



**I.S.I.S "VITTORIO VENETO"- NAPOLI**  
Servizi Commerciali e per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera -  
Tecnico per il Turismo

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

I.S.I.S. - "VITTORIO VENETO"-NAPOLI  
Prot. 0000374 del 16/01/2023  
I (Uscita)

## Procedura Nr P 15

### Piano delle Comunicazioni

**Distribuzione:** a tutto il personale

**Pubblicazione:** l'ultima revisione del presente documento protocollato e in formato pdf è disponibile per i **destinatari** nei seguenti archivi:

1. Archivio del protocollo ufficiale;
2. Sito web sezione privacy.

#### **Tabella degli Indici delle revisioni**

Prot. n°	Modifiche rispetto alla revisione precedente	Data
xxxxxx	Prima emissione	Gg/mm/aaaa

**Nota:** in caso di revisione della procedura le modifiche attuate saranno evidenziate in giallo nel corpo del documento.

Data	Redatto dal Titolare del Trattamento	Approvato dal RPD	Titolo	Pagina
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	1 di 13



**I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI**  
Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera -  
Tecnico per il Turismo

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

**INDICE:**

<b>1.</b>	<b>SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>VALIDITÀ</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DEFINIZIONI</b> .....	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b> .....	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>IL PIANO DI COMUNICAZIONE</b> .....	<b>4</b>
6.1	GENERALITÀ E OBIETTIVI .....	4
6.2	INDIVIDUAZIONE DEI DESTINATARI, TIPI DI COMUNICAZIONE E MODALITÀ DI PROGETTAZIONE .....	5
6.3	IL PIANO DI COMUNICAZIONE .....	6
6.3.1	<i>La tabella del piano di comunicazione</i> .....	6
6.3.2	<i>La matrice delle responsabilità</i> .....	10
6.3.3	<i>Definizione dei flussi comunicativi</i> .....	10
6.3.4	<i>La comunicazione strategica</i> .....	12
6.4	ATTIVITÀ DI OSSERVAZIONE E TENUTA SOTTO CONTROLLO (MONITORAGGIO) DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE .....	13
<b>7.</b>	<b>MODULI E ALLEGATI</b> .....	<b>13</b>

Data	Redatto dal Titolare del Trattamento	Approvato dal RPD	Titolo	Pagina
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	2 di 13



# I.S.I.S. "VITTORIO VENETO"- NAPOLI

## Servizi Commerciali e per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera - Tecnico per il Turismo

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

### 1. SCOPO

Il presente documento intende descrivere le **responsabilità** e le **modalità operative** previste dall'**Istituzione Scolastica** per la **gestione dei flussi comunicativi interni ed esterni** e per il perseguimento delle seguenti 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 della scuola;
- attivare canali di ascolto permanenti che rendano la comunicazione un efficace strumento per il miglioramento continuo.

### 2. VALIDITÀ

Il presente documento ha validità all'interno della presente **Istituzione Scolastica**. Esso si applica a tutti i processi di comunicazione che interessano l'**Istituto** nello svolgimento delle sue attività comprese nel campo della progettazione, erogazione e controllo del servizio formativo.

### 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

CODICE	OGGETTO
<b>REGOLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e Consiglio, del 27 aprile 2016</b>	Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
<b>D. Lgs del 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.</b>	Codice in materia di protezione dei dati personali (in S.O n. 123 alla G.U. 29 luglio 2003, n. 174) (così come modificato dal <b>D. Lgs. n. 101/2018</b> )
<b>LEGGE 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.</b>	Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
<b>D. Lgs. 3 febbraio 1993, n. 29 e s.m.i.</b>	Razionalizzazione della organizzazione delle Amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421.
<b>D.P.C.M. del 7 giugno 1995</b>	Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici".
<b>D.P.R. dell'8 marzo 1999, n. 275</b>	Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59.
<b>LEGGE del 7 giugno 2000, n. 150 e s.m.i.</b>	Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
<b>Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i.</b>	Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
<b>Delibera del 13 aprile 2016, n. 430</b>	Linee guida sull'applicazione alle istituzioni scolastiche delle disposizioni di cui alla legge 6 novembre 2012, n. 190 e al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33

