

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 010 COMUNICAZIONE	Edizione -5.1-	Data 27/08/2016	Pagina 1 di 12

B 	PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ CURRICOLARI ED EXTRASCUOLA	
D 	EROGAZIONE SERVIZI DIDATTICI E ATA	PQ010
C 	MISURAZIONE – COTROLLO SERVIZI EROGATI E ASSICURAZIONE QUALITÀ	
A 	PIANIFICAZIONE MIGLIORAMENTO E IMPLEMENTAZIONE	

STATO DELLE REVISIONI				
	Data	Revisione	Redatto	Approvato
1	03/05/2006		Rondelli	Sibilia
2	01/09/2006	cambio denominazione istituto- adeguamento presenza scuola secondaria- modulistica per permessi brevi	Rondelli	Sibilia
3	03/03/2014		Team	Sibilia
5.1	27/08/2016	Allineamento formattazione	Facchetti	

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 010 COMUNICAZIONE	Edizione -5.1-	Data 27/08/2016	Pagina 2 di 12

PQ010-comunicazione	
Scopo/ Campo di applicazione	<p>Definizione delle responsabilità e delle modalità operative per la gestione della comunicazione in modo da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assicurare la corretta circolazione delle informazioni affinché il personale operi in modo corretto e partecipi in modo consapevole alle attività dell'istituto; • Mantenere un sistema comunicativo efficace ed efficiente che risponda alle aspettative/esigenze dell'utenza, nel rispetto delle finalità e degli obiettivi definiti dalla Politica della qualità e dal Pof; • Garantire organicità e funzionalità delle azioni comunicative verso l'esterno sia per rispondere a esigenze istituzionali, sia per fornire e mantenere all'esterno un'immagine positiva dell'istituto.
Riferimenti	<p>Norma UNI EN ISO 9001 punto 5.5.3 Norma UNI EN ISO 9004 punto 5.5 Norma UNI EN ISO 9004 punto 5.5 .3 novembre 2008 Norma UNI EN ISO 9004 punto 5.5 .3 novembre 2008</p>
Documenti /moduli	<p>124-questionario-aspettative-utenza 271-mappatura-questionari-aspettative-utenza 272-piano-manifestazione-attività-extracurricolari-integrativa 274-prim-traccia-colloquio-iniziale 275-sec-colloquio-famiglie-formazione-classi-prime 291-calendario 295-verbale-registrazione-riunione 301-richiesta-certificati-personale 302-richiesta-permessi-congedo 303-richiesta-permesso-breve 304-richiesta-diritto-150-ore 305-richiesta-concessione-ferie-festività-recupero-giornata 350-prim-scheda-valutazione 352-sec-scheda-valutazione 422-prim-pof-classe-vuoto - da rivedere 423-pof-di-classe-vuoto 463-agenda-scuola-famiglia ????? mod. 786 modulo d'iscrizione/ on line per classi prime allegato P10 check list</p> <p>Sito per comunicazione richieste permessi on-line</p> <p>circolari interne, incarichi, contratti, verbali, protocollo, registro circolari interne, registro avvisi, sito, posta in uscita di posta elettronica, albo on line, questionario, check list , certificati, modulo d'iscrizione, POF, modulo d'iscrizione, libretto, vademecum, convocazioni/comunicazioni con ricevuta di ritorno, sito, volantini, tabulazione e grafici risultati questionari di soddisfazione, comunicati stampa, sito.</p> <p>465-richiesta-esonero-ed-fisica</p>

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 010 COMUNICAZIONE	Edizione -5.1-	Data 27/08/2016	Pagina 3 di 12
	467-richiesta-somministrazione-farmaci 468-richiesta-frequenza-post-infortunio 469-permesso-uscita-anticipata		

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 010 COMUNICAZIONE	Edizione -5.1-	Data 27/08/2016	Pagina 4 di 12

Premessa

Tutte le comunicazioni devono possedere i requisiti di specificità del linguaggio a seconda dei destinatari, di chiarezza e sintesi del contenuto al fine di garantire efficacia ed efficienza delle stesse, di rispetto dei tempi e verifica dei risultati.

Tutte le comunicazioni devono essere facilmente ed inequivocabilmente identificabili (carta intestata.....) secondo linea guida “composizione grafica comunicazione tipo”.

Le comunicazioni possono essere distinte in interne (con il personale) ed esterne (famiglie/alunni, istituzioni, territorio e tutti i soggetti coinvolti nella progettualità).

L'Istituto ha avviato il processo di dematerializzazione.

