



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE LECCO 3
"ANTONIO STOPPANI"**

Infanzia – Primaria – Secondaria di 1° grado

Via Achille Grandi 35 - 23900 LECCO

e-mail: lcic82600d@istruzione.it

sito: www.stoppanicomprendivo.it

codice Scuola: LCIC82600D

codice fiscale: 92061380132

codice iPA: istsc_lcic82600d

tel. 0341/363137 - Fax 0341/286740

lcic82600d@pec.istruzione.it



PIANO DELLA COMUNICAZIONE

- VERSIONE 1.0 APRILE 2020

Contenuto

Premessa _____

1 Finalità _____

1.1 Responsabilità _____

1.2 Destinatari _____

1.3 Monitoraggio _____

2 Strumenti e modalità specifiche di comunicazione _____

2.1 Matrice delle responsabilità di comunicazione _____

2.2 Definizione dei flussi comunicativi _____

2.3 Comunicazione strategica _____

2.4 Regolamentazione della comunicazione interna _____

PREMESSA

Le istituzioni scolastiche autonome, identificate quali pubbliche amministrazioni ai sensi del D.lgs.29/1993, sono destinatarie delle disposizioni previste dalla Legge 150/2000 in riferimento alle attività obbligatorie d'informazione e comunicazione istituzionale. La Legge distingue l'informazione istituzionale dalla comunicazione, che, a livello di scuola, svolge un ruolo più importante e strategicamente centrale. Infatti, nelle scuole le figure del portavoce e dell'addetto stampa, previste dalla L.150/2000 come strumenti d'informazione, sono, di fatto, inesistenti.

La comunicazione per una scuola autonoma è un processo imprescindibile che va implementato, regolamentato e monitorato nell'ottica di un miglioramento permanente del servizio.

L'informatizzazione della pubblica amministrazione ed il processo di dematerializzazione in atto hanno spinto negli ultimi anni l'introduzione di mezzi informatici per la diffusione interna delle informazioni. L'eliminazione progressiva delle circolari cartacee a favore di comunicazioni digitali trasmesse attraverso rete telematica (registro elettronico, email, mailing list) ha prodotto una velocizzazione del processo.

La scuola italiana, tuttavia, 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.

L'autonomia scolastica introdotta dalla Legge 59/1997 è stata regolamentata dal **D.P.R. n. 275/1999** che all'**art. 3** introduce il **POF**, lo strumento principale di comunicazione della scuola con gli stakeholders esterni, interlocutori privilegiati e direttamente coinvolti nel processo educativo/formativo.

La Legge 107/2015 all'art. 1 co. 14 ha reso il POF triennale, dal respiro strategico più ampio, delineandone anche la funzione comunicativa.

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.

Il presente piano affianca gli strumenti informativi obbligatori previsti dal D.Lgs.33/2013, collocati all'interno dell'area “Amministrazione trasparente” del sito istituzionale <http://www.stoppanicomprendivo.it> .

Il presente documento descrive le responsabilità e le modalità operative previste dall'*Istituto Comprensivo “Lecco 3 - Stoppani”* per la gestione dei flussi comunicativi interni ed esterni e per il perseguimento delle finalità e degli obiettivi di seguito elencati:

1. FINALITÀ E OBIETTIVI DEL PIANO

FINALITÀ

- ✓ assicurare la corretta, sistematica e tempestiva circolazione delle informazioni, sia quelle destinate ai portatori di interesse interni (personale docente e 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 *vision* e la *mission* dell'Istituto;
- ✓ attivare canali di comunicazione permanente che rendano la comunicazione un efficace strumento per il miglioramento continuo;
- ✓ ottemperare alle norme relative alla legge sulla trasparenza.

OBIETTIVI

- ✓ rafforzare le relazioni esistenti
- ✓ consolidare le relazioni esterne con Enti, associazioni ed istituzioni
- ✓ migliorare la visibilità dei servizi offerti
- ✓ individuare nuovi valori e significati da comunicare all'esterno
- ✓ migliorare la visibilità

1.1 RESPONSABILITÀ

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

<p>IL DIRIGENTE SCOLASTICO</p>	<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. • È responsabile della corretta applicazione delle norme sulla Trasparenza (L. 241/90, D.lgs. 33/2013, D.lgs. 97/2016).
<p>LO STAFF DEL DIRIGENTE SCOLASTICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coadiuvava il Dirigente scolastico nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne • Monitora e propone azioni di miglioramento.
<p>LA DIRETTRICE S.G.A.</p>	<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
<p>L'ASSISTENTE AMMINISTRATIVO</p>	<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 Dirigente Scolastico e con il Direttore SGA

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.

