



**Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca**  
**Istituto Comprensivo CUCCIAGO GRANDATE CASNATE**

Via S. Arialdo, 27 - 22060 Cucciago (Como)

Tel: 031 725030 - Fax: 031 787699 C.F.: 95083380139

e-mail: [coic84200n@istruzione.it](mailto:coic84200n@istruzione.it) e-mail pec: [coic84200n@pec.istruzione.it](mailto:coic84200n@pec.istruzione.it)



UNIONE EUROPEA

**FONDI**  
**STRUTTURALI**  
**EUROPEI**

**pon**  
**2014-2020**



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la Programmazione  
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia  
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per  
l'istruzione e per l'innovazione digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

Cucciago, 15 febbraio 2021



# **P**IANO di COMUNICAZIONE

per l'anno scolastico 2020 - 2021

(approvato con Delibera C.d'I. n. 57 del 11/02/2021)

## SOMMARIO

|                               |      |    |
|-------------------------------|------|----|
| 1. PREMESSA                   | pag. | 3  |
| 2. ANALISI DELLO SCENARIO     | pag. | 4  |
| 3. FINALITA' E OBIETTIVI      | pag. | 4  |
| 4. SOGGETTI E RESPONSABILITA' | pag. | 5  |
| 5. DESTINATARI E TIPOLOGIE    | pag  | 6  |
| 6. STRUMENTI E MODALITA'      | pag  | 6  |
| 7. FLUSSI E PROCEDURE         | pag  | 11 |
| 8. STRATEGIE ED EVENTI        | pag  | 14 |
| 9. MONITORAGGIO E CONTROLLO   | pag  | 15 |

## 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. ANALISI DELLO SCENARIO

L'Istituto Comprensivo di Cucciago-Grandate-Casnate è frequentato da 898 alunni suddivisi in 6 plessi:

- una scuola dell'infanzia;
- tre scuole primarie;
- due scuole secondarie di primo grado.

Complessivamente nell'Istituto sono in servizio:

- 96 docenti,
- 27 collaboratori scolastici,
- 6 assistenti amministrativi.

Questi dati rendono particolarmente laboriosa la sfida comunicativa della scuola, sfida che il nostro Istituto intende però raccogliere puntando, da un lato, ad una sempre maggiore diffusione delle nuove tecnologie, dall'altro, ad una maggiore razionalizzazione degli interventi comunicativi tramite la figura del referente della Comunicazione e la conseguente stesura del presente Piano di comunicazione.

## 3. 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.

Il presente documento intende descrivere le responsabilità e le modalità operative previste dall'Istituto Comprensivo di Cucciago-Grandate-Casnate 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 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, nel contempo, sulla privacy.

### 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.

#### 4. SOGGETTI E RESPONSABILITA'

Le responsabilità relative alla progettazione, all'erogazione, al monitoraggio e alla verifica dei processi comunicativi dell'Istituto sono condivise, ma esse ricadono in particolar modo su:

