



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia
DIREZIONE GENERALE
UFFICIO X – Ambito Territoriale di Bergamo
Ufficio per le attività studentesche e la partecipazione dei genitori
Via Pradello, 12 – 24121 Bergamo – tel. 035/284111 - fax 035/242974

Prot. n. MIUR-AOOUSPBG-RU-18370-U /C41

Bergamo, 5 luglio 2011

Protocollo di intesa Ufficio X/FoPAGS Bergamo
Regolamento attuativo del funzionamento dello Sportello

A completamento del Protocollo di intesa tra Ufficio X – Ambito Territoriale di Bergamo e FoPAGS Bergamo relativo alla costituzione e al funzionamento dello *Sportello Genitori per genitori* (prot. Nr. 1965/c41 dell'1/2/2011, da qui in avanti indicato come "Sportello"), si definiscono le seguenti norme di regolamento attuativo:

5/7/2011
S/ELS

Calendario apertura e orari di funzionamento dello Sportello

Come da Protocollo, salvo diverse disposizioni, l'apertura dello Sportello è fissata nel giorno di sabato, dalle 9.30 alle 11.30, nelle settimane di attività scolastica, sulla base del calendario concordato con il Dirigente dell'Ufficio X, la Segreteria dell'Ufficio X e le Associazioni dei genitori.

Tale calendario viene pubblicato nel mese di settembre di ogni anno.

Nel corso dell'anno scolastico, lo Sportello rimane chiuso in coincidenza con le vacanze scolastiche come da calendario dell'Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia e in ogni altra data concordata tra Ufficio X e FoPAGS. Le modifiche di orario e dei giorni di apertura in corso di anno scolastico saranno comunicate direttamente alle scuole, tramite sito dell'Ufficio X e a mezzo stampa.

Le richieste allo Sportello da parte dei genitori possono essere effettuate via mail, per telefono e per incontro personale. L'accoglienza e l'evasione delle richieste è regolamentata dal paragrafo "Tempi e modalità di evasione delle risposte pervenute allo Sportello".

Strumentazione a disposizione per il funzionamento dello Sportello

Per il funzionamento dello Sportello vengono messi a disposizione dei genitori le seguenti strutture e strumentazioni:

- postazione di lavoro per l'accoglienza dei genitori e l'evasione delle loro richieste, all'interno dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico in via Pradello 12 - Bergamo;
- postazione con PC fisso;
- dotazione funzionale di materiale di cancelleria;

- linea telefonica con relativa segreteria. La linea telefonica funziona per le telefonate in entrata; quelle in uscita vanno richieste e concordate con il personale dell'Ufficio X addetto all'apertura dello Sportello,
- disponibilità dell'uso della fotocopiatrice su richiesta al personale dell'Ufficio X incaricato dell'apertura dello Sportello;
- armadio dedicato ad archivio delle Associazioni che gestiscono lo Sportello, con chiusura a chiave.

Tempi e modalità di evasione delle risposte pervenute allo Sportello

Le procedure di evasione delle richieste pervenute allo Sportello devono essere espletate nel più breve tempo possibile, utilizzando volta per volta gli strumenti più adeguati (consulenza telefonica, risposta via mail, colloquio personale).

Si ritiene corretto un termine massimo di evasione di 7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dei genitori. Le richieste pervenute, se non possono essere evase all'istante, vengono valutate dai responsabili della gestione dello Sportello e, ove necessario, inoltrate al docente referente dell'Ufficio X per una risposta sollecita, comunque nei tempi sopra definiti.

Rapporti tra Associazioni che gestiscono lo Sportello

Lo Sportello nasce sulla base del Protocollo tra Ufficio X - Ambito Territoriale di Bergamo e FoPAGS di cui alle prime righe del presente Regolamento. Tale Protocollo prevede il possibile allargamento della partecipazione ad altre realtà di rappresentanza dei genitori che presentino i requisiti richiesti.

La gestione operativa dello Sportello è affidata esclusivamente a genitori appartenenti alle Associazioni comprese nello Sportello, le quali sono responsabili della nomina e dell'azione di chi opera al suo interno.

