

Comunicazione interna ed esterna

«Piano per la formazione del personale ATA»

Assistenti Amministrativi

Lezione del 2017

Formatrice: Dott.ssa Angela Maglione

Argomenti trattati

- Comunicazione : definizioni, assiomi, osservazioni;
- Comunicazione scritta: modi, forme, strumenti;
- Comunicazione interna/esterna: circolare, e-mail;
- Quadro normativo e obblighi istituzionali;
- Strumenti innovativi a servizio della comunicazione Istituzionale;
 - **PEO e PEC** (dal 1/09/2006 almeno una casella PEC);
 - **Siti Internet**, trasparenza e open data;
 - **Conservazione digitale**;
 - **Firma elettronica /digitale**;
 - **Fatturazione elettronica**.
- Codice di comportamento dei dipendenti MIUR (in privato, in servizio e con il pubblico);
- Contestualizzazioni;



Comunicazione In generale

Formatrice: dott.ssa Angela Maglione mail : angelamaglione0@gmail.com

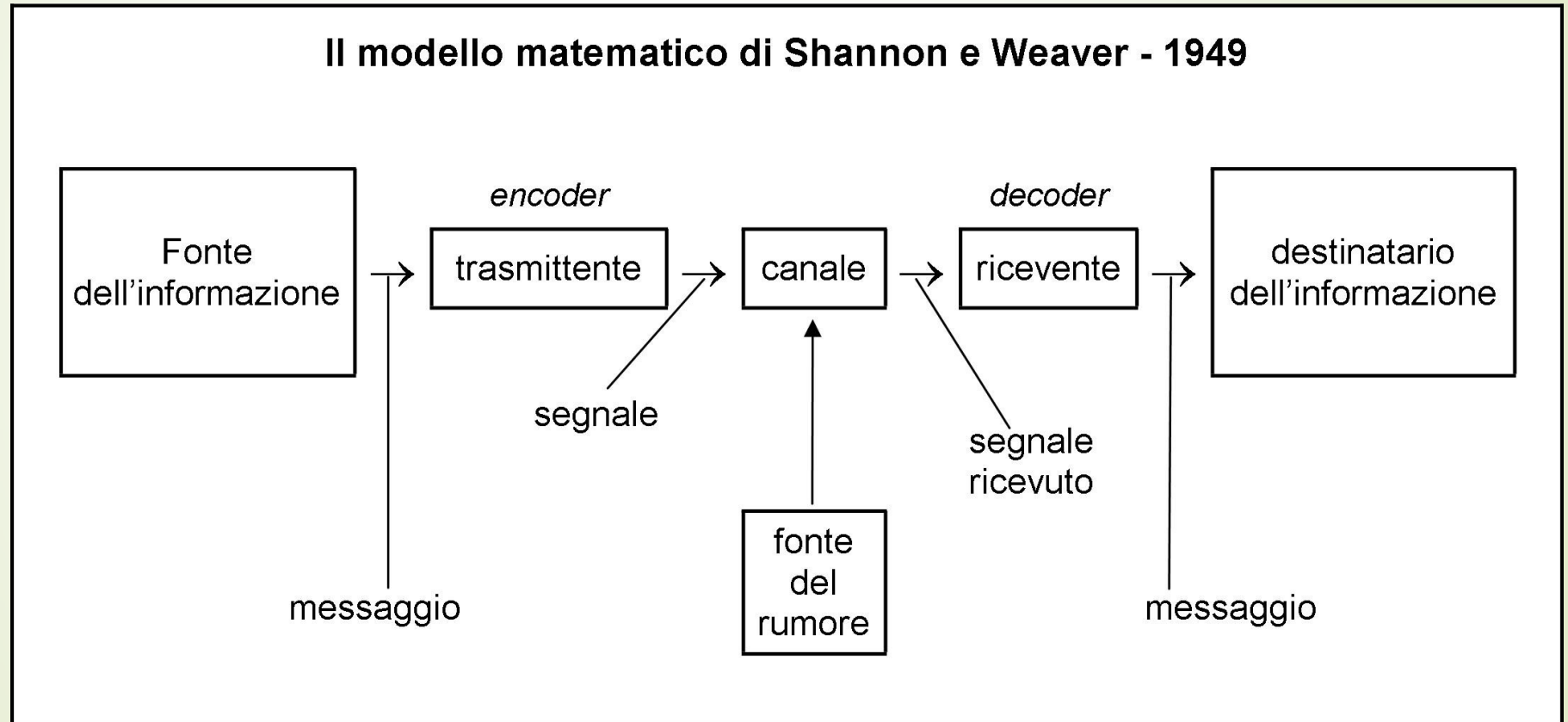


Comunicare

- ▶ **Comunicare:** Mettere in comune. Raggiungere l'altro per coinvolgerlo in qualche modo;
- ▶ **Comunicazione:** trasmissione di un messaggio da un emittente a un ricevente.