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IL DIRIGENTE SCOLASTICO            | <ul style="list-style-type: none"><li>- È responsabile della comunicazione interna ed esterna.</li><li>- Gestisce e coordina la comunicazione con le istituzioni nazionali e locali.</li><li>- Promuove e favorisce la comunicazione con il territorio.</li><li>- È responsabile della corretta applicazione delle norme sulla Trasparenza/Pubblicità e tutela della Privacy.</li><li>- Coordina la stesura del <i>Piano di Comunicazione</i>.</li></ul>                                                                  |
| IL RESPONSABILE ALLA COMUNICAZIONE | <ul style="list-style-type: none"><li>- Coadiuvare il Dirigente Scolastico nella stesura del Piano di Comunicazione e ne promuove la piena realizzazione.</li><li>- Monitora il Piano di Comunicazione e propone azioni di miglioramento.</li><li>- Promuove la realizzazione di materiale ed eventi strategici alla comunicazione.</li></ul>                                                                                                                                                                             |
| LO STAFF DEL DIRIGENTE SCOLASTICO  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Coadiuvare il Dirigente Scolastico nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne.</li><li>- Monitora il Piano di Comunicazione e propone azioni di miglioramento.</li><li>- Promuove la realizzazione di materiale ed eventi strategici alla comunicazione.</li></ul>                                                                                                                                                                                                     |
| IL DIRETTORE D.S.G.A.              | <ul style="list-style-type: none"><li>- È responsabile della pubblicazione delle comunicazioni all'albo pretorio on line della scuola, della sezione Amministrazione Trasparente e dell'archiviazione dei documenti.</li><li>- Collabora con il Dirigente Scolastico nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne.</li></ul>                                                                                                                                                                                     |
| IL PERSONALE AMMINISTRATIVO        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Protocolla e archivia le comunicazioni in entrata e in uscita, assicurandone l'accessibilità e la conservazione.</li><li>- Assicura i diritti dell'utenza alla partecipazione ed all'accesso agli atti, ai documenti ed ai processi.</li><li>- Svolge ricerche ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.</li><li>- Si interfaccia con il Dirigente Scolastico e con il Direttore D.S.G.A.</li></ul> |

Le responsabilità relative alla gestione delle comunicazioni sono riportate nella matrice delle responsabilità, di cui al paragrafo 6.1 del *Piano di Comunicazione* dell'Istituto.

## 5. DESTINATARI E TIPOLOGIE

L'Istituto Comprensivo di Cucciago-Grandate-Casinate individua come interlocutori:

- **portatori di interesse interni:** studenti, famiglie, personale docente e personale ata, ecc.;
- **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 docente e personale ata, 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.

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.

## 6. 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DESTINATARI        |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| SITO WEB  | Contiene: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• comunicazioni di servizio: contenuti rivolti a studenti e famiglie, ma anche a docenti e personale scolastico in genere;</li><li>• informazioni che necessitano di essere inserite quotidianamente in modo agevole e fruibile.</li></ul> | La gestione e l'aggiornamento del sito sono curati: <ul style="list-style-type: none"><li>• dal webmaster;</li><li>• dall'animatore digitale e referente alla comunicazione;</li><li>• dal DSGA per quanto concerne Albo online, Trasparenza e altre note di competenza;</li><li>• dall'assistente amministrativo incaricato per l'area amministrativa con la supervisione del Dirigente scolastico.</li></ul> Verranno utilizzate <i>Repository</i> indirizzate a categorie differenti di pubblico. | INTERNI ed ESTERNI |

| STRUMENTO                        | CARATTERISTICHE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | DESTINATARI        |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>ALBO PRETORIO<br/>ON LINE</b> | <p>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.</p> <p>Sono soggetti alla pubblicazione all'Albo Pretorio online 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.</p> | <p>Il soggetto o l'ufficio che intende pubblicare un atto all'Albo informatico deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• inserire nell'apposito applicativo informatico: <ul style="list-style-type: none"> <li>- il numero di protocollo dell'atto</li> <li>- l'anno scolastico</li> <li>- la data di inizio e di fine della pubblicazione</li> <li>- l'oggetto della pubblicazione</li> <li>- 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.</li> </ul> </li> </ul> <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 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.</p> | INTERNI ed ESTERNI |

