ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE SCUOLA INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I GRADOVia Quasimodo -c. a. p.: 87023 DIAMANTE (CS) Tel. 0985 876878
Cod. Scuola: CSIC836001 - C.F.: 92011850788 - Cod. I.P.A.: UFJDL7
p. e. o.: csic836001@istruzione.it **– p. e. c.:** csic836001@pec.istruzione.it**Sito web:** www.icdiamante.edu.it

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

Premessa

"Fare e non comunicare ciò che si è fatto equivale a non averlo fatto". In termini di organizzazione è uno spreco di risorse. In termini sociali è una sottrazione di informazioni utili alla comunità. Nel caso dell'ente pubblico, infatti, la comunicazione non è volta solamente a promuovere la propria immagine, come per qualsiasi altra impresa a carattere privato, ma principalmente ad informare i cittadini, secondo precisi obblighi di legge. Solo negli ultimi anni però, all'interno della pubblica amministrazione si è presa coscienza della necessità di migliorare la propria comunicazione, secondo linee strategiche da determinare.
La scuola come gli altri enti della pubblica amministrazione ha tra suoi obiettivi quello di creare una relazione con i propri utenti, una relazione fondata sui contenuti, in modo da portarli a condividerne le finalità e l'organizzazione.

Cenni Storici

La scuola ha avvertito l'esigenza di comunicare solo da qualche decennio: in passato questa attività era ritenuta non necessaria e soprattutto non strategica.
La prima apertura della scuola in tema di comunicazione è avvenuta con i **Decreti Delegati del 1974**, con l'ingresso della componente genitori nella gestione dell'istituzione scolastica, che le ha conferito il carattere di *una comunità che interagisce con la più vasta comunità sociale e civica.* Un ulteriore significativo passo è rappresentato dall'emanazione della **Legge n. 241/1990**, che ha stabilito e regolamentato il diritto all'accesso e alla partecipazione del cittadino ai processi amministrativi.
Questi principi sono stati tradotti in istituti giuridici e strutture organizzative dal **D. Lgs. n. 29/1993** che ha introdotto l'Ufficio relazioni con il Pubblico (**URP**) ed i servizi di controllo interno, assegnando nuove responsabilità ai dirigenti delle pubbliche amministrazioni, soprattutto in tema di verifica dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati.
Con l'introduzione della *Carta dei Servizi,* in seguito all'emanazione del **D.C.P.M. del 7 giugno 1995**, ciascuna istituzione scolastica, nel declinare gli impegni assunti verso l'utenza, rende note le modalità di erogazione del servizio pubblico, individuando gli standard qualitativi e quantitativi della propria prestazione.
La svolta in tema di comunicazione, tuttavia, risale agli anni '90, epoca in cui l'esigenza di una rendicontazione trasparente dei processi organizzativi e gestionali, viene recepita dal **D.P.R. n. 275/1999** che all'**art. 3** introduce il ***P.O.F.,*** lo strumento principale di comunicazione della scuola con gli stakeholders esterni, interlocutori privilegiati e direttamente coinvolti nel processo educativo/formativo.
Con la **Legge 150/2000**, *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*, che prescrive per tutte le pubbliche amministrazioni l'obbligo di informare e comunicare, la comunicazione assurge al rango di dovere istituzionale.
Il **Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196,** o "Codice della privacy", e il successivo Regolamento UE 2016/679, anche noto come GDPR, tutelano il diritto del singolo sui dati personali gestiti dalla pubblica amministrazione, che è tenuta a proteggerli, onde evitare che il trattamento degli stessi avvenga senza l'autorizzazione del titolare.
Infine, la **Delibera n. 430 del 13 aprile 2016** indica le linee guida per le istituzioni scolastiche sull'applicazione del **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33,** norma sulla prevenzione della corruzione e trasparenza garantite dalle istituzioni scolastiche statali.
Il presente documento intende descrivere le responsabilità e le modalità operative previste dall'*Istituto* per la gestione dei flussi comunicativi interni ed esterni e per il perseguimento delle finalità e degli obiettivi di seguito elencati.