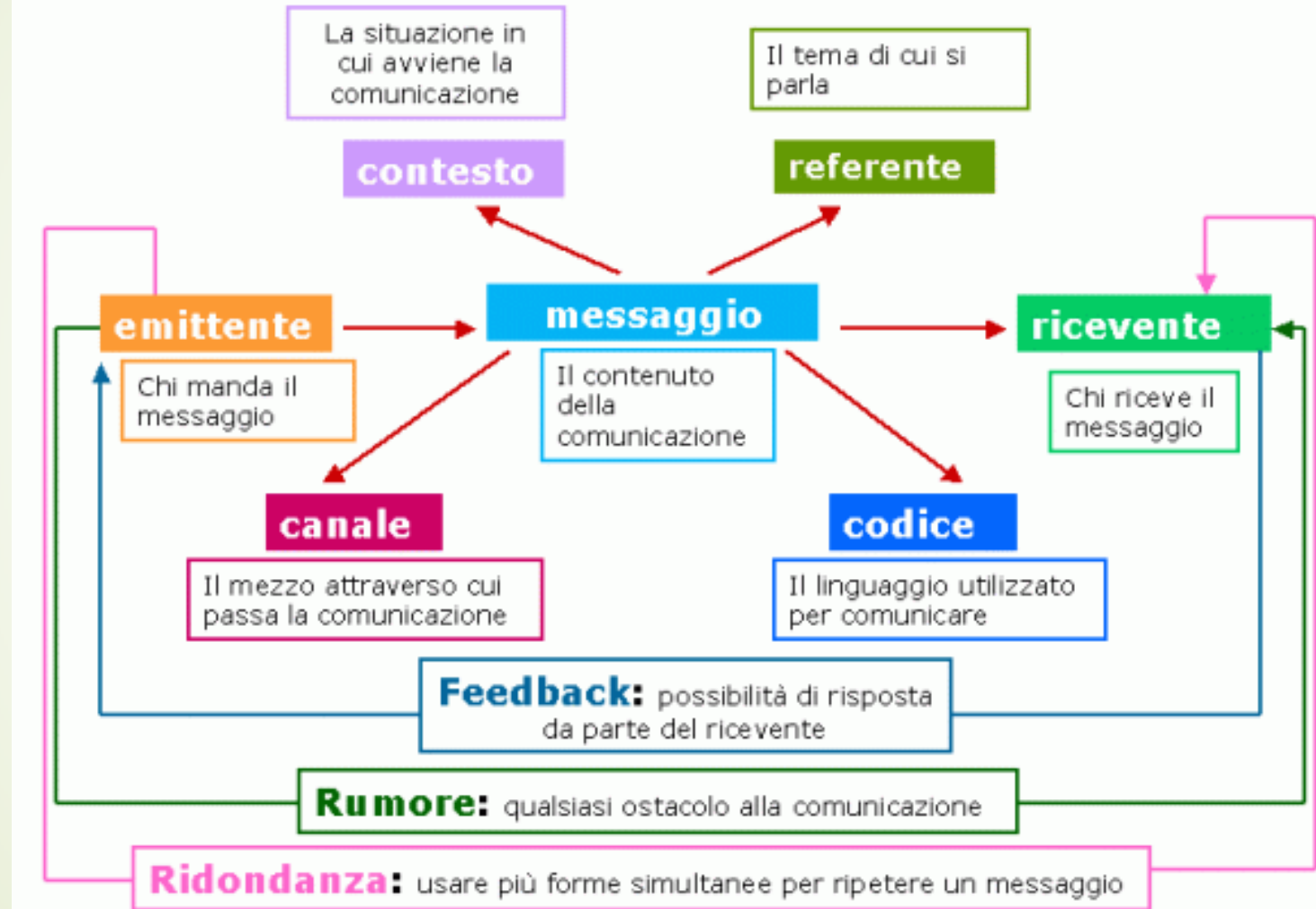
Cosa intendiamo per comunicazione - studi

- ▀ trasferimento di informazioni da un emittente a un ricevente per mezzo di messaggi.
(Shanon e Weaver 1949)



Cosa intendiamo per comunicazione 1967

Il sistema della comunicazione



Principi fondamentali della comunicazione

- Assiomi di Paul Watzlawick (anni 60)

Non si può
non
comunicare

Ogni relazione ha
un aspetto di
contenuto
e uno di
forma. Come lo
esprimo

PRINCIPI FONDAMENTALI

La
comunicazione è
verbale e non
verbale

Il significato
della
comunicazione è
dato dalla
punteggiatura

Assioma

- **Non si può non comunicare** : ogni nostro gesto o azione comunica qualcosa. Tutto avrà un effetto sul nostro interlocutore.



Comunicazione - modi

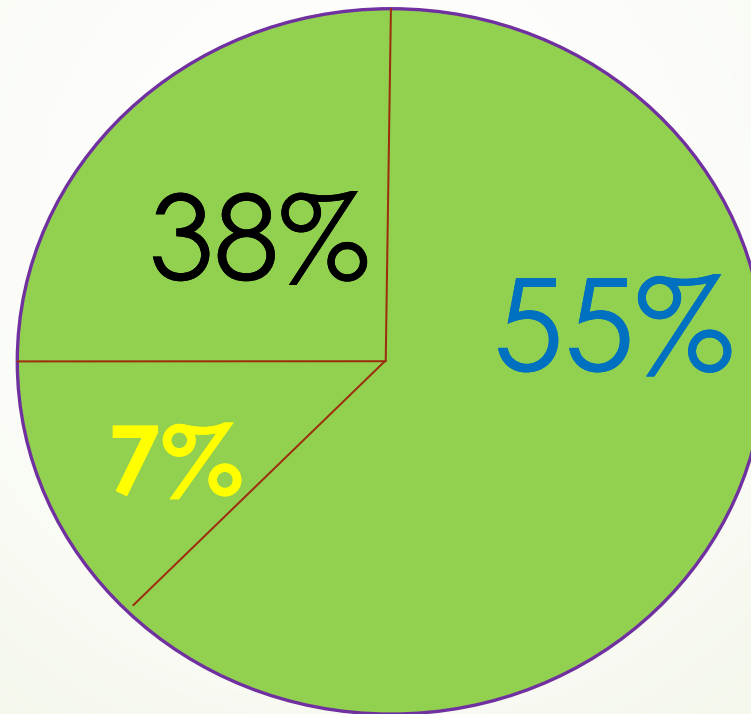
- Tono della voce, ritmo, cadenza (paraverbale); sguardo (non verbale), postura, gestualità, mimica facciale, distanza prossemica, abbigliamento.



Comunicazione – come?