| STRUMENTO                                                                              | CARATTERISTICHE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DESTINATARI        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>REGISTRO ELETTRONICO</b>                                                            | <p>Strumento per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la registrazione delle presenze dei docenti e degli studenti (con annotazione degli eventuali ritardi, assenze, avvisi e giustificazioni);</li> <li>- l'annotazione degli apprendimenti e del comportamento degli studenti;</li> <li>- la documentazione delle attività svolte in classe.</li> </ul> <p>Comunicazione alle famiglie degli studenti in tempo reale.</p> | <p>L'accesso al Registro elettronico avviene tramite credenziali personali, generate ad hoc dall'Istituto, per docenti e famiglie.</p> <p>Il Registro elettronico viene curato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dagli insegnanti (per quanto attiene alla compilazione);</li> <li>- dal personale incaricato (per quanto attiene alla risoluzione di problemi tecnici).</li> </ul> <p>Supervisionato periodicamente dal Dirigente scolastico per controlli e verifiche.</p> <p>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.</p> | INTERNI ed ESTERNI |
| <b>REGISTRO DEGLI ACCESSI E PRESENZE DEL PERSONALE DOCENTE<br/>PROTOCOLLO COVID-19</b> | Strumento per la rilevazione delle presenze del personale docente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Il personale docente firma quotidianamente il registro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | INTERNI            |
| <b>RILEVATORE DELLE PRESENZE DEL PERSONALE ATA</b>                                     | Strumento per la rilevazione delle presenze del personale ata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Il personale ata registra quotidianamente la presenza sullo strumento di rilevazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | INTERNI            |
| <b>DIARIO o LIBRETTO PER COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA</b>                             | <p>SCUOLA PRIMARIA</p> <p>DIARIO:</p> <p>strumento cartaceo per annotazioni compiti e verifiche, note disciplinari, avvisi di convocazione, avvisi indizione scioperi e/o sospensioni straordinarie attività didattica, richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate, ecc...</p>                                                                                                                                              | <p>I provvedimenti disciplinari/educativi irrogati dal Consiglio di Classe, vengono notificati alle famiglie mediante raccomandate con avviso di ricevimento.</p> <p>Il docente che ha rilevato l'infrazione fornisce una relazione del fatto su cui poi si esprime il Consiglio di Classe per irrogare il provvedimento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | INTERNI            |

| STRUMENTO                                      | CARATTERISTICHE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | DESTINATARI |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                | <p>SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO</p> <p><i>DIARIO:</i><br/>strumento cartaceo per annotazioni compiti e verifiche.</p> <p><i>LIBRETTO PER COMUNICAZIONI SCUOLA FAMIGLIA:</i><br/>strumento cartaceo per annotazioni avvisi di convocazione, avvisi indizione scioperi e/o sospensioni straordinarie attività didattica, richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate, ecc...</p>                  | <p>Le altre comunicazioni destinate ai genitori (convocazioni per richieste da parte dei docenti di colloqui, 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 (scuola primaria), tramite annotazione sul registro online, o in agenda nel medesimo registro elettronico, visibili alle famiglie, la cui visualizzazione è indice di presa visione (scuola secondaria).</p> <p>Gli eventuali contatti telefonici con le famiglie, rappresentano un efficace e tempestivo strumento comunicativo e si pongono quali modalità integrative e mai sostitutive delle notifiche scritte.</p> |             |
| <b>LIBRETTO GIUSTIFICHE – RITARDI o DIARIO</b> | <p>SCUOLA PRIMARIA</p> <p><i>DIARIO:</i><br/>strumento cartaceo che consente alle famiglie di giustificare assenze e ritardi dell'alunno e di presentare richieste di uscite anticipate.</p> <p>SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO</p> <p><i>LIBRETTO:</i><br/>strumento cartaceo che consente alle famiglie di giustificare assenze e ritardi dell'alunno e di presentare richieste di uscite anticipate.</p> | <p>Compilato dalle famiglie, viene esibito dall'alunno al docente della prima ora per giustificare assenze e/o ritardi.</p> <p>Per la secondaria: le giustificazioni delle assenze vengono firmate dal docente della prima ora, le richieste di uscita anticipate o entrate posticipate vengono firmate dal referente di plesso o dal docente presente in classe.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | INTERNI     |

| STRUMENTO                                                                       | CARATTERISTICHE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                           | DESTINATARI |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>COMUNICAZIONI<br/>DIRIGENTE PERSONALE<br/>SCOLASTICO (DOCENTI E<br/>ATA)</b> | <p>Utilizzo posta elettronica istituzionale.</p> <p>Area riservata del sito web di prossima realizzazione.</p> <p>Sistemi online di condivisione di file che in alcuni casi consentono anche il lavoro collaborativo a distanza.</p> <p>Applicazioni di messaggistica istantanea che consentono di creare gruppi di interesse con i quali interagire con rapidità e immediatezza.</p> <p>Contatti telefonici.</p> | La gestione delle comunicazioni viene curata dal Dirigente scolastico e dal personale scolastico. | INTERNI     |

