



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

**Istituto Comprensivo
"28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA
Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado**

 Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli

  Uff. di segreteria 081 7405899

e-mail : naic8dc00v@istruzione.it
Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630
www.ic28aliotta.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

**P010 - PROCEDURA DI SISTEMA
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 NA |
| NOMINATIVO | Angelina Nocera | Silvana Casertano | Angela Orabona |
| DATA | 25/05/2012 | 31/05/2012 | 7/06/2012 |
| FIRMA | | | |

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> | <p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p> |  <p>Polo Qualità Di Napoli</p> |
| MANUALE DELLA QUALITA' | | |

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è di descrivere le responsabilità e le modalità operative previste nell'Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" per la gestione della comunicazione interna ed esterna, in modo tale da:

- garantire 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);
- documentare l'attività didattica e non, svolta nel corso del tempo
- rendere visibile all'esterno i prodotti scolastici
- dotarsi di strumenti per ottenere informazioni dall'esterno
- 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 P01
- Procedura di sistema: Gestione delle registrazioni P02

3. RESPONSABILITA'

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



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

**Istituto Comprensivo
"28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA
Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado**

✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli

☎ Uff. di segreteria 081 7405899

e-mail : naic8dc00v@istruzione.it
Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630
www.ic28aliotta.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

| | |
|-----------------------|---|
| 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 GdM per la stesura del 'Piano per la Comunicazione' Relaziona al Consiglio d'Istituto sugli esiti e sui risultati del 'Piano' |
| GdM | Stende il 'Piano per la Comunicazione' come sezione del POF d'Istituto Monitora il 'Piano' e sulla base degli esiti propone azioni di miglioramento |
| FS alla Comunicazione | Raccoglie tutte le informazioni in formato digitale. Lo pubblica sul sito WEB della scuola. |
| 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" allegata al 'Piano per la Comunicazione' d'Istituto

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Il Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" 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, ASL, aziende, agenzie formative, associazioni del Terzo settore.

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 provenienti dall'esterno, che 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)



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

**Istituto Comprensivo
"28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA
Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado**



Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli



Uff. di segreteria 081 7405899

e-mail : naic8dc00v@istruzione.it

Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630

www.ic28aliotta.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

- 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, la RGSQ, la FS al POF , il GdM.

Il Piano per la Comunicazione è inserito nel POF

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

Area: comunicazione interna di carattere informativo

Tipologia: circolare/brochure

Destinatario: genitori



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

**Istituto Comprensivo
"28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA
Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado**

✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli

☎ Uff. di segreteria 081 7405899

e-mail : naic8dc00v@istruzione.it
Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630
www.ic28aliotta.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

| Strumento/supporto | tempistica | stesura | trasmissione | accesso | controllo | archiviazione |
|--|--|---|--|------------------------------------|---|-------------------------------------|
| Registro delle comunicazioni Sito web supporto cartaceo/digitale apposite bacheche ed albi in ciascun plesso | Diffusione con preavviso di 2 giorni | DS o suo delegato | Lettura in classe – docente in servizio Pubblicazione sul sito Web | Personal e ATA Gestore sito WEB | I docenti di classe verificano il buon esito della comunicazione. | Segreteria: registro del protocollo |
| una brochure cartacea/digitale con il regolamento d'istituto da fornire in copia a tutte le famiglie. | Diffusione al primo incontro scuola-famiglia | DS, FS alla Multimedialità, FS alla comunicazione | Pubblicazione sul sito web della scuola | Personal e ATA Gestore sito WEB | I docenti di classe distribuiscono la brochure | Segreteria: registro del protocollo |
| una brochure con la sintesi del Piano dell'Offerta Formativa cartaceo/digitale, della scuola da fornire in copia a tutte le famiglie | entro il mese di dicembre. | DS, FS alla Multimedialità, FS alla comunicazione | Pubblicazione sul sito web della scuola. Distribuzione al territorio. | Personal e ATA Gestore sito WEB | E' un'azione di pubblicizzazione. | Segreteria: registro del protocollo |
| comunicati periodici rivolti alle famiglie per illustrare le iniziative di volta in volta attuate a livello di circolo. Supporto cartaceo/digitale. | occasionale - 10 giorni prima dell'evento | Ds, responsabile di plesso, docenti di classe. | Comunicazione a cura dei docenti di classe. Affissione all'albo. Pubblicazione sul sito web. | Personal e ATA Gestore sito WEB | I docenti di classe verificano il buon esito della comunicazione. | Segreteria: registro del protocollo |

Area: comunicazione interna ed esterna di carattere informativo

Tipologia: circolare

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> | <p>Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p> |  <p>Polo Qualità Di Napoli</p> |
| | MANUALE DELLA QUALITA' | |

Destinatario: personale della scuola

| Strumento/supporto | tempistica | stesura | trasmissione | accesso | controllo | archiviazione |
|--|--------------------------------------|-------------------|----------------------------|--|--------------------------------|-------------------------------------|
| Registro delle circolari Sito web supporto cartaceo/digitale | Diffusione con preavviso di 5 giorni | DS o suo delegato | Pubblicazione sul sito Web | Docenti- Personale ATA Gestore sito WEB | Firma sulla pagina retrostante | Segreteria: registro del protocollo |

Area: comunicazione esterna di carattere informativo

Tipologia: circolare

Destinatario: fornitori

| Strumento/supporto | tempistica | stesura | trasmissione | accesso | controllo | archiviazione |
|---|--------------------------------------|-------------------|----------------------------|--|------------------------|-------------------------------------|
| Sito web supporto cartaceo/digitale. Invio di e-mail. Pubblicazione nelle apposite bacheche. | Diffusione con preavviso di 5 giorni | DS o suo delegato | Pubblicazione sul sito Web | Docenti- Personale ATA Gestore sito WEB | Risposte dei fornitori | Segreteria: registro del protocollo |

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



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

**Istituto Comprensivo
"28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA
Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado**

 Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli

  Uff. di segreteria 081 7405899

e-mail : naic8dc00v@istruzione.it
Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630
www.ic28aliotta.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

- 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*

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.