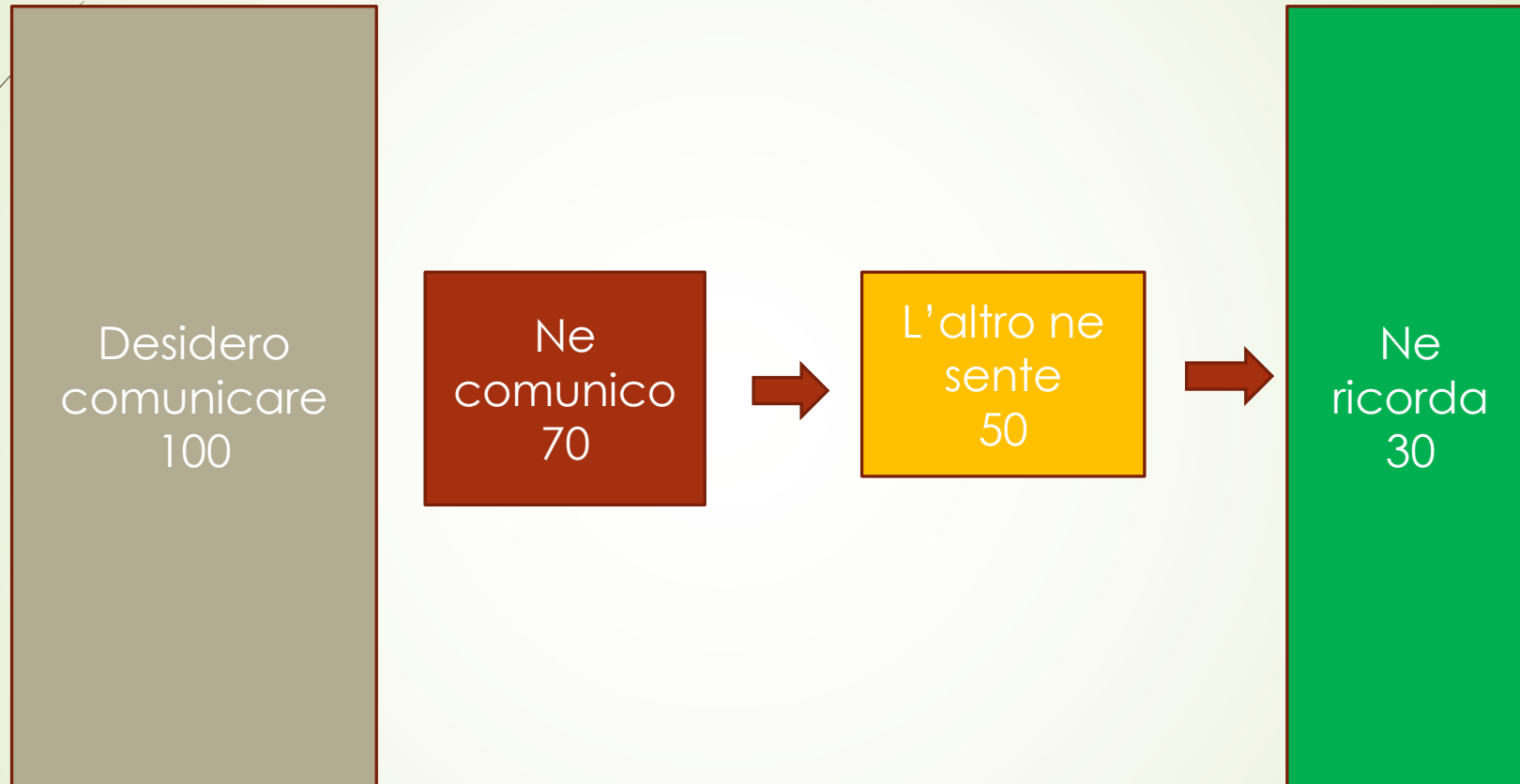
Para-verbale

Non-verbale



Verbale

Comunicazione - quanto?



Comunicazione interpersonale uno a uno

Il risultato della nostra comunicazione

- **Con chi** stiamo comunicando? Comunicare con l'altro è mettersi nei panni dell'altro. Es, un genitore fuori orario chiede di essere servito ugualmente
- Prima Assecondare, Ascoltare e comprendere le motivazioni del comportamento del collega/genitore/docente etc; (Cambiare la propria posizione percettiva);
- Obiettivo: Raggiungere un punto di mediazione di incontro che porti al dialogo.



Cosa posso fare ?

- Sono io il responsabile della mia comunicazione e dei risultati ottenuti;
- Mi apro e riconosco le interazioni positive degli interlocutori;
- Osservo ed ascolto l'altro;
- Cerco la mediazione;
- Controllo il feedback della comunicazione



Quale risultato voglio ottenere?

- Il nostro interlocutore cosa ha ottenuto dalla nostra comunicazione?
- Se il risultato delle nostre relazioni non corrisponde ai risultati attesi è bene cercare il linguaggio corretto per comunicare; il genitore allo sportello alza la voce? Si rasserena? Sorride e ringrazia?
- I nostri messaggi condizionano i nostri interlocutori sempre;





Comunicazione assertiva

- ▶ **Competenza relazionale che permette di riconoscere le proprie emozioni e i propri bisogni e di comunicarli agli altri nel rispetto reciproco.**
 - ▶ **Esempio come accolgo il genitore che chiede un certificato fuori orario?**
 - ▶ **Cosa provo io?**
 - ▶ **Cosa comunico all'utente?**



Quale
emozione?



Esempi comunicazione assertiva

Adottare frasi tipo:

«Dal mio punto di vista credo che...»;

« Capisco il tuo punto di vista e lo rispetto ma, penso che...»;

«Se ho capito bene...»;

«Se guardo le cose alla luce delle mie informazioni attuali...»;

comprendere il punto di vista degli interlocutori

“Ho notato questo o quel comportamento..., come devo interpretarlo?”

«Cosa intendi per....»

Attendere in SILENZIO la risposta;

Rimandare la conversazione ad un momento di maggiore calma;



Comunicazione **scritta** – quali step?

