



Borgomanero, 7/09/2020

**Al personale della scuola
Agli OO.CC.
Alle famiglie degli studenti
Al Sito Web e all'albo ON LINE**

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

VISTI gli artt. 21 e 25 del D.Lgs 165/01;
VISTO l'art. 396 del D.Lgs 297/94;
VISTO il DPR 279/99;
VISTA la L. 107/15;
VISTO il DPR 80/13;
VISTO IL D.Lgs 196/03 s.m.i. e il GDPR 679/16;

CONSIDERATA la complessità dell'Istituto Tecnico Statale "Leonardo Da Vinci" di Borgomanero;

VALUTATA l'opportunità di procedere alla "**Gestione Unitaria**" della scuola attraverso "**Protocolli Organizzativi**" che esplicitino al personale e all'utenza le modalità di funzionamento della scuola;

emana il seguente **PROTOCOLLO ORGANIZZATIVO**.

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

Il presente documento intende descrivere le responsabilità e le modalità operative previste dall'Istituto Tecnico Statale Leonardo Da Vinci di Borgomanero (NO) per la gestione dei flussi comunicativi interni ed esterni. Una circolazione regolare delle informazioni incrementa i livelli di comunicazione e, di conseguenza, contribuisce all'edificazione di un clima relazionale più sereno nella comunità scolastica.

FINALITÀ 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.

L'Istituto Tecnico Statale Leonardo Da Vinci di Borgomanero (NO) con il presente "**Piano della Comunicazione**" persegue le finalità e gli obiettivi di seguito elencati:



1. Garantire ed assicurare una circolazione regolare ed efficace delle informazioni destinate a:
 - ✓ **portatori di interesse interni:** studenti, famiglie, personale della scuola;
 - ✓ **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.
2. Incrementare i livelli di comunicazione interna ed esterna per garantire un clima relazionale partecipativo, collaborativo e volto al miglioramento del servizio erogato.
3. Garantire la reperibilità e la massima fruibilità delle informazioni e delle comunicazioni interne ed esterne.
4. **Rendere la comunicazione un fattore strategico che facilita la pianificazione e la realizzazione dei processi attivati.**
5. 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.
6. Attivare canali di ascolto permanenti che rendano la comunicazione un efficace strumento per il miglioramento continuo.
7. Contemperare il diritto all'informazione e alla comunicazione con la tutela della Privacy.

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 partner.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE SCOLASTICA

La funzione delle attività di comunicazione è strumentale alla realizzazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e alla sua diffusione all'interno e all'esterno dell'istituto.

Il nostro istituto persegue i seguenti obiettivi per il miglioramento dell'organizzazione/istituzione scolastica:

1. Rafforzare le relazioni esistenti tra tutti i soggetti (interni ed esterni) che interagiscono con la scuola.
2. Raggiungere nuovi territori e nuovi interlocutori.
3. Comunicare i servizi che la scuola offre attraverso i principali "*Strumenti di Comunicazione*"

istituzionale".

4. Stabilire nuove relazioni e collaborazioni esterne anche attraverso la promozione di Reti e Protocolli di intesa.
5. Migliorare la visibilità dei servizi offerti potenziando gli eventi che la scuola organizza.
6. Riuscire ad attrarre nuovi iscritti.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER LA COMUNICAZIONE INTERNA

1. Favorire un clima interno positivo.
2. Stimolare il cambiamento.
3. Sostenere la cultura del servizio: la scuola può configurarsi come una comunità di lavoro al pari di altre amministrazioni pubbliche che erogano servizi.

La consapevolezza da parte di tutti, docenti e personale amministrativo, di far parte di una comunità che persegue fini istituzionali e che dialoga costantemente con l'esterno, orienta le attività della scuola alla cultura del servizio come evoluzione della cultura dell'organizzazione.

