



AMBITO TERRITORIALE 013
I.C. 71° "AGANOOR-MARCONI"
Cod. mecc. NAIC8CK00C
Traversa dell'Abbondanza – 80145 – NAPOLI
☎ Segreteria Telefax 081/7403636
Indirizzo di posta elettronica: naic8ck00c@istruzione.it
Sito internet - www.aganoormarconi.edu.it

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

1. PREMESSA

Se è vero che “è impossibile non comunicare”, come recita il primo assioma della comunicazione, è anche vero che solo di recente, anche in relazione allo sviluppo delle nuove tecnologie, la scuola ha sentito l'esigenza di dedicare alla comunicazione un'attenzione particolare.

Quale attività trasversale, la comunicazione ha infatti un valore strategico fondamentale: da un lato pervade ed alimenta le azioni della scuola assicurando trasparenza, imparzialità e parità di accesso alle informazioni, dall'altro diventa uno strumento concreto di gestione della complessità organizzativa ed un mezzo prezioso per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti.

La prima apertura della scuola in tema di comunicazione risale agli anni Settanta con il **D.P.R. 416/1974** che, all'art.1, conferisce alla scuola il carattere di “una comunità che interagisce con la più vasta comunità sociale e civica”. Essa prosegue nel corso dei successivi decenni con: la **L. 241/1990**, che regola il diritto all'accesso ed alla partecipazione del cittadino ai procedimenti amministrativi; il **D.lgs. 29/1993**, che introduce l'*Ufficio relazioni con il pubblico* (URP); il **D.P.C.M. del 07/06/1995**, che introduce la *Carta dei servizi* ed obbliga le amministrazioni a specificare gli standard qualitativi e quantitativi della propria prestazione.

Ma la vera svolta in tema di rapporto fra scuola e comunicazione avviene sul finire degli anni Novanta, con:

- il **D.P.R. 275/1999**, che, all'art. 3, introduce il *Piano dell'offerta formativa* (POF) quale “documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche” (comma 1) “reso pubblico e consegnato agli alunni ed alle famiglie all'atto dell'iscrizione” (comma 5);
- la **L. 150/2000**, le cui disposizioni, all'art. 1, “in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, disciplinano le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” (comma 1) finalizzate a: “

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
 - illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
 - favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
 - favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale" (comma 5);
- il **D.lgs 82/2005**, ovvero il *Codice dell'amministrazione digitale*, che promuove il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata, in relazione all'uso sempre più diffuso delle diverse interfacce digitali rappresentate dal sito *web*, dall'albo pretorio *on line*, dal registro elettronico, dalla casella di posta elettronica istituzionale ecc.

2. FINALITA' E OBIETTIVI

Il Piano di comunicazione è lo strumento che consente di guidare tutte le operazioni necessarie alla promozione di un servizio, consentendo in particolare di:

- definire la strategia generale per la promozione del servizio;
- programmare e gestire al meglio le attività da mettere in campo;
- raggiungere gli obiettivi nell'arco temporale prefissato.

2.1 FINALITA'

- assicurare la corretta, sistematica e tempestiva circolazione delle informazioni, sia quelle destinate ai portatori di interesse interni (personale docente e personale ata, studenti, famiglie, ecc.) che esterni (partner di progetto, partner di rete, fornitori, istituzioni, territorio, ecc.);
- garantire la reperibilità e la massima fruibilità delle informazioni e delle comunicazioni interne ed esterne;
- rendere la comunicazione un fattore strategico che concorre alla pianificazione e alla realizzazione dei processi attivati;
- promuovere, attraverso una comunicazione efficace e sistematica, la disseminazione sul territorio del progetto educativo in cui si concretizzano la visione della mission della scuola;
- attivare canali di ascolto permanenti che rendano la comunicazione un efficace strumento per il miglioramento continuo;
- ottemperare alle norme relative alla legge sulla trasparenza e sulla privacy.

2.2 OBIETTIVI

- rafforzare le relazioni esistenti tra tutti i soggetti (interni ed esterni) che interagiscono con la scuola;

- comunicare i servizi che la scuola offre attraverso i principali "Strumenti di Comunicazione Istituzionale";
- raggiungere nuovi territori e interlocutori;
- migliorare la qualità delle relazioni e dei servizi offerti;
- migliorare la visibilità dei servizi offerti potenziando gli eventi che la scuola organizza;
- stabilire nuove relazioni e collaborazioni esterne;
- rinnovare i servizi offerti;
- individuare nuovi valori e significati da comunicare all'esterno;
- aumentare il senso di appartenenza alla comunità scolastica;
- ampliare il numero delle iscrizioni.