- ▶ Individuare il proprio interlocutore, ogni messaggio va calibrato in considerazione dell'interlocutore; (genitori, docenti, alunni, fornitori, ...)
- ▶ In quale contesto si svolge l'atto comunicativo? Possiamo dare per scontate alcune conoscenze ? ;
- ▶ Quale grado di formalità richiede la comunicazione?
- ▶ Individuare qual è l'informazione principale che intendiamo trasmettere al fine di permettere al ricevente di cogliere gli elementi fondamentali;
- ▶ Documentazione sulle fonti;
- ▶ Pianificazione;
- ▶ Stesura di una bozza;
- ▶ revisione:;
- ▶ Editing;
- ▶ **Pubblicazione/trasmissione**

Comunicazione scritta – elementi chiave

- Elementi essenziali, comunicazione scritta:

CHI

DOVE

CHE COSA

QUANDO

PERCHE'



Comunicazione scritta - check list

- ▶ Le frasi devono essere brevi e lineari;
- ▶ Correttezza grammaticale;
- ▶ Correttezza informativa (separare l'utile dall'inutile);
- ▶ Considerare lo spazio a disposizione;
- ▶ Ogni frase deve contenere una sola informazione;
- ▶ E' preferibile usare la forma attiva del verbo e non la forma passiva o impersonale;
- ▶ Specificare sempre il soggetto.
- ▶ Errori ortografici: Usare il correttore ortografico
- ▶ Autovalutazione e Autocorrezione prima di pubblicare/trasmettere

Elementi utili alla buona comunicazione scritta

- Chiarezza (evitare tecnicismi se non necessari, spieghiamo i termini tecnici inseriti nella comunicazione)
- Brevità;
- Pertinenza;
- Efficacia (soddisfare il bisogno concreto del lettore).



Comunicazione scritta: es. **circolare esterna**

Circolare(avviso al pubblico)

- ▶ Deve essere ben visibile al pubblico (sito web, bacheca interna)
- ▶ L'informazione principale deve essere posta all'inizio e se il testo è lungo va ripresa alla fine (evidenziare con colori, grassetto).
- ▶ Frasi e paragrafi brevi;
- ▶ Soggetto+verbo+complemento;
- ▶ L'oggetto ha un'importanza fondamentale
 - ▶ Contiene l'informazione principale
 - ▶ Aiuta il destinatario a comprendere se il testo è di suo interesse o meno.

Comunicazione scritta: es. **e-mail**

- Mittente: evitare sigle;
- Oggetto: chiaro max 70 battute;
- Testo: brevità e chiarezza (equilibrio);
- Firma: evitare che sia troppo ridondante;
- Evitare allegati pesanti.





Cambiamento, complessità e comunicazione

- 1994 Legge quadro sulla tutela della montagna, razionalizzazione della rete scolastica (Istituti Comprensivi);
- Art. 19 L.111/2011 li rende obbligatori;
- La gestione degli istituti rende difficoltosa la comunicazione;
- Aumentato il carico di lavoro per il dirigente e per le segreterie;
- Con l'avvio dell'Autonomia scolastica i forti elementi di innovazione hanno inciso significativamente sul funzionamento delle scuole, delle segreterie.

Autonomia scolastica e rapporti interni ed esterni. L. 59/1997 (Bassanini) e D.P.R. 275/1999

- ▶ L'autonomia scolastica (didattica, organizzativa, amministrativa) ha introdotto profondi cambiamenti su modi e tempi di lavoro e comunicazione interna ed esterna alla scuola;
- ▶ Priorità da rispettare;

Di quali strumenti può disporre la Scuola per rispondere alle esigenze di apertura all'utente, al cittadino?

La
scuola

P.T.O.F.
L.107/2015

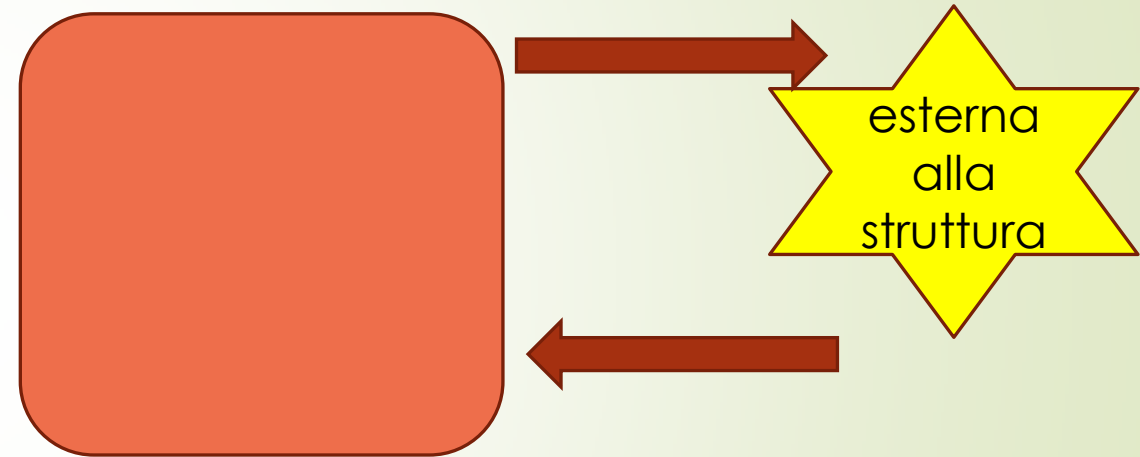
Trasparenza
verso l'utenza



D.P.R. 80/2013 - Sistema Nazionale di Valutazione s.n.v. Invalsi.

- Art. 6 comma d, 1, DPR 28/3/2013 n.80 rendicontazione sociale delle istituzioni scolastiche;
- **Pubblicazione e rendicontazione dei risultati raggiunti**, attraverso indicatori e dati comparabili, sia in una dimensione di trasparenza sia in una dimensione di condivisione e promozione al miglioramento del servizio con la comunità di appartenenza.
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna con le famiglie i portatori di interesse e i soggetti che agiscono sul territorio.

Comunicazione: interna e esterna



Comunicazione
stabilita con
l'ambiente esterno



Comunicazione esterna

- Scopi:
- Far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente;
- Facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione;
- Conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
- Favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;
- Accelerare la modernizzazione di apparati e servizi;
- Svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making


Gli strumenti a disposizione delle scuole

► Ascolto, Condivisione, Informazione.

