

**ITSET FILIPPO PALIZZI VASTO**

**PIANO DELLA COMUNICAZIONE**

Anno Scolastico 2021-2022



 itsetpalizziofficial

 itset Palizzi

 Itset F. Palizzi

 [www.palizzi.edu.it](http://www.palizzi.edu.it)

## PREMESSA

Sono numerosi i cambiamenti che, negli ultimi decenni, hanno interessato la scuola italiana trasformandone l'organizzazione. Sul piano della comunicazione sia interna che esterna, le trasformazioni sono state solo parziali. Nella maggior parte degli istituti, infatti, oltre alle circolari ministeriali, degli uffici territoriali, dei dirigenti e alle comunicazioni degli insegnanti, non esiste una vera e propria strategia che metta al centro la comunicazione. Il lockdown legato all'emergenza pandemica da Covid-19 lo ha evidenziato ancora di più causando l'isolamento di alcune realtà. La comunicazione nella scuola dell'autonomia e ai tempi della DDI è invece un elemento chiave in quanto

- favorisce il superamento dell'autoreferenzialità
- crea un clima positivo e di condivisione di finalità/valori
- aumenta il numero degli attori del processo educativo
- favorisce la tempestività nella conoscenza delle aspettative e dei bisogni dell'utenza
- accresce il senso di appartenenza.

In sintesi, la comunicazione è strumento essenziale per la gestione dei processi di sviluppo, della qualità dei risultati e delle risorse umane e per una sempre più ampia partecipazione al progetto di Istituto. Oggi una comunicazione istituzionale trasparente, chiara ed efficace contribuisce ad offrire un servizio scolastico di qualità. La comunità educante opera in una società sempre più globalizzata che si avvale di strumenti diversi per informare in tempo reale e allo stesso tempo deve operare per la realizzazione della persona umana (art. 2 e 3 della Costituzione). È fondamentale, pertanto, adottare una visione strategica della comunicazione istituzionale programmandola su obiettivi definiti e rinunciando ad azioni di informazione scollegate rispetto agli scopi da raggiungere. In assenza di un Piano di comunicazione aumenta, infatti, il rischio di informazioni distorte e si favorisce, inoltre, lo spreco di risorse in azioni poco coordinate o prive di uno scopo preciso.

## QUALCHE RIFERIMENTO NORMATIVO

- Decreti Delegati del 1974: ingresso della componente genitori nella gestione dell'istituzione scolastica
- Legge n. 241/1990: regolamentazione del diritto all'accesso e partecipazione del cittadino ai processi amministrativi
- D. Lgs. n. 29/1993: introduzione dell'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)

e dei servizi di controllo interni

- D.C.P.M. 7 giugno 1995: con la Carta dei servizi ciascuna istituzione scolastica rende note le modalità di erogazione del servizio pubblico
- D.P.R. n. 275/1999, art. 3: introduzione del P.O.F., strumento principale di comunicazione della scuola con gli stakeholders esterni
- Legge 150/2000: Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- D. Lgs. n. 196/2003 (Codice della privacy) e Regolamento UE 2016/679
- (GDPR): tutela del 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.
- Delibera n. 430 del 13 aprile 2016: 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

## FINALITÀ E OBIETTIVI DEL PIANO

- assicurare la corretta, sistematica e tempestiva circolazione delle informazioni ai portatori di interesse interni (personale docente ed Ata, studenti, famiglie) ed esterni (partner, fornitori, istituzioni, territorio)
- garantire la reperibilità e la fruibilità delle informazioni e delle comunicazioni interne ed esterne;
- rendere la comunicazione un fattore strategico
- promuovere, attraverso una comunicazione efficace e sistematica, la disseminazione della vision e mission dell'Istituto
- rendere la comunicazione uno strumento per il miglioramento continuo
- ottemperare alle norme relative alla legge sulla trasparenza
- rafforzare le relazioni esistenti
- ampliare la rete degli interlocutori
- migliorare la visibilità e la qualità dei servizi offerti
- comunicare la vision e la mission istituzionale mediante l'organizzazione di eventi pubblici quali open day, workshop, incontri formativi
- costituire reti di scopo finalizzate alla realizzazione di interventi formativi sugli alunni e sul personale
- potenziare l'apertura al territorio collaborando con altre istituzioni scolastiche ed agenzie formative

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 e a garantire una maggiore consapevolezza e condivisione delle politiche istituzionali. Ad essi si legano le strategie di comunicazione esterna per implementare le azioni di dialogo e confronto con l'utenza, potenziare le attività interattive del sito web istituzionale e delle altre interfacce digitali.