3. SOGGETTI E RESPONSABILITA'

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/Pubblicità e tutela della Privacy. ▪ Coordina la stesura del <i>Piano di Comunicazione</i>. ▪ È responsabile della pubblicazione delle comunicazioni all'albo pretorio on line della scuola e della sezione Amministrazione Trasparente
LO STAFF DEL DIRIGENTE SCOLASTICO	▪ Coadiuvare il Dirigente Scolastico nella stesura del Piano di Comunicazione e ne promuove la piena realizzazione. ▪ Monitora il Piano di Comunicazione e propone azioni di miglioramento. ▪ Promuove la realizzazione di materiale ed eventi strategici alla comunicazione. ▪ Coadiuvare il Dirigente Scolastico nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne.

IL 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.
IL PERSONALE AMMINISTRATIVO	▪ Protocolla e archivia le comunicazioni in entrata e in uscita, assicurandone l'accessibilità e la conservazione. ▪ Assicura i diritti dell'utenza alla partecipazione ed all'accesso agli atti, ai documenti ed ai processi. ▪ Svolge ricerche ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza. ▪ Si interfaccia con il Dirigente Scolastico e con il Direttore D.S.G.A.

4. STRUMENTI E MODALITA'

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.

Tuttavia, considerata l'opportunità di prevedere una fase transitoria che agevoli il delicato e complesso processo di digitalizzazione e dematerializzazione in atto, gli strumenti digitali saranno integrati, dai supporti cartacei indicati in tabella.

STRUMENTO	CARATTERISTICHE	MODALITA' DI EROGAZIONE
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; -comunicazioni di servizio: contenuti rivolti 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'animatore digitale, dallo staff del DS e dal referente alla comunicazione; -dal DSGA per quanto concerne Albo online, Trasparenza e altre note di competenza; -dall'assistente amministrativo incaricato per l'area amministrativa con la supervisione del Dirigente scolastico.

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: • indipendentemente dal software utilizzato convertire il documento in uno dei formati standard (ad esempio PDF) che sono 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: - il numero di protocollo dell'atto - l'anno scolastico - la data di inizio e di fine della pubblicazione - l'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 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.
---	---	---

STRUMENTO DI COMUNICAZIONE ALLE FAMIGLIE Per assenze	CARATTERISTICHE	MODALITA' DI EROGAZIONE
REGISTRO ELETTRONICO	Strumento per: - la registrazione delle presenze dei docenti e degli studenti (con annotazione degli eventuali ritardi, assenze, avvisi e giustificazioni); - l'annotazione degli apprendimenti e del comportamento degli studenti; - la documentazione delle attività svolte in classe. <u>SCUOLA SS I GRADO</u> <u>Attraverso il RE i docenti indirizzeranno il primo avviso di convocazione alle famiglie degli studenti dell'eccessivo numero di assenze.</u> <u>SCUOLA PRIMARIA</u> <u>Il RE costituisce il secondo step per convocare le famiglie al fine di comunicare le assenze dell'alunno</u>	L'accesso al Registro elettronico avviene tramite credenziali personali, generate ad hoc dall'Istituto, per docenti e famiglie. Il Registro elettronico viene curato: - dagli insegnanti (per quanto attiene alla compilazione); - dal personale incaricato (per quanto attiene alla risoluzione di problemi tecnici). Supervisionato periodicamente dal Dirigente scolastico per controlli e verifiche. Il Registro elettronico viene inoltre utilizzato da alunni e genitori per visionare valutazioni, assenze, ritardi, compiti assegnati nelle varie discipline, annotazioni dell'insegnante (notifiche di avvisi dettati alla classe e trascritti nella sezione agenda), note disciplinari.
TELEFONATA E FONOGRAMMA	<u>SCUOLA SS I GRADO</u> <u>La telefonata rappresenta il filo diretto con le famiglie e costituisce il secondo passaggio per informarle delle assenze del minore, qualora la notifica sul RE non venga presa in considerazione.</u> <u>Il fonogramma fa seguito alla telefonata.</u> <u>SCUOLA PRIMARIA</u> <u>La telefonata alle famiglie e il relativo fonogramma costituisce il primo avviso per informare le famiglie del numero eccessivo di assenze.</u>	La telefonata parte dalla scuola e viene annotata sul registro dei fonogrammi.
CARTOLINA	Per entrambi gli ordini è lo strumento cartaceo e il terzo passaggio che consente ai docenti di convocare le famiglie per comunicare il numero	La cartolina viene recapitata via posta