Finalità del piano

- Assicurare la corretta, sistematica e tempestiva circolazione delle informazioni, sia quelle destinate ai portatori di interesse interni (personale docente ed ATA, 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.
- Garantire la massima fruibilità delle informazioni e delle comunicazioni interne ed esterne.
- Promuovere, attraverso una comunicazione efficace e sistematica, la disseminazione sul territorio del progetto educativo in cui si concretizzano la visione della mission della scuola.

- Rendere la comunicazione un fattore strategico che concorre alla pianificazione e alla realizzazione dei processi attivati.
- Attivare canali di ascolto permanenti, rivolti al territorio, che rendano la comunicazione un efficace strumento per il miglioramento continuo.
- Ottemperare alle norme relative alla legge sulla trasparenza.

Obiettivi del piano

- Rafforzare le relazioni esistenti.
- Raggiungere nuovi territori e interlocutori.
- Rinnovare i servizi offerti.
- Stabilire nuove relazioni esterne.
- Migliorare la visibilità dei servizi offerti.
- Individuare nuovi valori e significati da comunicare all'esterno.
- Attrarre nuovi iscritti.

Campo di applicazione

Il Piano della comunicazione 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.

Responsabilità

Le responsabilità relative alla progettazione, all'erogazione, al monitoraggio e alla verifica dei processi comunicativi dell'Istituto sono:

Il Dirigente Scolastico	➢ È responsabile della comunicazione interna ed esterna. ➢ Gestisce e coordina la comunicazione con le istituzioni nazionali e locali. ➢ Promuove e favorisce la comunicazione con il territorio. ➢ È responsabile della corretta applicazione delle norme sulla trasparenza.
Lo Staff Del Dirigente Scolastico	➢ Coadiuva il Dirigente scolastico nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne. ➢ Monitora e propone azioni di miglioramento.
Il Direttore D.S.G.A.	➢ È responsabile della pubblicazione delle comunicazioni all'albo pretorio on line della scuola, della sezione Amministrazione Trasparente e dell'archiviazione dei documenti. ➢ Collabora con il Dirigente scolastico nella gestione delle ➢ comunicazioni interne ed esterne.
L'assistente Amministrativo	➢ Protocolla e archivia le comunicazioni in entrata e in uscita, assicurandone l'accessibilità e la conservazione. ➢ Si interfaccia con il Dirigente Scolastico e con il Direttore SGA.

Le responsabilità specifiche relative alla gestione delle comunicazioni sono riportate nella **matrice della responsabilità** di cui al paragrafo 2.1 del Piano della Comunicazione dell'Istituto.

Destinatari

L'Istituto individua come interlocutori:

- Portatori di interesse interni: *studenti, famiglie, personale;*
- **Portatori di interesse istituzionali**: *MIUR, Ufficio Scolastico Regionale, Ambito Territoriale Provinciale, Enti Locali;*
- **Portatori di interesse partner**: *altre istituzioni scolastiche, agenzie formative, associazioni del terzo settore,* Università.

Sulla base della tipologia specifica degli interlocutori coinvolti e dello scopo della comunicazione viene elaborato il 'Piano per la Comunicazione che prende in esame i diversi settori progettando le specifiche modalità di:

- **Comunicazione interna** che comprende tutte le comunicazioni provenienti da/e rivolte a personale, studenti, genitori, sia di origine interna che provenienti dall'esterno e che di norma devono essere diffuse a tutte le componenti scolastiche;
- **Comunicazione esterna** che comprende le comunicazioni provenienti da/e rivolte a soggetti istituzionali, territorio e ai portatori di interesse e partner.

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.

Nel 'Piano per la Comunicazione' per ogni tipologia di comunicazione e per ogni destinatario, è indicato:

- strumento e supporto;
- tempistica;
- modalità/responsabilità di stesura;
- modalità/responsabilità di trasmissione;
- modalità/responsabilità di accesso;
- modalità/responsabilità di controllo;
- modalità/responsabilità di archiviazione.

Monitoraggio

Il processo della comunicazione viene costantemente monitorato dallo Staff e supervisionato dal Dirigente mediante l'analisi dei seguenti indicatori di processo:

- Numero di reclami provenienti dall'area comunicazioni interne;
- Numero di reclami provenienti dall'area comunicazioni esterne;
- Numero di accessi al Sito web;
- Grado di soddisfazione degli stakeholders;
- Numero di partecipanti agli eventi organizzati dalla scuola e rivolti all'esterno.