La seguente tabella riassume i soggetti e i rispettivi compiti/ruoli/funzioni:

SOGGETTI COINVOLTI	
DIRIGENTE SCOLASTICO	È responsabile della comunicazione interna ed esterna. Gestisce e coordina la comunicazione con le istituzioni nazionali e locali. Promuove e favorisce la comunicazione con il territorio. È responsabile della corretta applicazione delle norme sulla Trasparenza/Pubblicità e tutela della Privacy.
DPO	È il Responsabile della Protezione dei Dati – ha la funzione di affiancare titolare, addetti e responsabili del trattamento affinché conservino i dati e gestiscano i rischi seguendo i principi e le indicazioni del Regolamento europeo. È un consulente tecnico e legale , con potere esecutivo . I suoi compiti sono indicati in maniera puntuale nel GDPR all'articolo 39 e sono essenzialmente tre: informare, sorvegliare e cooperare.
DSGA	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.



SOGGETTICOINVOLTI	
STAFF DI DIREZIONE	Coadiuvata il Dirigente scolastico nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne. Monitora e propone azioni di miglioramento.
ASSISTENTI AMMINISTRATIVI	Protocollo 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.
PERSONALE DELLA SCUOLA DOCENTE ED ATA	Collabora e contribuisce alla qualità del servizio offerto dalla scuola.
PORTATORI DI INTERESSI INTERNI	Studenti, famiglie, personale della scuola.
PORTATORI DI INTERESSI ISTITUZIONALI	MIUR, Ufficio Scolastico Regionale, Ambito Territoriale Provinciale, Enti Locali.
PORTATORI DI INTERESSI PARTNER	Altre istituzioni scolastiche, agenzie formative, associazioni del terzo settore.

Si indicano di seguito i principali strumenti di informazione e comunicazione esterna ed interna utilizzati:

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI	
PTOF D.P.R. n. 275/1999, art. 3 eL.107/15	È lo strumento principale di comunicazione della scuola con gli stakeholders esterni, interlocutori privilegiati e direttamente coinvolti nel processo educativo/formativo.
REGOLAMENTO DI ISTITUTO E IL PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ	Regolamento d'Istituto, ai sensi del D.Lgs 297/94, stabilisce le modalità organizzative e gestionali della scuola volte a garantire la realizzazione del PTOF secondo criteri di trasparenza e coerenza. Ad esso sono annessi: <ul style="list-style-type: none">• il Regolamento di Disciplina con l'indicazione delle tipologie delle infrazioni e le relative sanzioni redatto ai sensi del DPR 249/98,• lo statuto degli studenti, come modificato dal DPR 235/07 che introduce il "Patto educativo di corresponsabilità" finalizzato a rendere trasparenti e chiari i rapporti scuola famiglia nel rispetto delle reciproche responsabilità nel processo educativo degli studenti,• il Regolamento di vigilanza,• il Regolamento per le uscite sul territorio e i viaggi d'istruzione,• il Regolamento per l'uso delle attrezzature e degli spazi (palestre, biblioteche, laboratori, auditorium).

