzata personalmente al lavoratore e recapitata presso l'ufficio amministrativo ovvero presso il servizio dove presta la propria attività, salvo che non sia necessario l'invio presso l'indirizzo di residenza indicato al momento della sottoscrizione del contratto.

La conservazione di tale documentazione avviene all'interno della cartella personale aperta al momento dell'assunzione del lavoratore a cura del Responsabile amministrazione del personale e del Responsabile della Formazione.

7.4 Comunicazioni della Direzione / Direzione Servizi / Responsabili di funzione/Coordinatori/RAQ

La comunicazione inerente l'ordinario funzionamento delle attività avvengono per il tramite di:

- a) comunicazioni telefoniche e email a recapiti e indirizzi registrati nell'apposito elenco degli indirizzi della Cooperativa. Viene redatto a tal fine, tenuto aggiornato e distribuito a cura del personale dell'Ufficio di Direzione, una rubrica contenente indirizzi, recapiti telefonici e fax, indirizzi email dei diversi responsabili di funzione e delle strutture e dei servizi;

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

b) comunicazioni scritte (circolari, volantini, documenti informativi ecc.) nel 'cassetto' delle comunicazioni per i servizi presso l'Ufficio di Direzione. Presso tale cassetto i diversi responsabili e i coordinatori possono ricevere comunicazioni scritte su iniziative e relative alla gestione del proprio processo, ovvero lasciare anche ad altri responsabili proprie comunicazioni o documentazione da consegnare.

Tali comunicazioni hanno per lo più carattere informativo o sono relative al funzionamento ordinario delle attività, consentono lo scambio tra i servizi e la comunicazione rapida delle informazioni e della documentazione.

Ciascun responsabile, funzione dell'Ufficio di Direzione e Coordinatore, ha in uso un PC/notebook dove archiviare localmente documenti, l'uso di un indirizzo email della Cooperativa da utilizzare per inviare e ricevere comunicazioni. Assegnazioni di tali strumenti e credenziali di accesso sono conservate presso l'Ufficio di Direzione a cura del Referente Infrastrutture.

7.5 Comunicazioni all'interno del servizio

All'interno di ciascun servizio le comunicazioni avvengono principalmente:

- a) per via orale, attraverso uno scambio continuo e istantaneo nel corso di svolgimento delle attività;
- b) attraverso le informazioni documentate conservate nel servizio e inerenti le pianificazioni, il funzionamento e i monitoraggi del processo. Per tali comunicazioni si rinvia alla specifica procedura PG 08 Gestione informazioni documentate e alle specifiche PE – Procedure di erogazione del servizio
- c) mediante il registro delle consegne tra operatori
- d) mediante idonea verbalizzazione delle riunioni di équipe

Le comunicazioni interne ai singoli servizi, per quanto pertinente, sono specificamente regolate all'interno delle singole procedure di erogazione del servizio.

7.6 Riunioni pianificate

All'intero della Cooperativa, al fine di assicurare una comunicazione adeguata dei diversi nodi interni (Direzione, Direzione servizi, Ufficio di Direzione, Coordinatori e referenti d'area, CdA ecc.)

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

sono pianificate, svolte, monitorate e riesaminate le riunioni. Oltre alle comunicazioni dirette precedentemente viste, le riunioni costituiscono una modalità efficace per garantire una comunicazione interna adeguata.

Le riunioni sono verbalizzate e i verbali sono conservati all'interno del cartolare presso l'Ufficio di Direzione a cura dei singoli referenti indicati nel piano delle riunioni.

Annualmente viene stabilito un piano delle riunioni e in sede di riesame della Direzione viene svolta una valutazione dell'andamento delle riunioni stesse, quale elemento in ingresso del riesame.

