



MIUR  
U.S.R. per la Campania  
Direzione Generale



## Istituto Comprensivo Statale "LEONARDO DA VINCI"

Olevano Sul Tusciano (SA)



Polo Qualità  
Di Napoli

Pagina 1 di 7

PROCEDURA DI SISTEMA - PO.10  
**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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÀ NAPOLI
NOMINATIVO	<i>Ins. Fabiola Nives</i>	<i>Prof.ssa Daniela Natalino</i>	<i>Dott.ssa Angela Orabona</i>
DATA	25/05/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			



MIUR  
U.S.R. per la Campania  
Direzione Generale



## Istituto Comprensivo Statale “LEONARDO DA VINCI”

Olevano Sul Tusciano (SA)



Polo Qualità  
Di Napoli

Pagina 2 di 7

**PROCEDURA DI SISTEMA - PO.10**  
**GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA**  
**ED ESTERNA**

### 1. SCOPO

Scopo della presente procedura è di descrivere le responsabilità e le modalità operative previste nell'**Istituto Comprensivo Statale “Leonardo da Vinci”** di Olevano sul Tusciano per la gestione della comunicazione interna ed esterna, in modo tale da:

- promuovere una partecipazione attiva e consapevole alla vita scolastica da parte di tutte le P.I.
- 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, quindi, riguardo alle informazioni di tipo: normativo, amministrativo, organizzativo e didattico, 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 di specifica procedura:

- Procedura di sistema: PO.01 *Gestione e organizzazione della documentazione*
- Procedura di sistema: PO.02 *Gestione e organizzazione delle registrazioni*



MIUR  
U.S.R. per la Campania  
Direzione Generale



## Istituto Comprensivo Statale "LEONARDO DA VINCI"

Olevano Sul Tusciano (SA)



Polo Qualità  
Di Napoli

Pagina 3 di 7

### PROCEDURA DI SISTEMA - PO.10 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

### 3. RESPONSABILITA'

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

DIRIGENTE SCOLASTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ È responsabile della comunicazione interna ed esterna dell'Istituto</li> <li>✓ Gestisce e coordina la comunicazione con le istituzioni nazionali e locali</li> <li>✓ Gestisce la comunicazione con le Reti e con il territorio</li> <li>✓ Gestisce l'intero sistema comunicazione e compie operazioni di filtraggio delle notizie.</li> <li>✓ Convoca e coordina il gruppo di lavoro per la stesura del 'Piano per la Comunicazione'</li> <li>✓ Relaziona al Consiglio d'Istituto sugli esiti e sui risultati del 'Piano'</li> </ul>
GRUPPO DI LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Stende il "Piano per la Comunicazione" come sezione del PTOF d'Istituto</li> <li>✓ Monitora il "Piano" e sulla base degli esiti propone azioni di miglioramento</li> </ul>
RESPONSABILE DI PROGETTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cura la gestione dei processi di comunicazione relativi all'area di intervento secondo le indicazioni del 'Piano'</li> </ul>
SEGRETERIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivia i materiali e ne assicura l'accessibilità e la conservazione.</li> </ul>

### 4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

L'Istituto Comprensivo Statale "Leonardo da Vinci" Olevano sul Tusciano 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



MIUR  
U.S.R. per la Campania  
Direzione Generale



## Istituto Comprensivo Statale "LEONARDO DA VINCI"

Olevano Sul Tusciano (SA)



Polo Qualità  
Di Napoli

Pagina 4 di 7

### PROCEDURA DI SISTEMA - PO.10 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

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 o 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.

Nel caso di comunicazione interna, le informazioni vengono veicolate attraverso strumenti tradizionali di comunicazione quali il registro degli avvisi, circolari, note informative, sezione riservata sito web della scuola.

Ogni nota informativa viene, predisposta e firmata dal DS o suo Vicario se attiene allo specifico didattico, dal DSGA se attiene allo specifico amministrativo. La nota, tranne che non si tratti di notifiche, viene inviata al destinatario (in modo esclusivo se è riservata) o al Responsabili di plesso, che ha il compito diffonderla e se è il caso di inserirla nel registro del proprio plesso che raccoglie gli avvisi dei docenti e del personale ATA per la firma. Questa modalità di comunicazione risulta molto efficace perché ha ridotto i tempi della comunicazione.