	eccessivo di assenze.	
SEGNALAZIONE AI SERVIZI SOCIALI, AL COMUNE DI NAPOLI, ALLA PROCURA DELLA REPUBBLICA TRIBUNALE DEI MINORE	Formale denuncia all'Autorità Giudiziaria	L'ods viene sottoscritto dal Dirigente Scolastico

COMUNICAZIONI INGRESSI RITARDATI E USCITE ANTICIPATE per la SCUOLA SECONDARIA

Da quest'anno viene introdotta la comunicazione via registro elettronico degli ingressi ritardati e delle uscite anticipate per la miglior organizzazione del servizio, avendo cura di consegnare contestualmente comunicazione scritta da riportare controfirmata.

Le comunicazioni in merito i suddetti eventi prevedono la presa visione che equivale ad accettazione della comunicazione e notifica.

STRUMENTO DI COMUNICAZIONE AL PERSONALE	CARATTERISTICHE	MODALITA' DI EROGAZIONE
COMUNICAZIONI DIRIGENTE SCOLASTICO (DOCENTI E PERSONALE ATA)	Bacheca del registro elettronico Utilizzo posta elettronica istituzionale. Sito istituzionale Applicazioni di messaggistica istantanea che consentono di creare gruppi di interesse con i quali interagire con rapidità e immediatezza.	La gestione delle comunicazioni viene curata dal Dirigente Scolastico e dal personale scolastico preposto a tale funzione.

5. FLUSSI E PROCEDURE

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

- tipologia;
- strumento;
- tempistica;
- modalità/responsabilità di stesura.

5.1 COMUNICAZIONI PER PERSONALE DOCENTE, AMMINISTRATIVO E ATA

TIPOLOGIA	STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA
CIRCOLARI	Bacheca del registro elettronico Sito web Mail istituzionale Comunicazioni tramite sistemi di messaggistica	La tempistica di pubblicazione della circolare è contestuale alla protocollazione della circolare stessa. AD HORAS per le comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.	Dirigente Scolastico o suo delegato.
CONVOCAZIONI	Bacheca del registro elettronico Sito web Mail istituzionale Comunicazioni tramite sistemi di messaggistica	La tempistica di pubblicazione della convocazione è contestuale alla protocollazione della convocazione stessa. AD HORAS per le comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.	Dirigente Scolastico o suo delegato.

CONVENZIONI E ACCORDI DI RETE	Archivio cartaceo e/o online	Diffusione dopo la protocollazione.	Dirigente scolastico o suo delegato, DSGA, personale amministrativo.
PRESENZE DEL PERSONALE	Registro elettronico e cartaceo per i docenti Rilevatore delle presenze (badge) per il personale ATA	All'inizio della prima ora di servizio, con aggiornamento in itinere.	Personale docente e amministrativo, ATA.
DISPOSIZIONI AL PERSONALE DOCENTE IN ORARIO DI SERVIZIO	Preavviso telefonico in caso di comunicazione urgente Ordine di servizio presente nel registro cartaceo	All'inizio della prima ora di servizio, con aggiornamento in itinere.	Personale docente e amministrativo, ATA.

5.2 COMUNICAZIONI PER ALUNNI E GENITORI

TIPOLOGIA	STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA
ANNOTAZIONI DELLE PRESENZE, DEI COMPORTAMENTI, DEGLI EVENTI, DEGLI IMPEGNI E DEI COMPITI ASSEGNATI	Scuola Secondaria di Primo grado: Registro Elettronico Scuola Primaria: Registro Elettronico e diario/quaderno avvisi (tranne per le presenze che vengono annotate solo sul registro elettronico).	Tempestive.	Personale docente.