Tipo di riunione	Referenti Aree - Coordinatori
Partecipanti	Referenti Area, Coordinatori dei Servizi
Cadenza	In base alla programmazione interna all'Area
Conduttore	Referente Area
Contenuti	Operatività Servizio Questioni organizzative interne all'area
Documentazione	Convocazione e O.d.G. da trasmettere via email ai partecipanti e alla Direzione Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti, comunicato e depositato in Direzione

Tipo di riunione	Equipe servizi
Partecipanti	Coordinatore Operatori
Cadenza	Come previsto dalle procedure e dai progetti dei singoli servizi.
Conduttore	Coordinatore
Contenuti	Operatività

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

	<p>Servizio</p> <p>Utenti</p> <p>Rapporti con il territorio</p> <p>Rapporti con l'Ente</p>
Documentazione	<p>Convocazione con o..d.g. e presenze dell'équipe richieste, da comunicare anche alla Direzione servizi.</p> <p>Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti e depositato in Struttura/Servizio.</p>

Tipo di riunione	Coordinatori e Consiglio di Amministrazione
Partecipanti	Direttore, Direttore Servizi Coordinatori dei Servizi Consiglio di Amministrazione
Cadenza	Quadrimestrale
Conduttore	Presidente
Contenuti	Verifica andamento servizi e proposte di miglioramento Rapporti servizi cooperativa
Documentazione	Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti e depositato in Direzione

Tipo di riunione	Staff Ufficio
Partecipanti	Direttore, Direttore Servizi, Responsabile Amministrativo, Responsabile progettazione, Collaboratore amministrazione del personale, Responsabile Formazione, Responsabile qualità, altri addetti ufficio
Cadenza	Trimestrale
Convocazione e verbalizzazione	Referente ufficio
Conduttore	Direttore
Contenuti	Funzionamento ufficio

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

	Comunicazioni
Documentazione	Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti e depositato in Ufficio.

Tipo di riunione	Direzione - Servizi/Strutture
Partecipanti	Direttore (sulla base degli argomenti all'o.d.g.) Direttore servizi Coordinatori dei servizi/strutture Addetti dei servizi/strutture
Cadenza	Una volta l'anno
Conduttore	Direttore Direttore servizi
Contenuti	Comunicazioni del CdA Andamento del servizio/struttura Ascolto istanze del servizio/struttura
Documentazione	Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti e depositato in Direzione

8. Comunicazione esterna

8.1 Le comunicazioni ufficiali

Le comunicazioni ufficiali inerenti la Cooperativa sono affidate al Presidente che, in base a quanto disposto dallo Statuto, ha la rappresentanza legale e il potere di firma. Sulla base di specifiche esigenze di comunicazione esterna connesse ai singoli processi, le procedure gestionali e di erogazione dei servizi determinano livelli specifici di comunicazione esterna.

Le comunicazioni ufficiali vengono formalizzate mediante:

- Comunicazione raccomandata
- PEC

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 07
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

- Fax

Il Presidente ha la firma digitale che la appone ai documenti laddove richiesto dagli Enti preposti per specifiche comunicazioni sociali o inerenti la gestione di pratiche formali.

Specifiche deleghe nello svolgimento di comunicazioni formali possono essere date, nell'ambito dei singoli processi, ai responsabili di funzione o ai coordinatori dei servizi, sulla base di quanto indicato nelle relative procedure gestionali o di erogazione del servizio.

Inoltre, specifiche comunicazioni formali agli Enti preposti possono essere svolte, sulla base di normative cogenti, su portali e piattaforme ufficiali, per le quali la Cooperativa e i singoli Responsabili di processo autorizzati conservano le credenziali di accesso sulla base della normativa vigente in materia di privacy.

Specifiche determinazioni in relazione alla comunicazione verso la Pubblica Amministrazione sono disposte nella procedura gestionale PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione.

8.2 Le comunicazioni relative all'erogazione del servizio alla persona

A cura della Direzione, in collaborazione con i Coordinatori dei Servizi, viene elaborata, emessa, pubblicizzata e periodicamente aggiornata una "Carta dei Servizi" per le strutture e i servizi per i quali è richiesta in base alla normativa di accreditamento sociale. Nella carta del servizio la cooperativa:

- descrive le attività socio-assistenziali, educative e di socializzazione dei servizi che eroga tese a favorire il recupero e il mantenimento dello stato di salute psico-fisica e del benessere personale degli utenti dei servizi;
- definisce la tipologia e le modalità di informazione necessarie a garantire un controllo costante dei processi;
- garantisce una informazione trasparente sulle tipologie, caratteristiche, modalità di utilizzo dei servizi;
- fornisce tutte le informazioni necessarie sulla metodologia di lavoro e sugli eventuali costi a carico dell'utenza.
- Indica le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, inclusa la possibilità di presentare suggerimenti e reclami

