



PIANO DELLA COMUNICAZIONE A.S. 2024/25

ESTREMI DI APPROVAZIONE:

CONSIGLIO DI ISTITUTO 7 novembre 2024



Sommario

1.1	PREMESSA.....	1
1.2	FINALITÀ ED OBIETTIVI DEL PIANO.....	2
1.3	RESPONSABILITÀ.....	3
1.4	DESTINATARI.....	4
1.5	STRUMENTI E MODALITÀ SPECIFICHE DI COMUNICAZIONE.....	6
1.6	MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ.....	10
1.7	DEFINIZIONE FLUSSI COMUNICATIVI.....	11
1.8	STRUMENTO TEMPORALE.....	11
1.9	COMUNICAZIONE STRATEGICA.....	14

1.1 PREMESSA

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, quando l'ingresso della componente genitori nella gestione dell'istituzione scolastica 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 procedimenti 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.P.C.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.**, trasformato dalla L. 107/2015 nel **P.T.O.F.**, lo strumento principale di comunicazione della scuola con gli stakeholder esterni, interlocutori privilegiati e direttamente coinvolti nel processo educativo/formativo.

Con la **Legge150/2000**, *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.

1.2 FINALITÀ ED OBIETTIVI DEL PIANO

Il presente documento intende descrivere le responsabilità e le modalità operative previste dal Liceo “Pitagora” per la gestione dei flussi comunicativi interni ed esterni e per il perseguimento delle finalità e degli obiettivi di seguito elencati:

FINALITA'

- 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);
- 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.

OBIETTIVI

- favorire l'iscrizione di nuovi studenti
- 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

1.3 RESPONSABILITÀ

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

<p>LA DIRIGENTE SCOLASTICA</p>	<p><i>E' 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.</i></p> <p><i>Coordina il gruppo di lavoro per la stesura del Piano.</i></p> <p><i>Relaziona al Consiglio di istituto sugli esiti del Piano.</i></p>
<p>LO STAFF DELLA DIRIGENTE SCOLASTICA</p>	<p><i>Coadiuvava il Dirigente scolastico nella stesura del piano e ne promuove la piena realizzazione.</i></p> <p><i>Monitora il piano e propone azioni di miglioramento.</i></p>
<p>LADIRETTRICE S.G.A.</p>	<p><i>E' responsabile della pubblicazione delle comunicazioni all'albo pretorio on line/amministrazione trasparente della scuola e dell'archiviazione dei documenti.</i></p>
<p>L' ASSISTENTE AMMINISTRATIVO</p>	<p><i>Protocolla e archivia le comunicazioni in entrata e in uscita, assicurandone l'accessibilità e la conservazione.</i></p>

Le responsabilità specifiche relative alla gestione delle comunicazioni sono riportate nella **matrice delle responsabilità**, di cui al paragrafo 2.1 del Piano per la Comunicazione d'istituto.

1.4 DESTINATARI

La scuola secondaria di secondo grado **Liceo "Pitagora"** 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.*

Sulla base della tipologia degli interlocutori, il presente Piano prevede specifiche modalità di:

- **Comunicazione interna:** comprende tutte le comunicazioni 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;

provenienti da 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:** comprende le comunicazioni provenienti da soggetti istituzionali, al territorio e ai portatori di interesse partner rivolte a soggetti istituzionali, al territorio e ai portatori di interesse partner.

All'interno di queste due aree vengono distinte:

- Le **comunicazioni di carattere prettamente informativo** necessarie per l'erogazione del servizio (calendario scolastico, impegni del personale, comunicazioni scuola-famiglia);
- le **comunicazione funzionali** alla progettazione, all'erogazione e al controllo del servizio formativo, incluse quelle con i partner di progetto e i portatori di interesse istituzionali.

Il processo della comunicazione viene costantemente monitorato dallo Staff e supervisionato dalla Dirigente Scolastica, 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.

1.5 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 on line, 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 e s.m.i.