A conclusione dell'anno scolastico, in sede di riunione di Staff, il piano sarà oggetto di verifica e valutazione attraverso lo strumento di analisi della matrice SWOT, per l'individuazione dei *punti di forza e di debolezza*, delle *minacce* e delle *opportunità* che costituiranno gli esiti in uscita, ma soprattutto gli elementi in entrata del Piano per l'anno scolastico successivo.
Si prevederà, inoltre, un'indagine interna mediante la somministrazione di questionari di *customer satisfaction* a studenti, famiglie e personale.

Strumenti e modalità specifiche di comunicazione

In relazione agli strumenti, l'utilizzo sempre più diffuso delle diverse interfacce digitali rappresentate dal sito web, dall'albo pretorio online, dal registro elettronico e dalla casella di posta elettronica istituzionale, promuove il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata, così come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, D. Lgs. n.82/2005.

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE SCUOLA INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I GRADOVia Quasimodo -c. a. p.: 87023 DIAMANTE (CS) Tel. 0985 876878
Cod. Scuola: CSIC836001 - C.F.: 92011850788 - Cod. I.P.A.: UFJDL7
p. e. o.: csic836001@istruzione.it **– p. e. c.:** csic836001@pec.istruzione.it**Sito web:** www.icdiamante.edu.it

Nell'ottica di agevolare il delicato e complesso processo di digitalizzazione e dematerializzazione in atto, sono previsti i seguenti strumenti:

STRUMENTO	CARATTERISTICHE	MODALITA' SPECIFICHE	DESTINATARI
SITO WEB	Contiene: ➢ informazioni per conoscere meglio la scuola e la sua organizzazione: contenuti rivolti soprattutto ad utenti esterni alla scuola o agli studenti e alle loro famiglie. ➢ Comunicazione di ➢ servizio: contenuti rivolti sempre a studenti e famiglie, ma anche a docenti e personale scolastico in genere. ➢ Informazioni che necessitano di essere inserite ➢ quotidianamente in modo agevole e fruibile.	La gestione e l'aggiornamento del sito sono curati: ➢ dall'assistente amministrativo incaricato per l'area amministrativa con la supervisione del dirigente scolastico; ➢ dal DSGA per quanto concerne Albo online, trasparenza e altre note di competenza ➢ dall'animatore digitale	INTERNI ESTERNI Repository indirizzate a categorie differenti di pubblico
ALBO PRETORIO ON LINE	La pubblicazione di atti all'Albo Pretorio online è finalizzata a fornire presunzione di conoscenza legale degli stessi, a qualunque effetto giuridico specifico essa assolva. Sono soggetti alla pubblicazione all'Albo Pretorio online tutti gli atti per i quali la legge ne preveda l'adempimento. Gli atti interni sono pubblicati nella loro versione integrale e conforme	Il soggetto o l'ufficio che intende pubblicare un atto all'Albo informatico deve: ➢ convertire il documento in uno dei formati standard (es. PDF) previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la sua inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura; ➢ inserire nell'apposito applicativo informatico: numero protocollo dell'atto; anno scolastico; data di inizio e fine della pubblicazione; oggetto della pubblicazione; ➢ verificare che la pubblicazione sia visibile online e che alla scadenza del termine per la pubblicazione previsto dalla legge o dal regolamento non sia più presente. Nel formare e nel diffondere gli atti e le informazioni relativi all'attività amministrativa dell'Istituto deve essere assicurato il diritto alla riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili e	INTERNI ESTERNI

