



# ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “F. DI CAPUA”

Via Napoli - 80053 Castellammare di Stabia (NA)

Tel. /fax 081871 2070 – Tel./fax n° 0818723647

Email: [naic8ah006@istruzione.it](mailto:naic8ah006@istruzione.it) Pec [naic8ah006@pec.istruzione.it](mailto:naic8ah006@pec.istruzione.it)

Cod. Meccanografico NAIC8AH006 C.F. 82008260638

---

Prot. n. 393/I.4

Castellammare di Stabia, 30/01/2019

## PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ 2019-2022

(ai sensi dell'art. 11 del decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150/2009) **INDICE**

### Premessa

1. Selezione dei dati da pubblicare
2. Descrizione delle modalità di pubblicazione on line dei dati
3. Descrizione delle iniziative di trasparenza
4. Sezione programmatica
5. Collegamento con altri documenti
6. Descrizione del processo di coinvolgimento degli stakeholder
7. Posta elettronica certificata
8. Giornate della trasparenza

## PREMESSA

L'Istituto Comprensivo " F. DI CAPUA" di Castellammare di Stabia realizza le proprie finalità di formazione e persegue i propri fini istituzionali con il concorso responsabile degli studenti, dei genitori e di tutto il personale, ai quali garantisce la partecipazione agli organi di governo nelle forme e nei modi previsti dalle norme di legge e di regolamento.

Il presente documento è realizzato in ottemperanza all'art. 1 del D.lgs. 150 del 27 ottobre 2009, della delibera n. 10512 della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni pubbliche (CIVIT) con l'integrazione e le modifiche previste dalla delibera CIVIT n.2/2012.

L'art. 1 del D.lgs. 150/ 2009 definisce la trasparenza come "accessibilità totale ( ... ) delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione ( ... )". Il concetto di trasparenza assume in questo ambito una connotazione differente rispetto a quella contenuta nella L. 241/90, dove la trasparenza è collegata al diritto di accesso e alla titolarità di un interesse; in questo contesto la trasparenza diventa "accessibilità totale da parte dell'intera collettività a tutte le informazioni pubbliche", garantita dalla pubblicazione sui siti istituzionali di una serie di dati e finalizzata a "forme diffuse di controllo sociale dell'operato delle pubbliche amministrazioni".

Tutte le Amministrazioni Pubbliche, ai sensi dell'art. 11, C. 2 del decreto sopra citato, hanno l'obbligo di adottare e aggiornare annualmente un Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, con l'indicazione delle iniziative pianificate previste per garantire un adeguato livello di trasparenza e per la diffusione della cultura della legalità e integrità.

L'istituto, nell'ottica di favorire l'implementazione di un sistema di accountability nei confronti di tutti i portatori di interesse e di promuovere un miglioramento continuo dei servizi resi, già da tempo pubblica sul proprio sito una serie di informazioni che favoriscono la conoscenza della propria organizzazione (<http://www.icfdicapua.it>). Sono pubblicati, infatti, oltre ai dati previsti dalla normativa vigente, anche una serie di ulteriori informazioni che l'istituto ritiene utili al fine di favorire una corretta conoscenza e valutazione dell'attività dell'organizzazione da parte degli utenti.

Per garantire la partecipazione di tutta la comunità scolastica e facilitare la circolazione delle informazioni istituzionali, l'ISTITUTO COMPRESIVO "F. DI CAPUA" rende disponibili, attraverso il proprio sito web, gli atti deliberativi degli organi di governo e pubblica on line tutti gli atti amministrativi emanati. Una ulteriore iniziativa di trasparenza – in fase di implementazione - è costituita dalla redazione e pubblicazione sia cartacea che on line di uno dei maggiori strumenti divulgativi di rendicontazione quale il Bilancio sociale.

La pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità incrementa, con un approccio strutturato, le informazioni già pubblicate nella sezione del sito denominata "Trasparenza,

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità — valutazione e merito" (ora "Amministrazione trasparente", ai sensi e per gli effetti del d. lgv. 3312013)

Questi gli adempimenti realizzati e previsti in merito al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità:

il dirigente scolastico:

- ha dato avvio ad uno studio di fattibilità per l'implementazione del sistema relativo a quanto disposto dalla delibera CIVIT n. 10512010;
- ha avviato una ricognizione/mappatura dei dati utili alla progettazione, elaborazione ed attuazione del Programma;
- ha individuato le strutture competenti alla raccolta, redazione e pubblicazione dei documenti.
- ha identificato i soggetti che partecipano alla formazione ed all'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, il ruolo e le attività;
- ha predisposto il Programma sulla base dei contributi dei singoli uffici;
- ha avviato l'implementazione delle attività in maniera sperimentale;
- ha consolidato le azioni previste dal sistema.
- ha predisposto il Programma sulla base dei contributi dei singoli uffici;
- ha consolidato le azioni previste dal sistema.

## **1. SELEZIONE DEI DATI DA PUBBLICARE**

In questa parte del Programma è riportato il prospetto riepilogativo e analitico dei dati pubblicati e da pubblicare nella sezione Trasparenza, valutazione e merito del sito della scuola, con l'indicazione della descrizione delle attività, dei soggetti responsabili di ogni fase del processo (dalla selezione alla pubblicazione dei dati), dei termini previsti per gli adempimenti e della modalità di pubblicazione on line.

Le categorie di dati oggetto di pubblicazione sono state individuate tenendo conto:

- delle sole prescrizioni di pertinenza della scuola in materia di trasparenza
- delle indicazioni riportate nella Delibera Civit n. 105/2010, in particolare nel paragrafo 4.2 e n. 2/2012, paragrafo 5
- delle indicazioni riportate nelle "Linee guida per i siti web della PA"

- della tipologia dei servizi erogati e dell'assetto organizzativo dell'istituto
- delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, comprensive delle delibere dell'Autorità garante e, in particolare, di quanto previsto nelle "Linee guida in materia di trattamento di dati personali effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e di diffusione sul web di atti e documenti".

**Tab. 1 - Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione**

**STATO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE  
PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ**

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione	pubblicato	Triennio di riferimento – 2019-2022
Sistema di misurazione	Da pubblicare	Non attivo
Piano delle performance Relazione sulla performance	Da pubblicare	Non attivo

**DATI INFORMATIVI SULL'ORGANIZZAZIONE E I PROCEDIMENTI**

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
Informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta)	Pubblicato	<a href="http://www.gazzettaamministrativa.it/opencms/opencms/gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/campania/istituto_comprensivo_francesco_di_capua_di_castellammare_di_stabia/020_orga/040_art_uff/">http://www.gazzettaamministrativa.it/opencms/opencms/gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/campania/istituto_comprensivo_francesco_di_capua_di_castellammare_di_stabia/020_orga/040_art_uff/</a>
Elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive	Pubblicato	
Casella di posta elettronica certificata	Pubblicato	
Elenco delle tipologie di procedimento	Pubblicato	Pubblicato il regolamento, ai

<p>svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento e ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale</p>		<p>sensi della legge n. 241/1990</p> <p>Publicata la modulistica per la richiesta di accesso agli atti e documenti amministrativi</p> <p>Publicato decreto di individuazione dell'Ufficio responsabile per le attività previste dall'ex art. 15 L. 183/2011</p>
<p>Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art.1, comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza</p>	<p>Publicato</p>	
<p>Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente</p>	<p>Publicato</p>	<p>Publicati i regolamenti per la gestione dei flussi documentali, per l'accesso, per l'autocertificazione Sono inoltre publicati i regolamenti di funzionamento degli organi collegiali</p>

<p>Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli artt. 2 e 4 della I. n. 241/1990</p>	<p>Publicato</p>	<p>Publicata la tabella contenente l'elenco dei procedimenti amministrativi svolti da ciascuna unità organizzativa con l'indicazione dei termini di conclusione di ciascun procedimento.</p>
--	------------------	--

## DATI SUI SERVIZI EROGATI

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
Carta dei servizi	Da pubblicare	Publicata la <b>Carta dei Servizi</b> contenente i principi generali comuni e trasversali a tutta l'Amministrazione
Dimensione della qualità dei servizi erogati	pubblicato	<p>Sono da pubblicare i questionari di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza relativi a ciascun dipartimento amministrativo</p> <p>Sono inoltre da rendere disponibili on line le Relazioni annuali del Nucleo di autovalutazione di istituto sull'opinione degli studenti sulle attività didattiche e i risultati sulla valutazione della didattica (opinione degli studenti sulle attività didattiche)</p>