SITO WEB		
CARATTERISTICHE	MODALITA' SPECIFICHE	DESTINATARI
<p style="text-align: center;">Contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 sempre a studenti e famiglie, ma anche a docenti e personale scolastico in genere. Sono informazioni che necessitano di essere inserite quotidianamente o quasi, in modo agevole e fruibile.. 	<p>La gestione e l'aggiornamento del sito sono curati dalla prof.ssa Barbara Colistra</p>	<p>INTERNI ESTERNI</p>



ALBO PRETORIO ONLINE

CARATTERISTICHE	MODALITA'SPECIFICHE	DESTINATARI
<p>La pubblicazione di atti all'Albo Pretorio on-line è finalizzata a fornire presunzione di conoscenza legale degli stessi, a qualunque effetto giuridico specifico essa assolva.</p> <p>Sono soggetti alla pubblicazione all'Albo Pretorio on-line tutti gli atti per i quali la legge ne preveda l'adempimento.</p> <p>Gli atti interni sono pubblicati nella loro versione integrale e conforme all'originale, ivi compresi i relativi allegati.</p> <p>I provvedimenti vengono forniti in un formato informatico che ne garantisce l'inalterabilità, l'integrità e l'immodificabilità nel tempo.</p>	<p>Il soggetto o l'ufficio che intende pubblicare un atto all'Albo informatico deve:</p> <ol style="list-style-type: none">1. indipendentemente dal software utilizzato 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;2. inserire nell'apposito applicativo informatico:<ol style="list-style-type: none">a. numero protocollo dell'attob. anno scolasticoc. data di inizio e fine della pubblicazioned. oggetto della pubblicazionee. verificare che la pubblicazione sia visibile on-line e che alla scadenza del termine per la pubblicazione previsto dalla legge o dal regolamento non sia più presente. <p>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 <i>D. Lgs. 30 giugno 2003, n.196</i> e successive modifiche ed integrazioni ed ai provvedimenti del Garante per la Privacy rispettando i principi di pertinenza, non eccedenza e indispensabilità rispetto alle finalità perseguite.</p>	<p>INTERNI</p> <p>ESTERNI</p>



REGISTRO ELETTRONICO

CARATTERISTICHE	MODALITA'SPECIFICHE	DESTINATARI
<p>Strumento per:</p> <ul style="list-style-type: none">-la registrazione degli apprendimenti e del comportamento-la documentazione delle attività svolte in classe-avvisi di convocazione indizione scioperi e/o sospensioni straordinarie attività didattica-richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate, ecc...	<p>Utilizzato dalla Dirigente scolastica e dal personale della scuola per operare in tempo reale nel sistema informativo scolastico.</p> <p>Utilizzato da studenti e genitori per visionare valutazioni disciplinari, annotazioni dell'insegnante, note disciplinari, avvisi, documentazione attività svolta in classe e assegnata come compito domestico.</p>	<p>INTERNI</p> <p>ESTERNI</p>

REGISTRO DELLE PRESENZE-BADGE

CARATTERISTICHE	MODALITA'SPECIFICHE	DESTINATARI
<p>Strumento per la rilevazione delle presenze del personale docente.</p> <p>Strumento per la rilevazione delle presenze del personale ATA.</p>	<p>Utilizzato dal personale amministrativo e ATA, supervisionato dalla D.S.G.A. e dalla Dirigente Scolastica.</p>	<p>INTERNI</p>



COMUNICAZIONI SCUOLA- FAMIGLIA		
CARATTERISTICHE	MODALITA'SPECIFICHE	DESTINATARI
Notifiche provvedimenti disciplinari, avvisi di convocazione, avvisi indizione scioperi e/o sospensioni straordinarie attività didattica, richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate, ecc...	<p>Le diverse fasi del procedimento disciplinare vengono notificati alle famiglie mediante comunicazione scritta e/o invio di mail tramite posta istituzionale certificata. I provvedimenti disciplinari/educativi irrogati dal Consiglio di Classe vengono notificati alle famiglie mediante comunicazione scritta e/o invio di mail tramite posta istituzionale certificata.</p> <p>Gli eventuali <i>contatti telefonici con le famiglie</i>, pur rappresentando un efficace e tempestivo strumento comunicativo, si pongono quali <u>modalità integrative e mai sostitutive</u> delle notifiche scritte.</p>	ESTERNI