COMUNICAZIONI INTERNE

Sono quelle comunicazioni con il personale di tipo organizzativo ed amministrativo, tese essenzialmente a:

- Fornire informazioni
- Emettere disposizioni di servizio
- Far raccogliere e far circolare tra il personale le relazioni su esperienze didattiche o sui servizi attivati
- Raccogliere e rispondere ad esigenze specifiche
- Altre possibili comunicazioni verso o dal personale

COMUNICAZIONI SCRITTE

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
Elaborazione	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigente Scolastico - Dsga - Quality Assurance - Docenti responsabili di: <ul style="list-style-type: none"> *commissioni *progetti *funzioni strumentali *responsabili di plesso 	<p>Elaborate dal Ds o da un suo delegato o nei casi previsti dal dsga. Redatte sempre in forma scritta. Elaborazione deve avvenire secondo i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> -definizione degli oggetti -chiarezza contenuto -destinatari (diretti ed indiretti) -tempi di risposta (se necessari) -mittente e firma -data di elaborazione -ogni convocazione va mandata in copia al DS , DSGA e all'assistente incaricato di aggiornare il calendario riunioni. <p>La trasmissione è fatta in via digitale.</p>	<p>Circolari interne Convocazioni Incarichi Contratti Verbali</p> <p>Protocollo Registro circolari interne Registro avvisi</p>
	Assistente amministrativo incaricato	Registrazione tramite numerazione (circolari interne) o protocollo,	

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 010 COMUNICAZIONE		Edizione -5.1-	Data 27/08/2016
		Pagina 5 di 12	

Rintracciabilita'	Assistente amministrativo incaricato	<p>archivate nel titolario o in appositi raccoglitori e archiviate in formato informatico nelle relative cartelle del server. Archivate sul sito sezione news e circolari.</p> <p>- Materiali cartacei residui trasmessi nei plessi/sedi brevi manu attraverso inserimento, da parte dell'assistente incaricato del procedimento, nelle apposite cassette posta per il ritiro settimanale effettuato dai referenti di plesso/sede. -Trasmissione tramite posta elettronica ai singoli interessati quotidianamente. -Pubblicazione sul sito nella sezione news.</p>	Sito
Trasmissione	Assistente amministrativo incaricato	<p>-Le note e le comunicazioni di carattere ordinario e corrente saranno esclusivamente pubblicate sul sito Web, pertanto, <u>graverà l'onere della consultazione periodica del sito di questo Istituto.</u></p> <p>L'albo pretorio sarà gestito esclusivamente in forma on- line seguendo le disposizioni del Dlgs 33/2013 Trasparenza.</p>	Posta in uscita di posta elettronica Sito
Verifica	Assistente amministrativo Incaricato QA	<p>Verifica annuale in sede di customer satisfaction nella quale è prevista l'indagine del grado di soddisfazione del sistema comunicativo. Rilevazione numerica e qualitativa nell'area reclami in merito a ciò che riguarda la comunicazione.</p>	Resp. Albo on line Questionario

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 010 COMUNICAZIONE		Edizione -5.1-	Data 27/08/2016
		Pagina 6 di 12	

Attività collegiali	DS Assistente amministrativo incaricato Responsabile dell'incontro Responsabile dell'incontro	<p>Le riunioni collegiali sono momenti di comunicazione. La presenza alla riunione vale come notifica di ciò che viene comunicato (e successivamente riportato nei vari verbali) .</p> <p>Ad inizio anno il DS redige il calendario delle riunioni che viene approvato in collegio docenti e pubblicato sul sito.</p> <p>Eventuali variazioni in itinere dettate da situazioni di urgenza vengono tempestivamente comunicate.</p> <p>È stata predisposta una "check list" di controllo per l'organizzazione della riunione.</p> <p>Tutte le riunioni devono essere registrate sul modulo "registrazione riunione" da inviare in segreteria all'indirizzo: segreteria@icrudiano.it ove verrà archiviato in formato digitale.</p>	Verbali Mod. 291 calendario riunioni Sito check list (Allegato P10) Mod.295 registrazione riunione
---------------------	--	--	--

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
Comunicazioni del personale	DS Dsga Assistente amministrativo incaricato	<p>Il personale potrà richiedere dei certificati utilizzando apposito modulo. La consegna sarà a cura del dipendente.</p> <p>Verranno rilasciati certificati (ad esempio: certificato di servizio) qualora questi non debbano essere consegnati dal dipendente alle pubbliche amministrazioni e non contengano dati autocertificabili (art. 4,2 DPR 445/2000 come modificato art. 15 Legge 183/2011).</p> <p>Il personale nelle richieste di permessi</p>	Mod. 301 richiesta certificati personale Certificati

