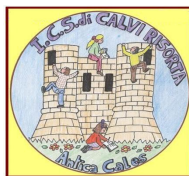




Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829
PEC: CEIC82200X@istruzione.it
www.icscales.gov.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 1 di 7
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

***Procedura di Sistema
Gestione della comunicazione interna ed esterna***

GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSO
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONE
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. ALLEGATI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Rosalba De Biasio	Assunta Adriana Roviello	Angela Orabona
DATA	12/02/15	18/02/15	
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it www.icscales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 2 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p>Procedura di Sistema Gestione della comunicazione interna ed esterna</p>		

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è di descrivere le responsabilità e le modalità operative previste nell'Istituto Comprensivo Statale di Calvi Risorta per la gestione della comunicazione interna ed esterna, in modo tale da:

- assicurare la corretta, sistematica e tempestiva circolazione delle informazioni, sia quelle rivolte ai portatori di interesse interni (personale docente e non docente, studenti, famiglie) che esterni (partner di progetto, partner di rete, fornitori, istituzioni, territorio);
- assicurare la reperibilità e la facilità di accesso per tutti i portatori di interesse delle informazioni e delle comunicazioni provenienti dall'esterno;
- far entrare la comunicazione come componente strategica di ogni processo attivato nell'Istituto;
- assicurare, attraverso una comunicazione efficace e sistematica, la diffusione e la disseminazione sul territorio del progetto educativo in cui si concretizzano la mission e la vision della scuola;
- aprire canali di ascolto rivolti al territorio, facendo della comunicazione un fattore di miglioramento.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i processi di comunicazione che interessano l'Istituto nello svolgimento delle sue attività comprese nel campo della progettazione, erogazione e controllo del servizio formativo. Le comunicazioni di carattere amministrativo-finanziario con i fornitori e quelle riguardanti la gestione del personale della scuola sono regolate dalla normativa in vigore. Le comunicazioni e le registrazioni riguardanti il SGQ sono oggetto delle specifiche procedure:

- Procedura di sistema: Gestione della documentazione
- Procedura di sistema: Gestione delle registrazioni

3. RESPONSABILITA'

Le responsabilità relative alla progettazione, erogazione e controllo dei processi comunicativi dell'istituto sono:

<p>DIRIGENTE SCOLASTICO</p>	<p>E' responsabile della comunicazione interna ed esterna dell'Istituto Gestisce e coordina la comunicazione con le istituzioni nazionali e locali Gestisce la comunicazione con le Reti e con il territorio Convoca e coordina il gruppo di lavoro per la stesura del 'Piano per la</p>
---------------------------------	--

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it www.icscales.gov.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 3 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p>Procedura di Sistema Gestione della comunicazione interna ed esterna</p>		

	<p>Comunicazione' Relaziona al Consiglio d'Istituto sugli esiti e sui risultati del 'Piano'</p>
<p>COMMISSIONE QUALITA' ED AUTOVALUTAZIONE E D'ISTITUTO</p>	<p>Stende il 'Piano per la Comunicazione' come sezione del POF d'Istituto Monitora il 'Piano' e sulla base degli esiti propone azioni di miglioramento</p>
<p>F.S.I./RESPONSABILI DI PROGETTO</p>	<p>Cura la gestione dei processi di comunicazione relativi all'area di intervento secondo le indicazioni del 'Piano'</p>
<p>SEGRETERIA</p>	<p>Archivia i materiali e ne assicura l'accessibilità e la conservazione.</p>

Le responsabilità specifiche relative alla gestione delle comunicazioni sono riportate nella "Matrice delle Responsabilità" allegato al 'Piano per la Comunicazione' d'Istituto

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

L'Istituto Comprensivo Statale di Calvi Risorta individua come interlocutori:

- Portatori di interesse interni: studenti, famiglie, personale;
- Portatori di interesse istituzionali: MIUR, Ufficio Scolastico Regionale, Enti locali;
- Portatori di interesse partner: altre scuole, aziende, agenzie formative, associazioni del Terzo settore, Università.

Sulla base della tipologia specifica degli interlocutori coinvolti e dello scopo della comunicazione viene elaborato all'inizio dell'anno scolastico un 'Piano per la Comunicazione' che prende in esame i diversi settori progettando le specifiche modalità di:

- **Comunicazione interna:** la comunicazione interna comprende tutte le comunicazioni rivolte a/provenienti da personale, studenti, genitori, sia quelle di origine interna che quelle che, provenienti dall'esterno, devono essere diffuse a tutte le componenti dell'Istituto;
- **Comunicazione esterna:** la comunicazione esterna comprende le comunicazioni rivolte a soggetti istituzionali, al territorio e ai partner di progetto.

