

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "G. UNGARETTI"*Via Campanello, VII traversa, snc - 81030 TEVEROLA (CE)**Distretto Scolastico 15 AVERSA - Ambito Territoriale CE08***C.M.** CEIC87300R – **C.F.** 90033260614 – **C.U.** UF6BPZ**CONTATTI: SEGRETERIA - D.S. - D.S.G.A.** Tel. 081 8118197**EMAIL:** ceic87300r@istruzione.it - **PEC:** ceic87300r@pec.istruzione.it**SITO WEB:** www.icteverola.edu.it

Prot. 10184 del 01/10/2025

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

La scuola, negli ultimi anni, ha avvertito l'esigenza di comunicare in modo diverso anche per lo sviluppo delle tecnologie che consentono un nuovo modo di relazionarsi. Una buona comunicazione diventa uno strumento essenziale per la gestione di un Istituto scolastico e per la realizzazione di una partecipazione ampia al progetto educativo dello stesso.

La scuola deve realizzare, attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie, un sistema che consente di migliorare la qualità del servizio offerto, l'efficienza organizzativa e il coinvolgimento di tutte le componenti nel processo di miglioramento. È importante che l'istituto scolastico realizzi un sistema comunicativo efficiente che riesca trasmettere le informazioni in tempo breve, a coordinare le attività didattiche e a migliorare le relazioni interne al fine di ottenere un ambiente di lavoro cooperativo e stimolante.

Non meno importante è la comunicazione che la scuola rivolge alle famiglie e ai soggetti esterni con i quali deve rapportarsi ed interagire in maniera collaborativa e costruttiva per realizzare il progetto formativo.

FINALITA' ED OBIETTIVI DEL PIANO

Il piano della comunicazione si propone di descrivere le responsabilità e le modalità operative che l'Istituto prevede 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 al personale docente e ATA, studenti e famiglie che ai soggetti 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 facilita la pianificazione e la 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 della scuola;
- Attivare canali di ascolto permanenti che rendano la comunicazione un efficace strumento per il miglioramento continuo.

OBIETTIVI

- Rafforzare le relazioni esistenti
- Raggiungere nuovi territori e nuovi interlocutori
- Comunicare i servizi che la scuola offre

- Stabilire nuove relazioni esterne
- Migliorare la visibilità dei servizi offerti
- Riuscire ad attrarre nuovi iscritti

I responsabili della progettazione, dell'erogazione, del monitoraggio e della verifica dei processi comunicativi dell'Istituto sono:

IL DIRIGENTE SCOLASTICO	È responsabile della comunicazione interna ed esterna. Gestisce e coordina la comunicazione con le istituzioni. Favorisce e promuove la comunicazione con il territorio e coordina il lavoro per la stesura del piano.
LO STAFF DEL DIRIGENTE	Promuove la piena realizzazione del piano, lo monitora e propone le eventuali azioni di miglioramento
IL D.S.G.A.	È responsabile della pubblicazione di tutte le comunicazioni all'albo pretorio on line e della archiviazione dei documenti.
ASSISTENTI AMMINISTRATIVI	Protocollano e archiviano le comunicazioni in entrata e in uscita, assicurandone l'accessibilità e la conservazione.

DESTINATARI

L'Istituto Comprensivo "G. Ungaretti" individua come destinatari del piano:

- Soggetti interni: studenti, famiglie, personale;
- Istituzioni: MIUR, Ufficio Scolastico Regionale, Ambito Territoriale Provinciale, Enti Locali;
- Partner esterni: altre istituzioni scolastiche, agenzie formative, associazioni del terzo settore.

In base alla tipologia degli interlocutori, il Piano prevede due aree di comunicazione:

- Comunicazione interna: comprende tutte le comunicazioni rivolte o provenienti da personale, studenti, genitori, sia di origine interna che provenienti dall'esterno e che di norma devono essere diffuse a tutte le componenti scolastiche;
- Comunicazione esterna: comprende le comunicazioni provenienti o rivolte a soggetti istituzionali, al territorio e ai portatori di interesse partner.

All'interno di queste due aree vengono distinte:

- Le comunicazioni di carattere prettamente informativo necessarie per l'erogazione del servizio (calendario scolastico, impegni del personale, comunicazioni scuola-famiglia, orario scolastico, ecc.)

Al fine di attribuire al piano anche una valenza strategica, particolare attenzione viene destinata alla comunicazione scritta, visiva e parlata, alle diverse interfacce digitali (tra cui il sito), alla promozione e organizzazione di eventi nella prospettiva di accrescere il senso di appartenenza all'istituzione scolastica e di rendere più chiaramente distinguibili i valori che la caratterizzano.

