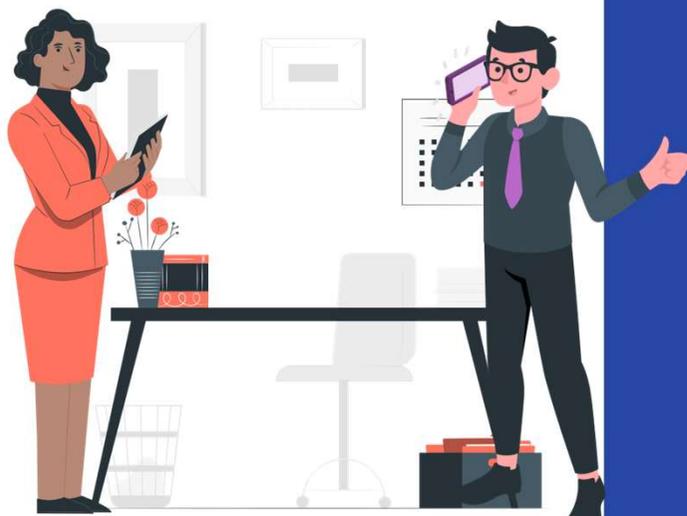




MIM
Ministero dell'Istruzione
e del Merito

**US
RT** Ufficio
Scolastico
Regionale
Toscana

Corso di formazione Dirigenti Scolastici



Renata Mentasti

Comunicazione interna e esterna. I rapporti con le famiglie

16 APRILE 2025

Avvio dei lavori

- <https://www.menti.com/alvvretqy8cr>
- Menti.com – codice **55853420**



Anni '90. Il DPR 275/99 – Art. 3

c. 1 «Ogni istituzione scolastica predispone, con la partecipazione di tutte le sue componenti, il piano (triennale) dell'offerta formativa, rivedibile annualmente. Il piano è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia.

c. 5. Il Piano dell'offerta formativa e' reso pubblico e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione.

Rapporto tra scuola e comunicazione

La legge 7 giugno 2000, n. 150- Disciplina della attività di informazione e comunicazione della pubbliche amministrazioni

La Legge 150 si identifica come un caposaldo per la comunicazione pubblica, in quanto:

- **fissa i confini normativi** della comunicazione pubblica, che viene individuata nelle attività d'informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- **riconosce la comunicazione come elemento qualificante** del nuovo sistema di relazioni tra amministrazioni e cittadini;
- **distingue** e riconosce il ruolo degli **uffici stampa** e degli **URP**;
- **introduce** la nuova figura del **portavoce**;
- **riconosce un rapporto** inscindibile tra la **comunicazione interna** e quella **esterna**;
- **valorizza** le diverse **professioni** e le competenze necessarie per gestire attività, strumenti e funzioni;
- **assegna un ruolo centrale alla formazione** del personale addetto alla comunicazione pubblica.

La legge 7 giugno 2000, n. 150

La legge n. 150/2000 individua le seguenti attività istituzionali:

la comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun Ente;

la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;

l'informazione attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici.

La legge 7 giugno 2000, n. 150

Il comma 4 dell'art. 1 della legge 150/2000 individua quali siano le attività di comunicazione e quali quelle di informazione.

In particolare, **l'attività di informazione** è rivolta ai "mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici", mentre **la comunicazione, che** viene suddivisa in **comunicazione esterna e interna** a seconda dei destinatari, si ha quando è rivolta ai soggetti **interni** della Pubblica amministrazione, **esterna**, invece, quando i destinatari sono i cittadini, le società, gli altri enti, tutti i soggetti che hanno interesse per le notizie ed indicazioni fornite dall'Amministrazione.

La legge 7 giugno 2000, n. 150

La legge 150/00 delinea una gamma di **finalità** delle attività di informazione e comunicazione:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenze e visibilità a eventi d'importanza locale, regionale, nazionale e internazionale.