Nella realtà quotidiana, atteso il numero delle informazioni, attesa l'imminenza di scadenze, si utilizza il telefono nel caso comunicazione tempestiva (es: infortunio, ...) o il fax in dotazione nei plessi distaccati.

Nel caso della comunicazione esterna quotidianamente il DS, il DSGA, o chi per essi, prendono visione delle comunicazioni esistenti in rete.

Sistematicamente viene controllata la posta inviata all'indirizzo e-mail istituzionale dell'Istituto.

Quotidianamente, un collaboratore scolastico, con specifico incarico, ritira all'ufficio postale la corrispondenza indirizzata all'Istituto o invia quella in uscita.

Tutte le informazioni, in entrata, passano al vaglio del DS o, su sua indicazione, dei suoi collaboratori.

Il passaggio delle informazioni e delle proposte pubblicitarie di attività / esperienze educativo-formative vengono filtrate in relazione a due criteri:

- 1) qualità di contenuto
- 2) conformità della proposta a quanto indicato nel PTOF.



MIUR  
U.S.R. per la Campania  
Direzione Generale



## Istituto Comprensivo Statale "LEONARDO DA VINCI"

Olevano Sul Tusciano (SA)

**PROCEDURA DI SISTEMA - PO.10**  
**GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA**  
**ED ESTERNA**



Polo Qualità  
Di Napoli

Pagina 5 di 7

Il DS, in relazione alla informazione da veicolare, indica la modalità ed il tipo di comunicazione più opportuno da attivare.

Nell'ottica di garantire efficacia ed efficienza nella comunicazione, il DS dispone di un elenco e-mail contenente tutti gli indirizzi disponibili di posta elettronica del personale docente/non docente.

All'interno delle due aree Comunicazione interna ed esterna, 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)
- 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 PTOF;
- 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 PTOF, 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



MIUR  
U.S.R. per la Campania  
Direzione Generale



## Istituto Comprensivo Statale "LEONARDO DA VINCI"

Olevano Sul Tusciano (SA)



Polo Qualità  
Di Napoli

Pagina 6 di 7

### PROCEDURA DI SISTEMA - PO.10 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

#### MODELLO DI GESTIONE DI COMUNICAZIONE

**Area:** Comunicazione interna di carattere informativo

**Tipologia:** Circolare

**Destinatario:** Famiglie

STRUMENTO/SUPPORTO	TEMPISTICA	STESURA	TRASMISSIONE	ACCESSO	CONTROLLO	ARCHIVIAZIONE
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro delle comunicazioni</li> <li>✓ Sito web</li> <li>✓ supporto cartaceo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diffusione con preavviso minimo di 2 giorni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS o suo delegato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lettura in classe – docente in servizio</li> <li>✓ Invio di comunicazione scritta sul diario o nello zaino nel caso di alunni di scuola infanzia</li> <li>✓ Pubblicazione sul sito Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personale ATA</li> <li>✓ Gestore sito WEB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verifica controfirma del genitore</li> <li>✓ Annotazione sul Giornale di classe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Segreteria: registro del protocollo</li> </ul>

Per ogni progetto/attività previsto dal PTOF 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 PTOF, 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 RQS, sotto la supervisione del DS, attraverso l'analisi dei seguenti indicatori:



MIUR  
U.S.R. per la Campania  
Direzione Generale



## Istituto Comprensivo Statale “LEONARDO DA VINCI”

Olevano Sul Tusciano (SA)



Polo Qualità  
Di Napoli

Pagina 7 di 7

### PROCEDURA DI SISTEMA - PO.10 *GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA*

- Numero dei reclami provenienti dall'area comunicazioni interne
- Numero dei reclami provenienti dall'area comunicazioni esterne
- Numero degli accessi al sito web dell'Istituto
- Numero di accessi riservati al sito web dell'Istituto
- Soddisfazione dei portatori di interesse
- Numero dei partecipanti agli eventi rivolti all'esterno

#### 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 *PO. 05 Gestione delle non conformità*

#### 7. ARCHIVIAZIONE

Tutti i materiali di cui si fa menzione nella presente procedura sono archiviati 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.