I genitori che gestiscono le funzioni e l'operatività dello Sportello assumono la responsabilità di promuovere la partecipazione e l'associazionismo dei genitori nella scuola e forniscono in merito le informazioni di carattere generale sulle opportunità formative offerte dal territorio. Essi non svolgono in questo contesto azione di promozione delle Associazioni di appartenenza, assumendo il compito di promuovere l'intero Sportello, inteso come coordinamento delle stesse.

14/02/2011
S/P/A/S

Formazione ai genitori presenti allo Sportello

Le Associazioni dei genitori responsabili del funzionamento e della gestione dello Sportello predispongono ad inizio anno l'elenco dei genitori abilitati alla gestione diretta dello stesso.

Le Associazioni assumono inoltre l'impegno e la responsabilità della formazione del personale addetto alla gestione dello Sportello. La formazione comprende gli aspetti di ordine tecnico e legislativo, di corretta gestione del rapporto con chi si rivolge allo Sportello (come da Protocollo, "Opportune procedure per la corretta operatività riguardo all'accoglienza telefonica, *on line*, di persona e la tenuta dei contatti avuti sono definite in un apposito *vademecum* che viene portato a conoscenza di tutti coloro che operano allo Sportello"), di rispetto delle procedure previste per il funzionamento dello stesso.

E' cura dei responsabili dello Sportello garantire almeno due incontri annuali di valutazione dell'andamento dello stesso con tutte le persone che collaborano alla sua gestione.

Come da Protocollo, i genitori attivi nella gestione dello Sportello non hanno titolo di rappresentanza dell'Ufficio X in relazione all'esecuzione delle diverse attività facenti capo allo stesso Sportello e non compete allo stesso alcuna azione in merito a posizioni o azioni assunte verso singole persone o istituti, da parte di genitori o organismi di rappresentanza che si avvalgono dello Sportello.

Modalità di accoglienza e raccolta dati dei genitori che si rivolgono allo Sportello

In occasione del primo contatto tra lo Sportello e i genitori, le Organizzazioni che lo gestiscono sottopongono a questi ultimi un documento che illustri le finalità dello Sportello e raccolga i dati sensibili e personali utili allo sviluppo dell'attività dello stesso. Tale modulo, predisposto dalle Associazioni che gestiscono lo Sportello, dovrà essere completo anche dell'indirizzo di posta elettronica e della liberatoria per la divulgazione dei dati in via informatica e virtuale (compresa la pubblicazione a mezzo sito Internet dell'Ufficio X o di altri siti ad esso collegati) e presenta una doppia finalità:

- documenta i contatti attivati dallo Sportello, riportati in un Registro dei contatti ad uso interno, utile a possibili valutazioni in merito al funzionamento e alla diffusione dello Sportello in ambito provinciale. In questo Registro verranno annotate – previa comunicazione agli interessati – le generalità dei genitori che vi si rivolgono (personalmente, telefonicamente e anche via mail) e le questioni portate all'attenzione delle Associazioni che gestiscono lo Sportello. Sarà cura delle Associazioni dei genitori compilare per ogni questione trattata una breve sintesi utile a formare un quadro statistico e storico dei principali argomenti affrontati dallo Sportello;
- contiene in forma chiara la richiesta di liberatoria per l'utilizzo dei dati raccolti (comprensiva dell'utilizzo di eventuale materiale o documentazione consegnata allo Sportello), previa esplicita indicazione dei loro possibili utilizzi che non potranno in alcun caso riguardare ambiti diversi da quelli strettamente legati all'attività scolastica e la rappresentanza dei genitori. Solo in caso di consenso esplicito all'utilizzo dei dati, questi potranno essere utilizzati per attività specificamente collegate all'azione dello Sportello (incontri di formazione dei e per genitori attivi nella scuola, partecipazione a Seminari e/o convegni, raccolta dati per interviste in ambito scolastico, ecc.). Il materiale raccolto in altro modo dallo Sportello (Faq in Internet, mail, questioni documentate per lettera o materiale cartaceo spedito per posta ordinaria, altro) sarà a disposizione dello stesso per possibili utilizzi interni di studio, approfondimento, documentazione. Il suo utilizzo esterno e l'eventuale divulgazione pubblica dovranno essere oggetto di specifica autorizzazione scritta (intendendosi anche via mail) da parte dell'autore del testo o del documento. Per consentire l'attività di piccola consulenza e supporto anche verso i genitori restii a rilasciare o i propri dati o il nome della scuola di riferimento, è lasciata facoltà agli operatori dello Sportello di valutare il quesito posto e offrire comunque una risposta all'utente. Tutte le informazioni disponibili verranno comunque rendicontate.