La legge 7 giugno 2000, n. 150

La Legge 150/2000 ha previsto per le amministrazioni pubbliche la comunicazione istituzionale **on-line** con **l'obiettivo** di gestire, sviluppare e migliorare le relazioni delle istituzioni con i loro cittadini attraverso l'interazione, la partecipazione e l'accesso tipiche della comunicazione web

- La comunicazione istituzionale on-line è parte integrante della comunicazione pubblica e rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento della relazione tra amministrazione e cittadino.
- La comunicazione istituzionale on line permette alle istituzioni di dialogare con i cittadini e di rilevare facilmente i loro bisogni e il loro gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi

Cosa si comunica

- Informazioni sugli uffici, sui procedimenti amministrativi e modulistica: descrizioni dettagliate e costantemente aggiornate sulle attività degli uffici comprendono anche i nomi dei responsabili e dei referenti, completi di numero telefonico diretto e indirizzo email.
- Le schede informative relative ai procedimenti, descritti secondo uno schema standardizzato (che tiene conto degli obblighi di legge), compongono tutte assieme una vera e propria guida ai servizi ipertestuale consultabile online, molto ricca, aggiornata in tempo reale e completa di modulistica essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi ed interattività.

Il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33

La trasparenza dell'amministrazione è un **obiettivo** da raggiungere con vari mezzi, direttamente o indirettamente finalizzati alla sua realizzazione, come il diritto di accesso, i siti web istituzionali o la partecipazione al procedimento amministrativo.

La questione si pone in termini non solo di pubblicità dei documenti amministrativi quanto di comprensione delle informazioni in essi contenute,

SEMPLIFICAZIONE

PARTECIPAZIONE

ECONOMICITA'

Trasparenza

Imparzialità

Parità di
accesso alle
informazioni

Efficacia dei
servizi offerti

Il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e D.lgs. 97/2016

Destinatari diretti degli obblighi di pubblicazione previsti nel d.lgs. 33/2013 sono le **amministrazioni elencate all'art. 1, co. 2, del d.lgs. 165/2001 ..**



*Per amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 1, co. 2 del d.lgs. 165/2001, si intendono «tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado
....»*

Per l'adeguamento ai nuovi obblighi di pubblicazione bisogna far riferimento all'Allegato 2 alla Determinazione ANAC n. 430 del 13/04/2016 -

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 e un quadro di dettaglio relativo ai singoli dati e informazioni che le Istituzioni scolastiche sono tenute a pubblicare sui propri siti istituzionali, nella sezione «Amministrazione trasparente»

Il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e D.lgs. 97/2016

Attività di competenza del Dirigente scolastico: curare l'adempimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione «Amministrazione Trasparente» del sito web istituzionale della scuola, garantendo completezza e correttezza nella pubblicazione dei dati e delle informazioni.

Nell'ambito del contesto scolastico, ai sensi dell'art. 1, comma 562, della Legge 29 dicembre 2022, n. 197, spetta ai Revisori dei conti il compito di effettuare l'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicità, di trasparenza, nonché di diffusione dei dati.

Il Revisore verifica e monitora che le Istituzioni scolastiche assolvano correttamente i suddetti obblighi di pubblicazione.

Il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e D.lgs. 97/2016

Attività di competenza del Dirigente scolastico: curare l'adempimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione «Amministrazione Trasparente» del sito web istituzionale della scuola, garantendo completezza e correttezza nella pubblicazione dei dati e delle informazioni.

Nell'ambito del contesto scolastico, ai sensi dell'art. 1, comma 562, della Legge 29 dicembre 2022, n. 197, spetta ai Revisori dei conti il compito di effettuare l'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicità, di trasparenza, nonché di diffusione dei dati.

Il Revisore verifica e monitora che le Istituzioni scolastiche assolvano correttamente i suddetti obblighi di pubblicazione.

Il dirigente scolastico organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza e di efficacia formative

La Scuola è un sistema complesso basato su una rete di comunicazioni formali e informali interne e esterne tra i protagonisti che stabiliscono relazioni tra di loro volte al raggiungimento di finalità ed obiettivi dell'istituzione nell'ottica di una partecipazione consapevole alle scelte e alle decisioni.

Il dirigente scolastico assicura la gestione unitaria dell'istituzione

Gestisce le relazioni interne ed esterne

Ne scaturisce che l'assenza e/o la insufficiente attenzione alle strategie di comunicazione interna ed esterna rischiano di pregiudicare la qualità dell'organizzazione e efficacia/efficienza dei servizi erogati.

