



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



LICEO "S. PIZZI"
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)
tel.0823961077 Fax 0823625640
Cod. Mecc. CEPM03000D
C.FISC.: 93034560610
cepm03000d@istruzione.it
www.liceopizzi.gov.it



Polo Qualità Di
Napoli

1

PROCEDURA 10
"GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE
INTERNA E ESTERNA"

INDICE

- SCOPO
- CAMPO DI APPLICAZIONE
- RESPONSABILITA'
- DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
- INDICATORI DI PROCESSO
- RIFERIMENTI
- ARCHIVIAZIONE
- TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità - Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli - USR per la Campania
NOMINATIVO	Norma Pellegrino	Enrico Carafa	Angela Orabona
DATA	30/05/2016	10/06/2016	18/06/2016
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>LICEO "S. PIZZI" Piazza Umberto I -81043-Capua (CE) tel.0823961077 Fax 0823625640 Cod. Mecc. CEPM03000D C.FISC.: 93034560610 cepm03000d@istruzione.it www.liceopizzi.gov.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p style="text-align: center;">2</p>
<p>PROCEDURA 10 "GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA E ESTERNA"</p>		

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è di descrivere le responsabilità e le modalità operative previste nel Liceo "S. Pizzi" 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 nel Liceo;
- 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 PO.01: *Gestione e organizzazione della documentazione*
- Procedura di sistema PO.02: *Gestione e organizzazione delle registrazioni*

3. RESPONSABILITA'

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>LICEO "S. PIZZI" Piazza Umberto I -81043-Capua (CE) tel.0823961077 Fax 0823625640 Cod. Mecc. CEPM03000D C.FISC.: 93034560610 cepm03000d@istruzione.it www.liceopizzi.gov.it</p> <p>PROCEDURA 10 "GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA E ESTERNA"</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>3</p>
--	--	---

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	Elabora il 'Piano per la Comunicazione' come sezione del PTOF 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'

Il Liceo " S. Pizzi" 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;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>LICEO "S. PIZZI" Piazza Umberto I -81043-Capua (CE) tel.0823961077 Fax 0823625640 Cod. Mecc. CEPM03000D C.FISC.: 93034560610 cepm03000d@istruzione.it www.liceopizzi.gov.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p style="text-align: center;">4</p>
<p>PROCEDURA 10 "GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA E ESTERNA"</p>		

- **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 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

PROPOSTA DI STESURA ATTRAVERSO SCHEMA ESEMPLIFICATIVO

Area: comunicazione interna di carattere informativo

Tipologia: circolare

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>LICEO "S. PIZZI" Piazza Umberto I -81043-Capua (CE) tel.0823961077 Fax 0823625640 Cod. Mecc. CEPM03000D C.FISC.: 93034560610 cepm03000d@istruzione.it www.liceopizzi.gov.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p style="text-align: center;">5</p>
<p>PROCEDURA 10 "GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA E ESTERNA"</p>		

Destinatario: genitori

<i>Strumento/suppo rto</i>	<i>tempistica</i>	<i>stesura</i>	<i>trasmissione</i>	<i>accesso</i>	<i>controllo</i>	<i>archiviazione</i>
<i>Registro delle comunicazioni alunni Sito web supporto cartaceo/digitale</i>	<i>Diffusione con preavviso di 2 giorni</i>	<i>DS o suo delegato</i>	<i>Letture in classe – docente in servizio Pubblicazione sul sito Web</i>	<i>Personale ATA Gestore sito WEB</i>	<i>Annotazione sul Giornale di classe.</i>	<i>Segreteria: registro del protocollo</i>
<i>Etc...</i>						

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:

- 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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>LICEO "S. PIZZI" Piazza Umberto I -81043-Capua (CE) tel.0823961077 Fax 0823625640 Cod. Mecc. CEPM03000D C.FISC.: 93034560610 cepm03000d@istruzione.it www.liceopizzi.gov.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p style="text-align: center;">6</p>
<p>PROCEDURA 10 "GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA E ESTERNA"</p>		

- 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 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.



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



LICEO "S. PIZZI"
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)
tel.0823961077 Fax 0823625640
Cod. Mecc. CEPM03000D
C.FISC.: 93034560610
cepm03000d@istruzione.it
www.liceopizzi.gov.it



Polo Qualità Di
Napoli

7

PROCEDURA 10
"GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE
INTERNA E ESTERNA"