## DATI RELATIVI AL PERSONALE

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
Curricula e retribuzioni dei dirigenti	Publicato	
Curricula dei titolari di posizioni organizzative	Da pubblicare	
Curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo	Non prevista	
Nominativi e curricula dei <b>componenti</b> del Nucleo di autovalutazione di istituto	pubblicato	
Tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale	Publicato	

Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente	Publicati i CCNL 2016-2019 Contratto di istituto	
---	--	--

Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti	In corso di definizione	
Codici di comportamento e disciplinare	Publicato	

#### DATI RELATIVI A INCARICHI E CONSULENZE

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
<p>Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti.</p> <p>Gli incarichi considerati sono:</p> <p>1) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private</p> <p>2) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione</p> <p>3) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti</p>	<p>1) In corso di definizione</p> <p>2) In corso di definizione</p> <p>Publicato</p>	<p>Publicati gli elenchi degli incarichi di collaborazione e prestazione occasionale (l'aggiornamento avviene in tempo reale) e l'elenco degli incarichi professionali conferiti</p>

## DATI SULLA GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DEI SERVIZI PUBBLICI

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento, da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla Performance	pubblicato	Sono pubblicati: a) programma annuale 2018 b) conto consuntivo 2017
Contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro all'ARAN	Pubblicato	Sono disponibili on linea: - Contratti vigenti (contratto d'istituto 2017-2018 - Riunioni di contrattazione - Incontri tra parte pubblica e parte sindacale - Monte ore permessi sindacali - CCNL - Componenti RSU
"Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio" al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati	Da pubblicare	

## DATI SULLA GESTIONE DEI PAGAMENTI

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Pubblicato	anno 2018

## DATI RELATIVE ALLE BUONE PRASSI

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
Buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico	In corso di definizione	



## DATI SU SOVVENZIONI, CONTRIBUTI, CREDITI, SUSSIDI E BENEFICI DI NATURA ECONOMICA

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
Istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica	In definizione	

## DATI CHE SI RITENGONO UTILI A SODDISFARE LE ESIGENZE INFORMATIVE E DI TRASPARENZA DEGLI STAKEHOLDER

Descrizione	Stato pubblicazione	Note
Studi e indagini statistiche	Da pubblicare	Vedi sezione "Valutazione"
Scuola in cifre - Dati statistici relativi agli studenti e al personale dipendente	Pubblicato	Vedi sezione "Valutazione"
Piano dell'offerta formativa	Pubblicato	
Orientamento allo Studio e al Lavoro - Attività di orientamento alla scelta della scuola media - Iniziative di orientamento - Servizi e attività per le scuole - Tutorato/Attività di tutorato	Pubblicato	
Informazioni dettagliate sulla gestione della sicurezza e della salute nella nostra scuola	Pubblicato	
Manuale per l'uso in sicurezza delle attrezzature di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., D.Lgs. 1712010, D.M. 36311998)	pubblicato	

## 2. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI PUBBLICAZIONE ON LINE DEI DATI

La pubblicazione dei dati e delle informazioni sul sito istituzionale rispetta le indicazioni contenute nelle Linee guida per i siti web della P.A. (art.4 della Direttiva 8/gg del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione) finalizzate a delineare gli aspetti fondamentali del processo di sviluppo progressivo dei servizi on line e di offerta di informazioni di qualità rivolte al cittadino: tali attività devono contraddistinguere ogni pubblica amministrazione.

In particolare sono soddisfatti i requisiti relativi ai contenuti minimi, alla visibilità dei contenuti, all'aggiornamento, all'accessibilità e all'usabilità, alla classificazione e alla semantica, ai formati aperti e ai contenuti aperti.

La sezione Trasparenza, valutazione e merito è raggiungibile direttamente dalla home page con un link nel menù di navigazione principale del sito. La sezione è organizzata in macroaree elencate e denominate secondo quanto previsto dalla delibera : cliccando sui vari link è possibile accedere alle informazioni relative alla voce prescelta. Nel caso in cui il contenuto della voce non sia stato ancora pubblicato, viene indicata la data prevista per la pubblicazione. Per l'intera sezione Trasparenza, valutazione e merito i file sono pubblicati in formato aperto. Inoltre, al fine di garantire la completezza, correttezza e omogeneità dei dati pubblicati, è stata redatta e resa disponibile sul sito una Guida contenente le istruzioni per la navigazione.