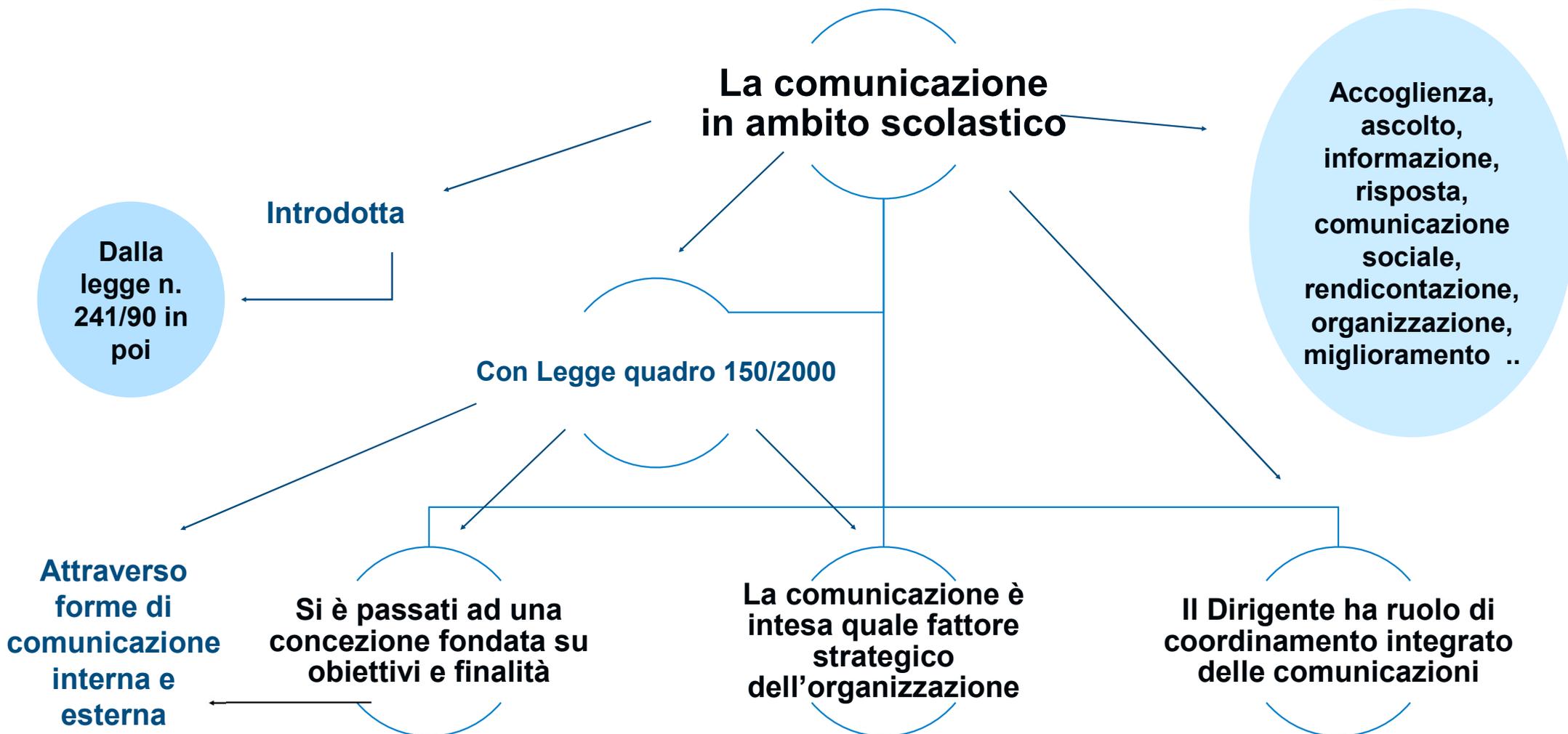
Cura l'orientamento strategico e l'organizzazione della scuola.