Data	Redatto dal Titolare del Trattamento	Approvato dal RPD	Titolo	Pagina
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	3 di 13



# I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI

## Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera - Tecnico per il Turismo

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

#### 4. DEFINIZIONI

Per tutte le definizioni dei termini inerenti la privacy usati in tale documento si fa riferimento all'**art. 4 del Regolamento UE 2016/679 “Regolamento Generale per la protezione dei dati” (GDPR)**. Laddove ritenuto necessario, nel corpo del documento saranno date le informazioni relative a termini e/o acronimi usati nel testo.

#### 5. RESPONSABILITÀ

<b>Titolare del trattamento dei dati (Dirigente Scolastico)</b>	<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.</li></ul>
<b>LO STAFF DEL DIRIGENTE SCOLASTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coadiuvano il Dirigente scolastico nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne.</li><li>• Monitorano e propongono azioni di miglioramento.</li></ul>
<b>D.S.G.A.</b>	<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>
<b>Incaricati (Assistente Amministrativo)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Protocollo e archivia le comunicazioni in entrata e in uscita, assicurandone l'accessibilità e la conservazione.</li><li>• Si interfaccia con il Dirigente Scolastico e con il DSGA.</li></ul>
<b>RPD (Responsabile Protezione Dati)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifica la corretta applicazione della presente procedura;</li><li>• Valuta l'efficacia delle azioni implementate.</li></ul>

Le responsabilità specifiche relative alla gestione delle comunicazioni sono riportate nella **matrice delle responsabilità** di cui al paragrafo **6.3.2** di questo documento.

#### 6. IL PIANO DI COMUNICAZIONE

##### 6.1 GENERALITÀ E OBIETTIVI

È solo da qualche decennio che la **Scuola**, come gli altri enti della **Pubblica Amministrazione**, ha preso coscienza della necessità di migliorare la propria **comunicazione**, secondo linee strategiche da determinare. Infatti, uno degli obiettivi della **Pubblica Amministrazione** in generale e delle **Istituzioni Scolastiche** in particolare deve essere quello di creare una relazione con i propri utenti, una relazione fondata sui contenuti, in modo da portarli a condividerne le **finalità** e l'**organizzazione**. Dal punto di vista cronologico un deciso passo verso questa direzione si è avuta 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*. Successivamente, però, il vero cambio di paradigma si è avuto negli anni '90 del secolo scorso con l'introduzione di una corposa normativa tesa a stabilire principi giuridici e strutture organizzative protese ad ottenere questo importante obiettivo. Ricordiamo, in particolare (le normative qui riportate sono state anche elencate al **cap. 3** di questo documento):

- la **legge 241/1990**, che ha stabilito e regolamentato il diritto all'accesso e la partecipazione del cittadino ai processi amministrativi;
- il **D. Lgs 29/1993** che ha introdotto l'**Ufficio per le Relazioni Pubbliche (URP)** e 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;

Data	Redatto dal Titolare del Trattamento	Approvato dal RPD	Titolo	Pagina
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	4 di 13



# I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI

## Servizi Commerciali e per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera - Tecnico per il Turismo

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

- il **DPCM del 7/06/1995** che ha introdotto la “**Carta dei servizi**” mediante la quale ciascuna **Istituzione Scolastica** rende note le modalità di erogazione del servizio pubblico, individuando gli standard qualitativi e quantitativi della propria prestazione;
- il **D.P.R. n. 275/1999** che all'**art. 3** introduce il **P.O.F.**, lo strumento principale di comunicazione della scuola con gli **stakeholders (portatori d'interesse)** esterni, interlocutori privilegiati e direttamente coinvolti nel processo educativo/formativo;
- la **Legge 150/2000**, *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*, la quale, prescrivendo per tutte le **pubbliche amministrazioni** l'obbligo di informare e comunicare, fa assurgere alla comunicazione il rango di **dovere istituzionale**;
- la **Delibera n. 430 del 13 aprile 2016** che indica le linee guida per le **istituzioni scolastiche** sull'applicazione del **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33**, che è la norma sulla prevenzione della corruzione e trasparenza garantite dalle **istituzioni scolastiche statali**.