### 3. DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE DI TRASPARENZA

Nel recepire il disposto dell'art. 1, comma 2 D.Lgs.n.150/2009, l'Istituto Comprensivo "F. DI CAPUA" ha avviato una serie di iniziative finalizzate a sviluppare un adeguato livello di trasparenza dei processi gestionali e organizzativi e a garantire la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità.

Una breve descrizione delle iniziative intraprese è riportata nella tabella che segue.

Iniziativa	Destinatario	Obiettivo
Publicazioni dei calendari, delle delibere del Consiglio di istituto	Comunità scolastica, cittadini	Garantire un adeguato livello di trasparenza dei processi decisionali e forme decisionali di controllo nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità
Corsi di formazione finalizzati alla conoscenza dei principi di trasparenza, integrità e corretta gestione dei dati e delle informazioni	Personale docente ed ATA	Creare, sviluppare e aggiornare le conoscenze tecniche e metodologiche necessarie a gestire in maniera digitale le informazioni e i dati con le nuove tecnologie e attraverso l'interfaccia web al fine di agevolare la riduzione della distanza tra cittadino e amministrazione
Publicazione dei risultati dei monitoraggi sulla qualità dei servizi erogati	Comunità scolastica e cittadini	Rafforzare nella comunità scolastica l'impegno all'ascolto e nel cittadino la comprensione di tale impegno
Indagini a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	Studenti	Capire quanto i servizi erogati dall'URP riescano a soddisfare i bisogni e le richieste dei propri utenti, mettendo a frutto le criticità e i suggerimenti per migliorare sempre di più la qualità dei servizi resi

Publicazione, nella sezione Trasparenza, valutazione e merito del Piano triennale, dei Codici dei Comportamenti, del Bilancio sociale, del Piano delle Performance, del Sistema di Misurazione e Valutazione	Comunità scolastica e cittadini	Garantire un adeguato livello di trasparenza e di condivisione dei valori fondamentali cui si ispira l'azione dell'istituto negli adempimenti normativi e nelle scelte organizzative e di rendicontazione sociale
--	---------------------------------	---

La trasparenza è garantita, inoltre, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di informazione alternativi al sito

web quali la distribuzione di opuscoli, comunicati, ecc.

Le attività di pubblicazione dei dati finalizzate alla trasparenza e all'integrità saranno integrate e rafforzate nel corso del triennio 2015-2017 al fine di diffondere la cultura della trasparenza e della legalità, come prescritto dalla delibera CIVIT 10512016 e 212012.

#### 4. SEZIONE PROGRAMMATICA

Il dirigente scolastico è la figura designata per la formazione, l'adozione, l'attuazione del programma nonché dell'intero processo di realizzazione di tutte le iniziative finalizzate ad ottenere e garantire la trasparenza e a tenere i rapporti con gli stakeholder.

I contenuti del presente Programma sono stati individuati di concerto con la direttrice SGA. I termini e le modalità di adozione del programma sono presentati annualmente agli Organi collegiali deputati.

Il prospetto riepilogativo e analitico della pubblicazione dei dati con descrizione delle attività, tempi di attuazione e strutture interessate alla produzione e pubblicazione degli stessi è riportato nella tabella inserita al punto I (Selezione dei dati da pubblicare) del presente documento.

La verifica dell'esecuzione delle attività programmate è effettuata semestralmente dalla direttrice SGA.

Il prospetto riepilogativo con gli esiti della verifica è pubblicato sul sito nella sezione **Trasparenza, Valutazione e merito** e inviato al Nucleo di Valutazione.

Lo schema di seguito riportato indica le fasi, le attività e i soggetti competenti per l'elaborazione e l'attuazione del **Programma triennale per la trasparenza e l'integrità**.

#### 5. COLLEGAMENTO CON ALTRI DOCUMENTI

È stata redatta e adottata la "Carta dei Servizi", che costituisce il documento attraverso il quale l'istituto rende noto alla propria utenza i servizi erogati, le modalità di erogazione e fruizione degli stessi, la tempistica e gli standard di qualità che intende garantire. Sono stati, altresì, definiti i tempi di conclusione dei procedimenti e le modalità con cui garantire il diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Il triennio 2019-2022 continuerà ad essere caratterizzato da azioni finalizzate allo sviluppo e alla sedimentazione dei processi intrapresi, come ad esempio quello di "facilitare la diffusione di una cultura dell'organizzazione basata sull'assunzione di responsabilità e l'attenzione alla qualità, sulla trasparenza delle decisioni, tempestività della comunicazione e su una buona relazione fra i dipendenti che li motivi e permetta loro di fornire performance di alto livello, sviluppando un clima di miglioramento continuo".