1.2 DESTINATARI

L'Istituto Comprensivo “Lecco 3 - Stoppani” 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 partne

1.3 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 (Facebook e Youtube)
- 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
SITO WEB e albo pretorio online	Contiene: informazioni per conoscere meglio la scuola e la sua organizzazione: contenuti rivolti soprattutto ad utenti esterni alla scuola o agli studenti e alle loro famiglie. 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.	La gestione e l'aggiornamento del sito sono curati: <ul style="list-style-type: none"> - dall'assistente amministrativo incaricato per l'area amministrativa e con la supervisione del dirigente scolastico - dal DSGA per quanto concerne albo online, trasparenza e altre note di competenza 	INTERNI ESTERNI
REGISTRO ELETTRONICO	Strumento per la registrazione degli apprendimenti e del comportamento e per la documentazione delle attività svolte in classe. Comunicazione alle famiglie degli studenti in tempo reale	Il Registro elettronico viene curato: <ul style="list-style-type: none"> - dagli insegnanti (per quanto attiene alla compilazione); - dal referente del grado di scuola (per quanto attiene alla risoluzione di problemi tecnici) 	INTERNI

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA</p>	<p>Notifiche provvedimenti disciplinari, avvisi di convocazione, avvisi indizione scioperi e/o sospensioni straordinarie attività didattica, richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate.</p>	<p>I provvedimenti disciplinari/educativi irrogati dal Consiglio di Classe, vengono notificati alle famiglie brevi manu o mediante raccomandate con avviso di ricevimento.</p> <p>Il coordinatore di classe, entro due giorni dalla seduta dell'organo collegiale che ha disposto il provvedimento, fornisce 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 principalmente attraverso annotazione sul registro elettronico Nuvola. In caso di difficoltà da parte delle famiglie è possibile l'utilizzo del diario dell'alunno.</p> <p>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</p>	<p>INTERNI</p>
---	--	--	----------------

<p style="text-align: center;">GIUSTIFICAZIONI- RITARDI</p>	<p>Nella sezione assenze i genitori troveranno le assenze del proprio figlio giustificate o da giustificare.</p>	<p>Compilazione a carico delle famiglie sul libretto delle giustificazioni. Tale mezzo verrà progressivamente sostituito dalla funzione presente sul registro elettronico. Nella scuola primaria si utilizzerà prevalentemente il diario dell'alunno.</p>	<p style="text-align: center;">INTERNI</p>
<p style="text-align: center;">Condivisione documenti INSEGNANTI-ALUNNI</p>	<p>Sistema online di condivisione di files della piattaforma Microsoft 365 Education che consente anche il lavoro collaborativo a distanza.</p> <p>REGISTRO ELETTRONICO (argomento lezioni; agenda)</p>	<p>ARGOMENTI LEZIONI E COMPITI ASSEGNATI compilati dagli insegnanti (nel giorno dello svolgimento delle stesse)</p>	<p style="text-align: center;">INTERNI (Insegnante/i)</p>

<p style="text-align: center;">COMUNICAZIONI DIRIGENTE- PERSONALE SCOLASTICO (DOCENTI E ATA)</p>	<p>Dal giorno 01/07/2020 per le comunicazioni ufficiali della scuola verrà utilizzato esclusivamente l'indirizzo email istituzionale fornito a ciascun docente della scuola. Per il personale ATA profilo collaboratore scolastico, si utilizzerà l'indirizzo email personale.</p> <p>Si utilizzerà il sistema online di condivisione di files della piattaforma Microsoft 365 Education che consente anche il lavoro collaborativo a distanza. I materiali saranno condivisi all'interno del cloud di ciascun Team di lavoro.</p> <p>Per le comunicazioni di servizio tra il personale docente è attiva la funzione chat interna al software Teams.</p> <p>Area riservata del sito web</p>	<p>La gestione delle comunicazioni viene curata dal Dirigente scolastico e dal Personale scolastico</p>	<p>INTERNI</p>
<p style="text-align: center;">SOCIAL MEDIA Facebook Youtube</p>	<p>Informazioni, pubblicità di eventi o progetti realizzati dalla comunità scolastica, comunicazioni di carattere generale e organizzativo</p>	<p>La gestione dei Social Media viene curata dai collaboratori del Dirigente scolastico</p>	<p>INTERNI ESTERNI</p>

2.1 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

COMUNICAZIONI IN USCITA	AZIONE	D.S.	DSGA	STAFF DS	DOCENTI	ASSISTENTI AMMINISTRATIVI
	PIANIFICAZIONE	X	X	X	X	
	PREPARAZIONE	X	X	X	X	X
	APPROVAZIONE	X	X	X		
	PROTOCOLLO		X			X
	PUBBLICAZIONE	X	X			X
	ALBO PRETORIO		X			X
	SITO WEB	X		X		X
COMUNICAZIONI IN ENTRATA	RICEZIONE E PROTOCOLLO	X	X			X
	INDIVIDUAZIONE DESTINATARI	X	X			
	DIFFUSIONE	X	X	X		X
	PUBBLICAZIONE ALBO PRETORIO SITO WEB	X	X			X

