



**Scuola Secondaria di Primo Grado
"Dante Alighieri"
L'Aquila**

FORMAZIONE PERSONALE ATA DELLA REGIONE ABRUZZO

(ART. 23 C. 1 LETT. B) D.M. N. 435/2015- DECRETO DIRETTORE GENERALE MIUR N. 863/2015)

CORSO QUALIFICAZIONE AVANZATA
SECONDO SEGMENTO – EX ART. 7
AREA A – PROFILO COLLABORATORI SCOLASTICI

L'ACCOGLIENZA E LA VIGILANZA

Docente Formatore: Clara Calvacchi


28 aprile 2017 AVEZZANO



Il collaboratore scolastico

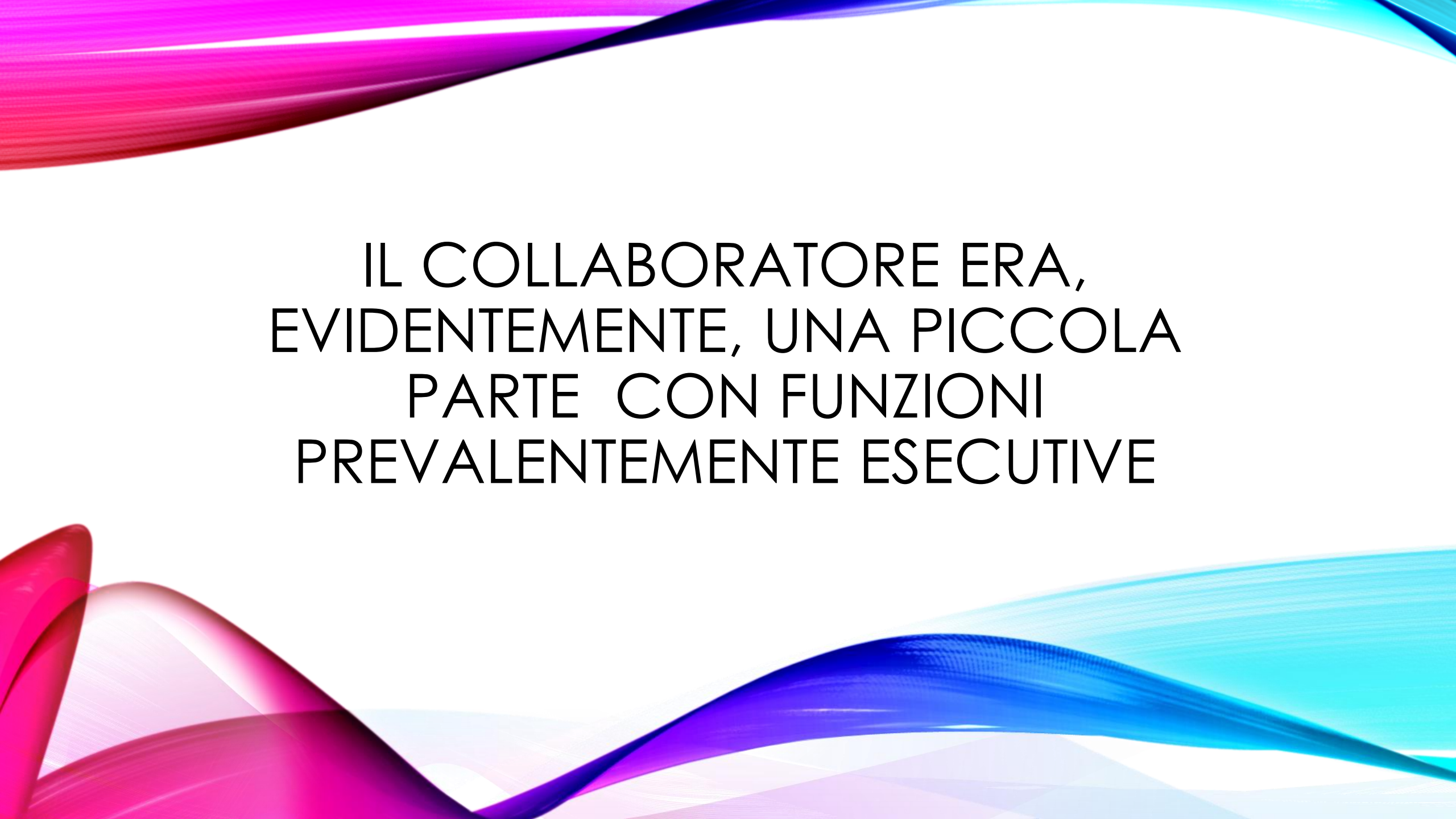
collabora

con i dirigenti scolastici, con il personale amministrativo e docente, nelle aule, nei laboratori, negli spazi comuni.