ASCOLTO

INFORMAZIONE

CONDIVISIONE



Comunicazione scritta; manuali
Comunicazione parlata (lezioni)
Comunicazione visiva (foto)
Comunicazione tecnologica: mail
Comunicazione con eventi

La scuola in ascolto degli stakeholder

- ▶ **Ascolto** quotidiano di coloro che vivono la scuola (docenti, personale ATA, famiglie, genitori, fornitori...);
 - ▶ Scopo: adottare strumenti necessari a sostenere l'innovazione e i cambiamenti in atto per l'offerta di un servizio sempre migliore ed adeguato alle necessità contingenti;
 - ▶ Mezzi: creazione di reti tra i vari soggetti al fine di garantire la partecipazione alle decisioni e scelte istituzionali;



La comunicazione istituzionale-cenni storici

- ▶ Legge 241/90: nuove regole di trasparenza amministrativa, diritto di accesso dei cittadini alle informazioni e ai procedimenti amministrativi estesa a tutti gli enti pubblici. Scopo: efficienza, trasparenza e semplicità nell'attività amministrativa. Obbligatoria con L.150/2000.
- ▶ Direttiva del 24/1/1994 Carta dei Servizi Pubblici (inclusa nel PTOF)
- ▶ Leggi Bassanini (L-59/1997; L.127/1997; L.50/1999 Riforma e semplificazione amministrativa;
 - ▶ Semplificazione delle leggi, norme e procedure amministrative;
 - ▶ Semplificazione del linguaggio
 - ▶ Sviluppo dell'informatizzazione



L. 150/2000, art. 11, 12 e 13 La comunicazione pubblica

- Nella scuola a differenza di quanto avviene in altri settori della pubblica amministrazione il settore della comunicazione interna ed esterna non è affidato a persone con adeguate competenze. Tra gli organici della scuola non esiste questa figura. Non ci sono URP. Nonostante ciò per il personale della scuola i rapporti, i contatti e le relazioni con il pubblico assorbono notevoli energie. (istituiti con D.lgs 29/1993)



Comunicazione esterna,
interna e verifica della
qualità dei servizi.

L. 150/2000 comunicazione pubblica cosa significa?

- ▶ Illustrare le norme e le disposizioni per favorirne l'applicazione;
- ▶ Illustrare le attività delle Istituzioni;
- ▶ Favorire l'accesso ai servizi;
- ▶ Approfondire temi di interesse sociale e/o pubblico;
- ▶ Semplificare e modernizzare procedimenti amministrativi;
- ▶ Promuovere l'immagine delle amministrazioni.



L.150/2000 Livelli

- ▶ Attività di informazione della PA = Ufficio Stampa (propri giornalisti che informano i mezzi di comunicazione di massa)
- ▶ Attività di comunicazione: URP;
- ▶ Comunicazione interna (attuazione del diritto di accesso, illustrare attività e servizi, favorire processi di semplificazione delle procedure, promuovere l'immagine delle amministrazioni;



Comunicazione Interna

- ▶ Processo complesso di comunicazione, utilizzata per la diffusione di informazioni, comunicati, dati, compiti all'interno di un'organizzazione, destinato a dipendenti e collaboratori dell'Istituto scolastico.
- ▶ Ogni scuola adotta il proprio stile di comunicazione organizzativa.



Organizzazione a confronto

Tipo di organizzazione PASSATO

Organizzazione rigida e formalizzata;
Controllo gerarchico e coordinamento centralizzato;
Ruoli lavorativi prescritti da norme di settore;
Burocrazia: organizzazione con rigide regole procedurali.

Tipo di organizzazione PRESENTE

A rete
Gruppi di lavoro, team, squadra, on line.
Documenti dinamici e partecipati.
Servizi erogati su misura di chi ne deve usufruire, cittadini come clienti che godono di diritti



Comunicazione organizzativa interna - funzioni

- Far emergere le situazioni di malessere e malfunzionamento organizzativo;
- Incentivare il coinvolgimento personale;
- Supportare i cambiamenti strategici (qualità, riorganizzazione, gestione progetti);
- **Facilitare e migliorare le relazioni interpersonali;**
- Ottimizzare i flussi comunicativi legati ai processi di lavoro;
- Garantire i flussi informativi interni;
- Creare un clima di lavoro positivo;
- Favorire il senso di appartenenza;
- Promuovere una buona immagine;

Stimolare il cambiamento

- **Superare le resistenze verso le novità** garantendo la sperimentazione sul fronte della didattica e dell'organizzazione del personale docente e A.T.A
- Atto di indirizzo adottato con decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, definisce le priorità per il triennio 16/19 tali da garantire la crescita del capitale umano e professionale della scuola.



Dalla cultura dell'adempimento alla cultura del servizio

- **Adozione della cultura del servizio.** Tutto il personale della scuola, deve fare propria la consapevolezza che insieme si costituisce la comunità di lavoro pubblica i cui fini istituzionali , sono l'erogazione del servizio a soggetti terzi.





Comunicazione tra docenti e uffici

- ▶ Obiettivo: trasmettere tempestivamente e in sicurezza le comunicazioni interne.
 - ▶ Individuare le criticità nella trasmissione delle comunicazioni (tempi, modalità)
 - ▶ Individuare un punto di raccordo tra la componente docente e la componente ATA;
 - ▶ Cercare le adeguate modalità di trasmissione di un documento con l'aiuto di ITC.

Il piano di comunicazione a scuola

► Elementi necessari per un clima interno positivo:

- relazioni tra le persone improntate sulla **fiducia**;
- **tensioni e i conflitti gestiti** e non ignorati o alimentati;
- Garantire l'**accoglienza** dei nuovi arrivati;
- **regole** da rispettare chiare ed eque;
- Attuare forme di **delega partecipata**.