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 010 COMUNICAZIONE		Edizione -5.1-	Data 27/08/2016 Pagina 7 di 12

		<p>brevi e congedi, deve attenersi alle disposizioni di servizio di inizio anno scolastico.</p> <p>È previsto per una serie di richieste (permessi e altro) l'utilizzo di un servizio on-line direttamente dal sito. I docenti riceveranno comunicazione del ricevimento ed accettazione via e-mail al loro indirizzo prescelto.</p> <p>Le richieste possono essere fatte attraverso fonogramma, in caso di urgenza, o compilando i relativi modelli e inviandoli on-line alla segreteria.</p> <p>Successivamente dovrà essere consegnata eventuale documentazione.</p>	<p>Mod.303 richiesta permesso breve</p> <p>Mod.302 richiesta permessi di congedo</p>
--	--	---	--

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 010 COMUNICAZIONE	Edizione -5.1-	Data 27/08/2016	Pagina 8 di 12

COMUNICAZIONI VERSO L'ESTERNO

Comunicazione con le famiglie

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
Comunicazioni relative alle iscrizioni	DS Collegio Docenti Commissione Pof	Assemblea per iscrizioni alle classi prime: presentazione Pof alle famiglie in ingresso, (disponibile sul sito e in segreteria per chi ne faccia richiesta). Raccolta delle aspettative dei genitori. I risultati della tabulazione delle aspettative verranno presentate in collegio docenti di inizio anno e saranno un elemento in ingresso per la revisione del Pof. Si veda in specifico la P23 gestione servizio di segreteria alunni.	Mod. 786 Modulo di iscrizione/on line per le classi prime Pof Mod.124 questionario aspettative utenza Mod. 271 mappatura questionari aspettative utenza
Consegna agenda scuola famiglia/libretto	DS Docenti di classe	L'agenda scuola famiglia/libretto viene consegnata ad inizio anno scolastico ad ogni alunno ed in corso d'anno ad ogni nuovo ingresso. L'utilizzo degli stessi sarà richiamato ai docenti nelle disposizioni iniziali.	Mod. 463 Agenda scuola famiglia (per la scuola primaria) Libretto + vademecum (per la scuola secondaria)
Colloqui con genitori classi prime	Docenti di classe Docenti incaricati	Colloqui personali di accoglienza degli studenti di classe prima per raccogliere informazioni sul figlio al fine della formazione delle classi. In specifico si veda la P12 formazioni classi. Sportello ascolto svolto nei mesi di maggio/giugno per genitori future classi prime medie per raccolta informazioni utili dalle famiglie al fine della formazione classi.	Mod. 274 traccia per il colloquio iniziale Mod.275 colloquio famiglie per formazioni classi prime scuola secondaria
Assemblee di classe scuola primaria	DS Docenti di classe	Calendarizzate annualmente in assonanza con il Pof e le delibere degli organi collegiali. Alla prima che si tiene	Mod. 295 Verbali assemblee Mod. 422 Pof di modulo primaria Mod. 423 Pof di modulo secondaria

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 010 COMUNICAZIONE		Edizione -5.1-	Data 27/08/2016 Pagina 9 di 12

		all'incirca entro fine del primo bimestre, in occasione delle elezioni dei rappresentanti di classe: - viene consegnato il Pof di modulo.(si veda in specifico la P13); -comunicata la formazione delle classi ai genitori di prima (si veda in specifico la P12 formazione classi); -spiegato l'uso dell'agenda scuola famiglia.	Mod. 463 Agenda scuola famiglia
Consigli di classe scuola secondaria I grado	DS Assistente amministrativo incaricato DS	Predisporre il piano annuale dei consigli di classe entro il mese di settembre. Redige la convocazione dei consigli in cui è prevista la presenza dei genitori e la invia ai referenti di sede per la distribuzione agli stessi tramite gli alunni. Invia il piano annuale al responsabile del sito per la pubblicazione.	Convocazioni Sito
Colloqui individuali scuola primaria	Docenti di classe	Le date e l'orario di convocazione per i colloqui sono indicate nell'agenda scuola famiglia. In caso di necessità di comunicazione sia delle famiglie sia dei docenti, possono essere richiesti ulteriori incontri tramite gli appositi spazi dell'agenda scuola famiglia.	Mod. 463 Agenda scuola famiglia
Orari di ricevimento docenti secondaria	Assistente amministrativo incaricato	Entro il mese di settembre raccoglie le disponibilità orarie dei docenti e predisporre il piano annuale da inviare alle famiglie. Vengono previste anche due date di colloqui generali. Invia il piano degli orari di ricevimento	Vademecum