Circa mezzo secolo fa, esattamente in forza del Testo **Unico n. 3 del 1957**, la carriera, definita come “ausiliaria”, era articolata in qualifiche che andavano dall’inserviante, all’usciera, al commesso.

Le mansioni erano circoscritte al mantenimento dell’ordine e della pulizia negli uffici e nelle scuole, al servizio di anticamera, alla vigilanza sull’accesso del pubblico, al trasporto dei fascicoli e al compimento di incarichi materiali.



IL COLLABORATORE ERA,
EVIDENTEMENTE, UNA PICCOLA
PARTE CON FUNZIONI
PREVALENTEMENTE ESECUTIVE



SUCCESSIVAMENTE
ALTRE NORME HANNO AMPLIATO LE
FUNZIONI E LE RESPONSABILITÀ DEI
COLLABORATORI SCOLASTICI.

LA SCUOLA DELL'AUTONOMIA

Dal 2000, a seguito della Legge n. **59/1997**
(Bassanini) e dell'apposito Regolamento
DPR 275/1999

sono state definite le forme e i contenuti
dell'autonomia di cui godono le istituzioni
scolastiche

L'AUTONOMIA

L'autonomia scolastica ha portato la scuola ad essere non più il terminale passivo di norme, circolari e regolamenti ma un vero e proprio CENTRO di erogazione di servizi, un soggetto protagonista che progetta, programma percorsi didattici ed elabora nuovi metodi e ha conseguentemente condizionato il quadro normativo-contrattuale che regola i compiti e le mansioni del personale ATA.


Attraverso il **PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa)**, i molteplici aspetti della vita della scuola sono ricondotti a un **progetto di natura didattica, organizzativa e finanziaria**. Ogni unità scolastica elabora la propria **identità culturale**, nel rispetto dei programmi ministeriali, raccordandosi con le emergenze territoriali e sociali per raggiungere contenuti significativi e funzionali allo sviluppo e alla formazione dell'allievo.

IL NUOVO COLLABORATORE

Questa nuova visione presuppone un **collaboratore attento, sensibile, psicologicamente maturo, equilibrato, informato su tutti gli aspetti della scuola.** Un collaboratore pronto a relazionarsi con i colleghi e le altre componenti scolastiche in uno scambio e in un confronto che arricchisce sé e gli altri, a mano a mano che il servizio stesso viene espletato.


D.L. 59/2004

Nella scuola dell' Infanzia, più ancora che in altri settori scolastici, il ruolo dei collaboratori scolastici assume una forte valenza educativa sia nei confronti dei bambini (la relazione con l'adulto ha una grande importanza formativa) per la rilevanza degli atteggiamenti e dei rapporti interpersonali, sia nei confronti delle famiglie in considerazione della quotidianità dei rapporti, a cominciare dal momento dell'accoglienza.


- 
- *I collaboratori scolastici agiscono in stretta sinergia con gli insegnanti delle sezioni e concorrono, nei modi e nelle azioni, a rendere efficace l'azione educativa della scuola.*
 - *In particolare assumono maggiore importanza e responsabilità i tradizionali compiti dei collaboratori scolastici in ordine **all'accoglienza e alla sorveglianza degli alunni***

CCNL 29/11/2007 TABELLA A – AREA A


Esegue, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connessa alla corretta esecuzione del proprio lavoro, attività caratterizzata da procedure ben definite che richiedono preparazione non specialistica.



E' addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione, e del pubblico; dall'art. 47.



Pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi; di vigilanza sugli alunni, compresa l'ordinaria vigilanza e l'assistenza necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche, di custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici, di collaborazione con i docenti.