FIDUCIA



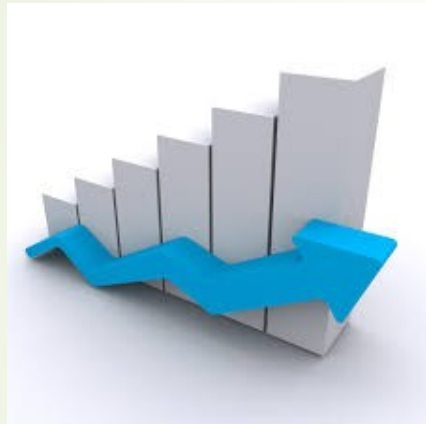
collaborazione

Gestione dei
conflitti

Accoglienza ultimi
arrivati

Poche formalità

Accrescere l'efficienza, ridurre i costi, migliorare la qualità dei servizi resi all'utenza



Costo: valore monetario di beni e servizi impiegati al fine di ottenere un servizio.





Quadro Normativo

La normativa vigente - informazioni

Legge n. 241/1990	Uso della telematica nell'attività amministrativa
d.i. N. 44/2001	Regolamento di contabilità – Programma annuale su sito web
07/02/2002	Direttiva Frattini: attività di comunicazione delle P.A.
d.lgs. 82/2005; D.lgs.159/2006	CAD (codice Amministrazione Digitale)
d.lgs. 150/2009	Legge Brunetta: accessibilità totale
d.Lgs 235/2010	Nuovo CAD
D.L. 83/2012 – L. 134/2012	Decreto Semplificazioni (istituisce l'AgID)
D.I. 95/2012 – L. 135/2012	Decreto Sviluppo
D.L. 179/2012 – L.221/2012	Spending Review
L. 228/2012	Legge di stabilità

La normativa vigente - informazioni

d.Lgs 33/2013	Obblighi pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni nelle PA
DPCM 3/12/2013	Protocollo informatico (IndicePA) Conservazione a lungo termine
D.L. 90/2014 – L. 114/2014	Semplificazione e trasparenza amministrativa
DPCM 24/10/2014	Gestione SPID
DPCM 13/11/2014	Regole tecniche sul Documento informatico
D.M. 525/2014	Codice di comportamento dei dipendenti del MIUR
L. 124/2015	Legge Madia (Riforma PA)
D.lgs. 97/2016	FOIA (Decreto sulla trasparenza)
D.Lgs. 179/2016	Modifica nuovo CAD (3,0)



CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) legge-quadro

- Regole per la digitalizzazione delle PA
- Nuove soluzioni tecnologiche ed innovative per la modernizzazione nella PA;
- Promozione di semplificazione e trasparenza degli atti amministrativi nella PA;
- Ogni procedimento, nella PA, devono essere gestiti mediante le tecnologie dell'informazione e della comunicazione ITC.
- Obbligatoria la posta elettronica certificata;

CAD COMUNICAZIONE INTERNA TRA PA

Le amministrazioni costituiscono una RETE INTEGRATA (cooperano tra di loro) con i seguenti principi e finalità:

RIORGANIZZAZIONE
GESTIONALE E DEI SERVIZI
ART. 12

GESTIONE INFORMATICA
DEI PROCEDIMENTI
ART. 41

TRASMISSIONE
INFORMATICA DEI
DOCUMENTI ART. 45

BASI DI DATI DI INTERESSE
NAZIONALE (ART.60)

DISPONIBILITÀ DEI DATI
(ARTT. 50-58)

CAD comunicazione con l'esterno

➤ Garantire:

Il diritto all'uso delle tecnologie art.3

Il diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali art.4


Il diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale (pago in rete) art.5

Il diritto a ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail art.7

Il diritto all'alfabetizzazione informatica art.8

Il diritto alla partecipazione (e-democracy) art. 9

Il diritto a trovare online i moduli e i formulari validi art. 57



Comunicazione istituzionale e nuove tecnologie

I.C.T. Information and communication technology

- **Gestione di documenti informatici** (da protocollo informatico dpr 20/10/1998 n. 428 a DPR 28/10/2000 n. 445 Sistema di gestione dei flussi documentali e degli archivi) – ridurre gli errori, semplificare la tracciabilità in tempo reale dei documenti, eliminare il cartaceo, risparmio di tempo e denaro) velocizzare l'accesso ai documenti. Accesso ai documenti vincolato alla sola presenza di internet, quindi da ogni luogo;
- **PEO e PEC** (dal 1/09/2006 almeno una casella PEC);
- **Siti Internet**, trasparenza e open data;
- **Conservazione digitale;**
- **Firma elettronica /digitale;**
- **Fatturazione elettronica.**

Comunicazione istituzionale e nuove tecnologie

- **Gestione dei documenti informatici:** C.A.D. art.1, comma 1,lett. P)
 - Gestire correttamente significa adottare metodologie finalizzate a garantire
 - L'attribuibilità, paternità (firma digitale)
 - L'integrazione (firma digitale/elettronica qualificata)
 - L'autenticità
 - La sicurezza
 - Il corretto trattamento;
 - L'adeguata archiviazione e conservazione nel tempo dei dati digitali

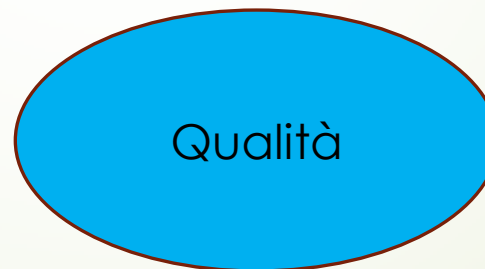
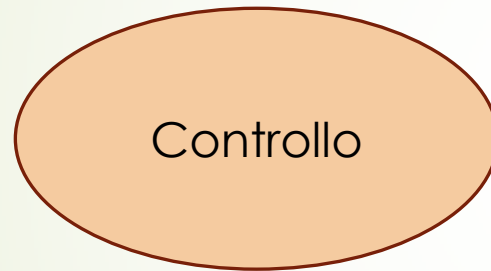
efficienza

trasparenza

semplificazione

Sistema di Gestione documentale

- Garantisce il controllo generale e sistematico della documentazione amministrativa e al contempo attribuisce ai documenti amministrativi informatici caratteristiche di qualità e sicurezza.