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 07
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

Tale documento costituisce uno strumento importante di trasparenza e di informazione interna e, soprattutto, verso l'esterno. La Carta viene diffusa all'interno a cura dei Coordinatori dei Servizi, all'esterno dalla Direzione con una distribuzione a tutti gli utenti, agli Enti ed alla Comunità allargata. La carta del servizio, ove presente, è esposta nella bacheca presso la sede di erogazione del servizio.

8.3 La comunicazione di carattere editoriale e la promozione esterna

La responsabilità di indirizzo editoriale per la comunicazione esterna è del CdA. La Direzione responsabile è in capo al Presidente. È inoltre individuata dal CdA una redazione con il compito di organizzare e disporre la comunicazione esterna attraverso gli organi e i canali di comunicazione:

8.3.1. Giornale

La Cooperativa edita un giornale di informazione aziendale "SMODEM" tramite il quale sono diffuse informazioni relative ai servizi, alle attività svolte, agli eventi e che tende a consolidare e diffondere la cultura della cooperativa e a facilitare la conoscenza reciproca e lo scambio fra i diversi servizi.

Copie del giornale sono adeguatamente conservate.

8.3.2 Sito Web

La Cooperativa ha predisposto un sito web www.coopcrea.it all'interno del quale sono disponibili:

- informazioni sulla cooperativa
- documenti inerenti le certificazioni e la politica per la qualità
- elenco dei servizi, con indicazioni logistiche e delle caratteristiche (utenza, attività e servizi erogati, funzionamento)
- notizie dei servizi
- copia di SMODEM
- altri materiali e collegamenti
- notizie su eventi
- recapiti della Cooperativa

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

Le credenziali amministratore per la pubblicazione dei contenuti del sito web sono affidate a specifici incaricati individuati dalla Direzione

Gli aggiornamenti tecnici e gli interventi correttivi a seguito di aggiornamento del CMS, le modifiche alle pagine e alle funzionalità del sito sono affidati a specifici incaricati individuati dalla Direzione

8.3.3 Pagine Social

La Cooperativa ha predisposto per le strutture e i servizi pagine Facebook dove vengono postati contenuti inerenti gli specifici servizi erogati, aggiornamenti sulla vita e le attività svolte dai servizi ecc.

Le credenziali amministratore per la pubblicazione dei contenuti delle pagine social sono affidate a specifici incaricati individuati dalla Direzione

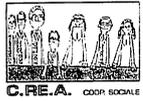
Gli aggiornamenti tecnici e gli interventi correttivi, le modifiche alle pagine social sono affidati a specifici incaricati individuati dalla Direzione

Inoltre, per specifiche esigenze di promozione di iniziative o eventi, ovvero in generale di comunicazione esterna anche di tipo istituzionale pubblica, la Cooperativa individua un addetto stampa nell'ambito di uno specifico incarico sotto la diretta responsabilità del Presidente.

Per la promozione di iniziative ed eventi vengono inoltre elaborati e diffusi materiali informativi quali manifesti, volantini, flyer, brochure ecc. in collaborazione con i Coordinatori dei servizi a cui tali comunicazioni si riferiscono.

Per le attività di comunicazione esterna è stata elaborata ed è applicata una Istruzione di Lavoro che determina le modalità operative di elaborazione dei diversi contenuti di comunicazione (IL 001/PG07)

L'attività di comunicazione dev'essere adeguatamente pianificata e verificata. A tale scopo viene redatto annualmente un piano della comunicazione esterna secondo il modello Mod. 001/PG 07 Piano comunicazione esterna

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 07
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE COMUNICAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

9. Documentazione

La documentazione relativa alla comunicazione è conservata a cura dei singoli responsabili di processo e, per quanto pertinente, all'interno dell'Ufficio di Direzione.

10. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Valutazione rischi e opportunità e riesame degli stessi
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.