|  |
| --- |
|  |
| INDICE DEI CONTENUTI |
| **1.** | SCOPO |
| **2.** | CAMPO DI APPLICAZIONE |
| **3.** | TERMINI E DEFINIZIONI |
| **4.** | RESPONSABILITA’ |
|  | MODALITÀ OPERATIVE |
| **4.1** | CREAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE |
| **4.2** | CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE |
| **5.** | MODULISTICA |
|  |  |
|  |  |
| **REVISIONI** |
| **N° REV.** | **DATA APPROV.** | **DESCRIZIONE** |
| 00 | 24/09/2021 | Prima Emissione della procedura |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Stesura il 29/09/2021Direzione | Verificata e Approvata il 29/09/2021Direzione | Emessa il 29/09/2021RSGQ |

1 SCOPO

Scopo della presente procedura è di descrivere le responsabilità e le modalità operative previste nel

I.I.S “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.

La progettazione delle modalità di comunicazione avviene 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.

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 pianificazione, 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 di carattere sanitario sono regolate dalla specifica normativa in vigore.

Le comunicazioni relative alle richieste di accesso agli atti sono regolate dalla specifica normativa in vigore

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto riguarda i termini e le definizioni utilizzate nella procedura si rimanda alla terminologia

utilizzata nella Norma UNI EN ISO 9001:2015 e nella Sezione 3 del MSGQ. Altri termini in uso:

* + Bacheca Registro Elettronico (strumento utile per condividere informazioni, compiti e documenti vari attraverso il registro elettronico) Famiglia e Docente.
	+ Canali social genitori/alunni (chat in cui l'amministratore è il Dirigente o suo delegato e può inviare messaggi ai membri del canale e questi ultimi possono rispondere);
	+ Canale Facebook IIS Fermi (in cui l'amministratore è il Dirigente o suo delegato e può inviare messaggi ai membri del canale)
	+ Canale Instagramm IIS Fermi (in cui l'amministratore è il Dirigente o suo delegato e può inviare messaggi ai membri del canale)
	+ Canale privato (Piattaforma Teams) al quale è possibile accedere solo tramite link di invito dell’amministratore.

4 RESPONSABILITA’

Le responsabilità relative alla progettazione, erogazione e controllo dei processi comunicativi

dell’istituto sono:

|  |  |
| --- | --- |
| DIRIGENTE SCOLASTICO | È responsabile della comunicazione interna ed esterna dell’Istituto È responsabile del sistema di gestione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.Gestisce e coordina la comunicazione con le istituzioni nazionali e locali Gestisce la comunicazione con le Reti e con il territorio Convoca e coordina i gruppi di lavoro Relaziona al Consiglio d’Istituto sugli esiti e sui risultati delle attività |
| RESPONSABILI DIPROGETTO/ATTIVITA’ | Curano la gestione dei processi di comunicazione relativi all’area di intervento |
| SEGRETERIA | Archivia i materiali e ne assicura l’accessibilità e la conservazione. |

4 MODALITÀ OPERATIVE

L’Istituto individua come interlocutori:

* Portatori di interesse interni: studenti, famiglie, personale
* Portatori di interesse istituzionali: MI, 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 si possono individuare due tipologie con specifiche modalità di comunicazione:

* **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).

Per ogni tipologia di comunicazione e per ogni destinatario vengono indicati:

* + strumento/supporto
	+ tempistica
	+ modalità/responsabilità di stesura
	+ modalità/responsabilità di trasmissione
	+ modalità/responsabilità di accesso
	+ modalità/responsabilità di controllo
	+ modalità/responsabilità di archiviazione

***SCHEMA SINTETICO***

*Area: comunicazione interna Tipologia: circolare - comunicazione*

Redazione su **carta intestata semplice**

*Destinatari:* ***genitori***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Strumento / supporto*** | ***tempistica*** | ***stesura*** | ***trasmissione*** | ***accesso*** | ***controllo*** | ***archiviazione*** |
| *Registro* | *Diffusione* | *DS o suo* | *Pubblicazione* | *Personale* | *Spunta* | *Segreteria:* |
| *Elettronico**Canali social* | *con**preavviso di* | *delegato* | *sul registro**elettronico e* | *ATA del settore* | *per presa**visione* | *registro del**protocollo* |
| *Genitori/Alunni* | *almeno 2 giorni* |  | *su canale pubblico* | *interessa**to* | *sul registro* |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

*Destinatari:* ***alunni***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Strumento / supporto*** | ***tempistica*** | ***stesura*** | ***trasmissione*** | ***accesso*** | ***controllo*** | ***archiviazione*** |
| *Registro Elettronico Canale social Genitori/Alunni* | *Diffusione con preavviso di almeno 2**giorni* | *DS o suo delegato* | *Lettura in classe (docente in Servizio) Pubblicazione* | *Personale ATA del settore interessa to* | *Spunta per presa visione sul**registro* | *Segreteria: registro del protocollo* |
|  |  |  | *sul registro* |  |  |  |
|  |  |  | *elettronico* |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

*Destinatario:* ***personale Docente e ATA***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Strumento / supporto*** | ***tempistica*** | ***stesura*** | ***trasmissione*** | ***accesso*** | ***controllo*** | ***archiviazione*** |
| *Bacheca Registro* | *Diffusione* | *DS o* | *Pubblicazione* | *Person ale ATA del settore interess ato* | *Spunta* | *Segreteria:* |
| *Elettronico* | *con* | *suo* | *in Bacheca* | *per presa* | *registro del* |
| *Canali Social* | *preavviso* | *delegat* | *R.E.* | *visione su* | *protocollo* |
| *Fermi* | *di almeno* | *o* | *Mail* | *R.E.* |  |
|  | *5 giorni* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

*Area: comunicazione esterna Tipologia: comunicazione istituzionale*

Redazione su **carta intestata completa**

*Destinatario:* ***Enti - Istituzioni - Associazioni***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Strumento / supporto*** | ***tempistica*** | ***stesura*** | ***trasmissione*** | ***accesso*** | ***controllo*** | ***archiviazione*** |
| *Piattaforma protocollo elettronico* | *Diffusione a seconda dei casi* | *DS o suo delegat o* | *Mail istituzionale PEO o PEC* | *Person ale ATA del settore interess ato* | *Avviso di ricezione* | *Segreteria: registro del protocollo* |

Per specifici progetti che richiedono obbligatoriamente forme di comunicazione previste dall’autorità di gestione (es. PON, POR, …) si rimanda alla normativa specifica

5 Monitoraggio delle attività di comunicazione

Il processo della comunicazione viene monitorato costantemente dal RSGQ e dal Nucleo di AutoValutazione e Miglioramento, sotto la supervisione del DS, e ne vengono analizzati gli esiti, in

relazione agli indicatori individuati:

* Numero dei reclami provenienti dall’area comunicazioni interne
* Numero dei reclami provenienti dall’area comunicazioni esterne
* Numero di segni di spunta per presa visione su R.E.
* Soddisfazione dei portatori di interesse
* Numero dei partecipanti agli eventi rivolti all’esterno

6 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.

7 MODULISTICA

* + Carta intestata semplice