Documento digitale, informatico, elettronico.

- ▶ **Documento digitale:** testi immagini, dati strutturati, disegni , programmi, filmati formati tramite una grandezza fisica che assume valori binari, ottenuti attraverso un processo di elaborazione elettronica.
- ▶ **Documento informatico:** rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (C.A.D., art.1, comma1, lett.p)
- ▶ **Documento elettronico:** qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica



Comunicazione : strumenti informatici a disposizione degli Istituti Scolastici –PEC e PEO

- **PEC a PEC** = raccomandata A/R – opponibili a terzi in caso di contenzioso.
- Si trova all'interno di un dominio certificato;
- Certezza di accettazione;
- Certezza di consegna (ricevuta di consegna), notificazione per mezzo posta; data e ora di consegna;
- Certezza dell'integrità e confidenzialità del messaggio
- Certa Identità del mittente,
- Valore legale dell'allegato (firma digitale allegato)

Comunicazione : Siti Internet

► Siti Internet

Accessibilità (L. 7/8/2015 n. 124) Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale.

Usabilità (principi e tecniche di usabilità e test di usabilità) Direttiva n.8, 26/11/09;

Trasparenza : Dal diritto di accesso (L. n. 241/1990) **al** diritto di accesso civico art. 5 D.lgs. 33/2013. Obblighi di pubblicazione.; Semplificazione degli obblighi di pubblicazione e introduzione del diritto di accesso civico generalizzato (FOIA) – **d.lgs 97/2016 modifica al d.lgs. N.33 del 14/03/2013**

FREEDOM OF INFORMATION ACT

Comunicazione: pubblicità, trasparenza, diffusione di informazioni e accesso civico.

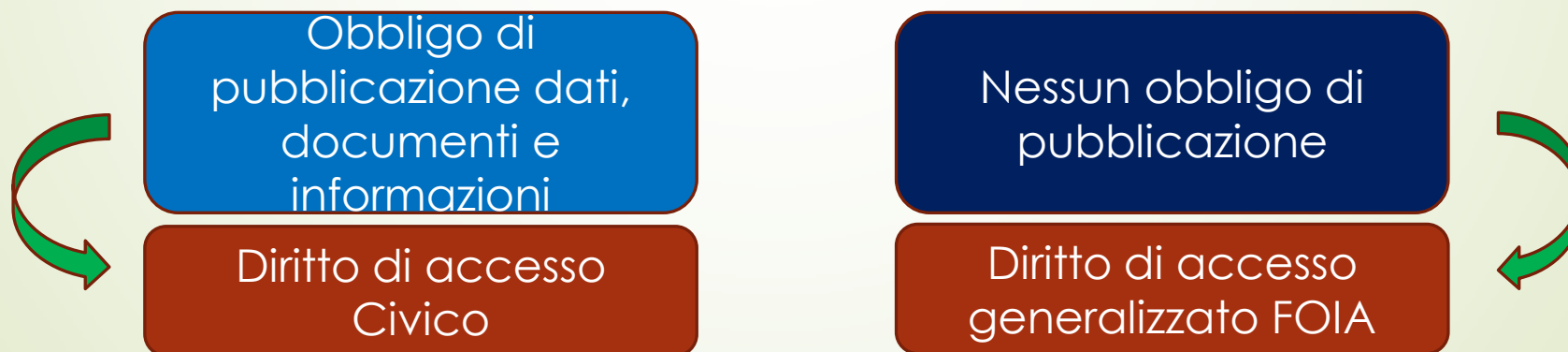
- D.lgs. n.33 del 14/3/2013 modificato dal D.lgs 97/2016 (Decreto Madia)

<http://www.pr.camcom.it/amministrazione-trasparente/altra-documentazione/d.lgs-33-2013-aggiornato-con-d.lgs-97-2016>

Art. 5 D.lgs 33/2013 Diritto di accesso Civico


Richiesta gratuita, non motivata;

In caso di mancata ottemperanza, ricorso al titolare del potere sostitutivo di cui all'art.2, c.9bis,L. n. 241/90



Comunicazione trasparente e accesso agli atti

	Accesso agli atti	Accesso civico semplice	Accesso generalizzato FOIA
Normativa	L. 241/1990	D.lgs. 33/2013	D.lgs. 97/2016
Chi può richiedere l'accesso?	I soli soggetti qualificati	Chiunque	Chiunque
A Cosa si può accedere?	A documenti prodotti nell'ambito di un procedimento	Solo a informazioni, dati con obbligo di pubblicazione	A qualunque dato, documento, salvo art.5bis
			Rilascio gratuito dei dati, rimborso per i supporti materiali, i dati non vanno elaborati, non vanno accettate richieste esplorative



Comunicazione – open data (formato aperto)

- ▶ Open Data (accessibilità dei dati) dimensione tecnologica del processo di trasparenza. Riutilizzo dei dati pubblici in un'ottica di controllo diffuso.
- ▶ Liberamente riutilizzabili, con l'obbligo di citarne la fonte e rispettarne l'integrità.

<http://www.agid.gov.it/notizie/2017/08/03/open-data-online-linee-guida-valorizzazione-del-patrimonio-informativo-pubblico>

- ▶ Estrazione dei dati (formati)
- ▶ Completezza;
- ▶ Aggiornamento;
- ▶ Condizioni di riutilizzo (licenze)

Comunicazione: tipi di firma e valore probatorio

- ▶ CAD art.1, c.1, lettere q), q-bis), r), s) e art.21, c.2
- ▶ 1.Firma elettronica: insieme di dati in forma elettronica, allegati o connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici; Debole/leggera soggetto a alterazioni e contraffazioni del suo contenuto.
- ▶ 2,Firma elettronica avanzata semplice FEA uso illegittimo del dispositivo?
Firma Grafometrica su tablet.
- ▶ 3,Firma elettronica avanzata qualificata o digitale: (certificato qualificato + chiavi crittografiche una pubblica e una privata correlate tra loro per la verifica di provenienza e integrità. FIRMA SIDI DSGA e DS – One Time Password OTP TOKEN Banca.