Il presente piano si propone, infatti, di potenziare la promozione dei servizi didattici per accrescere l'attrattività nei confronti degli studenti reali e potenziali e dei diversi interlocutori e di valorizzare le partnership comunicative, accrescendo la costituzione di sistemi di relazione tra la scuola e le agenzie educative e formative del territorio.

Rientrano tra le priorità che interessano il coordinamento dell'identità e dell'immagine della scuola obiettivi quali:

- Comunicare la vision e la mission istituzionale mediante l'organizzazione di eventi pubblici quali open day, convegni e tavole rotonde;

- Favorire, sia all'interno che all'esterno, la diffusione e la condivisione dei valori distintivi che contraddistinguono l'immagine della scuola;
- Promuovere la costituzione di gruppi sportivi, musicali e/o teatrali d'istituto per la partecipazione a concorsi di risonanza locale e regionale;
- Costituire reti di scopo finalizzate alla realizzazione di interventi educativi sugli alunni e formativi sul personale;
- Favorire la partecipazione degli alunni a concorsi, bandi manifestazioni ed eventi a carattere educativo;
- Potenziare l'apertura al territorio realizzando collaborazioni in partenariato con altre istituzioni scolastiche ed agenzie formative qualificate.

Queste finalità sono strettamente connesse alle attività di comunicazione interna ed esterna. In particolare sono obiettivi operativi di comunicazione interna quelli volti a:

- Potenziare e promuovere i flussi di informazione all'interno della scuola;
- Garantire una maggiore consapevolezza e condivisione delle politiche istituzionali;
- Valorizzare la componente comunitaria interna.

Inoltre a questi aspetti si legano le strategie di comunicazione esterna rivolte a coordinare ed implementare le azioni di dialogo e confronto con l'utenza, potenziare le attività interattive del sito web istituzionale e delle altre interfacce digitali, individuare un referente interno che coadiuvi il Dirigente Scolastico nella gestione dei flussi comunicativi esterni, curando e promuovendo i rapporti con gli utenti e i mass media locali, regionali e nazionali.

- Le comunicazioni funzionali alla progettazione, all'erogazione e al controllo del servizio formativo, incluse quelle con i partner di progetto e con le istituzioni.

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
- Grado di soddisfazione delle parti interessate
- Numero di partecipanti agli eventi organizzati dalla scuola e rivolti all'esterno

A conclusione dell'anno scolastico, in sede di riunione di Staff, il piano sarà oggetto di verifica e valutazione per l'individuazione dei punti di forza e di debolezza.

Verrà prevista, inoltre, un'indagine interna mediante la somministrazione di questionari di customer satisfaction a studenti, famiglie e personale.

STRUMENTI E MODALITA' SPECIFICHE DI COMUNICAZIONE

In relazione agli strumenti, l'utilizzo sempre più diffuso delle diverse interfacce digitali rappresentate dal sito web, dall'albo pretorio on line, dal registro elettronico e dalla casella di posta elettronica istituzionale, promuove il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata, così come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, D.Lgs. n. 82/2005.

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 nella seguente tabella.

STRUMENTO	CARATTERISTICHE	DESTINATARI
Sito web dell'istituto (www.icteverola.edu.it)	Tale strumento rappresenta una delle scelte cruciali per rinnovare la modalità di comunicazione della scuola; consente di diffondere e comunicare l'identità dell'Istituto, agevola l'interazione con il territorio, aumenta le occasioni di incontro, migliora la qualità dell'apprendimento facilitando l'accesso alle risorse e ai servizi.	INTERNI ESTERNI
E-mail istituzionale: EMAIL: ceic87300r@istruzione.it e PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it	Il Dirigente Scolastico (D.S.) ed il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi (D.S.G.A.), prendono visione quotidianamente delle comunicazioni esistenti in rete. Sistemáticamente viene controllata la posta inviata all'indirizzo e-mail istituzionale dell'Istituto.	INTERNI ESTERNI
Albo on line ed Amministrazione trasparente	L'Albo Pretorio on Line è la sezione del sito web istituzionale del nostro Istituto riservata esclusivamente alla pubblicazione, in forma digitale, di atti o documenti per i quali disposizioni di legge e di regolamenti prevedono l'obbligo di pubblicazione avente effetto di pubblicità legale. Dal 1° gennaio 2011 la legge 69/2009 obbliga tutte le pubbliche amministrazioni (comprese le Scuole) a pubblicare online tutti gli atti che precedentemente venivano pubblicati nel vecchio albo cartaceo vecchio albo cartaceo.	INTERNI ESTERNI
SOCIAL MEDIA Facebook Youtube	Informazioni, pubblicità di eventi o progetti realizzati dalla comunità scolastica, comunicazioni di carattere generale e organizzativo.	INTERNI ESTERNI
Registro elettronico	Strumento per la registrazione degli apprendimenti e del comportamento e per la documentazione delle attività svolte in classe. Viene giornalmente compilato dai docenti della disciplina. Nell'area riservata ai genitori, accessibile dalla pagina principale del sito del nostro Istituto è possibile consultare (tramite la password fornita ai genitori) il registro elettronico per avere una informazione tempestiva e dettagliata della situazione del proprio figlio/a (voti, assenze, ingressi in ritardo, uscite anticipate, annotazioni, eventuali provvedimenti disciplinari, argomenti delle lezioni, pagella di fine quadrimestre, comunicazione esiti verifiche di recupero del quadrimestre, giustifiche delle assenze). Supervisionato periodicamente dal Dirigente Scolastico per controlli e verifiche.	INTERNI
Registro di classe	Strumento cartaceo per la rilevazione di: assenze, ritardi, giustifiche, avvisi, registrazione attività di classe. Compilato dai docenti di classe, in particolare dal docente della prima ora che ha l'obbligo di procedere, entro le ore 8,30, all'appello nominale degli alunni per la rilevazione di eventuali assenze. Supervisionato costantemente dal docente coordinatore di classe.	INTERNI