PRESTA AUSILIO MATERIALE AGLI ALUNNI
PORTATORI DI HANDICAP NELL'ACCESSO DALLE
AREE ESTERNE ALLE STRUTTURE SCOLASTICHE,
ALL'INTERNO E NELL'USCITA DA ESSE, NONCHÉ
NELL'USO DEI SERVIZI IGIENICI E NELLA CURA
DELL'IGIENE PERSONALE ANCHE CON
RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ PREVISTE

CCNL 29/11/2007

ART.47 - COMPITI DEL PERSONALE ATA

1) I compiti del personale A.T.A. sono costituiti:

- a) dalle attività e mansioni espressamente previste dall'area di appartenenza;
- b) da incarichi specifici che, nei limiti delle disponibilità e nell'ambito dei profili professionali, comportano l'assunzione di responsabilità ulteriori, e dallo svolgimento di compiti di particolare responsabilità, rischio o disagio, necessari per la realizzazione del piano dell'offerta formativa, come descritto dal piano delle attività.

2. La relativa attribuzione è effettuata dal dirigente scolastico, secondo le modalità, i criteri e i compensi definiti dalla contrattazione d'istituto nell'ambito del piano delle attività. Le risorse utilizzabili, per le predette attività, a livello di ciascuna istituzione scolastica, sono quelle complessivamente spettanti, nell'anno scolastico 2002-3, sulla base dell'applicazione dell'art. 50 del CCNI del 31.08.99. Esse saranno particolarmente finalizzate per l'area A per l'assolvimento dei compiti legati all'assistenza alla persona, all'assistenza agli alunni diversamente abili e al pronto soccorso.



VIGILANZA E SORVEGLIANZA

REGOLAMENTO INTERNO


Ogni scuola ha un proprio regolamento interno con disposizioni sulla Vigilanza sugli alunni e per la pianificazione generale dell'organizzazione della vigilanza.

SCOPO DEL REGOLAMENTO

impedire o limitare il verificarsi di eventi dannosi nei confronti degli alunni, conseguenti a negligenze sulla vigilanza


COMPITI DEI COLLABORATORI SCOLASTICI

- I collaboratori scolastici sono tenuti a prestare sorveglianza per tutta la durata del loro servizio. Devono presidiare costantemente il reparto loro assegnato, per favorire nella classi l'alternanza dei Docenti, per sorvegliare gli studenti che si recano ai servizi igienici e per intervenire tempestivamente in caso di eventuali necessità (esigenze urgenti dei docenti e degli allievi). Devono pertanto presidiare costantemente i corridoi del piano di servizio, senza allontanarsi, se non per esigenze impellenti ed improcrastinabili nel qual caso devono avvisare i docenti del loro settore.

- 
- Assicurare con tempestività l'apertura e la chiusura della scuola;
 - Assicurare la pulizia, il decoro, l'accessibilità dei locali;
 - Accertare l'efficienza dei dispositivi di sicurezza, individuali e collettivi, assicurandone la possibilità di facile utilizzo;
 - Conoscere le mappe di sfollamento;
 - impedire la circolazione di estranei nella scuola;
 - Comunicare prontamente situazioni di disagio e pericolo, disservizio o di danni già verificatisi;
 - controllare i servizi generali e le strutture con partecipata attenzione

IL COLLABORATORE, QUINDI, DOVRÀ CONOSCERE - ED ESSERE MESSO NELLA CONDIZIONE DI CONOSCERE

- l'orario delle lezioni e la sua flessibilità eventuale;
- le varie articolazioni della scuola e delle sue attività extracurricolari;
- l'orario di ricevimento dei docenti;
- l'orario delle riunioni degli organi collegiali;
- la consistenza delle attività pomeridiane; degli eventi socioculturali della scuola; degli incontri con personalità di varia estrazione;
- l'utilizzazione delle aule speciali e dei laboratori;
- Eventuali manifestazioni sportive, ecc.

- 
- Tutto questo sarà possibile in un clima di "cooperazione" con gli altri addetti ATA, con il Direttore, il Dirigente, con i docenti, in un clima relazionale scambievole, favorendo il processo della "comunicazione" tra le diverse componenti dentro e attorno la scuola.