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 010 COMUNICAZIONE		Edizione -5.1-	Data 27/08/2016
		Pagina 10 di 12	

		al responsabile del sito per pubblicazione.	Sito
Comunicazione dei risultati delle valutazioni	DS Docenti di classe	Al termine delle valutazioni trimestrali l'andamento degli alunni è riportato nella scheda di valutazione. P11 Valutazione e la P14 gestione alunni.	Mod. 350 Scheda di valutazione primaria Mod. 352 scheda valutazione secondaria
Comunicazioni durante l'anno	DS Docenti di classe Assistente amministrativo incaricato	A seconda dell'importanza della comunicazione questa può essere: - distribuita, tramite i docenti di classe anche in forma controllata agli alunni (con modulo a taglio inciso per ricevuta di ritorno) da conservare fino al termine delle attività scolastiche; - distribuita ai docenti che la portano a conoscenza delle famiglie annotandola negli spazi riservati agli avvisi dell'agenda scuola famiglia per la scuola primaria. Tutte le comunicazioni generali alle famiglie saranno pubblicate sul sito. Comunicazioni alle singole famiglie saranno inviate on-line purché dispongano di indirizzo mail depositato agli atti della segreteria. Tenuta di un apposito registro avvisi con numerazione separata per scuola primaria e secondaria.	Comunicazioni o informazioni da diffondere presso le famiglie Ricevute di ritorno delle famiglie Sito Posta elettronica
Adesioni ad iniziative particolari in collaborazione con l'esterno	DS Docenti di classe Assistente amministrativo incaricato	Le comunicazioni di iniziative organizzate dalla scuola per genitori e/o alunni vengono diffuse tramite volantini, sito internet ed eventuali manifesti. In casi particolari potrà essere richiesta adesione attraverso la compilazione di appositi moduli. Per quanto riguarda le comunicazioni	Volantini Schede di iscrizioni Sito

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 010 COMUNICAZIONE		Edizione -5.1-	Data 27/08/2016 Pagina 11 di 12

		riguardanti i viaggi di istruzione e le uscite didattiche esse sono regolate da apposita procedura P15 Viaggi di istruzione.	
Comunicazioni dei dati relativi al grado di soddisfazione delle famiglie	DS Consiglio di Istituto QA	La relazione di sintesi e le rappresentazioni grafiche vengono diffuse alle famiglie: - tramite presentazione in consiglio di istituto - mediante pubblicazione sul sito	Tabulazioni questionari Relazione, grafici Sito

Comunicazioni con altri soggetti (istituzioni, enti locali, fornitori, esperti)

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
Comunicazioni con istituzioni, enti locali, asl	DS	Vengono elaborate secondo norma di legge.	
Comunicazioni con fornitori, esperti altri soggetti coinvolti nella progettualità	DS Dsga	Vengono gestite secondo la P21 Approvvigionamento.	
Comunicazioni con gli altri ordini di scuola (esterni all'istituto)	DS Commissione continuità'	Ad inizio anno, con i rappresentanti delle scuole di diverso grado del territorio vengono programmati gli incontri in cui definire le attività comuni relative alla continuità definite nel Pof.	

MARKETING

L'adesione o l'organizzazione da parte dell'Istituto di eventi dovrà sempre essere filtrata con i principi educativi del Pof sia per quanto riguarda i contenuti, sia per quanto riguarda i soggetti coinvolti in eventuali collaborazioni.

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
Organizzazione partecipazione ad eventi	DS Consiglio di Istituto Collegio Docenti	La partecipazione/organizzazione ad eventi o manifestazioni deve essere portata a conoscenza del consiglio di	Mod.272 piano di presenza alla manifestazione

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 010 COMUNICAZIONE		Edizione -5.1-	Data 27/08/2016 Pagina 12 di 12

	<p>Insegnanti di classe</p> <p>Assistente amministrativo incaricato</p>	<p>istituto.</p> <p>La corretta compilazione del modello 272 è fondamentale per gli aspetti logistici.</p> <p>La comunicazione avviene tramite diffusione di volantini e pubblicazione sul sito. È prevista la diffusione tramite inserti sui principali giornali locali.</p> <p>Manifestazioni ed eventi sono costantemente monitorati e registrati. Sul sito è reperibile il calendario nel quale giornalmente vengono riportati tutti gli eventi della scuola.</p>	<p>Volantini Sito Comunicati stampa</p>
--	---	---	---