

Assessorato Istruzione, Cultura e Politiche identitarie
Assessorat de l'éducation, de la culture et des politiques
identitaires

Trasmissione tramite PEC

Réf. n° - Prot. n. 17026/ss

Aoste / Aosta 31 agosto 2026

Ai dirigenti delle istituzioni scolastiche di ogni
ordine e grado della Regione

Al dirigente del Liceo linguistico di Courmayeur

Al coordinatore delle attività didattiche ed educative
dell'istituto tecnico professionale agrario – Institut
Agricole Régional

Al coordinatore delle attività didattiche ed educative
dell'istituto professionale per i Servizi con indirizzo
per l'Enogastronomia e l'Ospitalità alberghiera

e, p.c.: Alla Società di Servizi della Valle d'Aosta s.p.a.
societaservizivdaspa@legalmail.it

OGGETTO: Mansionario per gli operatori di sostegno.

Si trasmette, in allegato, il mansionario in oggetto, documento programmatico e operativo volto a definire con chiarezza e uniformità i criteri di intervento del personale preposto all'assistenza.

Nello specifico, il documento presenta un quadro dettagliato relativo *all'Inquadramento istituzionale e finalità del ruolo*, esplicitando la cornice normativa e i principi guida del servizio, definisce i *Domini di intervento e ambiti di competenza* tecnici e relazionali delle figure professionali coinvolte, e fornisce precise *Indicazioni organizzative*.

Vengono infine disciplinati gli *Aspetti Amministrativi e la Gestione del Servizio*, al fine di assicurare un'efficace pianificazione delle risorse e una sinergica collaborazione tra le istituzioni scolastiche e gli enti territoriali di riferimento.

Si precisa che il documento è stato trasmesso agli operatori di sostegno per il tramite della Società di Servizi della Valle d'Aosta.

Distinti saluti.

LA SOVRAINTENDENTE AGLI STUDI
Marina Fey
(documento firmato digitalmente)

All. 1

MG/svR:\SEGR_SIT\DOCENTI DISTACCATI\gorré\operatori di sostegno\Mansionario.docx

Département Surintendance des écoles
Dipartimento Sovraintendenza agli studi
U. O. de Soutien à l'autonomie scolaire
U. O. Supporto autonomia scolastica
51.00.15

11100 Aoste
250, rue de Saint-Martin de Corléans
téléphone +39 0165 275804

11100 Aosta
via Saint-Martin de Corléans, 250
telefono +39 0165 275804

istruzione@regione.vda.it
istruzione@pec.regione.vda.it
www.regione.vda.it
C.F. 80002270074

LINEE GUIDA E MANSIONARIO PER GLI OPERATORI DI SOSTEGNO

Inquadramento istituzionale e finalità del ruolo

Il presente documento delinea il quadro delle competenze e delle responsabilità attribuite agli operatori di sostegno per l'inclusione scolastica, operanti ai sensi dell'**art. 13 della Legge 104/92**. La funzione fondamentale di questa figura professionale consiste nel garantire agli alunni con disabilità il diritto imprescindibile all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale, elementi cardine per favorire un'effettiva inclusione scolastica e sociale in ogni ordine e grado di istruzione.

L'operato del personale si fonda su due principi. In primo luogo, la **centralità dei bisogni dell'alunno**, che richiede un adattamento flessibile delle mansioni al progetto individuale; in secondo luogo, il rispetto dell'autonomia scolastica, per cui ogni Dirigente Scolastico organizza le risorse umane al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio educativo. L'operatore, lungi dal ricoprire un ruolo meramente assistenziale, partecipa attivamente alla progettazione, attuazione e verifica degli interventi educativi, promuovendo l'autonomia e valorizzando le potenzialità dello studente in sinergia con il docente di sostegno, il Consiglio di Classe, la famiglia e le équipe socio-sanitarie.

Domini di intervento e ambiti di competenza

L'operatore di sostegno è da considerare come una figura professionale distinta e non sostitutiva delle altre figure professionali presenti nell'ambito dell'Istituzione Scolastica.