		giudiziari in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni e dai provvedimenti del Garante per la Privacy rispettando i principi di pertinenza, non eccedenza e indispensabilità rispetto alle finalità perseguite.	
REGISTRO ELETTRONICO	Strumento per la registrazione degli apprendimenti e del comportamento e per la documentazione delle attività svolte in classe. Comunicazione alle famiglie degli studenti in tempo reale.	Il Registro elettronico viene curato: ➢ dagli insegnanti (per quanto attiene alla compilazione); ➢ dal personale di segreteria (per quanto attiene alla risoluzione di problemi tecnici) ➢ da alunni e genitori per visionare valutazioni disciplinari, assenze, annotazioni dell'insegnante, note disciplinari.	INTERNI
DIARIO DI CLASSE	Strumento cartaceo per la rilevazione di assenze, ritardi, giustifiche, avvisi, registrazione attività di classe.	Compilato dai docenti di classe, in particolare dal docente della prima ora che ha l'obbligo di procedere, alle ore 8,00, all'appello nominale degli alunni per la rilevazione di eventuali assenze. Supervisionato dal docente coordinatore di classe.	**INTERNI**
REGISTRO DELLE PRESENZE	Strumento per la rilevazione delle presenze del personale docente.	Firmato quotidianamente dai docenti e supervisionato dal Dirigente e dai suoi Collaboratori.	**INTERNI**
SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZA	Strumento per la rilevazione delle presenze del personale ATA.	Timbrato quotidianamente dal personale ATA e supervisionato dal D.S.G.A. e dal Dirigente.	**INTERNI**
GIUSTIFICAZIONI RITARDI ASSENZE ALUNNI	Nella sezione "Assenze e ritardi" i genitori troveranno le assenze e i ritardi dei propri figli da giustificare.	Compilazione a carico del docente sul registro elettronico ed è notificata dal genitore.	**INTERNI**
CONDIVISIONE DOCUMENTI INSEGNANTI-ALUNNI	Sistemi online di condivisione di files (come I Cloud, GoogleDrive, piattaforme didattiche come Edmondo) che in alcuni casi consentono anche il lavoro collaborativo a distanza, creazione di blog didattici, registro elettronico (argomento lezioni; agenda)	Argomenti lezioni e compiti assegnati compilati dagli insegnanti (nel giorno dello svolgimento delle stesse)	INTERNI (Insegnante/i)

COMUNICAZIONI DIRIGENTE PERSONALE SCOLASTICO (DOCENTI E ATA)	Sistemi online di condivisione di files (come GoogleDrive) che in alcuni casi consentono anche il lavoro collaborativo a distanza. Utilizzo posta elettronica istituzionale Applicazioni di Messaggistica istantanea (come WhatsApp) che consentono di creare gruppi di interesse con i quali interagire con rapidità e immediatezza. Area riservata del sito web	La gestione delle comunicazioni viene curata dal Dirigente scolastico e dal Personale scolastico.	INTERNI
SOCIAL MEDIA **Facebook** **Twitter** **Youtube** **iTunes**	Informazioni, pubblicità di eventi o progetti realizzati dalla comunità scolastica, comunicazioni di carattere generale e organizzativo	La gestione dei Social Media viene curata dal Dirigente scolastico.	INTERNI ESTERNI

Matrice delle responsabilità:

	AZIONE	D.S.	DSGA	STAFF DS	DOCENTI	A.A.
COMUNICAZIONI IN USCITA	PIANIFICAZIONE	X	X	X		X
	PREPARAZIONE	X	X	X	X	X
	APPROVAZIONE	X	X			
	PROTOCOLLO	X	X			X
	PUBBLICAZIONE	X	X	X		X
	ALBO PRETORIO SITO WEB	X	X			X
COMUNICAZIONI IN ENTRATA	RICEZIONE E PROTOCOLLO	X	X			X
	INDIVIDUAZIONE DESTINATARI	X	X			
	DIFFUSIONE	X	X	X		X
	PUBBLICAZIONE ALBO PRETORIO SITO WEB	X	X			X

Definizione flussi comunicativi

Per ogni tipologia di comunicazione e per ciascun destinatario, il Piano prevede che siano indicati:

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE SCUOLA INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I GRADOVia Quasimodo -c. a. p.: 87023 DIAMANTE (CS) Tel. 0985 876878
Cod. Scuola: CSIC836001 - C.F.: 92011850788 - Cod. I.P.A.: UFJDL7
p. e. o.: csic836001@istruzione.it **– p. e. c.:** csic836001@pec.istruzione.it**Sito web:** www.icdiamante.edu.it

- strumento
- tempistica
- modalità/responsabilità di stesura
- modalità/responsabilità di trasmissione
- modalità/responsabilità di controllo