Analizza la realtà scolastica e progetta iniziative volte al suo miglioramento

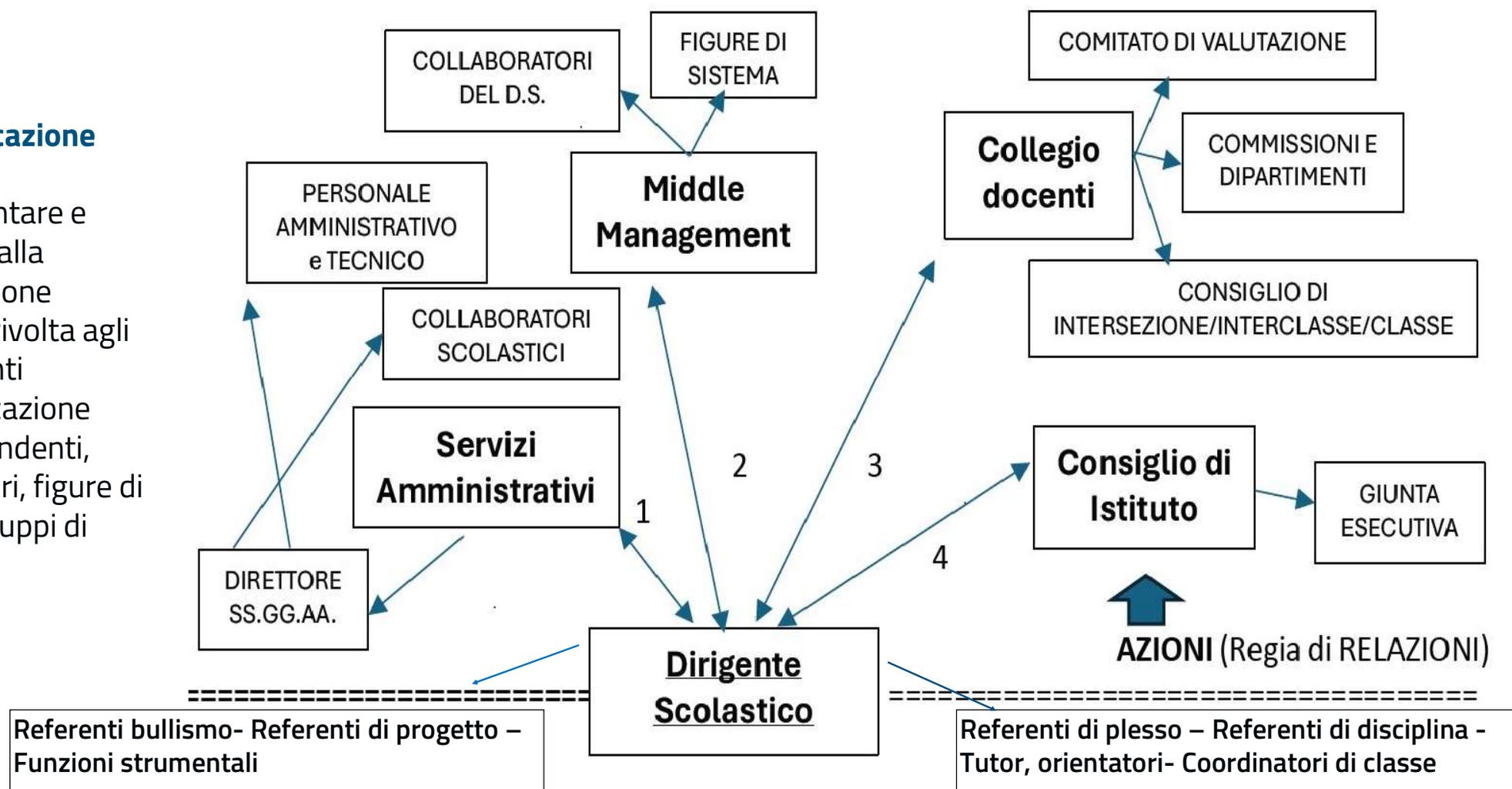
Il Ruolo del Dirigente.

Cura i rapporti con la famiglie, la comunità scolastica, i referenti istituzionali

Promuove l'integrazione col territorio



La **comunicazione interna**, complementare e funzionale alla comunicazione esterna, è rivolta agli appartenenti all'organizzazione (come dipendenti, collaboratori, figure di sistema, gruppi di lavoro ecc).