Sempre ai fini della trasparenza intesa come rendicontazione sociale e controllo, si evidenzia che l'istituto intende adottare un Codice deontologico degli insegnanti ed il Bilancio sociale, documento con il quale la scuola comunica agli stakeholder i risultati raggiunti, analizzando punti di forza, criticità e prospettive di miglioramento.

Obiettivi ed azioni presenti e futuri dell'Istituto Comprensivo "F. DI CAPUA" sono finalizzati anche a garantire la trasparenza e l'usabilità delle "informazioni pubbliche" a tutti i portatori di interesse a garanzia di legalità, integrità e di buona gestione delle risorse pubbliche, nell'ottica del miglioramento continuo.

La delibera 6/2013 emanata dalla Civit "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013" auspica una ulteriore integrazione dei diversi documenti prodotti, implementando, in modo coordinato gli strumenti ed i processi posti in essere.

In tal senso, la medesima delibera promuove, tra l'altro, un ciclo "integrato" che comprenda gli ambiti relativi alla

performance, agli standard di qualità dei servizi, alla trasparenza e l'integrità e alle misure in tema di prevenzione e contrasto alla corruzione.

Il Programma per la Trasparenza e l'Integrità sarà adeguato e integrato progressivamente con l'applicazione delle disposizioni previste dalla L. 190/2012 e, quindi, con il Piano di prevenzione della corruzione, contenendo obiettivi relativi alle misure previste.

## 6. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

"La missione dell' Istituto Comprensivo "F. DI CAPUA" ovvero la sua ragion d'essere e la funzione complessiva che essa intende svolgere, è individuata nella sua carta fondamentale, il PTOF, ed è esplicitata in tutti i documenti in cui si delineano le tre principali dimensioni della formazione, della ricerca e della responsabilità sociale nei confronti degli stakeholder e del territorio (Piano Triennale, Bilancio Sociale, ecc.).

Nella consapevolezza che il processo di coinvolgimento degli stakeholder diventa imprescindibile per identificare bisogni ed esigenze reali, l'istituto intende attivare diversificate strategie di coinvolgimento degli stessi con l'obiettivo di assicurare una gestione trasparente attraverso la partecipazione nell'attività propria dell'Amministrazione.

L'ascolto degli stakeholder deve essere intensificato attraverso rilevazioni di "customer satisfaction", potenziate e rese sistematiche per stimolare il coinvolgimento dei portatori di interesse e contestualmente ricevere un feedback sulle loro attese e percezioni.

La legge n. 150 del 2000 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico. La normativa vigente attribuisce inoltre all'URP specifiche competenze a attività procedurali per la gestione di suggerimenti e reclami provenienti dagli utenti e per la gestione del disservizio. È on line sulla pagina web dell'URP la procedura per l'invio, con diverse modalità, di segnalazioni e reclami da parte degli utenti.

Per il triennio 2019-2022 dell' Istituto Comprensivo "F. DI CAPUA" intende intensificare il coinvolgimento degli stakeholder attraverso feedback specifici sul sito Trasparenza, valutazione e merito, al fine di analizzare punti di forza e di criticità e individuare azioni mirate di miglioramento.

Particolare evidenza è rivolta ai processi di comunicazione e di diffusione relativa al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità a garanzia di effettiva conoscenza. Il Programma sarà, infatti, oggetto di presentazione a tutto il personale da parte del dirigente scolastico.

## 7. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

L' Istituto Comprensivo "F. DI CAPUA" alle disposizioni vigenti in materia, ha attivato la casella di Posta Elettronica Certificata. Per comunicazioni di carattere istituzionale gli utenti in possesso di una casella PEC possono scrivere all'indirizzo: [naic8ah006@pec.istruzione.it](mailto:naic8ah006@pec.istruzione.it)

  
Dirigente Scolastico  
Prof.ssa Rosa Vitale