A corollario di queste disposizioni si sono poi aggiunte le norme internazionali sulla **protezione dei dati** ossia, allo stato attuale, il **Regolamento UE 2016/679** (il **GDPR**), a cui si affianca il **D. Lgs 196/2003** (il **Codice per la protezione dei dati**) che hanno l'obiettivo di difendere la **dignità e la libertà delle persone fisiche** prevedendo vari adempimenti per difendere i **dati personali** di queste **persone fisiche** venuti in possesso, per le varie ragioni, anche delle **PA**.

Nel perseguire le **finalità** riportate al **cap. 1** di questo documento, l'**Istituzione Scolastica**, con il presente **Piano delle Comunicazioni**, si pone i seguenti **obiettivi**:

- Rafforzare le relazioni esistenti;
- Raggiungere nuovi territori e interlocutori;
- Rinnovare i servizi offerti;
- Stabilire nuove relazioni esterne;
- Migliorare la visibilità dei servizi offerti;
- Individuare nuovi valori e significati da comunicare all'esterno;
- Attrarre nuovi iscritti.

## 6.2 INDIVIDUAZIONE DEI DESTINATARI, TIPI DI COMUNICAZIONE E MODALITÀ DI PROGETTAZIONE

L'**Istituto** individua come interlocutori le seguenti categorie:

- **Portatori di interesse interni:** *studenti, famiglie, personale;*
- **Portatori di interesse istituzionali:** *MIUR, Ufficio Scolastico Regionale, Ambito Territoriale Provinciale, Enti Locali;*
- **Portatori di interesse partner:** *altre istituzioni scolastiche, agenzie formative, associazioni del terzo settore, Università.*

Sulla base della tipologia specifica degli interlocutori coinvolti e dello scopo della comunicazione viene elaborato il **Piano per la Comunicazione** che prende in esame i diversi settori progettando le specifiche modalità di:

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

All'interno di queste due aree vengono inoltre distinte:

- **le comunicazioni di carattere prettamente informativo:** sono quelle necessarie per l'erogazione del servizio (p.e. calendario scolastico, impegni del personale, comunicazioni scuola-famiglia);
- **le comunicazioni specificamente funzionali all'aspetto di progettazione, erogazione e controllo del servizio formativo:** comprendono quelle con i partner di progetto e le informazioni di ritorno provenienti da tutte le parti interessate (indagini sulla soddisfazione, reclami, proposte, relazioni e verifiche).

Per elaborare il **Piano per la Comunicazione** e le relative modalità di comunicazione l'**Istituto** ha tenuto conto dei seguenti parametri:

Data	Redatto dal Titolare del Trattamento	Approvato dal RPD	Titolo	Pagina
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	5 di 13



**I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI**  
**Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera -**  
**Tecnico per il Turismo**

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

- **le necessità comunicative dell’Istituto** in relazione alle specificità del **PTOF**;
- **la tipologia ed il numero dei soggetti coinvolti e dei partner di progetto** per l’anno scolastico in corso;
- **le esperienze pregresse**, sia in termini di punti di forza che di punti di miglioramento.

Nel **Piano per la Comunicazione** per ogni tipologia di comunicazione e per ogni destinatario, è indicato:

- **strumento e supporto**;
- **tempistica**;
- **modalità/responsabilità di stesura**;
- **modalità/responsabilità di trasmissione**;
- **modalità/responsabilità di accesso**;
- **modalità/responsabilità di controllo**;
- **modalità/responsabilità di archiviazione**.