- Pertanto, reperibile e puntuale, il collaboratore scolastico provvederà al disbrigo di commissioni all'interno e all'esterno dell'istituto, al recapito di circolari e avvisi in bacheca, nelle classi, ai vari soggetti destinatari, alla gestione del ritiro e del deposito dei registri di classe, ecc.

INGRESSO ALLIEVI

- **I collaboratori scolastici** assegnati all'ingresso hanno il compito di aprire il cancello/portone all'orario stabilito, sorvegliare il regolare e ordinato afflusso degli allievi in prossimità del cancello/portone, che provvederanno a richiudere al termine dell'orario d'ingresso.
- Gli altri collaboratori in servizio vigileranno il passaggio degli allievi nelle rispettive aree di servizio fino all'entrata degli stessi nelle proprie aule.
- In caso di assenza di un insegnante il collaboratore scolastico in servizio in quell'area deve comunicare immediatamente l'assenza alla Dirigenza ed è tenuto alla vigilanza della classe fino alla sostituzione del docente e, ove non sia possibile, fino a che la classe non venga frazionata e assegnata ad altri docenti.

AVVICENDAMENTO DOCENTI.

- I collaboratori scolastici, al suono della campanella devono sospendere ogni altra attività e coadiuvare i docenti del proprio reparto nella vigilanza sugli allievi.
- Se necessario, per consentire l'avvicendamento dei docenti, dovranno sostituire il docente, a richiesta dello stesso, nella vigilanza della classe e, in tal caso, il collaboratore scolastico cui è stata momentaneamente affidata la classe vigilerà su di essa finché non sarà giunto l'insegnante in servizio nell'ora successiva.
- I collaboratori scolastici, all'inizio di ciascun ora di lezione devono accertarsi di eventuali ritardi o assenze dei docenti nelle classi del proprio reparto di competenza provvedendo a vigilare sugli allievi e dandone, nel contempo, avviso alla dirigenza.

VIGILANZA DURANTE L'ATTIVITÀ DIDATTICA

- Tutto il personale è responsabile della vigilanza degli alunni in ogni momento della loro permanenza all'interno dell'Istituzione Scolastica che implica anche la sorveglianza nei cortili o comunque nelle pertinenze esterne all'edificio, prestando la massima attenzione ai momenti dell'ingresso, del cambio dell'ora, della ricreazione ed infine all'uscita da scuola.

RICREAZIONE

- I collaboratori scolastici vigileranno gli allievi in prossimità dei bagni nell'area/piano di propria competenza, con particolare attenzione alle aree di transito.

USCITA

- Il collaboratore scolastico in servizio all'ingresso dovrà posizionarsi presso l'uscita con il compito di evitare affollamenti e prestare la dovuta vigilanza agli allievi.
- Gli altri collaboratori scolastici vigileranno nei rispettivi reparti.
- È assolutamente vietato far uscire le classi dall'aula prima del suono della campanella.
- Al termine delle lezioni le classi vanno accompagnate, fino al portone/cancello dall'insegnante dell'ultima ora per trasferirne la custodia ai genitori o loro delegati, previo accertamento della loro identità.

- L'alunno potrà tornare a casa da solo qualora abbia già compiuto i 14 anni e previo rilascio da parte dei genitori/affidatari, di apposita richiesta contenente l'assicurazione circa le abilità dell'allievo necessarie per raggiungere l'abitazione (docenti e collaboratori devono essere messi a conoscenza di tale autorizzazione).
- Per gli allievi che fruiscono del servizio di scuolabus, la consegna va fatta al personale che presta assistenza sullo stesso scuolabus, al portone/cancello di uscita dell'istituzione scolastica.
- In caso di ritardo del genitore o suo delegato l'allievo va trattenuto e custodito fino al suo arrivo. Trascorsi 5 minuti il docente affida l'alunno al collaboratore scolastico ed avvisa il coordinatore di plesso o l'ufficio di segreteria che provvede a contattare la famiglia.
- Il collaboratore vigila l'alunno in attesa dell'arrivo del genitore o suo delegato.
- Dopo il secondo ritardo del genitore, il docente informa la Direzione al fine di contattare la famiglia dell'alunno ed, eventualmente, gli organi giudiziari a tutela dei minori. In genere fare riferimento al regolamento interno