All'interno di queste due aree vengono inoltre distinte:

-le comunicazioni di carattere prettamente informativo necessarie per l'erogazione del servizio (p.e. calendario scolastico, impegni del personale, comunicazioni scuola-famiglia);

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it www.icscales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 4 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p>Procedura di Sistema Gestione della comunicazione interna ed esterna</p>		

-le comunicazioni specificamente funzionali all'aspetto di progettazione, erogazione e controllo del servizio formativo, comprendenti quelle con i partner di progetto e le informazioni di ritorno provenienti da tutte le parti interessate (indagini sulla soddisfazione, reclami, proposte, relazioni e verifiche).

Il 'Piano per la Comunicazione' progetta le modalità di comunicazione a partire da:

- le necessità comunicative dell'Istituto in relazione alle specificità del POF;
- la tipologia ed il numero dei soggetti coinvolti e dei partner di progetto per l'anno scolastico in corso;
- le esperienze pregresse, sia in termini di punti di forza che di punti di miglioramento.

Della stesura del Piano è incaricato, sotto la supervisione del DS, il gruppo di lavoro per la stesura del POF, di cui il Piano costituisce una specifica sezione.

Il 'Piano per la Comunicazione' prevede che, per ogni tipologia di comunicazione e per ogni destinatario, siano indicati:

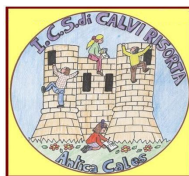
- strumento e supporto
- tempistica
- modalità/responsabilità di stesura
- modalità/responsabilità di trasmissione
- modalità/responsabilità di accesso
- modalità/responsabilità di controllo
- modalità/responsabilità di archiviazione

Gli strumenti comunicativi utilizzati dall'ICS DI CALVI RISORTA, pur differenziandosi a seconda delle tipologie e delle modalità adottate, consistono essenzialmente in quelli contenuti nella TABELLA A:

STRUMENTO / MEZZO	CARATTERISTICHE (stesura e trasmissione)	MODALITÀ SPECIFICHE (accesso, controllo ed archiviazione)	IMPIEGO PER TIPOLOGIA DELLE COMUNICAZIONI
ALBO D'ISTITUTO	È uno spazio (bacheca) nel quale vengono affissi tutti gli atti ufficiali	Viene gestito e aggiornato da un incaricato dell'ufficio di	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interne ▪ Utenza



Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829
PEC: CEIC82200X@istruzione.it
www.icscales.gov.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 5 di 7
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

Procedura di Sistema
Gestione della comunicazione interna ed esterna

	della scuola, che abbisognino, per legge, di una pubblicazione.	Segreteria. Ogni comunicazione necessita di protocollo e timbro della scuola.	<ul style="list-style-type: none"> Verso esterno
CIRCOLARI	comunicazioni generali, con protocollo, alle quali i destinatari devono fare riferimento.	Eventuale annotazione sul Registro di Classe, se indirizzate alle classi.	<ul style="list-style-type: none"> Interne Utenza Verso esterno
COMUNICAZIONI NON NUMERATE	Indirizzata direttamente, con protocollo (p.e. comunicazioni sulle assenze).	Quelle indirizzate a genitori o studenti sono incluse nel fascicolo personale degli alunni.	<ul style="list-style-type: none"> Interne Utenza
REGISTRO DI CLASSE	Strumento per la registrazione delle attività svolte dalla classe, dove vengono annotate anche: <ul style="list-style-type: none"> la consegna di circolari la comunicazione indirizzata alla classe (p.e. uscite anticipate o entrate posticipate) la comunicazione di entrata / uscita di singoli studenti. 	Viene compilato dal docente in servizio nell'ora in cui la comunicazione viene data. Il Coordinatore di Classe ogni settimana controlla e verifica il Registro di classe.	<ul style="list-style-type: none"> Interne Utenza
LIBRETTO DEGLI STUDENTI (solo scuola primaria e secondaria di I grado)	Strumento di comunicazione scuola-famiglia, nel quale sono annotate tutte le informazioni personali dell'allievo (assenze, entrate, uscite e relative giustificazioni, voti e altre comunicazioni con la famiglia).	Viene compilato dai docenti e dal DS (o suo incaricato) per le comunicazioni alla famiglia; dai genitori per le comunicazioni alla scuola.	<ul style="list-style-type: none"> Utenza
BACHECA DEGLI AVVISI ALLE FAMIGLIE	Strumento di comunicazione scuola-famiglia, nel quale sono annotate tutte le comunicazioni di carattere generale destinate alle famiglie degli alunni.	Viene compilato dai docenti per le comunicazioni alla famiglia.	<ul style="list-style-type: none"> Utenza
BACHECA DI PLESSO	È uno spazio comunicativo nel quale vengono affissi tutti gli atti ufficiali della scuola, provenienti dall'albo dell'istituto, trasmessi a mezzo fax	Viene gestito e aggiornato dal collaboratore scolastico di plesso di turno incaricato dell'ufficio di Segreteria.	<ul style="list-style-type: none"> Interne Utenza

