



Ministero dell'Istruzione

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE per IL LAZIO

ISTITUTO COMPrensIVO 2 CASSINO

Via XX Settembre, 22 – 03043 CASSINO (FR) – C.F. 90032280605 - Tel. 0776/21841 Fax 0776/325373

fric85400d@istruzione.it *posta certificata* fric85400d@pec.istruzione.it *Sito web* www.iccassino2.edu.it

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

Il Piano della comunicazione dell'Istituto Comprensivo Cassino 2 è stato approvato con delibera n. 31/2022 del Collegio dei docenti nella seduta n. 4 del 28 ottobre 2022 e con delibera n. 178 del Consiglio d'Istituto nella seduta n. 2 del 28 ottobre 2022.

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**, 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 dell'Anac** 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.

ANALISI DELLO SCENARIO ATTUALE

L'Istituto Comprensivo 2 di Cassino è frequentato da 1147 alunni, suddivisi in 4 plessi:

- Due Scuole dell'Infanzia
- Due Scuole Primarie
- Una Scuola Secondaria di I grado

Complessivamente nell'Istituto, in organico di diritto, sono in servizio:

- 1 DSGA
- 6 Assistenti Amministrativi
- 17 Collaboratori Scolastici
- 177 docenti

Gli utenti finali (studenti, famiglie, personale della scuola, Enti / associazioni esterne...) possono essere stimati nell'ambito delle migliaia, con un target di riferimento complesso per i numeri e per la varietà interna.

Un dato di partenza, questo, che rende particolarmente laboriosa la sfida comunicativa dell'Istituto, accentuata anche dalla crescente diffusione delle nuove tecnologie nella società odierna, che impone un ulteriore impegno nell'ideare strumenti e contenuti che garantiscano servizi e informazioni alla portata dei cittadini e degli utenti a partire dagli alunni. Particolare attenzione viene riposta nell'adozione di una comunicazione informata, consapevole e partecipata, nell'ottica dell'utilizzo di nuovi *media* e dell'ottimizzazione delle risorse economiche e strumentali.

Il presente documento intende descrivere le responsabilità e le modalità operative previste dall'*Istituto Comprensivo Cassino 2* per la gestione dei flussi comunicativi interni ed esterni e per il perseguimento delle finalità e degli obiettivi di seguito elencati:

1. FINALITA' E OBIETTIVI DEL PIANO

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 all'attuazione dei processi attivati;
- Promuovere, attraverso una comunicazione efficace e sistematica, la disseminazione sul territorio del progetto educativo in cui si concretizzano la *vision* e la *mission* dell'Istituto;
- Attivare canali di ascolto permanenti che rendano la comunicazione un efficace strumento per il miglioramento continuo;
- Ottemperare alle norme relative alla legge sulla trasparenza.

OBIETTIVI

- 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
- Rafforzare le relazioni
- Migliorare la visibilità

RESPONSABILITA'

Le responsabilità relative alla progettazione, all'erogazione, al monitoraggio e alla verifica dei processi comunicativi dell'Istituto sono affidate alle / ai seguenti persone / ruoli:

IL DIRIGENTE SCOLASTICO	<ul style="list-style-type: none">- 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.- E' responsabile della corretta applicazione delle norme sulla Trasparenza
LO STAFF DEL DIRIGENTE SCOLASTICO	<ul style="list-style-type: none">- Coadiuvava il Dirigente scolastico nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne- Monitora e propone azioni di miglioramento.
IL DIRETTORE S.G.A.	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Protocolla e archivia le comunicazioni in entrata e in uscita, assicurandone l'accessibilità e la conservazione.- Si interfaccia con il DSGA e con il DS

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 Comprensivo Cassino 2 individua come interlocutori:

- ✓ **portatori di interesse interni:** studenti, famiglie, personale
- ✓ **portatori di interessi 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 provenienti da/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:** comprende le comunicazioni provenienti da/rivolte a soggetti istituzionali, territorio e portatori di interesse partner.

MONITORAGGIO

Il processo della comunicazione viene costantemente monitorato dallo Staff 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 e ai social media
- ✓ 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 Collegio dei docenti, il Piano 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.

2. STRUMENTI E MODALITA' SPECIFICHE DI COMUNICAZIONE

STRUMENTO	CARATTERISTICHE	MODALITA' SPECIFICHE	DESTINATARI
<p>Sito web e albo pretorio on line</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contiene informazioni per conoscere meglio la scuola e la sua organizzazione, i cui contenuti sono 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. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dall'amministratore del sito - per l'area amministrativa dall'assistente amministrativo incaricato, con la supervisione del dirigente scolastico - dal DSGA per quanto concerne albo online, trasparenza e altre note di competenza 	<p>INTERNI</p> <p>-ESTERNI</p> <p>repository indirizzate a categorie differenti di pubblico</p>
<p>Registro elettronico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Strumento per la registrazione degli apprendimenti, del comportamento e per la documentazione delle attività svolte in classe. - Comunicazione alle famiglie degli studenti in tempo reale. 	<p>Il Registro elettronico viene curato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dagli insegnanti (per quanto attiene alla compilazione); - dal personale di Segreteria (per quanto attiene alla risoluzione di problemi tecnici) 	<p>INTERNI</p>