#### 6.1 MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

|                                     | AZIONE                                  | D.S. | WEBMASTER | REFERENTE ALLA COMUNICAZIONE | DSGA | STAFF D.S. | DOCENTI | ASSISTENTI AMMINISTRATIVI |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|------|-----------|------------------------------|------|------------|---------|---------------------------|
| <b>COMUNICAZIONI<br/>IN USCITA</b>  | PIANIFICAZIONE                          | X    |           |                              | X    | X          | X       |                           |
|                                     | PREPARAZIONE                            | X    |           |                              | X    | X          | X       | X                         |
|                                     | APPROVAZIONE                            | X    |           |                              | X    | X          |         |                           |
|                                     | PROTOCOLLO                              | X    |           |                              | X    |            |         | X                         |
|                                     | PUBBLICAZIONE                           | X    | X         | X                            | X    | X          |         | X                         |
|                                     | ALBO PRETORIO<br>SITO WEB               | X    |           |                              | X    |            |         | X                         |
| <b>COMUNICAZIONI<br/>IN ENTRATA</b> | RICEZIONE E PROTOCOLLO                  | X    |           |                              | X    |            |         | X                         |
|                                     | INDIVIDUAZIONE E INOLTRE AI DESTINATARI | X    |           |                              | X    |            |         | X                         |
|                                     | DIFFUSIONE                              | X    |           | X                            | X    | X          |         | X                         |
|                                     | PUBBLICAZIONE                           | X    |           | X                            | X    |            |         | X                         |
|                                     | ALBO PRETORIO<br>SITO WEB               | X    |           |                              | X    |            |         |                           |

## 7. 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.

### COMUNICAZIONI PER PERSONALE DOCENTE, AMMINISTRATIVO E ATA

| TIPOLOGIA                                                      | STRUMENTO                                                                                                                                                                        | TEMPISTICA                                                                                                                                                                                           | STESURA                                                              |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>CIRCOLARI</b>                                               | BACHECA DEL REGISTRO ELETTRONICO CON ATTIVAZIONE NOTIFICA VIA MAIL O TELEFONO<br><br>SITO WEB<br><br>COMUNICAZIONI TRAMITE SISTEMI DI MESSAGGISTICA                              | La tempistica di pubblicazione della circolare è contestuale alla protocollazione della circolare stessa.<br><br>AD HORAS per le comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.       | Dirigente scolastico o suo delegato.                                 |
| <b>CONVOCAZIONI</b>                                            | BACHECA DEL REGISTRO ELETTRONICO CON ATTIVAZIONE NOTIFICA VIA MAIL O TELEFONO<br><br>SITO WEB<br><br>COMUNICAZIONI TRAMITE MAIL ISTITUZIONALE o TRAMITE SISTEMI DI MESSAGGISTICA | La tempistica di pubblicazione della convocazione è contestuale alla protocollazione della convocazione stessa.<br><br>AD HORAS per le comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza. | Dirigente scolastico o suo delegato.                                 |
| <b>CONVENZIONI E ACCORDI DI RETE</b>                           | ARCHIVIO CARTACEO E/O ONLINE                                                                                                                                                     | Diffusione dopo la protocollazione.                                                                                                                                                                  | Dirigente scolastico o suo delegato, DSGA, personale amministrativo. |
| <b>PRESENZE DEL PERSONALE</b>                                  | REGISTRO ELETTRONICO PER I DOCENTI e RILEVATORE DELLE PRESENZE PER IL PERSONALE ATA                                                                                              | All'inizio della prima ora di servizio, con aggiornamento in itinere.                                                                                                                                | Personale docente e amministrativo, ata.                             |
| <b>DISPOSIZIONI AL PERSONALE DOCENTE IN ORARIO DI SERVIZIO</b> | BACHECA del REGISTRO ELETTRONICO<br><br>MAIL<br><br>PREAVVISO TELEFONICO in caso di comunicazione urgente archiviate nel REGISTRO CARTACEO presente in segreteria                | Almeno 1 giorno di preavviso.<br><br>AD HORAS per le comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.                                                                                   | Dirigente scolastico o suo delegato.                                 |

