



Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000920620 - C.M. bnis00300n

e-mail: bnis00300n@istruzione.it - PEC: bnis00300n@pec.istruzione.it - web: www.fermimontesarchio.gov.it

PROCEDURA 10

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. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Maria Giuseppina D'Ambrosio	Giulio De Cunto	Angela Orabona
FIRMA	14/06/2016		
DATA			

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è di descrivere le responsabilità e le modalità operative previste nell'Istituto d'Istruzione Superiore "E. Fermi" 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:



DIRIGENTE SCOLASTICO	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 Comunicazione' Relaziona al Consiglio d'Istituto sugli esiti e sui risultati del 'Piano'
GRUPPO DI LAVORO	Stende il 'Piano per la Comunicazione' come sezione del POF d'Istituto Monitora il 'Piano' e sulla base degli esiti propone azioni di miglioramento
RESPONSABILI DI PROGETTO	Cura la gestione dei processi di comunicazione relativi all'area di intervento secondo le indicazioni del 'Piano'
SEGRETERIA	Archivia i materiali e ne assicura l'accessibilità e la conservazione.

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 d'Istruzione Superiore "E. Fermi" 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)
- 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

PROPOSTA DI STESURA ATTRAVERSO SCHEMA ESEMPLIFICATIVO

Area: comunicazione interna di carattere informativo

Tipologia: circolare

Destinatario: genitori

<i>S t r u m e n t o / supporto</i>	<i>tempistica</i>	<i>stesura</i>	<i>trasmissione</i>	<i>accesso</i>	<i>controllo</i>	<i>archiviazione</i>
<i>S i t o w e b dell'Istituto R e g i s t r o elettronico</i>	<i>Diffusione con preavviso di 2 giorni</i>	<i>DS o consulente delegato</i>	<i>Pubblicazione sul sito Web dell'Istituto e sul registro elettronico</i>	<i>Gestore sito WEB Docenti</i>	<i>Annotazione sul Giornale di classe.</i>	<i>Segreteria: registro del protocollo</i>
<i>Etc...</i>						

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 RQS, 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
- 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 *Gestione delle non conformità*

8. 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.

9. 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.

10. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Norma UNI EN ISO 9004:2009 - Gestire un'organizzazione per il successo durevole