La **comunicazione esterna** si rivolge: ai cittadini/genitori, alle altre amministrazioni, agli altri enti, alle imprese e alle associazioni. È attraverso la comunicazione esterna che si contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio, inoltre essa costituisce un canale permanente di ascolto e di verifica di qual è livello di soddisfazione dell'utente. Questo aspetto risulta particolarmente rilevante in quanto, in questo modo, l'istituzione ha la possibilità di adeguare di volta in volta il servizio offerto alle indicazioni ricevute dagli utenti.



I rapporti con le famiglie

Concetto di *"legittimo interesse"* come situazione giuridica riconosciuta

I soggetti esercenti la responsabilità genitoriale hanno diritto a conoscere gli atti e i documenti della carriera scolastica del figlio e tutto ciò che è collegata alla funzione educativa e alla tutela del minore

Il rispetto delle comunicazioni «dovute»

I principi di trasparenza e correttezza

Il patto educativo di corresponsabilità

Definizione/individuazione dei canali: registro elettronico, sito, mail, colloqui, assemblee. ecc

Esempi: Comunicazioni sull'andamento scolastico- Delega-Informativa sui contributi volontari-Validità dell'anno scolastico-Assenze- Esiti scolastici- Pei/Pdp - ecc

I rapporti con le famiglie

Concetto di «*comunicazione efficace*» alla ricerca di un' alleanza educativa

Apertura al dialogo

Comunicare in modo chiaro e non omettere informazioni

Mantenere sempre un comportamento adeguato ed essere collaborativi

Indicare forme, tempistiche, modalità dei rapporti scuola-famiglia

Prestare attenzione alle situazioni problematiche, (es. situazioni di decisioni congiunte)

Personalizzazione a seconda del grado di scuola/età degli allievi/studenti

Sensibilizzazione dei docenti sul tema

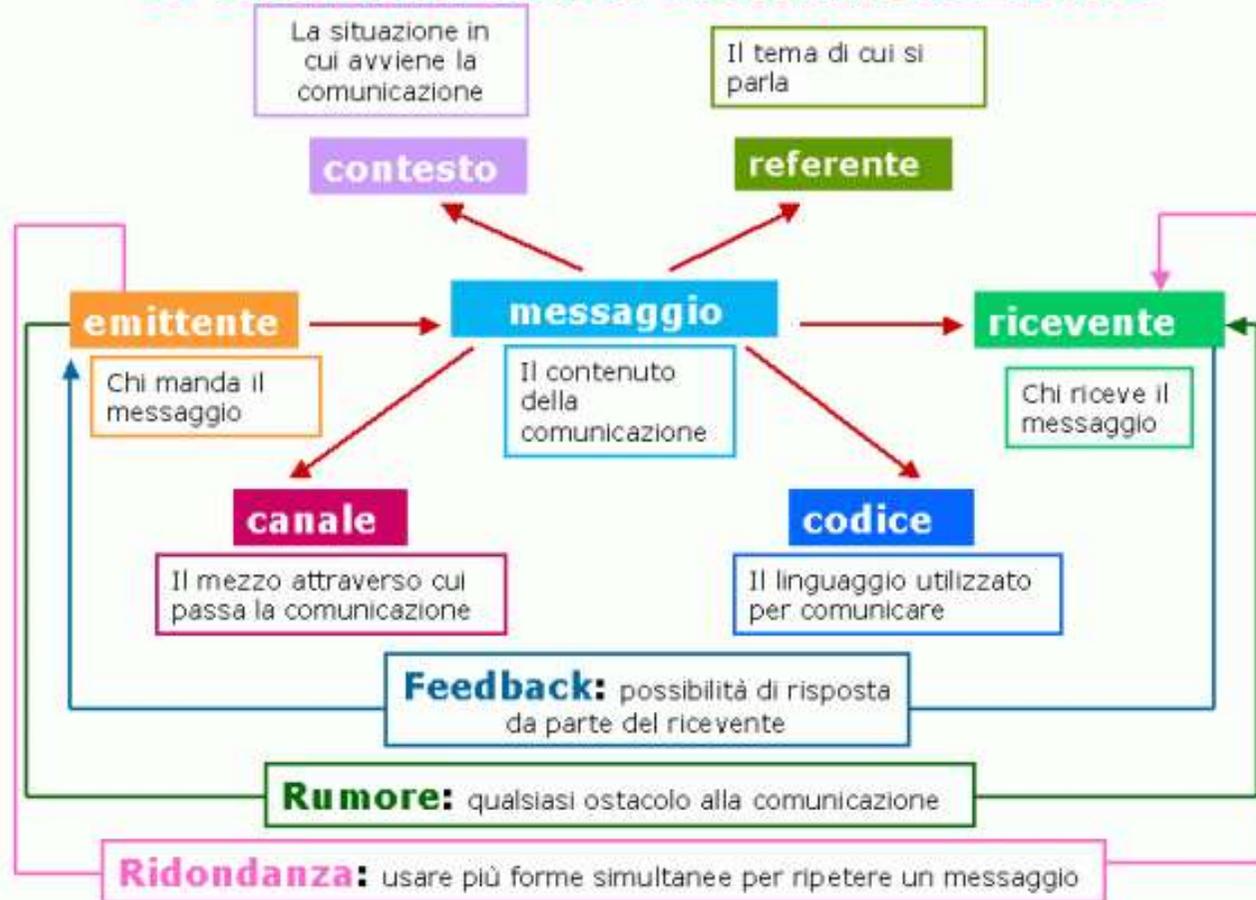
Le finalità istituzionali della scuola sono strettamente connesse alle attività di comunicazione interna ed esterna.