REFEZIONE

- Il collaboratori in servizio presenziano al momento della refezione e collaborano con i docenti nella vigilanza degli allievi e nel prestare l'assistenza necessaria durante il pasto.
- La vigilanza sugli alunni nei periodi di mensa e di dopo mensa è affidata ai docenti in servizio.
- Gli insegnanti dovranno accompagnare ordinatamente nei locali appositi gli alunni che usufruiscono di tale servizio, e vigilare affinché gli alunni si comportino correttamente e lascino il locale in ordine.

IL CLIMA RELAZIONALE ORIENTAMENTO E FAMIGLIE

- Il collaboratore precisa la sua connotazione di sostegno e supporto all'organizzazione scolastica, fornendo informazioni ai genitori, accogliendoli secondo i modi descritti e indirizzandoli nei vari uffici o invitandoli a partecipare alle diverse situazioni.
- cercherà di soddisfare le richieste di chiarimento o di soluzione di problemi pratici o relazionali. Contribuirà a creare, circostanza dopo circostanza, quel clima di affidabilità e fiducia senza i quali non è pensabile una scelta consapevole da parte delle famiglie.



RESPONSABILITA' VIGILANZA

RIFERIMENTI NORMATIVI

ART. 2047 DEL CODICE CIVILE - DANNO CAGIONATO DALL'INCAPACE

- In caso di danno cagionato da persona incapace d'intendere o di volere (Cod. Pen. 85 e seguenti), il risarcimento è dovuto da chi è tenuto alla sorveglianza dell'incapace, salvo che provi di non aver potuto impedire il fatto....

ART. 2048 DEL CODICE CIVILE - RESPONSABILITÀ DEI GENITORI, DEI TUTORI, DEI PRECETTORI E DEI MAESTRI D'ARTE

- Il padre e la madre, o il tutore, sono responsabili del danno cagionato dal fatto illecito dei figli minori non emancipati (314 e seguenti, 301, 390 e seguenti) o delle persone soggette alla tutela (343 e seguenti, 414 e seguenti), che abitano con essi. La stessa disposizione si applica all'affiliante.
- I precettori e coloro che insegnano un mestiere o un'arte sono responsabili del danno cagionato dal fatto illecito dei loro allievi e apprendisti (2130 e seguenti) nel tempo in cui sono sotto la loro vigilanza.
- Le persone indicate dai commi precedenti sono liberate dalla responsabilità soltanto se provano di non avere potuto impedire il fatto.

L. N. 312 DEL 11 LUGLIO 1980 - ART. 61
*DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITÀ PATRIMONIALE DEL PERSONALE
DIRETTIVO, DOCENTE, EDUCATIVO E NON DOCENTE.*

- La responsabilità patrimoniale del personale direttivo, docente, educativo e non docente della scuola materna, elementare, secondaria ed artistica dello Stato e delle istituzioni educative statali per danni arrecati direttamente all'Amministrazione in connessione a comportamenti degli alunni è limitata ai soli casi di **dolo o colpa grave** (profonda imprudenza, estrema superficialità o inescusabili negligenza e disattenzione) nell'esercizio della vigilanza sugli alunni stessi.
- La limitazione di cui al comma precedente si applica anche alla responsabilità del predetto personale verso l'Amministrazione che risarcisca il terzo dei danni subiti per comportamenti degli alunni sottoposti alla vigilanza.
- Salvo rivalsa nei casi di dolo o colpa grave, l'Amministrazione si surroga al personale medesimo nelle responsabilità civili derivanti da azioni giudiziarie promosse da terzi.