## **RESPONSABILITÀ**

### **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

### **STAFF DEL DIRIGENTE SCOLASTICO**

- Coadiuvare il Dirigente scolastico nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne
- Monitora e propone azioni di miglioramento

### **DIRETTORE S.G.A.**

- È responsabile della pubblicazione delle comunicazioni sull'Albo pretorio online della scuola, della sezione Amministrazione Trasparente e dell'archiviazione dei documenti

### **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

## **DESTINATARI**

L'ITSET PALIZZI individua come interlocutori

- portatori di interesse interni (studenti, famiglie, personale)
- portatori di interessi istituzionali (MIUR, Ufficio Scolastico Regionale, 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 (comunicazioni provenienti da/rivolte a personale, studenti, genitori, sia di origine interna che esterna da diffondere a tutte le componenti scolastiche)
- Comunicazione esterna (comunicazioni provenienti da/rivolte a soggetti istituzionali, territorio, portatori di interesse partner).

## **MONITORAGGIO**

Il processo della comunicazione viene costantemente monitorato dallo Staff e dal docente responsabile della comunicazione interna ed esterna e supervisionato dal Dirigente Scolastico mediante l'analisi dei seguenti indicatori di processo:

- numero di segnalazioni provenienti dall'area comunicazioni interne ed 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 è oggetto di verifica e valutazione per l'individuazione dei punti di forza e di debolezza, delle minacce e delle opportunità che costituiranno, allo stesso tempo, gli esiti in uscita e gli elementi in entrata del Piano per l'anno scolastico successivo. Saranno inoltre previste periodicamente delle indagini interne mediante la somministrazione di questionari di customer satisfaction a studenti, famiglie e personale su modulo Google.

## CANALI ISTITUZIONALI DI COMUNICAZIONE

CANALE	CARATTERISTICHE	GESTIONE	DESTINATARI
SITO WEB	Informazioni sulla scuola e la sua organizzazione Comunicazioni di servizi	Docente responsabile comunicazione interna ed esterna	INTERNI ESTERNI
ALBO PRETORIO ONLINE	Documenti Atti Provvedimenti Bandi	Assistente amministrativo DSGA	INTERNI ESTERNI
REGISTRO ELETTRONICO	Documentazione delle attività svolte in classe Comunicazioni alle famiglie	Docenti Segreteria	INTERNI
SOCIAL MEDIA Facebook Instagram	Informazioni, pubblicità di eventi o progetti, comunicazioni di carattere generale e organizzativo	Docente responsabile comunicazione interna ed esterna	INTERNO

## DEFINIZIONE DEI FLUSSI COMUNICATIVI

Tipologia	Canale	Tempistica
COMUNICAZIONI DIRIGENTE DOCENTI	Sito web Registro elettronico Albo pretorio Posta elettronica istituzionale o certificata Applicazioni di messaggistica istantanea	Almeno cinque giorni di preavviso per le convocazioni Periodica  Situazioni di necessità/urgenza
COMUNICAZIONI DIRIGENTE- ATA	Sito web Albo pretorio Posta elettronica istituzionale o certificata Applicazioni di messaggistica istantanea	Almeno cinque giorni di preavviso Periodica  Situazioni di necessità/urgenza
COMUNICAZIONI PER GENITORI E ALUNNI	Sito web Registro elettronico Posta elettronica istituzionale o certificata Applicazioni di messaggistica istantanea	Periodica  Situazioni di necessità/urgenza
COMUNICAZIONI AL CONSIGLIO DI ISTITUTO	Sito web Posta elettronica istituzionale o certificata Applicazioni di messaggistica istantanea	Almeno cinque giorni di preavviso per le convocazioni Periodica Situazioni di necessità/urgenza
COMUNICAZIONI AGLI ENTI LOCALI	Posta elettronica istituzionale o certificata	Periodica
COMUNICAZIONI AL DIRIGENTE SCOLASTICO (da parte di esterni)	Posta elettronica istituzionale o certificata Colloquio previo appuntamento telefonico	Situazioni di necessità/urgenza
VERBALI COLLEGIO DEI DOCENTI E CONSIGLIO DI ISTITUTO	Repository	RISCONTRO IMMEDIATO per comunicazioni urgenti RISCONTRO per comunicazioni non urgenti come da normativa vigente

Tipologia	Canale	Tempistica
VERBALI CONSIGLI DI CLASSE DIPARTIMENTI DISCIPLINARI	Repository	Predisposizione entro 5 giorni
MATERIALE DIDATTICO DOCENTI-STUDENTI	GoogleDrive Registro elettronico Classroom	Giornaliera

## RESPONSABILITÀ

Comunicazioni in uscita					
AZIONI	DS	DSGA	STAFF DS	DOCENTI	AA
Pianificazione	X	X	X	X	
Preparazione	X	X	X	X	X
Approvazione	X	X	X		
Protocollo		X			X
Pubblicazione albo online	X	X			X
Pubblicazione sito web e social	X			X	

Comunicazioni in entrata					
AZIONI	DS	DSGA	STAFF DS	DOCENTI	AA
Ricezione e protocollo	X	X			X
Individuazione destinatari	X	X			X
Diffusione	X	X	X	X	X
Pubblicazione albo online	X	X			X
Pubblicazione sito web e social	X			X	