L'insegnante di sostegno è il referente del PEI, coordina tutti gli interventi per raggiungere gli obiettivi condivisi ed è il responsabile della programmazione didattica concordata con i docenti di materia. Il dominio di competenza dell'insegnante di sostegno è prioritariamente quello dell'apprendimento; l'operatore di sostegno si occupa anche di supporto alla didattica, seguendo le indicazioni dell'insegnante e tenendo conto che l'attività didattica può essere un mezzo per raggiungere obiettivi trasversali.

I domini di intervento dell'operatore di sostegno, sempre in collaborazione con l'insegnante di sostegno e con il Consiglio di classe (CdC), sono:

- Dominio dell'**autonomia personale e sociale**;
- Dominio delle relazioni e della **socializzazione**;
- Dominio della **comunicazione**.

Autonomia personale e sociale

Nel dominio dell'**autonomia personale**, l'operatore si occupa dell'accoglienza e della cura quotidiana della persona, fornendo supporto diretto nella somministrazione di cibi e bevande, compresa l'assistenza durante la mensa scolastica — attività che deve essere intesa come esperienza di inclusione e di autonomia. Si occupa inoltre dell'assistenza nell'uso dei servizi igienici, della vestizione e dell'uso di ausili specifici come sollevatori, tavolo di statica e supporti tecnologici in collaborazione con i terapeuti della riabilitazione che istruiscono l'operatore sull' utilizzo corretto della strumentazione per tutelare sia l'alunno, sia l'operatore stesso. Considerando la specificità e l'unicità degli alunni la formazione deve essere mirata e ritagliata sulle esigenze reali. Per quanto concerne la somministrazione di farmaci, compresi quelli salvavita, essa è consentita solo previa specifica formazione e autorizzazione da parte di Società di Servizi. I Dirigenti, in collaborazione con la Società di Servizi, devono provvedere all'aggiornamento degli operatori che prestano servizio nelle loro istituzioni informandosi su chi non è ancora formato e chi deve aggiornarsi. La formazione sulla somministrazione dei farmaci ha validità di 2 anni.

Tra le mansioni dell'operatore di sostegno può rientrare anche l'assistenza domiciliare durante l'orario scolastico, qualora lo studente presenti patologie acute e debitamente certificate che ne impediscano la temporanea frequenza in presenza. Tale intervento garantisce la continuità didattica e il supporto educativo fondamentale anche al di fuori dell'ambiente scolastico.

In merito all'attività domiciliare, si precisa che tale intervento — stabilito nell'ambito del GLO — deve essere formalizzato all'interno del progetto educativo/PEI e autorizzato dalla Società di Servizi, definendo le modalità organizzative, gli aspetti legati alla sicurezza del lavoratore e la relativa copertura assicurativa presso il domicilio.

- **Frequenza parziale per motivi di salute:** L'attività domiciliare può essere prevista per compensare le ore di frequenza parziale a scuola, consentendo all'operatore di completare il monte ore assegnato, purché tale flessibilità sia esplicitamente concordata e formalizzata nel PEI.
- **Programmazione e responsabilità:** si rimanda a quanto sopra esposto per quanto riguarda i ruoli delle diverse figure professionali.

L'**autonomia sociale** riguarda invece il potenziamento delle capacità dell'alunno di muoversi nel contesto scolastico e nel territorio. L'operatore supporta l'orientamento spazio-temporale, l'uso dei mezzi pubblici, l'educazione al comportamento stradale, la gestione del denaro e l'utilizzo dei dispositivi di comunicazione (cellulari, tablet). Egli

collabora inoltre alla ricerca di risorse territoriali per il tempo libero e supporta i percorsi di formazione scuola-lavoro, contribuendo alla definizione del "Progetto di Vita" dell'alunno.

Parallelamente all'autonomia personale, l'operatore presta una collaborazione attiva durante l'intera **attività scolastica** per favorire il raggiungimento degli obiettivi didattici prefissati. In particolare, l'operatore garantisce assistenza allo studio durante le ore di frequenza e, qualora previsto, durante le attività pomeridiane a scuola, curando la preparazione dell'alunno in vista di verifiche e interrogazioni. In questa fase, egli utilizza materiale condiviso con il docente di sostegno di riferimento, che è il titolare della formazione didattica dell'alunno. Inoltre, l'operatore svolge una funzione di affiancamento nell'organizzazione quotidiana, aiutando l'alunno a gestire l'orario delle lezioni, a pianificare il lavoro scolastico e a ordinare i materiali necessari per le diverse discipline.