| TIPOLOGIA                                                        | STRUMENTO                                                                                                             | TEMPISTICA                              | STESURA                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AVVISO DI ISOLAMENTO FIDUCIARIO DOMICILIARE DI UNA CLASSE</b> | BACHECA DEL REGISTRO ELETTRONICO DELLA CLASSE INTERESSATA ed eventualmente SISTEMI DI MESSAGGISTICA per immediatezza. | Con tempestività, in caso di necessità. | Dirigente scolastico o suo delegato o referente d'Istituto covid-19 o suo sostituto. |

#### COMUNICAZIONI PER ALUNNI E GENITORI

| TIPOLOGIA                                                                                                 | STRUMENTO                                                                                                                                                                                       | TEMPISTICA                                                                                                                                                                                                             | STESURA                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANNOTAZIONI DELLE PRESENZE, DEI COMPORTAMENTI, DEGLI EVENTI, DEGLI IMPEGNI E DEI COMPITI ASSEGNATI</b> | SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO:<br>REGISTRO ELETTRONICO<br><br>SCUOLA PRIMARIA:<br>REGISTRO ELETTRONICO e DIARIO (tranne per le presenze che vengono annotate solo sul REGISTRO ELETTRONICO). | Tempestive.                                                                                                                                                                                                            | Personale docente.                                                                                                        |
| <b>ANNOTAZIONE DELLE VALUTAZIONI</b>                                                                      | SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO:<br>REGISTRO ELETTRONICO<br><br>SCUOLA PRIMARIA:<br>REGISTRO ELETTRONICO e DIARIO                                                                              | Orali: tempestive e trascritte comunque non oltre 1 giorno dalla prova.<br><br>Scritte: da registrarsi con la data della prova.                                                                                        | Personale docente.                                                                                                        |
| <b>VALUTAZIONI QUADRIMESTRALI</b>                                                                         | REGISTRO ELETTRONICO                                                                                                                                                                            | Entro 5 giorni dalla data di conclusione delle operazioni di scrutinio di tutte le classi dello stesso ordine dell'Istituto.                                                                                           | Personale docente e amministrativo.                                                                                       |
| <b>PERCENTUALI CRITICHE DI ASSENZE E GRAVI INSUFFICIENZE</b>                                              | LETTERA DI NOTIFICA e /o CONVOCAZIONE<br><br>MAIL DI NOTIFICA e/o CONVOCAZIONE                                                                                                                  | Tempestive alla rilevazione.<br><br>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.<br><br>Ogni docente in merito alla sua disciplina. |
| <b>PARTECIPAZIONE AD EVENTI, VISITE GUIDATE, MANIFESTAZIONI, PROGETTI EXTRACURRICOLARI</b>                | AUTORIZZAZIONI CARTACEE<br>REGISTRO ELETTRONICO                                                                                                                                                 | Almeno 5 giorni.<br><br>AD HORAS solo in casi di straordinarietà o di urgenza (previa autorizzazione del Consiglio d'Istituto e dopo l'autorizzazione dei genitori o di chi ne fa le veci).                            | Personale docente.<br><br>SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO: coordinatore di classe.                                       |