D. LGS N.165/2001 - ART. 25 C. 4

E successive modifiche ed integrazioni - dirigenti delle istituzioni scolastiche

- 'Nell'ambito delle funzioni attribuite alle istituzioni scolastiche, spetta al dirigente l'adozione dei provvedimenti di gestione delle risorse e del personale.'
- Sul Dirigente scolastico ricadono gli obblighi organizzativi di amministrazione e di controllo sull'attività degli operatori scolastici, con conseguenti responsabilità in caso di incidente per carenze a lui imputabili, allorché non abbia fatto nulla per eliminare le fonti di pericolo.
- Ogni provvedimento, prescrizione, norme comportamentali per alunni e per il personale va regolamentato con un apposito **Regolamento di Istituto** che deve essere approvato dall'Organo collegiale competente: il Consiglio d'Istituto (D.Lgs.297/94, art.10, lett.a)

D. L.GSL N. 297/1994, ART. 10 LETT. A) - T. U.

Delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado. Attribuzioni del consiglio di circolo o di istituto e della giunta esecutiva

- adozione del regolamento interno del circolo o dell'istituto che deve fra l'altro, stabilire le modalità per il funzionamento della biblioteca e per l'uso delle attrezzature culturali, didattiche e sportive, **per la vigilanza degli alunni durante l'ingresso e la permanenza nella scuola nonché durante l'uscita dalla medesima**, per la partecipazione del pubblico alle sedute del consiglio ai sensi dell'articolo 42;

CM N. 105/75 - BOZZA REGOLAMENTO D'ISTITUTO FORNITA DAL MIUR ART. 17.- VIGILANZA SUGLI ALUNNI

- gli alunni entrano nella scuola nei dieci minuti che precedono l'inizio delle lezioni; pertanto, il personale docente dovrà trovarsi in aula almeno cinque minuti prima dell'orario in cui è possibile l'accesso agli alunni;
- gli alunni in ritardo giustificato rispetto all'orario di cui sopra, sono ammessi in classe con decisione del preside o del docente delegato;
- qualora gli alunni debbano lasciare la scuola prima della fine delle lezioni, il preside ne valuterà i motivi informandone i genitori, ove possibile, preventivamente, salvo che l'uscita prima del termine delle lezioni non avvenga a richiesta dei medesimi;
- la presenza degli alunni è obbligatoria oltre che alle lezioni, a tutte le altre attività che vengono svolte nel contesto dei lavori scolastici);
- per le assenze causate da malattia è necessario esigere il certificato medico quando esse si protraggono per oltre cinque giorni;
- durante l'intervallo delle lezioni, che è almeno di 10 minuti, è necessario che il personale docente di turno vigili sul comportamento degli alunni in maniera da evitare che si arrechi pregiudizio alle persone e alle cose;
- al termine delle lezioni, l'uscita degli alunni avviene per piani (a cominciare dal primo) e con la vigilanza del personale docente di turno.



L'ACCOGLIENZA LA COMUNICAZIONE

COLLABORATORE SCOLASTICO ACCOGLIE :

- ascoltando i segnali provenienti dai "clienti" (esterni e interni);
- fornendo un'assistenza costante;
- soddisfacendo qualsiasi esigenza-richiesta di informazioni;
- intuendo bisogni e desideri latenti;
- La realizzazione di tale compito avviene mediante la relazione con gli altri.



SI DEVE ACCOGLIERE:

- ascoltando attivamente l'altro,
- prestando attenzione alle sue richieste esplicite,
- cercando di intuirne i bisogni,
- dimostrare piena disponibilità sia nelle parole che negli atteggiamenti, infondere fiducia,
- trasmettere affidabilità.

SALUTO

- assicurarsi che la soluzione (informazione data) sia quella giusta in termini di percezione del "cliente"- genitore,
- assicurarsi che sia soddisfatto.



**ACCOGLIERE SIGNIFICA
COMUNICARE**



LE 7 REGOLE DELLA COMUNICAZIONE

REGOLA 1: LA CORTESIA

Comunicare in modo cortese, senza aggredire l'interlocutore e senza voler forzare una risposta, migliora il clima della comunicazione e predispone emittente e ricevente ad una conversazione positiva e costruttiva. La cortesia nella comunicazione implica anche il rispetto dei valori e della cultura dell'altro, nonché l'uso di un registro linguistico adatto al pubblico di destinazione.