Comunicazione e socializzazione

Sul fronte della **comunicazione**, l'operatore lavora per mantenere e ampliare le forme espressive dell'alunno, utilizzando linguaggi verbali e non verbali, inclusi i sistemi di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) e i dispositivi tecnologici come i puntatori oculari. Nel dominio delle **relazioni**, egli agisce come facilitatore dei processi di socializzazione, lavorando con il gruppo classe per abbattere barriere comunicative e prevenire situazioni di isolamento, evitando al contempo che si crei un rapporto di dipendenza esclusiva con le figure adulte.

Indicazioni organizzative

Riunioni in orario di servizio

È prevista, in orario di servizio, la partecipazione dell'operatore di sostegno al primo colloquio conoscitivo dell'alunno con la famiglia.

Per quanto attiene alle riunioni del GLO è prevista la partecipazione dell'operatore prevalente (ovvero quello che ha il maggior numero di ore di copertura sull'alunno).

L'operatore di sostegno, in base all'ordine del giorno, prende parte alle riunioni del dipartimento di sostegno.

Il referente degli operatori può partecipare al Gruppo di Lavoro per l'Inclusione (G.L.I.).

A discrezione del Dirigente Scolastico, l'operatore di sostegno prevalente può partecipare, se necessario, ai consigli di classe limitatamente alla parte dedicata all'alunno con disabilità.

Programmazione

La programmazione (fino a un massimo di 2 moduli settimanali, a seconda del monte ore settimanale dell'operatore), intesa sia come condivisione con il docente sia come ricerca/preparazione di materiale, è consentita e da effettuare in orario di servizio, nelle ore di completamento orario (es: 13,20/14, pomeriggio a disposizione, ore a disposizione durante il mattino...).

La programmazione può di fatto essere flessibile in base alle esigenze del momento ed inserita all'interno dell'orario di servizio, ad esempio in assenza dell'alunno.

La programmazione fuori dall'orario di servizio (con insegnanti, équipe di riferimento, ecc.) può essere consentita solamente previa comunicazione scritta da parte della segreteria dell'istituzione di riferimento alla Società di Servizi. In casi eccezionali, tale attività può essere recuperata, come avviene per la formazione.

Pei

L'operatore partecipa alla definizione del Piano Educativo Individualizzato (stesura e aggiornamento) contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle strategie/metodologie e partecipa ai momenti di verifica. Alla fine dell'anno scolastico è tenuto a redigere una relazione, con particolare riferimento alle attività svolte in corso d'anno e alle prospettive per l'anno scolastico successivo specificando come saranno impiegate le ore di operatore richieste, in linea con la richiesta oraria ripartita nel modulo "Richiesta delle misure di sostegno".

Tale relazione è da allegare sulla piattaforma SITC nella sezione documentazione.

Operatore referente

Nelle Istituzioni Scolastiche con più di 8 operatori impiegati, date le professionalità e le modalità di espletamento del servizio diverse rispetto da quelle dell'insegnante, è individuato un operatore di sostegno che collabori con il Dirigente scolastico e/o il referente inclusione per la definizione degli abbinamenti alunno/operatore e la stesura dell'orario degli operatori in ogni istituzione.

Tale figura, su proposta scritta degli operatori di sostegno e in accordo con il Dirigente scolastico, è da reperire tra gli operatori a 36 ore tenendo conto dell'esperienza professionale e della continuità di servizio acquisite. Il nominativo dell'operatore referente deve essere approvato durante il primo dipartimento di sostegno.

Tale figura è utile alla mediazione tra scuola ed operatori, e tra operatori stessi con Società di Servizi.

L'incarico dovrà essere espletato, con un monte ore dedicato, fino a un massimo di otto ore mensili, all'interno dell'orario lavorativo nelle ore di programmazione e nelle ore a disposizione.

Codice deontologico

L'operatore, in qualità di educatore, rappresenta un modello per gli studenti ed è pertanto tenuto a comportarsi in maniera professionale e adeguata al contesto scolastico rispettando il regolamento interno. È tenuto al segreto professionale per tutto ciò che attiene alle proprie mansioni, durante l'esecuzione del rapporto di lavoro e, in ogni tempo, successivamente. La sua condotta non deve essere lesiva dell'immagine dell'Istituzione Scolastica a cui il dipendente è assegnato.