2.2 DEFINIZIONE DEI 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

PIANO DELLA COMUNICAZIONE – I.C. LECCO 3 – “A.STOPPANI “

TIPOLOGIA	STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA
CIRCOLARI	CIRCOLARI	Diffusione con almeno tre giorni di preavviso	Dirigente scolastico o suo delegato
COMUNICAZIONI AL PERSONALE	COMUNICAZIONI NEWS SITO WEB	AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza	PERSONALE INTERNO
	COMUNICAZIONI TRAMITE SISTEMI DI MESSAGGISTICA	SECONDO NECESSITA'	
COMUNICAZIONE PER GENITORI E ALUNNI	REGISTRO ONLINE	Diffusione con almeno TRE giorni di preavviso	Dirigente scolastico o suo delegato
	ALBO PRETORIO	AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza	Docenti
	SITO WEB		
	NOTIFICHE NOTE, CIRCOLARI, E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI SU SUPPORTO		
	CARTACEO (DIARIO, RACCOMANDATA POSTALE)		
	AUTORIZZAZIONI PER PARTECIPAZIONI AD EVENTI, VISITE GUIDATE, MANIFESTAZIONI (CARTACEE)		Docenti
	COMUNICAZIONE ADESIONE A PROGETTI EXTRACURRICOLARI (CARTACEE)		
	PATTI FORMATIVI (CARTACEI)		Docenti
	P.D.P. (CARTACEO)		
	P.E.I. (CARTACEO)		
	Rare comunicazioni		Equipe socio- sanitaria e psico-

PIANO DELLA COMUNICAZIONE – I.C. LECCO 3 – “A.STOPPANI “

	cartacee, generalmente presentate dal personale e dalle famiglie alla segreteria scolastica; queste, vengono digitalizzate una volta acquisite nell’archivio scolastico		pedagogica/consiglio di classe/famiglia
COMUNICAZIONI CONSIGLIO DI ISTITUTO	CIRCOLARI ALBO PRETORIO COMUNICAZIONI NEWS SITO WEB POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE e/o CERTIFICATA	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza	Dirigente scolastico o suo delegato Dirigente scolastico o suo delegato
COMUNICAZIONI ENTI LOCALI	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 CERTIFICATA COLLOQUI PREVIO APPUNTAMENTO TELEFONATE	RISCONTRO IMMEDIATO per comunicazioni urgenti RISCONTRO ENTRO trenta 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 STAFF E GRUPPI DI LAVORO	AREE SPECIFICHE ALL’INTERNO DI MICROSOFT TEAMS	PUBBLICAZIONE ENTRO cinque GIORNI	SEGRETARIO VERBALIZZANTE
VERBALI CONSIGLI DI CLASSE DIPARTIMENTI DISCIPLINARI	AREE SPECIFICHE ALL’INTERNO DI MICROSOFT TEAMS AREE SPECIFICHE ALL’INTERNO DI MICROSOFT TEAMS	PREDISPOSIZIONE DEFINITIVA VERBALE ENTRO CINQUE GIORNI PREDISPOSIZIONE DEFINITIVA VERBALE ENTRO CINQUE GIORNI	SEGRETARIO VERBALIZZANTE 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 Internet istituzionale), 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*, la *mission* istituzionale e, nel rispetto del principio di “accountability”, rendere pubblica la Rendicontazione sociale (eventualmente anche in forma di bilancio). Ciò avverrà mediante l'organizzazione di eventi pubblici quali open day, workshop, manifestazioni;
- 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 gemellaggi, concorsi locali, regionali, nazionali, promuovendo la partecipazione ad iniziative anche all'interno dell'Unione europea;
- costituire e aderire a reti di scopo finalizzate alla piena realizzazione del Piano triennale dell'offerta formativa;
- 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 scelte didattiche operate dal Collegio dei docenti, favorendone la piena realizzazione all'interno del Piano triennale dell'Offerta Formativa;
- migliorare la qualità delle relazioni tra il personale docente, sviluppando senso di appartenenza e capacità di lavoro in team .

A questi aspetti si legano le strategie di comunicazione esterna protese ad implementare le azioni di dialogo e confronto con l'utenza, consolidando la presenza dell'IC Lecco 3 all'interno delle iniziative di collaborazione e partenariato con l'Ente locale ed associazioni del territorio.

Migliorare la qualità della comunicazione esterna permetterà all'IC Lecco 3 di ascoltare e recepire le istanze dall'esterno, nel quadro di un sistema aperto ed autopoietico, pronto a rispondere alle esigenze dell'utenza.

2.4 REGOLAMENTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA

Nel rispetto della previsione contrattuale inserita all'art. 22 co. 4 lettera c punto 8 del CCNL 2016/18, che riprende quanto sancito dal CAD (D.lgs 179/2016), di norma, **non saranno emanate comunicazioni al personale oltre le ore 18 dei giorni feriali e oltre le ore 14 del sabato.**

Tale previsione sarà efficace per l'intera giornata della domenica e dei giorni festivi, nel rispetto del “Diritto alla disconnessione” del lavoratore.

Sono previste deroghe al presente articolo solo in caso di gravi motivazioni, legate ad emergenze nazionali o ad ordinanze locali efficaci nel giorno successivo (si pensi ad emergenze legate a fenomeni meteorologici estremi, o ecologici improvvisi). In questi casi saranno utilizzati gli strumenti di messaggistica interna (Microsoft 365 - Whatsapp) e le comunicazioni email attraverso il registro elettronico.

Lecco, 15 aprile 2020