### 6.3 IL PIANO DI COMUNICAZIONE

#### 6.3.1 La tabella del piano di comunicazione

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	MODALITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI
<b>Sito web</b>	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>• Comunicazione di servizio: contenuti rivolti sempre 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>• dall’assistente amministrativo incaricato per l’area amministrativa con la supervisione del dirigente scolastico;</li><li>• dal DSGA per quanto concerne Albo online, Trasparenza e altre note di competenza;</li><li>• dall’animatore digitale e F.S. (Area 5 – Cura sito Web).</li></ul> Per la gestione del sito web si tengano in particolare considerazione le disposizioni previste nella relativa procedura.	INTERNI ESTERNI Repository indirizzate a categorie differenti di pubblico

Data	Redatto dal Titolare del Trattamento	Approvato dal RPD	Titolo	Pagina
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	6 di 13



**I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI**  
**Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera -**  
**Tecnico per il Turismo**

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

<b>Albo pretorio 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 (es. PDF) 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>- numero protocollo dell’atto</li><li>- anno scolastico</li><li>- data di inizio e fine della pubblicazione</li><li>- 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 <b>D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196</b> e successive modifiche ed integrazioni e dai <b>provvedimenti del Garante per la Privacy</b> rispettando i principi di pertinenza, non eccedenza e indispensabilità rispetto alle finalità perseguite.</p>	INTERNI ESTERNI
----------------------------------	--	--	--------------------

Data	Redatto dal Titolare del Trattamento	Approvato dal RPD	Titolo	Pagina
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	7 di 13



**I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI**  
**Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera -**  
**Tecnico per il Turismo**

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

<b>Registro Elettronico</b>	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"><li>• dagli insegnanti (per quanto attiene alla compilazione);</li><li>• dal personale di Segreteria (per quanto attiene alla risoluzione di problemi tecnici)</li></ul> Il Registro elettronico viene inoltre utilizzato da alunni e genitori per visionare valutazioni disciplinari, assenze, annotazioni dell’insegnante, note disciplinari.	<b>INTERNI</b>
<b>Diario di classe</b>	Strumento cartaceo/elettronico 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, alle ore 8,00, all’appello nominale degli alunni per la rilevazione di eventuali assenze. Supervisionato dal docente coordinatore di classe.	<b>INTERNI</b>
<b>Registro delle presenze</b>	Strumento per la rilevazione delle presenze del personale docente costituito da vvvvvvv.	Firmato quotidianamente dai docenti e supervisionato dal Dirigente Scolastico e dai suoi Collaboratori.	<b>INTERNI</b>
<b>Sistema di rilevazione delle presenze</b>	Strumento per la rilevazione delle presenze del personale ATA costituito da xxxxxxxx.	Timbrato quotidianamente dal personale ATA e supervisionato dal D.S.G.A. e dal Dirigente Scolastico.	<b>INTERNI</b>
<b>Giustificazioni ritardi e assenze Alunni</b>	Nella sezione “ <b>Assenze e ritardi</b> ” i genitori troveranno le assenze e i ritardi dei propri figli da giustificare.	Compilazione a carico del docente sul registro elettronico ed è notificata al genitore.	<b>INTERNI</b>

<b>Data</b>	<b>Redatto dal Titolare del Trattamento</b>	<b>Approvato dal RPD</b>	<b>Titolo</b>	<b>Pagina</b>
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	8 di 13





**I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI**  
**Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera -**  
**Tecnico per il Turismo**