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI

CARTA DEI SERVIZI (D.C.P.M. del 7 giugno 1995)	<p>Rende trasparenti i servizi erogati nel rispetto della libertà di scelta delle famiglie e di insegnamento dei docenti.</p> <p>Si ispira ai principi di uguaglianza imparzialità, accoglienza, trasparenza e partecipazione che devono caratterizzare il servizio pubblico.</p> <p>Declina gli impegni assunti verso l'utenza e rende note le modalità di erogazione del servizio pubblico, individuando gli standard qualitativi e quantitativi della propria prestazione.</p>
SITO WEB E ALBO PRETORIO online	<p>Il sito web della scuola è una "Agorà virtuale", ricca di utili informazioni sulla vita della Scuola.</p> <p>Favorisce spazi di interazione e di incontro, è luogo virtuale di collaborazione tra la scuola, le famiglie e le agenzie educative del territorio per costruire e condividere un comune progetto educativo.</p> <p>Il sito, aggiornato costantemente, offre agli utenti la possibilità di visionare documenti, contiene informazioni per conoscere meglio la scuola e la sua organizzazione. Tali contenuti sono rivolti soprattutto ad utenti esterni alla scuola ma anche agli studenti e alle loro famiglie.</p> <p>Veicola inoltre le comunicazioni di servizio: contenuti rivolti sempre a studenti e famiglie, ma anche docenti e personale scolastico in genere. Sono informazioni che necessitano di essere inserite quotidianamente o quasi, in modo agevole e fruibile.</p>
REGISTRO ELETTRONICO	<p>È lo strumento per la registrazione degli apprendimenti e del comportamento degli studenti e per la documentazione delle attività svolte in classe.</p> <p>Consente la comunicazione con le famiglie degli studenti in tempo reale.</p>
COMUNICAZIONI FAMIGLIA	<p>SCUOLA- Circolari e Avvisi di convocazione, indizione scioperi, sospensioni straordinarie attività didattiche.</p> <p>Notifiche provvedimenti disciplinari.</p> <p>Richieste autorizzazioni per uscite e visite guidate.</p>

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge 150/2000	<p>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.</p>
D.Lgs 196/03 s.m.i, o "Codice della privacy", e il GDPR UE 2016/679.	<p>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</p>
Delibera ANAC 430/16 e D.Lgs 33/13	<p>Indica le linee guida per le istituzioni scolastiche sull'applicazione del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (norme sulla prevenzione della corruzione e trasparenza garantite dalle istituzioni scolastiche statali).</p>



MONITORAGGIO

Il processo della comunicazione viene costantemente monitorato dallo Staff e supervisionato dal Dirigente Scolastico, mediante l'analisi dei seguenti indicatori di processo:

1. numero di reclami provenienti dall'area comunicazioni interne;
2. numero di reclami provenienti dall'area comunicazioni esterne;
3. numero di accessi al sito web e ai social media;
4. grado di soddisfazione degli stakeholder;
5. 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.

COMUNICAZIONE STRATEGICA

Al fine di attribuire al Piano anche una valenza strategica, particolare attenzione viene destinata:

1. alla comunicazione scritta, visiva e parlata;
2. alle diverse interfacce digitali (tra cui il sito);
3. 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:

1. comunicare la *vision* e la *mission* istituzionale mediante l'organizzazione di eventi pubblici quali open day, workshop, incontri formativi;
2. 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 nona 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 anche nell'attivazione dei PCTO.

INTERCONNESSIONE TRA
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
E
TUTELA DELLA PRIVACY

Il diritto alla riservatezza, o privacy, è un diritto soggettivo inviolabile della persona tutelato dalla **Costituzione (art. 2)** e dalla **Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea**. La normativa di riferimento è:

- il Dlgs 196/03 s.m.i. recentemente aggiornato alla luce del GDPR 679/16;
- le Linee guida del Garante del 2015 e l'opuscolo *La scuola a Prova di privacy* che regola in maniera dettagliata le modalità di trattamento dei dati personali nell'ambito specifico delle Istituzioni scolastiche;
- il DM 305/06 che regola la diffusione di compiti, misure e limiti al trattamento.

Le istituzioni scolastiche pubbliche possono trattare i dati personali necessari al perseguimento



delle finalità istituzionali e quelli previsti dalla normativa di settore per i quali non sono tenute a chiedere il consenso degli studenti.