REGOLA 2: LA COMPLETEZZA

Per essere efficace, è necessario che la comunicazione sia completa, ovvero che contenga **tutte le informazioni** necessarie al ricevente per valutare una situazione, o per risolvere un problema. Comunicare in modo completo permette di raggiungere gli obiettivi di comunicazione in modo più rapido, poiché il ricevente ha già a disposizione tutti i dati per prendere le proprie decisioni e si riduce la quantità di domande e dubbi nel ricevente.

REGOLA 3: LA CONCISIONE

Un messaggio breve ed un messaggio conciso non sono la stessa cosa. Essere concisi infatti **significa comunicare tutte le informazioni pertinenti al contenuto del messaggio senza aggiungere dettagli inutili o ridondanti**. Anche un messaggio breve può, quindi, essere lacunoso o troppo fiorito. La concisione è un elemento fondamentale della comunicazione efficace, poiché permette tanto all'emittente quanto al ricevente di concentrarsi solo sulle informazioni essenziali.

REGOLA 4 : LA CONSIDERAZIONE

Per comunicare in modo efficace, è necessario che l'emittente prenda in **considerazione il punto di vista del ricevente, le sue necessità ed il suo stato d'animo.**

Modulando la comunicazione sulla base dell'altro, l'emittente può trasmettere le informazioni e i concetti in modo più efficace, poiché sarà in grado di utilizzare argomenti ed esempi più vicini all'esperienza del ricevente e, di conseguenza, più facilmente assimilabili e comprensibili.

REGOLA 5: LA CONCRETEZZA

La comunicazione efficace è concreta, ovvero si basa su **dati e fatti per supportare i contenuti del messaggio.**


Comunicare in modo concreto significa anche rispondere in modo puntuale alle domande, o sviluppare le proprie argomentazioni partendo dal caso specifico in esame piuttosto che da teorie e casi generali. La concretezza aumenta l'efficacia della comunicazione, perché permette al ricevente di comprendere il messaggio in modo più circostanziato e completo

REGOLA 6: LA CHIAREZZA


Un'altra delle caratteristiche della comunicazione efficace è la chiarezza, ovvero la specificità del messaggio. Comunicare in modo chiaro significa **concentrarsi su un solo obiettivo**, enfatizzandone così l'importanza e rendendo più semplice l'assimilazione del messaggio da parte del ricevente. Un altro elemento importante per la chiarezza del messaggio è l'uso di una **terminologia appropriata**, che riduce le possibilità di confusione e l'ambiguità del messaggio.

REGOLA 7: LA CORRETTEZZA

Per essere efficace, infine, la comunicazione deve essere svolta in modo corretto. **L'assenza di errori grammaticali o sintattici migliora la chiarezza del messaggio e ne aumenta l'impatto**, influenzando positivamente anche sull'impressione che il ricevente ottiene dell'emittente durante la comunicazione. **Comunicando in modo corretto, l'emittente acquista credibilità e, di conseguenza, aumenta la credibilità del messaggio.**



FINE




E-MAIL DOCENTE FORMATORE ALLA
QUALE INVIARE LE ESERCITAZIONI,
NONCHÉ L'ELABORATO FINALE QUALORA
L'ARGOMENTO SCELTO SIA
«ACCOGLIENZA E VIGILANZA»:
CALVACCHIFORMATOREATA@GMAIL.COM

L'esercitazione relativa all'attività
laboratoriale dovrà essere svolta dai
singoli corsisti o in piccoli gruppi
(max 5 persone) e riconsegnata,
inviandola alla e-mail indicata
tassativamente entro
il 3 maggio 2017



L'esperto, verificata la correttezza dei lavori ,
trasmette gli elaborati alla scuola polo che
provvederà alla certificazione.

L'invio dei lavori all'istituto da parte degli
esperti ha valore di convalida.



stessa procedura è seguita per gli elaborati conclusivi. In questo caso, come già detto, ogni corsista dovrà inviare all'esperto di riferimento il proprio elaborato finale



link per vademecum corsisti, elaborati finali,
esercitazioni

[http://www.ctsnuovetecnologiedsaq.it/porta
le-formazione-regionale-ata-2015-2016.html](http://www.ctsnuovetecnologiedsaq.it/porta
le-formazione-regionale-ata-2015-2016.html)