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

NAIS098007@ISTRUZIONE.IT

<b>Comunicazioni Scuola-famiglia</b>	Notifiche, provvedimenti disciplinari, avvisi di convocazione, avvisi indizione scioperi e/o 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 / convocazioni in presenza/ fonogramma con avviso di ricevimento. 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 <b>avviso scritto sul diario dell’alunno</b> , che va controfirmato dal genitore per presa visione. Gli eventuali <b>contatti telefonici con le famiglie</b> , pur rappresentando un efficace e tempestivo strumento comunicativo, si pongono quali <b>modalità integrative e mai sostitutive</b> delle notifiche scritte.	<b>INTERNI</b>
<b>Condivisione documenti Insegnanti-Aluni</b>	Sistemi online di condivisione di files (come I Cloud, GoogleDrive, piattaforme didattiche come Edmodo) che in alcuni casi consentono anche il lavoro collaborativo a distanza. CREAZIONE DI BLOG DIDATTICI REGISTRO ELETTRONICO (argomento lezioni; agenda)	ARGOMENTI LEZIONI E COMPITI ASSEGNATI compilati dagli insegnanti (nel giorno dello svolgimento delle stesse)	<b>INTERNI (Insegnante/i)</b>
<b>Comunicazioni Dirigente Personale Scolastico (docenti e ata)</b>	Sistemi online di condivisione di files (come GoogleDrive) che in alcuni casi consentono anche il lavoro collaborativo a distanza. Utilizzo posta elettronica istituzionale Applicazioni di Messaggistica istantanea (come WhatsApp) che consentono di creare gruppi di interesse con i quali interagire con rapidità e immediatezza. Area riservata del sito web	La gestione delle comunicazioni viene curata dal Dirigente scolastico e dal Personale scolastico.  L’eventuale uso di sistemi di messaggistica immediata o di social deve essere autorizzata dal DS e gestita secondo quanto previsto dalla relativa procedura.	<b>INTERNI</b>
<b>Social media Facebook Twitter youtube itunes Sito web</b>	Informazioni, pubblicità di eventi o progetti realizzati dalla comunità scolastica, comunicazioni di carattere generale e organizzativo	L’eventuale uso di social network deve essere autorizzato dal <b>DS</b> e gestito secondo quanto previsto dalla relativa procedura.	<b>INTERNI ESTERNI</b>

<b>Data</b>	<b>Redatto dal Titolare del Trattamento</b>	<b>Approvato dal RPD</b>	<b>Titolo</b>	<b>Pagina</b>
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	9 di 13



**I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI**  
**Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera -**  
**Tecnico per il Turismo**

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

**6.3.2 La matrice delle responsabilità**

	<b>AZIONE</b>	<b>DS</b>	<b>DSGA</b>	<b>STAFF DS</b>	<b>DOCENTI</b>	<b>AA</b>
<b>COMUNICAZIONI IN USCITA</b>	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
	<b>COMUNICAZIONI IN ENTRATA</b>	Ricezione e Protocollo	X	X		
Individuazione destinatari		X	X			
Diffusione		X	X	X		X
Pubblicazione: Albo Pretorio Sito web		X	X			X

**6.3.3 Definizione dei flussi comunicativi**

Per ogni **tipologia di comunicazione** e per ciascun **destinatario**, il **Piano** prevede che siano indicati:

- Lo strumento;
- La tempistica;
- Le modalità/responsabilità di stesura;
- Le modalità/responsabilità di trasmissione;
- Le modalità/responsabilità di controllo.

Nella tabella di seguito riportata si indicano tali informazioni.

<b>Data</b>	<b>Redatto dal Titolare del Trattamento</b>	<b>Approvato dal RPD</b>	<b>Titolo</b>	<b>Pagina</b>
<b>16/01/2023</b>	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	<b>Videofonini a scuola</b>	<b>10 di 13</b>



**I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI**  
**Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera -**  
**Tecnico per il Turismo**

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

TIPOLOGIA	STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA
<b>Circolari</b>	Circolari	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso.	Dirigente scolastico o suo delegato.
<b>Comunicazioni al personale</b>	Comunicazioni news, Sito-web	AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed urgenza.	Personale interno
	Comunicazioni Tramite sistemi di Messaggistica	Secondo Necessità	
<b>Comunicazioni per Genitori e Aluni</b>	Cartaceo (funzioni registro Elettronico, diario, Raccomandata Postale)	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso.	Dirigente scolastico o suo delegato.
	Autorizzazioni per Partecipazioni ad Eventi, visite Guidate, Manifestazioni (cartacee e on line)	AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed Urgenza. Per le autorizzazioni di partecipazione agli eventi e di adesione ai progetti extracurricolari si tenga presente quanto stabilito nella procedura <b>“Informativa e consenso”</b> per la gestione della protezione dei dati	Docenti
	Comunicazione Adesione a progetti Extracurricolari (cartacee e on line)		Docenti
	Patti formativi (cartacei e on line)		
	P.D.P. (Cartaceo e on Line)		Equipe sociosanitaria e psicopedagogica/consiglio di classe/famiglia
	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.		