COMUNICAZIONI PERSONALI	Effettuate dal DS (o chi per esso) per comunicare direttamente con personale (p.e. ordini di servizio) o utenza su gestione reclami, eventi non rientranti nel POF, ...	Se necessaria, la convocazione avviene tramite segreteria o direttamente – eventuale registrazione e protocollo, secondo valutazione del DS.	<ul style="list-style-type: none"> Interne Utenza
SITO INTERNET	http://www.icscales.gov.it sito nel quale sono contenute tutte le informazioni dell'istituto per comunicare in particolare con l'utenza e con l'esterno.	Il sito viene quotidianamente aggiornato. E' possibile inviare e-mail al DS ed al web-master.	<ul style="list-style-type: none"> Interne Utenza Verso esterno Dall'esterno
PUBBLICAZIONI DELL'ICS DI CALVI RISORTA	Comunicazioni (talvolta periodiche) nelle quali sono descritte caratteristiche (p.e. POF) ed esperienze dell'ICS di CALVI RISORTA	Redatte da una commissione e approvate dal Collegio Docenti, dietro specifico progetto.	<ul style="list-style-type: none"> Utenza Verso esterno

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it www.icscales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 6 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p>Procedura di Sistema Gestione della comunicazione interna ed esterna</p>		

DECRETI	Disposizioni emesse dalla presidenza per istituire organismi della scuola o nominare personale su specifici incarichi.	Sono indirizzati direttamente agli interessati, con protocollo ed inclusi nel loro fascicolo personale.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interne ▪ Utenza ▪ Verso esterno
ORDINI D'ACQUISTO	Comunicazioni dirette con i fornitori nelle quali vengono esplicitate le caratteristiche dei beni / servizi da acquistare.	Compilate dall'Ufficio di Segreteria e firmate da DS e DSGA, gestite e archiviate dall'ufficio di segreteria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verso esterno
CONVEGNI / SEMINARI / CONFERENZE	Incontri che possono essere organizzati dall' <i>ICS DI CALVI RISORTA</i> stesso o ai quali partecipa personale dell'istituto per comunicare esperienze significative o altro.	Organizzati secondo specifica progettazione.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utenza ▪ Verso esterno
INTERVENTI RIVOLTI AI MEDIA	Interviste, comunicati o altro.	Curati dal DS oppure da un suo delegato.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utenza ▪ Verso esterno

Per ogni progetto/attività previsto dal POF il 'Piano per la Comunicazione' prevede la compilazione di una parte specificamente dedicata alle modalità di diffusione/disseminazione, sia in entrata (fase informativa e di diffusione dell'azione) sia in uscita (comunicazione e diffusione degli esiti sia all'interno che all'esterno dell'Istituto).

Alla fine dell'anno scolastico, in sede di riunione di Riesame e di verifica e validazione del POF, vengono esaminati gli esiti del 'Piano per la Comunicazione', in relazione agli indicatori di processo individuati ed agli standard di risultato previsti per l'anno scolastico. I punti forti ed i punti di miglioramento risultanti rappresentano elementi in entrata per la stesura del Piano per l'anno scolastico seguente.

5. INDICATORI DI PROCESSO

Il processo della comunicazione viene monitorato costantemente dal RQA congiuntamente alla CQA, sotto la supervisione del DS, attraverso l'analisi dei seguenti indicatori:

- Numero dei reclami provenienti dall'area comunicazioni interne
- Numero dei reclami provenienti dall'area comunicazioni esterne
- Numero degli accessi al sito web dell'Istituto (in via di implementazione N.d.R.)
- Soddisfazione dei portatori di interesse
- Numero dei partecipanti agli eventi rivolti all'esterno

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it www.icscales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 7 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p style="text-align: center;">Procedura di Sistema Gestione della comunicazione interna ed esterna</p>		

6. RIFERIMENTI

- Manuale della Qualità, Capitolo 5 “Strategia e politica”, punto 5.4
- Manuale della Qualità, Capitolo 6 “Gestione delle Risorse”, punti 6.7.1-3
- UNI EN ISO 9004:2009 Sistemi di gestione per la qualità
- Procedura *Gestione delle non conformità*

7. ARCHIVIAZIONE

Tutti i materiali di cui si fa menzione nella presente procedura sono archiviate dalla Segreteria e/o dai Responsabili di progetto e sono conservati presso la Segreteria dell'Istituto secondo i criteri stabiliti dalla normativa vigente, su supporto cartaceo e/o digitale.

Tutte le informazioni relative al processo di comunicazione sono conservate dal DS nell'Ufficio di Direzione per almeno cinque anni per la consultazione e per la considerazione della stessa in sede di riesame.

8. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Per quanto riguarda i termini e le definizioni utilizzate nella procedura si rimanda alla terminologia utilizzata nella Norma UNI EN ISO 9004:2009 e nel Capitolo 3 del presente Manuale.

9. ALLEGATI

‘Piano per la Comunicazione a.s. 2014/15’