ANNOTAZIONE DELLE VALUTAZIONI	Scuola Secondaria di Primo grado: Valutazioni visibili alle famiglie annotate sul Registro Elettronico Scuola Primaria: Annotazioni intermedie non visibili alle famiglie annotate sul Registro Elettronico	Orali: tempestive e trascritte comunque non oltre 3 giorni dalla prova. Scritte: da registrarsi con la data della prova.	Personale docente.
VALUTAZIONI QUADRIMESTRALI	REGISTRO ELETTRONICO	A conclusione delle operazioni di scrutinio con circolare del DS per comunicazione data.	Personale docente e amministrativo.
PERCENTUALI CRITICHE DI ASSENZE E GRAVI INSUFFICIENZE	Lettera di notifica e /o convocazione accompagnata da telefonata.	Tempestive alla rilevazione. SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO: per le insufficienze gravi o per le assenze ripetute, in seguito alle sedute dei Consigli di Classe, tramite lettera protocollata in segreteria.	Coordinatore di classe in seguito alla seduta del Consiglio di Classe. Ogni docente in merito alla sua disciplina.
PARTECIPAZIONE AD EVENTI, VISITE GUIDATE, MANIFESTAZIONI, PROGETTI EXTRACURRICOLARI	Autorizzazioni cartacee	Almeno 5 giorni. AD HORAS solo in casi di straordinarietà o di urgenza	Personale docente.
PDP, PEI, PIANI FORMATIVI	Archivio cartaceo	Consegna in segreteria secondo la tempistica indicata dal vademecum per l'inclusione (Circolare n.31 del 16/10/2020)	Personale docente. Famiglie. Personale medico e/o specialistico. Dirigente Scolastico.
COMUNICAZIONI INGRESSI RITARDATI E USCITE ANTICIPATE	Esclusivamente per la scuola Secondaria: Comunicazione scritte e Registro elettronico con presa visione	Almeno 48 ore prima dell'evento	Personale docente. Dirigente Scolastico.

5.3 COMUNICAZIONI PER ESTERNI

TIPOLOGIA	STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA
COMUNICAZIONI CONSIGLIO DI ISTITUTO	Circolari Albo pretorio Comunicazioni Sito Web Posta elettronica	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 e/o posta elettronica certificata Circolari	Diffusione con almeno tre giorni di preavviso. AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.	Dirigente scolastico o suo delegato. DSGA.
COMUNICAZIONI AL DIRIGENTE SCOLASTICO (da parte di esterni)	Posta elettronica e/o posta elettronica certificata	Riscontro immediato solo per comunicazioni di oggettiva urgenza. Incontri calendarizzati previo appuntamento.	

5.4 VERBALI

TIPOLOGIA	STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA
COLLEGIO DOCENTI	Archivio (Presidenza)	Entro la data di convocazione della successiva seduta del Collegio dei Docenti.	Segretario Verbalizzante

CONSIGLI DI CLASSE, CONSIGLI DI INTERCLASSE, CONSIGLI DI INTERSEZIONE, DIPARTIMENTI, GLI,	Registri cartacei e Registro Elettronico	Contestualmente o al massimo entro 5 giorni.	Segretario Verbalizzante Personale docente (Coordinatore di classe/interclasse)
SCRUTINI	Registro Elettronico	Seduta stante.	Personale docente (Coordinatore di classe/interclasse)
CONSIGLIO D'ISTITUTO	Archivio (Presidenza)	Entro la convocazione del successivo Consiglio d'Istituto.	Segretario verbalizzante.
CONTRATTAZIONE	SITO WEB Amministrazione trasparente	Entro 8 giorni dall'approvazione.	Dirigente Scolastico o suo delegato.

6. STRATEGIE ED EVENTI

Al fine di attribuire al *Piano di comunicazione* 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 visione la mission istituzionale mediante l'organizzazione di eventi pubblici quali open-day, convegni, tavole rotonde, incontri formativi;
- favorire, sia all'interno che all'esterno, la diffusione e la condivisione dei valori distintivi che contraddistinguono l'immagine della scuola;
- costituire reti di scopo finalizzate alla realizzazione di interventi educativi sugli alunni e formativi sul personale;
- favorire e incrementare la partecipazione degli alunni a concorsi, bandi, manifestazioni ed eventi a carattere educativo, anche attraverso la costituzione di gruppi d'istituto;
- 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.

7. MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il processo della comunicazione viene costantemente monitorato dallo Staff del Dirigente Scolastico e supervisionato dal Dirigente Scolastico, 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 di comunicazione sarà oggetto di verifica e valutazione, 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 interno nonché stakeholders istituzionali e partners.