Nell'opuscolo *La scuola a Prova di privacy* sono prese in considerazione particolari fattispecie di trattamento dei dati che qui si richiamano:

1. Relativamente ai **Temi in classe** il corpo docente è tenuto ad obblighi di riservatezza e segreto d'ufficio nella conservazione dei dati personali contenuti nei temi degli alunni temperando il giusto equilibrio tra le esigenze didattiche e la tutela dei dati personali.
2. **I voti degli esiti degli scrutini** o degli **Esami di Stato** sono pubblici ma non è consentito fornire informazioni sulle condizioni di salute e il riferimento alle *"prove differenziate"* per studenti DSA o con Disabilità.
3. L'accesso ai nominativi e alla documentazione degli **allievi DSA o con Disabilità** è limitato ai soli soggetti legittimati previsti dalla normativa e i docenti di classe.
4. È possibile la **registrazione della lezione con gli strumenti compensativi** esclusivamente per scopi personali e per motivi di studio individuale. Per ogni altro utilizzo è necessario ottenere il consenso informato.
5. Agli Enti Locali che offrono i **servizi di scuolabus** non è consentito pubblicare, in forma accessibile, gli elenchi degli alunni che usufruiscono del servizio i servizi di scuolabus, le rispettive fermate di salita-discesa o altre informazioni sul servizio per garantire la sicurezza dei minori.
6. Le scuole secondarie possono comunicare o diffondere, su richiesta degli studenti, anche a privati e per via telematica, **i dati relativi ai loro risultati scolastici e altri dati personali utili ad agevolare l'orientamento, la formazione e l'inserimento professionale** anche all'estero, compreso il **Curriculum dello Studente** istituito dalla L. 107/15 al comma 28, art.1 a cui è associata l'identità digitale.
7. Nell'ambito del **Portale Unico dei dati della scuola** i dati raccolti presso **l'Anagrafe nazionale degli studenti** potranno essere inseriti soltanto in forma aggregata, così da garantire la non identificabilità degli interessati.
8. **Le comunicazioni scolastiche** devono essere sempre bilanciate con l'esigenza di tutelare la personalità dei minori e i dati personali che rendano identificabili alunni coinvolti in casi di bullismo o in vicende delicate.
9. **Sull'uso di Smartphone e tablet**, in genere consentito per fini personali, si precisa che le istituzioni scolastiche hanno la possibilità di regolare o di inibire l'utilizzo di tutti dispositivi elettronici all'interno delle aule o nella scuola nell'ambito dei Regolamenti interni.
10. L'uso di immagini raccolte durante Eventi Scolastici è consentito per fini personali e non ne è consentita la diffusione e l'eventuale pubblicazione su Internet e sui socialnetwork.
11. **Le Graduatorie del Personale** possono essere pubblicate sui siti internet per consentire a chi ambisce agli incarichi e supplenze di conoscere la propria posizione e il punteggio. Tali liste



devono contenere i dati strettamente necessari all'individuazione del candidato, come il nome, il cognome, il punteggio e la posizione in graduatoria.

12. È possibile installare un **sistema di videosorveglianza, segnalato da cartelli visibili**, negli istituti scolastici per tutelare l'edificio e i beni scolastici, circoscrivendo le riprese alle sole aree interessate. Le telecamere interne possono essere attivate solo negli orari di chiusura. Le telecamere per le aree perimetrali esterne possono essere attivate, per finalità di sicurezza, anche durante l'orario di apertura dell'istituto scolastico.
13. La raccolta di informazioni con **questionari di attività di ricerca** può essere effettuata da soggetti legittimati previa informativa, e libertà di adesione alle famiglie, sulle modalità di trattamento e conservazione dei dati raccolti e sulle misure di sicurezza adottate.
14. Non è possibile utilizzare i dati presenti nell'albo - anche on line - degli istituti scolastici per marketing e promozioni commerciali da inviare a casa degli studenti.

Si ricorda che chiunque cagiona danno ad altri per effetto del trattamento di dati personali è tenuto al risarcimento ai sensi **dell'art. 2050 c.c.**

Il presente "Piano della Comunicazione" ha validità permanente.

Il Dirigente Scolastico
Dott.ssa Serena Acciarino
Documento firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs 7 marzo 2005 n.82 e succ.m.i.