1.6 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

	AZIONE	D.S.	DSGA	Staff della D.S.:	COORDINATORI DICLASSE	ASSISTENTI AM MINISTRATIVI	COLLABORATORI SCOLASTICI
COMUNICAZIONI IN USCITA	PIANIFICAZIONE	X	X	X			
	PREPARAZIONE	X	X	Primo Collaboratore X	X	X	
	APPROVAZIONE	X	X				
	STESURA DEFINITIVA	X	X				
	PROTOCOLLO		X			Sig. Biamonte Sandro	
	PUBBLICAZIONE Albo Pretorio	X	X			X	
	PUBBLICAZIONE SITO WEB	X	X	F.S. Prof.ssa Barbara Colistra			
COMUNICAZIONI IN ENTRATA	RICEZIONE E PROTOCOLLO	X	X			Sig. Biamonte Sandro	
	INDIVIDUAZIONE DESTINATARI	X	X			Sig. Biamonte Sandro	
	DIFFUSIONE	X	X	X	X	X	
	PUBBLICAZIONE Albo Pretorio	X	X			X	
	PUBBLICAZIONE Sito Web	X	X	F.S. Prof.ssa Barbara Colistra			
TELEFONATE		X	X	Primo Collaboratore X		X	X

1.7 DEFINIZIONE FLUSSI COMUNICATIVI

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

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

1.8 STRUMENTO TEMPISTICA

COMUNICAZIONI AL PERSONALE				
STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA	TRASMISSIONE	CONTROLLO
MAILSITO WEB	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso	Dirigente Scolastico o suo delegato	PUBBLICAZIONE SITOWEB	Dirigente Scolastico
REGISTRO ELETTRONICO	AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza	Dirigente Scolastico o suo delegato	ALBOPRETORIO BACHECA DEL REGISTRO ELETTRONICO	Dirigente Scolastico

COMUNICAZIONI PER GENITORI E STUDENTI				
STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA	TRASMISSIONE	CONTROLLO
REGISTRO ON LINE	Di norma almeno cinque giorni di preavviso	Dirigente Scolastica o suo delegato Coordinatori di classe	PUBBLICAZIONE SITO WEB	Dirigente Scolastico



ALBOPRETORIO	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso	Dirigente Scolastica o suo delegato Coordinatori di classe	ALBOPRETORIO	Dirigente Scolastico
NOTIFICHE NOTE E/O PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI SU SUPPORTO CARTACEO (RACCOMANDATA POSTALE)	AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza	Docenti di classe Funzioni strumentali	MAIL CERTIFICATA RACCOMANDATA	Dirigente Scolastico
REGISTRO ELETTRONICO AUTORIZZAZIONI PER PARTECIPAZIONI ADEVENTI, VISITE GUIDATE, MANIFESTAZIONI	5 gg. prima dell'inizio dell'attività	Dirigente scolastica	BACHECA DEL REGISTRO ELETTRONICO	Dirigente Scolastico
COMUNICAZIONI ADESIONE A PROGETTI EXTRACURRICOLARI	5 gg. prima dell'inizio dell'attività	Dirigente scolastica	BACHECA DEL REGISTRO ELETTRONICO	Dirigente Scolastico
PATTIFORMATIVI	all'atto dell'iscrizione	Dirigente scolastica e Commissione	Documento cartaceo	Dirigente Scolastico
P.D.P. (CARTACEO)	Entro il 30 novembre	Consiglio di classe	Documento cartaceo	Dirigente Scolastico
P.E.I. (CARTACEO)	Entro il 31 ottobre	GLO	Documento cartaceo	Dirigente Scolastico