TIPOLOGIA	STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA
CIRCOLARI **COMUNICAZIONI AL PERSONALE**	circolari comunicazioni news, sito-web comunicazioni tramite sistemi di messaggistica	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso. Ad horas per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza. secondo necessità	Dirigente scolastico o suo delegato. Personale interno
COMUNICAZIONI PER GENITORI E ALUNNI	cartaceo (funzioni registro elettronico, diario, raccomandata postale) autorizzazioni per partecipazioni ad eventi, visite guidate, manifestazioni (cartacee e on line) comunicazione adesione a progetti extracurricolari (cartacee e on line) patti formativi (cartacei e on line) P.D.P. (Cartaceo e on Line) P.E.I. (Cartaceo e on Line) Rare le comunicazioni cartacee, generalmente presentate dal personale e dalle famiglie alla segreteria scolastica; anche queste, però, vengono digitalizzate una volta acquisite nell'archivio scolastico.	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso. Ad horas per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed Urgenza.	Dirigente scolastico o suo delegato. Docenti Docenti Equipe sociosanitaria e psicopedagogica/ Consiglio di classe/famiglia
COMUNICAZIONI CONSIGLIO DI ISTITUTO	circolari albo pretorio comunicazioni news sito web posta elettronica istituzionale e/o certificata	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso. Ad horas per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.	Dirigente scolastico o suo delegato. DSGA
COMUNICAZIONI ENTI LOCALI	posta elettronica istituzionale certificata	Diffusione con almeno tre giorni di preavviso. Ad horas per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.	Dirigente scolastico e/o suo delegato. DSGA
COMUNICAZIONI AL DIRIGENTE SCOLASTICO (da parte di esterni).	posta elettronica istituzionale posta elettronica certificata colloqui calendarizzati e previo appuntamento telefonate.	Riscontro immediato per comunicazioni urgenti	Famiglie Enti Locali; Altri Enti istituzionali; Altre agenzie del territorio istituzionali e non (associazioni...)

VERBALI COLLEGIO DEI DOCENTI CONSIGLI DI CLASSE STAFF	Registri dei verbali cartacei/area riservata al personale	Pubblicazione entro cinque giorni Predisposizione entro 2 giorni al massimo	SEGRETARIO VERBALIZZANTE

Comunicazione strategica

Al fine di attribuire al Piano anche una valenza strategica, particolare attenzione viene destinata alla comunicazione scritta, visiva e parlata, alle diverse interfacce digitali (tra cui il sito), alla comunicazione di organizzazione di eventi nella prospettiva di accrescere il senso di appartenenza all'istituzione scolastica e di rendere più chiaramente riconoscibili i valori che la caratterizzano.
Il presente piano si propone, infatti, di potenziare la promozione dei servizi didattici e di valorizzare le partnership comunicative, accrescendo la costituzione di sistemi di relazione tra la scuola e le agenzie comunicative e formative del territorio.
Rientrano tra le priorità che interessano il coordinamento dell'identità e dell'immagine della scuola obiettivi quali:

- comunicare la ***vision*** e la ***mission*** istituzionale mediante l'organizzazione di eventi pubblici quali open-day, workshop, incontri formativi;
- favorire, sia all'interno che all'esterno, la diffusione e la condivisione dei valori distintivi che contraddistinguono l'immagine della scuola;
- consolidare la partecipazione dei gruppi sportivi e musicali a concorsi di risonanza locale, regionale e nazionale;
- costituire reti di scopo finalizzate alla realizzazione di interventi educativi sugli alunni e formativi sul personale;
- incrementare la partecipazione degli alunni a concorsi, bandi, manifestazioni ed eventi a carattere educativo;
- potenziare l'apertura al territorio realizzando collaborazioni in partenariato con altre istituzioni scolastiche ed agenzie formative qualificate.

Tali finalità sono strettamente connesse alle attività di comunicazione interna ed esterna. In particolare sono obiettivi operativi di comunicazione interna quelli volti a:

- potenziare e promuovere i flussi di informazioni all'interno della scuola;
- garantire una maggiore consapevolezza e condivisione delle politiche istituzionali;
- valorizzare la componente comunitaria interna.

Altresì a questi aspetti si legano le strategie di comunicazione esterna protese a continuare ed implementare le azioni di dialogo e confronto con l'utenza, potenziare le attività interattive del sito web istituzionale e delle altre interfacce digitali, nel gestire i flussi comunicativi esterni, curando e promuovendo i rapporti con gli ***stakeholders*** e i mass media locali, regionali e nazionali.

Approvato dal consiglio di istituto con Delibera n.75 del. 11/02/2025