IL PIANO PER LA COMUNICAZIONE

Quali aspetti da considerare?

(..)

Il sistema della comunicazione



Concetto di Sistema =

Diversi elementi reciprocamente interconnessi e interagenti tra loro e con l'ambiente esterno.

Il sistema non si riduce all'insieme dei suoi componenti, ma dipende dalla interazione tra essi.

Le relazioni sistemiche si presentano spesso come circolari e ricorsive. La variazione di una parte del sistema (A) produce effetti (B) che a loro volta agiscono su altre parti (C, D) finendo per perturbare A.

I 5 ASSIOMI DELLA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA

(Watzlawick *et al.*, 1967)

1. Impossibilità di non comunicare
→ *comportamento = comunicazione*
2. I livelli della comunicazione: *contenuto* e *relazione*
3. *Punteggiatura* delle interazioni
→ Il problema dell'*interpretazione*
4. Comunicazione *numerica* (*verbale*) e *analogica* (*non verbale*)
5. Interazioni *simmetriche* e *complementari*

10

IL MEDIUM E' IL MESSAGGIO

Riflettiamo sui mezzi che scegliamo di usare per comunicare





Il Piano per la comunicazione

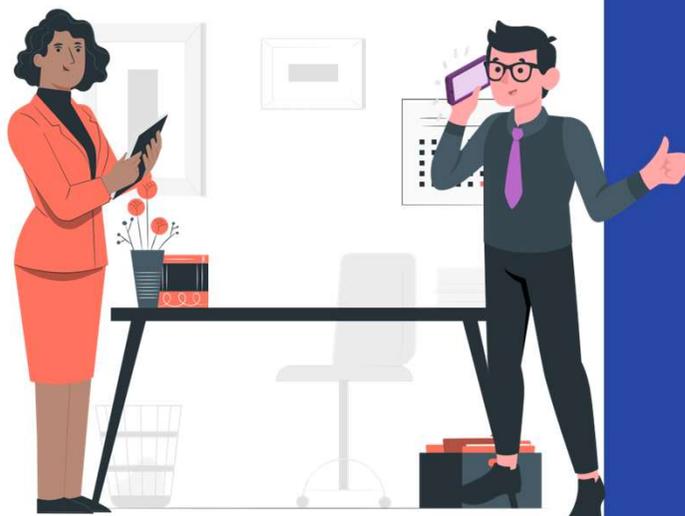
<https://docs.google.com/document/d/11IUYG20k3FUDiQVhjtVTERd6CCbYig0zQVFx6DESdQg/edit?usp=sharing>



MIM
Ministero dell'Istruzione
e del Merito

**US
RT** Ufficio
Scolastico
Regionale
Toscana

Corso di formazione Dirigenti Scolastici



Grazie
per l'attenzione

Renata Mentasti

renata.mentasti@istruzione.it