| TIPOLOGIA                                          | STRUMENTO                                                                                                             | TEMPISTICA                                                                                                              | STESURA                                                                                         |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PDP, PEI, PIANI FORMATIVI</b>                   | ARCHIVIO CARTACEO                                                                                                     | Consegna in segreteria secondo la tempistica indicata dal vademecum per l'inclusione<br>(Circolare n.31 del 16/10/2020) | Personale docente.<br>Famiglie.<br>Personale medico e/o specialistico.<br>Dirigente Scolastico. |
| <b>AVVISO DI ISOLAMENTO FIDUCIARIO DOMICILIARE</b> | BACHECA DEL REGISTRO ELETTRONICO DELLA CLASSE INTERESSATA ed eventualmente SISTEMI DI MESSAGGISTICA per immediatezza. | Con tempestività, in caso di necessità.                                                                                 | Dirigente scolastico o suo delegato o referente d'Istituto covid-19 o suo sostituto.            |

#### COMUNICAZIONI PER ENTI ESTERNI

| TIPOLOGIA                                                          | STRUMENTO                                                                                                                                                  | TEMPISTICA                                                                                                                          | STESURA                                           |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>COMUNICAZIONI CONSIGLIO DI ISTITUTO</b>                         | CIRCOLARI<br>ALBO PRETORIO<br>COMUNICAZIONI SITO WEB<br>POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE e/o POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA                                  | Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso.<br><br>AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza. | Dirigente scolastico o suo delegato.<br><br>DSGA. |
| <b>COMUNICAZIONI ENTI LOCALI</b>                                   | POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE e/o POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA<br><br>CIRCOLARI<br>AVVISI<br>COMUNICAZIONI tramite TELEFONO<br>SISTEMI DI MESSAGGISTICA | Diffusione con almeno tre giorni di preavviso.<br><br>AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.    | Dirigente scolastico o suo delegato.<br><br>DSGA. |
| <b>COMUNICAZIONI AL DIRIGENTE SCOLASTICO (da parte di esterni)</b> | POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE<br><br>POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA<br><br>TELEFONATE<br><br>INCONTRI su piattaforma TEAMS                                | RISCONTRO IMMEDIATO solo per comunicazioni di oggettiva urgenza.<br><br>INCONTRI CALENDARIZZATI previo appuntamento.                |                                                   |

## VERBALI

| TIPOLOGIA                                                                                                                                      | STRUMENTO                                                                             | TEMPISTICA                                                                      | STESURA                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>COLLEGIO DOCENTI</b>                                                                                                                        | ARCHIVIO (presidenza)                                                                 | Entro la data di convocazione della successiva seduta del Collegio dei Docenti. | COLLEGIO DOCENTI                              |
| <b>CONSIGLI DI CLASSE, TEAM DOCENTI, CONSIGLI DI INTERCLASSE, CONSIGLI DI INTERSEZIONE, DIPARTIMENTI, GLI, RIUNIONI DI STAFF E COMMISSIONI</b> | REGISTRI DEI VERBALI CARTACEI e REGISTRO ELETTRONICO (verbali dei Consigli di Classe) | Contestualmente o al massimo entro 5 giorni.                                    | Personale docente (segretario verbalizzante). |
| <b>SCRUTINI</b>                                                                                                                                | REGISTRO ELETTRONICO e REGISTRO DEI VERBALI CARTACEI (verbali degli scrutini)         | Seduta stante.                                                                  | Personale docente (segretario verbalizzante). |
| <b>CONSIGLIO D'ISTITUTO</b>                                                                                                                    | ARCHIVIO (presidenza)                                                                 | Entro la convocazione del successivo Consiglio d'Istituto.                      | Segretario verbalizzante.                     |
| <b>CONTRATTAZIONE</b>                                                                                                                          | SITO WEB Amministrazione trasparente                                                  | Entro 8 giorni dall'approvazione.                                               | Dirigente Scolastico o suo delegato.          |

## 8. 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.

## 9. MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il processo della comunicazione viene costantemente monitorato dal referente della Comunicazione e 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.