



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

Istituto Tecnico "Giulio Cesare Falco"

Settore Tecnologico

SEDE CENTRALE: Via G. C. Falco - 81043 Capua (Ce)
Distretto Scolastico n. 17 - C. S. : CETF 05000Q - C. F. :80113080610 - TEL. 0823622744

SEDE ASSOCIATA: Via Cesare Battisti 81046 Grazzanise (Ce)
Distretto Scolastico n° 17--- C.S. : CETF 05001R - TEL. 0823991697



Polo Qualità
Di Napoli

Pagina 1 di 5

**PROCEDURA DI SISTEMA 10
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED
ESTERNA**

GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

INDICE

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RSGQ	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Angelina SGUEGLIA	Paolo TUTORE	Angela ORABONA
DATA			
FIRMA			



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

Istituto Tecnico "Giulio Cesare Falco"

Settore Tecnologico

SEDE CENTRALE: Via G. C. Falco - 81043 Capua (Ce)
Distretto Scolastico n. 17 - C. S. : CETF 05000Q - C. F. :80113080610 - TEL. 0823622744

SEDE ASSOCIATA: Via Cesare Battisti 81046 Grazzanise (Ce)
Distretto Scolastico n° 17--- C.S. : CETF 05001R - TEL. 0823991697



Polo Qualità
Di Napoli

Pagina 2 di 5

PROCEDURA DI SISTEMA 10 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è di descrivere le responsabilità e le modalità operative previste nell'IT "G.C. Falco" di Capua 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	<p>È 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 PTOF per la stesura del 'Piano per la Comunicazione' Relaziona al Consiglio d'Istituto sugli esiti e sui risultati del "Piano" Sceglie il canale di pubblicizzazione (cartaceo, verbale, telefonico, fax, organi di stampa) Verifica l'effettiva realizzazione delle consegne date nelle comunicazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi prefissati Prende visione delle comunicazioni esistenti in rete</p>
GRUPPO DI LAVORO PTOF	<p>Stende il 'Piano per la Comunicazione' come sezione del PTOF d'Istituto Monitora il 'Piano' e sulla base degli esiti propone azioni di miglioramento</p>



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

Istituto Tecnico "Giulio Cesare Falco"

Settore Tecnologico

SEDE CENTRALE: Via G. C. Falco - 81043 Capua (Ce)
Distretto Scolastico n. 17 - C. S. : CETF 05000Q - C. F. :80113080610 - TEL. 0823622744

SEDE ASSOCIATA: Via Cesare Battisti 81046 Grazzanise (Ce)
Distretto Scolastico n° 17--- C.S. : CETF 05001R - TEL. 0823991697



Polo Qualità
Di Napoli

Pagina 3 di 5

**PROCEDURA DI SISTEMA 10
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED
ESTERNA**

RESPONSABILE 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 le seguenti:

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

COMUNICAZIONI ESTERNE	DS	DGSA	A.A incaricato	C.S incaricato	2° collaboratore DS
Circolari Informative Progetti	Esamina	Riceve posta elettronica invia U.P e DS	Protocolla e smista	Il C.S preposto consegna la circolare e fa firmare per ricezione	Garantisce la divulgazione Si accerta della prescrizione dei destinatari Archivia
COMUNICAZIONI INTERNE	DS	FS RSGQ GdM	A.A incaricato	C.S incaricato	2° Collaboratore DS
Circolari	Determina : - Oggetto - Destinatari - Produce la bozza - Verifica e vidima		Stampa le bozze, protocolla e smista	Il C.S preposto consegna la circolare e fa firmare per ricezione	Garantisce la divulgazione Si accerta della prescrizione dei destinatari Archivia Fa pubblicare sul sito quelle di maggiore rilevanza
Informative e/o annunci	Determina : - Oggetto - Destinatari - Produce la bozza - Verifica e vidima	Determina : - Oggetto - Destinatari - Produce la bozza - Verifica e vidima	Stampa le bozze e smista	Il C.S preposto consegna l'informativa e fa firmare per ricezione	Garantisce la divulgazione Espone all'albo o in bacheca Archivia Fa pubblicare sul sito quelle di maggiore rilevanza

L' IT "G.C. Falco" 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:



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

Istituto Tecnico "Giulio Cesare Falco"
Settore Tecnologico

SEDE CENTRALE: Via G. C. Falco - 81043 Capua (Ce)
Distretto Scolastico n. 17 - C. S. : CETF 05000Q - C. F. :80113080610 - TEL. 0823622744
SEDE ASSOCIATA: Via Cesare Battisti 81046 Grazzanise (Ce)
Distretto Scolastico n° 17--- C.S. : CETF 05001R - TEL. 0823991697



Polo Qualità
Di Napoli

Pagina 4 di 5

PROCEDURA DI SISTEMA 10
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED
ESTERNA

- **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 PTOF;
- la tipologia ed il numero dei soggetti coinvolti e dei partner di progetto per l'anno scolastico in corso;
- esperienze pregresse, sia in termini di punti di forza che di punti di miglioramento.

Chi	Che cosa	Quando	Come	Dove
DS	Esamina le comunicazioni esterne Determina l'oggetto della comunicazione interna Produce la bozza, la verifica e la vidima	All'arrivo All'occorrenza		Locali della scuola
DGSA	Aprire la posta elettronica, smista ad U.Prot. e al DS	Ogni mattina	Attraverso rete locale	Ufficio DGSA
A.A incaricato	Aprire la posta elettronica Protocollo e smista	Tutti i giorni	Attraverso scheda distribuzione controllata	Ufficio di Segreteria
FS RSGQ GdM	Determinano: -Oggetto -Destinatari Producono la bozza di informative e/o annunci	All'occorrenza		Locali della scuola
Responsabile Sito Web	Pubblica sul sito	All'occorrenza	Rilevandole dalle schede di segnalazione	Laboratorio informatico

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



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

Istituto Tecnico "Giulio Cesare Falco"

Settore Tecnologico

SEDE CENTRALE: Via G. C. Falco - 81043 Capua (Ce)
Distretto Scolastico n. 17 - C. S. : CETF 05000Q - C. F. : 80113080610 - TEL. 0823622744
SEDE ASSOCIATA: Via Cesare Battisti 81046 Grazzanise (Ce)
Distretto Scolastico n° 17--- C.S. : CETF 05001R - TEL. 0823991697



Polo Qualità
Di Napoli

Pagina 5 di 5

PROCEDURA DI SISTEMA 10 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

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 RSQS, 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 6
- UNI EN ISO 9004:2009 Sistemi di gestione per la qualità
- Procedura Tenuta sotto controllo 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.

9. ALLEGATI

Piano per la Comunicazione