Per quanto riguarda l'utilizzo delle tecnologie informatiche e l'utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media, si riporta testualmente quanto previsto dal DPR 81/2023: *“L'utilizzo di account istituzionali è consentito per i soli fini connessi all'attività lavorativa o ad essa riconducibili e non può in alcun modo compromettere la sicurezza o la reputazione dell'Istituzione Scolastica.*

Nell'utilizzo dei propri account di social media, il dipendente utilizza ogni cautela affinché le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone, non siano in alcun modo attribuibili direttamente alla Istituzione Scolastica di appartenenza.

In ogni caso il dipendente è tenuto ad astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine della scuola di appartenenza o della pubblica amministrazione in generale.”

Comunicazioni

Le comunicazioni ufficiali (giustificativi, comunicazione assenze, modifiche orarie) devono sempre essere effettuate in forma scritta tramite la mail istituzionale al Dirigente Scolastico e alla Società di Servizi.

Formazione

Al fine di mantenere costantemente elevato il livello qualitativo delle prestazioni è opportuno prevedere la partecipazione dell'operatore di sostegno a specifici corsi, incontri o occasioni di aggiornamento.

La Società di Servizi consente ai propri dipendenti di partecipare alle iniziative formative organizzate dall'Amministrazione Regionale e dalle Istituzioni Scolastiche ed educative. Le ore di formazione, per un massimo di 10 per anno scolastico, devono essere autorizzate dal Dirigente Scolastico e recuperate, compatibilmente con le esigenze di servizio, tramite recupero compensativo entro la fine delle attività didattico-educative.

Aspetti Amministrativi e Gestione del Servizio

Rapporto uno ad uno

È preferibile il rapporto uno a uno se l'alunno necessita di sostegno elevato, ma in base alla compatibilità dei casi e alle situazioni è possibile derogare il rapporto uno a uno (pranzo, laboratori,...).

Orario

L'operatore è tenuto a prestare la propria opera per tutto l'orario stabilito.

L'articolazione dell'**orario di servizio** deve essere funzionale alle esigenze dell'alunno e ai suoi progetti. Esso sarà concordato all'inizio dell'anno scolastico in considerazione di tali esigenze, nonché dei bisogni organizzativi della scuola stessa. Il servizio viene reso nella fascia oraria giornaliera dalle 8,00 alle 18,00, eccetto per i corsi serali, i Convitti e per particolari esigenze di servizio che devono essere richieste e motivate dal Dirigente Scolastico e autorizzate dalla Società di Servizi (entrata/uscita alunno, utilizzatore del trasporto Vast, espletamento di attività e iniziative aventi carattere eccezionale).

La sovrapposizione oraria tra insegnante e operatore di sostegno o tra due operatori è prevista unicamente in caso di comprovata esigenza documentata nel PEI.

In caso di emergenze, quali contemporanee assenze di più dipendenti, la fascia oraria giornaliera e/o settimanale può essere modificata dalla Società di Servizi su richiesta del Dirigente Scolastico, fermo restando l'obbligo del monte ore settimanale previsto dal contratto.

L'operatore di sostegno è tenuto a rispettare l'orario definitivo comunicato ad inizio anno scolastico e il proprio monte ore settimanale.

Timbrature - timbrature per servizio

Il corretto inserimento delle timbrature è una tutela per il lavoratore stesso e garantisce la sua copertura assicurativa.

La presenza in servizio è comprovata dalle forme di rilevazione della presenza previste dalla Società di Servizi (geolocalizzazione e/o timbratore).

Le timbrature devono essere tassativamente effettuate giorno per giorno all'entrata ed all'uscita di servizio, tramite badge oppure tramite APP.

Dove non fosse possibile, oppure in casi eccezionali di dimenticanza, la timbratura può essere inserita manualmente tramite portale IRIS al momento dell'entrata e dell'uscita, in modo che la corrispondenza oraria dell'inserimento corrisponda all'orario di servizio effettivo. La mancata timbratura quotidiana equivale ad un'assenza ingiustificata se non debitamente motivata.