Data	Redatto dal Titolare del Trattamento	Approvato dal RPD	Titolo	Pagina
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	11 di 13



**I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI**  
**Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera -**  
**Tecnico per il Turismo**

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

TIPOLOGIA	STRUMENTO	TEMPISTICA	STESURA
<b>Comunicazioni Consiglio di istituto</b>	Circolari Albo pretorio	Diffusione con almeno cinque giorni di preavviso.	Dirigente scolastico o suo delegato.
	Comunicazioni news Sito web	AD HORAS per comunicazioni aventi carattere di straordinarietà ed Urgenza.	DSGA
	Posta Elettronica istituzionale e/o Certificata		
<b>Comunicazioni Enti Locali</b>	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
<b>Comunicazioni al Dirigente Scolastico (da parte di esterni).</b>	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...)
<b>VERBALI Collegio dei Docenti Consigli di Classe staff</b>	Registri dei verbali Cartacei/ area riservata al Personale	Pubblicazione entro cinque giorni  Predisposizione entro 2 giorni al massimo	Segretario verbalizzante

### 6.3.4 La comunicazione strategica

Come già sottolineato, il presente **piano di comunicazione** ha anche una **funzione strategica** in quanto stabilisce, tra l’altro, le modalità e gli strumenti atti alla comunicazione dell’organizzazione di eventi con l’obiettivo di accrescere il senso di appartenenza all’**Istituzione Scolastica** e di rendere più chiaramente riconoscibili i valori che la caratterizzano.

Come indicato nella tabella al **par. 6.3.1** di questo documento, si pone attenzione, quindi, alla comunicazione tramite le diverse interfacce digitali disponibili (dove il sito ha un ruolo istituzionale preminente) per potenziare la promozione dei servizi didattici e di valorizzare le collaborazioni comunicative, accrescendo la costituzione di sistemi di relazione tra la scuola e le agenzie comunicative e formative del territorio. Tutto ciò perché rientrano tra le priorità della comunità scolastica i seguenti obiettivi:

- 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;

Data	Redatto dal Titolare del Trattamento	Approvato dal RPD	Titolo	Pagina
16/01/2023	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	Videofonini a scuola	12 di 13



**I.S.I.S “VITTORIO VENETO”- NAPOLI**  
**Servizi Commerciali e per l’Enogastronomia e l’Ospitalità Alberghiera -**  
**Tecnico per il Turismo**

Distretto Scolastico 44 - Codice meccanografico NAIS098007 – Codice Fiscale 95170390637

[NAIS098007@ISTRUZIONE.IT](mailto:NAIS098007@ISTRUZIONE.IT)

- 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.

Altre 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. Tutto ciò con un occhio particolare al rispetto della privacy con la conformità assoluta, in ogni fase, alla normativa vigente.

#### **6.4 ATTIVITÀ DI OSSERVAZIONE E TENUTA SOTTO CONTROLLO (MONITORAGGIO) DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE**

Il processo della comunicazione viene costantemente monitorato dallo Staff e supervisionato dal Dirigente Scolastico, mediante l'analisi dei seguenti indicatori di processo (che dovranno essere opportunamente raccolti e registrati durante l'anno):

- 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.

Come riportato nel “**Manuale della protezione dei dati**” dell'**Istituzione Scolastica** il piano sarà oggetto (insieme a tutti gli altri argomenti previsti) di verifica e valutazione durante la riunione di **riesame della direzione** (in pratica una **riunione di Staff**) attraverso l'analisi degli indicatori sopra elencati e che dovrà portare all'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** (completamente anonimi e preparati dallo staff) a studenti, famiglie e personale.

#### **7. MODULI E ALLEGATI**

Non sono previsti moduli e/o allegati.

<b>Data</b>	<b>Redatto dal Titolare del Trattamento</b>	<b>Approvato dal RPD</b>	<b>Titolo</b>	<b>Pagina</b>
<b>16/01/2023</b>	Olimpia PASOLINI	Salvatore CHIANESE	<b>Videofonini a scuola</b>	<b>13 di 13</b>