Registro delle presenze	Strumento cartaceo per la rilevazione delle presenze del personale docente. Firmato quotidianamente dai docenti e supervisionato dal responsabile di ciascun plesso.	INTERNI
Comunicazioni scuola-famiglia	Notifiche provvedimenti disciplinari, avvisi di convocazione, avvisi sospensioni straordinarie attività didattica, richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate, ecc... I provvedimenti disciplinari/educativi irrogati dal Consiglio di Classe, vengono notificati alle famiglie mediante raccomandate postali/brevi manu con avviso di ricevimento. Il Coordinatore di Classe, entro due giorni dalla seduta dell'organo collegiale che ha disposto il provvedimento, fornisce all'Ufficio Alunni ogni informazione utile per consentire allo stesso la predisposizione materiale della lettera di notifica. Tutte le altre comunicazioni destinate ai genitori (convocazioni dei genitori per richieste di colloquio da parte del Coordinatore di Classe e/o di altri docenti del Consiglio, avvisi indizione scioperi e/o sospensioni straordinarie attività didattica, richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate, segnalazione di eventuali negligenze e/o inadempienze dell'alunno), si effettuano tramite avviso scritto che va controfirmato dal genitore per presa visione e nei casi possibile con pubblicazione sul sito. 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

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			
	PROTOCOLLO	X	X			X
	PUBBLICAZIONE	X	X	X		X
	ALBO PRETORIO 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

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 COMUNICAZIONI AL PERSONALE	CIRCOLARI COMUNICAZIONI NEWS, SITO - WEB COMUNICAZIONI TRAMITE SISTEMI DI MESSAGGISTICA	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza. SECONDO NECESSITA'	Dirigente scolastico o suo delegato. PERSONALE INTERNO

COMUNICAZIONI PER GENITORI E ALUNNI	CARTACEO (FUNZIONI REGISTRO ELETTRONICO, DIARIO, RACCOMANDATA POSTALE) AUTORIZZAZIONI PER PARTECIPAZIONI AD EVENTI, VISITE GUIDATE, MANIFESTAZIONI (CARTACEE E ON LINE) COMUNICAZIONE ADESIONE A PROGETTI EXTRACURRICOLARI (CARTACEE E ON LINE) PATTI FORMATIVI (CARTACEI E ON LINE) P.D.P. (Cartaceo e on Line) P.E.I. (Cartaceo e on Line) Rare le comunicazioni cartacee, generalmente presentate dal personale e dalle famiglie alla segreteria scolastica; anche queste, però, vengono digitalizzate una volta acquisite nell'archivio scolastico	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso. AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed Urgenza.	Dirigente scolastico o suo delegato. Docenti Docenti Equipe socio sanitaria e psicopedagogica/c onsiglio 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. DSGA
--	---	--	---

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 CALENDARIZZATI E PREVIO APPUNTAMENTO TELEFONATE	 RISCONTRO IMMEDIATO per comunicazioni urgenti	 Famiglie Enti Locali; Altri Enti istituzionali; Altre agenzie del territorio istituzionali e non (associazioni...)
VERBALI COLLEGIO DEI DOCENTI CONSIGLI DI CLASSE STAFF	REGISTRI DEI VERBALI CARTACEI/AREA RISERVATA al personale	PUBBLICAZIONE ENTRO cinque GIORNI PREDISPOSIZIONE ENTRO 2 GIORNI AL MASSIMO	SEGRETARIO VERBALIZZANTE

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.**

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, nel gestire i flussi comunicativi esterni, curando e promuovendo i rapporti con gli **stakeholders** e i mass media locali, regionali e nazionali.

F.to **IL DIRIGENTE SCOLASTICO**
Dott.ssa Adele CAPUTO