Ai sensi della legge 196/2003, il responsabile del trattamento dei dati sensibili è il docente referente alla rappresentanza dei genitori presso l'Ufficio X.

Conservazione della documentazione raccolta

Il registro dei dati sensibili, le schede di accesso e di autorizzazione, i report di sintesi sono aggiornati mensilmente dai responsabili dello Sportello.

- Il registro dei dati sensibili viene inviato in file al docente referente alla rappresentanza presso l'Ufficio X, responsabile della sua conservazione, eventualmente anche in cartaceo;
- le schede di accesso e autorizzazione sono conservate in forma cartacea presso la sede dello Sportello
- i report di sintesi delle questioni poste e delle risposte date sono conservate dagli operatori dello Sportello fino al momento della loro completa elaborazione. Successivamente vengono archiviati in via informatica e cartacea presso l'Ufficio X.

Le schede sono organizzate per temi e argomenti al fine di costruire casistiche e tipologie e facilitare la consultazione per casi analoghi.

Rientra nella formazione degli operatori dello Sportello la lettura delle schede di sintesi, la segnalazione di eventuali difficoltà, necessità di approfondimento, in modo da potere contribuire alla migliore conoscenza e condivisione degli argomenti trattati.

5/2/2011

Procedure per le attività formative richieste alle Associazioni che costituiscono lo Sportello

Le Associazioni impegnate nella gestione dello Sportello possono ricevere – in via diretta o anche per altri canali - richieste di formazione ai genitori nel territorio dell'intera provincia. Nell'autonomia e nello spirito di collaborazione che caratterizza l'attività delle singole Associazioni, esse sono libere di muoversi anche autonomamente per evadere le richieste in via diretta.

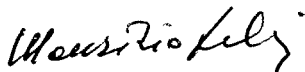
Se la richiesta di attività formativa viene presentata allo Sportello, l'Associazione che la riceve deve informare al più presto tutte le altre Associazioni le quali hanno tre giorni di tempo per rispondere circa la propria disponibilità a partecipare all'attività formativa. Sulla base di questa disponibilità verranno evase le richieste pervenute dal territorio.

Rimane inteso che lo sviluppo di ogni attività formativa sul territorio da parte delle Associazioni dei genitori rimane nei limiti del Protocollo (*"L'azione sul territorio svolta dalle Associazioni è svincolata e indipendente dal funzionamento dello Sportello, avviene a cura e sotto la responsabilità dell'Associazione che la propone, può essere svolta in collaborazione con altre realtà di rappresentanza dei genitori"*) e, dove applicabile per le Associazioni coinvolte, dell'Accordo per la costituzione e il funzionamento del Gruppo per la collaborazione tra scuola e famiglie (decreto 79 del 22/3/2011).

Lo Sportello predispose materiale promozionale, formativo e divulgativo, condiviso tra le Organizzazioni che lo compongono: a tal fine esso può avvalersi della collaborazione di soggetti esterni.

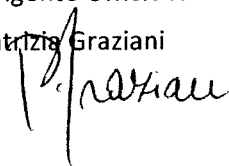
Il Coordinatore FoPAGS

Maurizio Salvi



Il Dirigente Ufficio X

Patrizia Graziani



GL - Responsabile del procedimento: Giorgio Lanzi - Tel. 035 284 211 - E-mail: lanzi@istruzione.bergamo.it



USR Lombardia – Ufficio X – Ambito territoriale di Bergamo - via Pradello, 12 - 24121 Bergamo
Tel. 035 284 111 - Fax 035 242 974 - Email: usp.bg@istruzione.it – Pec: uspbg@postacert.istruzione.it Sito:
www.istruzione.bergamo.it