COMUNICAZIONE MEMBRI CONSIGLIO DI ISTITUTO				
STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA	TRASMISSIONE	CONTROLLO
POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso AD HORAS per convocazioni straordinarie	Dirigente Scolastico e/o Presidente del Consiglio di Istituto	VIA MAIL SITO WEB	Dirigente Scolastico e Presidente Consiglio di Istituto

COMUNICAZIONI ENTI LOCALI				
STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA	TRASMISSIONE	CONTROLLO
POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE CERTIFICATA	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza	Dirigente Scolastica-DSGA	ALBOPRETORIO INVIO COMUNICAZIONE MEDIANTEPOSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	Dirigente Scolastica DSGA

COMUNICAZIONI AL DIRIGENTE SCOLASTICO				
STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA	TRASMISSIONE	CONTROLLO
POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA COLLOQUI PREVIO APPUNTAMENTO TELEFONATE	RISCONTRO IMMEDIATO per comunicazioni urgenti RISCONTRO ENTROTRE GIORNI AL MASSIMO per comunicazioni non urgenti		MAIL COLLOQUI	



VERBALI CONSIGLIO DI ISTITUTO				
STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA	TRASMISSIONE	CONTROLLO
ALBO PRETORIO	PUBBLICAZIONE DELIBERE ENTRO OTTO GIORNI DALLA SEDUTA DELL'ORGANO. TEMPO DI PERMANENZA PUBBLICAZIONE: 15 GIORNI	SEGRETARIO VERBALIZZANTE	PUBBLICAZIONE ALBOPRETORIO	DIRIGENTE SCOLASTICA PRESIDENTE CONSIGLIODI ISTITUTO

VERBALI COLLEGIO DOCENTI RIUNIONI DI STAFF				
STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA	TRASMISSIONE	CONTROLLO
REGISTRO CARTACEO	PUBBLICAZIONE ENTRO OTTO GIORNI DALLA SEDUTA DELL'ORGANO	PUBBLICAZIONE A CURA DELLA PRIMA COLLABORATRICE, PROF.SSA Armentano	PUBBLICAZIONE A CURA DELLA PRIMA COLLABORATRICE, PROF. SSA Armentano	DIRIGENTE SCOLASTICA

VERBALI:CONSIGLI DICLASSE-GRUPPI DI LAVORO E COMMISSIONI-DIPARTIMENTI DISCIPLINARI				
STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA	TRASMISSIONE	CONTROLLO
REGISTRO ONLINE	SEDUTA STANTE	SEGRETARIO VERBALIZZANTE	REGISTRO ONLINE	DIRIGENTE SCOLASTICA PRIMO COLLABORAT RICE

1.9 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 promozione e organizzazione di eventi nella prospettiva di accrescere il senso di appartenenza all'istituzione scolastica e di rendere più chiaramente distinguibili i valori che la caratterizzano.

Il presente piano si propone, infatti, di potenziare la promozione dei servizi didattici

per aumentare l'attrattività nei confronti degli studenti reali e potenziali e dei diversi interlocutori e di valorizzare le partnership comunicative, accrescendo la costituzione di sistemi di relazione tra la scuola e le agenzie educative 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** istituzionali mediante l'organizzazione di eventi pubblici quali open day, convegni e tavole rotonde;
- favorire, sia all'interno che all'esterno, la diffusione e la condivisione dei valori distintivi che contraddistinguono l'immagine della scuola;
- promuovere la costituzione di gruppi sportivi, musicali e/o teatrali d'istituto per la partecipazione a concorsi di risonanza locale, regionale e nazionale;
- costituire reti di scopo finalizzate alla realizzazione di interventi educativi sugli alunni e formativi sul personale; favorire 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 informazione 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 coordinare ed implementare le azioni di dialogo e confronto con l'utenza, potenziare le attività interattive del sito web istituzionale e delle altre interfacce digitali.