Comunicazioni Scuola – Famiglia	<ul style="list-style-type: none">- Notifiche provvedimenti disciplinari, avvisi di convocazione, avvisi indizione scioperi e/o sospensioni straordinarie attività didattica, richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate, ecc...	<ul style="list-style-type: none">- I provvedimenti disciplinari/educativi irrogati dal Consiglio di Classe, vengono notificati alle famiglie mediante consegna a mano o tramite raccomandate con avviso di ricevimento.- I Docenti, entro due giorni dalla seduta dell'organo collegiale che ha disposto il provvedimento, forniscono all'ufficio didattica ogni informazione utile onde consentire allo stesso la predisposizione materiale della lettera di notifica.- Le altre comunicazioni destinate ai genitori (convocazioni per richieste di colloquio di docenti del Consiglio, avvisi indizioni scioperi e sospensioni, straordinarie attività didattiche, richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate, segnalazione di eventuali negligenze e/o inadempienze dell'alunno), si effettuano tramite avviso scritto sul diario dell'alunno, che va controfirmato dal genitore per presa visione, o tramite annotazione sul registro online, o in agenda nel medesimo registro elettronico, visibili alle famiglie.- Gli eventuali contatti telefonici con le famiglie, pur rappresentando un efficace e tempestivo strumento comunicativo, si pongono quali modalità integrative e mai sostitutive delle notifiche scritte.	INTERNI
--	--	---	---------

<p>Giustificazioni</p>	<p>Nella sezione assenze i genitori troveranno le assenze del proprio figlio giustificate o da giustificare. Libretto delle giustificazioni</p>	<p>Compilazione a carico delle famiglie sul registro elettronico.</p>	<p>INTERNI</p>
<p>Condivisione e documenti insegnanti – alunni</p>	<p>Sistemi online di condivisione di files (come Google Drive, piattaforme.....) che in alcuni casi consentono anche il lavoro collaborativo adistanza. - Creazione di blog didattici. - Registro elettronico (argomento lezioni;agenda)</p>	<p>Argomenti lezioni e compiti assegnati. registrati dagli insegnanti(nel giorno dello svolgimento degli stessi)</p>	<p>INTERNI (Insegnante/i)</p>
<p>Comunicazioni Dirigente – Personale scolastico (docenti e ATA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi online di condivisione di files (GoogleDrive) che in alcuni casi consentono anche il lavoro collaborativo a distanza. - Area riservata del sito web - Mail account iccassino2. edu.it - RE 	<ul style="list-style-type: none"> - La gestione delle comunicazioni viene curata dal Dirigente scolastico e dal Personale scolastico 	<p>INTERNI</p>
<p>SOCIAL MEDIA (Facebook)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni, pubblicità di eventi o progetti realizzati dalla comunità scolastica, comunicazioni di carattere generale e organizzativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - La gestione dei Social Media viene curata dal gruppo social media 	<p>INTERNI ESTERNI</p>

2.1 MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

	AZIONE	D.S.	DSGA	STAFF DS	DOCENTI	ASSISTENTI AMMINISTRATIVI
Comunicazioni in uscita	Pianificazione	X	X	X	X	
	Preparazione	X	X	X	X	X
	Approvazione	X	X	X		
	Protocollo		X			X
	Pubblicazione albo pretorio – sito web		X			X
Comunicazioni in entrata.	Ricezione e protocollo		X			X
	Individuazione destinatari		X			X
	Diffusione	X	X	X		X
	Pubblicazione albo pretorio Sito web	X	X			X

2.2. DEFINIZIONE FLUSSI COMUNICATIVI

Per ogni tipologia 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

TIPOLOGIA	STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA
Circolari	Circolari	Diffusione con almeno 5 giorni di preavviso	Dirigente scolastico o suo delegato
Comunicazioni al Personale	Comunicazioni sito web Comunicazioni tramite mail Comunicazioni tramite RE	Ad horas per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza Secondo necessità	PERSONALE INTERNO
Comunicazioni per genitori e alunni	Registro on line Albo pretorio Sito web Notifiche Note, circolari, provvedimenti disciplinari su supporto cartaceo (diario, raccomandata postale) Autorizzazioni per partecipazione ad eventi, visite guidate, viaggi di istruzione, manifestazioni (cartacee) Comunicazioni ed adesione a progetti extracurricolari (cartacee) PDP (cartaceo) PEI (cartaceo)	Diffusione con almeno tre giorni di preavviso Ad horas per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza	Dirigente scolastico o suo delegato Docenti Docenti Equipe socio – sanitaria e consigli di classe / famiglia

Comunicazioni Consiglio d'Istituto	Circolari Albo pretorio Sito web Posta elettronica istituzionale / certificata	Diffusione con almeno 5 giorni di anticipo Ad horas per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.	Dirigente scolastico o suo delegato DSGA
Comunicazione Ente Locale	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 istituzionale certificata - Colloquio (preferibilmente su appuntamento per evitare di non poter essere ricevuti in caso di impegni) - Telefonate	- Riconcontro immediato per comunicazioni urgenti - Riconcontro entro 30 giorni per comunicazioni non urgenti (come da normativa vigente)	- Famiglie - Enti Locali - Altri Enti istituzionali - Altre agenzie del territorio istituzionali e non (associazioni...)
Verbali Collegio dei docenti e gruppi di lavoro	- Area riservata al personale (drive)	- Pubblicazione entro 5 giorni	- Segretario verbalizzante
Verbali Consigli di classe / interclasse / intersezione	- Registro dei verbali - Drive	- Pubblicazione entro 5 giorni	- segretario verbalizzante

2.3 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.**

cui 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.