Efficacia
probatoria
art. 2702 c.c.

Autore
identificabile

Integrità

immodificabilità

Comunicazione: digitalizzazione

- ▶ Fattura elettronica : art. 21, c.1, DPR 633/72
- ▶ Caratteristiche
 - ▶ Il contenuto è rappresentato in un file XML (extensible Markup Language);
 - ▶ Autenticità dell'origine e integrità del contenuto sono garantite dalla firma elettronica qualificata di chi emette la fattura;
 - ▶ La trasmissione è vincolata alla presenza del codice identificativo univoco dell'ufficio destinatario della fattura riportato nell'Indice delle pubbliche amministrazioni

XML

Firma
elettronica

Codice IPA

Comunicazione istituzionale

Front office
Rapporto
con il
pubblico

A.T.A.

Immagine
dell'Istituto
scolastico



Tipi di comunicazione organizzativa



Funzionale



formativa



informativa



Comportamento

Formatrice: dott.ssa Angela Maglione mail : angelamaglione0@gmail.com



Significato del termine

- **1.** In generale, modo di comportarsi di una persona, soprattutto in determinate situazioni, nei rapporti con l'ambiente e con le persone con cui è a contatto –(Treccani).

Codice di comportamento del MIUR

- **D.M. 525 del 30/06/2014**
- Art.10 comportamento nei rapporti privati, riservatezza e rapporti con i mezzi di informazione;
- Art. 11 comportamento in servizio;
- Art. 12 rapporti con il pubblico;

Privato

Con il pubblico

In servizio

Art.10 D.M. 525 30/06/2014

- ▶ **Comportamenti nei rapporti privati, riservatezza e rapporti con i mezzi di informazione.**
- ▶ Nei rapporti privati, il dipendente **non sfrutta**, né menziona la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità che non gli spettino e non assume nessun altro comportamento che possa nuocere all'immagine dell'amministrazione;
- ▶ I dipendenti **rispettano il segreto d'ufficio** e mantengono riservate le notizie e le informazioni apprese nell'ambito dell'attività svolta;
- ▶
- ▶ Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e politici, il dipendente **si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'amministrazione.**



Non sfruttare
La posizione

Segreto d'ufficio

No dichiarazioni offensive



Art. 11, D.M. 525/2014

- http://www.istruzione.it/allegati/2014/Codice_di_comportamento_DEF.pdf

Art.11 D.M. 525 30/06/2014

Elevato
impegno

Ampia
disponibilità

Segnalazione
pericoli o danni

Configurazioni
informatiche

Posta
elettronica

Funzionalità e
decoro uff.

Riduzione
sprechi

Oggetti
personali

Max
collaborazione

Nelle relazioni con i colleghi , i collaboratori e i rispettivi responsabili evita atteggiamenti e comportamenti che possano turbare il necessario clima di serenità e concordia

Assunzione di
responsabilità

Rispetto orario

rilevazione
presenza

aggiornamento

Art.12 D.M. 525 30/06/2014

➤ Rapporti con il pubblico

Riconoscimento con
badge o cartellino

Spirito di servizio

correttezza

cortesìa

disponibilità

completezza

Rispetto dell'ordine
cronologico

Rilascia copie
(competenza)

Segreto d'ufficio

Le responsabilità del dipendente pubblico

- **PENALE** : conduce all'irrogazione di una sanzione predefinita prevista dal codice in relazione alla lesione di particolari interessi tassativamente individuati;(abuso d'ufficio art. 323 c.p.; concussione prendere indebitamente denaro; corruzione; peculato appropriarsi di un bene della PA
- **CIVILE**: obbliga al risarcimento del danno ingiusto subito dal danneggiato secondo i principi del codice civile;
- **DISCIPLINARE**: consiste nella reazione del datore di lavoro nei confronti del lavoratore per infrazioni previste dal CCNL;
- **AMMINISTRATIVA-CONTABILE**: sanziona l'imperizia e la negligenza che determinano il danno erariale.



Quadro normativo nazionale in cui si inseriscono i codici di comportamento

- L. 6 novembre 2012, n. 190 (cd. Legge anticorruzione) : art. 1, commi 44, 45, 48;
- Nuovo art. 54 del D.lgs. N. 165/2001;
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 Regolamento recante Codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- **D.M. 30 giugno 2014, n. 525 (Codice di comportamento del MIUR);**
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33;

Link utili e argomenti per Approfondimenti

- Comunicazione scritta, gli atti amministrativi
<http://www.ittig.cnr.it/Ricerca/Testi/GuidaAttiAmministrativi.pdf>
- Valutazione http://www.istruzione.it/valutazione/allegati/DPR_%2028_03_13.pdf;
- D.P.R. n.62 16/04/2013 Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici
<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/06/04/13G00104/sg>
- Codice disciplinare personale ATA – CCNL comparto scuola 29/11/2007;
- Artt. 67-69, D.lgs. 150/2009 Sanzioni disciplinari e responsabilità dei dipendenti pubblici
- Decreto MIUR 525 del 30/06/2014
- D.lgs. 25 maggio 2016 n. 97 <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2016-05-25;97!vig=>
- Obblighi di pubblicazione sul proprio sito
Web:<http://www.anticorruzione.it/portal/rest/jcr/repository/collaboration/Digital%20Assets/anacdocs/Attivita/Atti/determinazioni/2016/1310/Del.1310.2016.All.pdf>



Continua **Link utili**

- ▶ Siti Internet PA LINK: <http://www.agid.gov.it/notizie/2017/01/12/linee-guida-design-i-siti-web-pa-online-il-nuovo-sito-del-mise>
- ▶ Conservazione Digitale http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/la_conservazione_dei_documenti_informatici_rev_def_.pdf
- ▶ Fattura elettronica PA <http://www.fatturapa.gov.it/export/fatturazione/it/a-1.htm>



Grazie per l'attenzione