Una timbratura con orario e data posteriore all'effettiva entrata di servizio, visibile al momento dell'inserimento manuale, deve essere giustificata e motivata tramite mail o nota allegata. Non verranno convalidate timbrature inserite per giornate precedenti se non in casi eccezionali e solo se comunicate dalla scuola.

Il rispetto degli obblighi di servizio spetta al Dirigente Scolastico con la collaborazione della Società di Servizi.

Sostituzioni e coperture

In caso di assenza prolungata dell'operatore, superiore a 15 giorni, la Società di Servizi provvede, ove possibile, all'assunzione di un nuovo operatore. La sostituzione per le assenze inferiori ai 15 giorni è gestita dal Dirigente Scolastico utilizzando le risorse interne, tenendo conto delle necessità degli alunni con esigenze inderogabili di accudimento fisico e/o psichico e delle altre situazioni di cui è a conoscenza.

In caso di necessità il Dirigente Scolastico può utilizzare gli operatori di sostegno anche chiedendo loro di rimodulare il proprio orario e le proprie attività nell'intento di garantire il diritto allo studio degli alunni con disabilità con o senza operatore di sostegno.

Assenza alunno

In caso di assenza dell'alunno, l'operatore rimane a disposizione dell'Istituzione. Nel caso in cui non ci siano emergenze e/o necessità di sostituzioni, l'operatore a disposizione può: recuperare ore (se generate ore in eccedenza), programmare (organizzare il proprio lavoro ed il materiale) oppure rimanere in aula per seguire il programma della classe per il proprio alunno (questo caso in particolare per alunni e studenti frequentanti la secondaria di secondo grado che seguono il programma ordinario/equipollente). Nel caso in cui si verifichi l'assenza prolungata di uno studente con disabilità cui è assegnato un operatore di sostegno, il Dirigente Scolastico, sentita la famiglia, è tenuto a informare tempestivamente la Sovrintendenza e la Società di Servizi che valuteranno l'opportunità di riassegnare temporaneamente la risorsa.

Uscite

Nell'ambito della realizzazione dei Piani Educativi Individualizzati (PEI), l'operatore può accompagnare l'alunno nei progetti previsti, nelle uscite e nelle iniziative socio-culturali (gite, spettacoli teatrali, visite a musei, nuoto, acquaticità, ippoterapia, palestra, musica, ecc...), oltre che alle sedute di riabilitazione (psicologo, fisioterapista, logopedista, ecc...). Ogni attività deve essere programmata e definita nel PEI e quindi condivisa con tutta l'équipe e con la famiglia. In tal caso l'attività si intende autorizzata: l'operatore dovrà effettuare la timbratura di entrata e uscita per servizio. Nell'ambito di attività effettuate

all'esterno dell'Istituzione Scolastica, l'operatore di sostegno è responsabile della vigilanza degli alunni con disabilità che accompagna.

In particolare, in base ai bisogni specifici dell'alunno, l'operatore può partecipare ai viaggi d'istruzione, secondo le disposizioni fornite dal Dirigente Scolastico.

L'autorizzazione all'accompagnamento dell'alunno con disabilità da parte dell'operatore nei viaggi di istruzione deve essere richiesta formalmente per iscritto dall'Istituzione Scolastica alla Società di Servizi, con indicazione precisa della data, della destinazione (località, provincia) e degli orari di partenza e rientro presunti. All'operatore che partecipa ai viaggi d'istruzione saranno riconosciute le ore di lavoro, così come previsto dal Contratto di prossimità.

Non è prevista la sostituzione dell'operatore che partecipa alla gita.

L'istituzione scolastica dovrà prevedere un'adeguata copertura dei casi lasciati scoperti dall'operatore assente in accompagnamento.

Copertura assicurativa (Polizza di responsabilità civile verso terzi e operatori RCT/O)

L'operatore è coperto da assicurazione durante il suo orario di servizio sia che operi all'interno del plesso scolastico, sia sul territorio durante gli accompagnamenti nelle varie attività dell'alunno con disabilità. In questo caso è essenziale che le timbrature di entrata/uscita per servizio corrispondano all'uscita sul territorio.

La copertura assicurativa è attiva sul dipendente a prescindere dalle assegnazioni, quindi la tutela e protezione della polizza è prevista anche durante la sostituzione di un collega e su casi non assegnati.

Assenze

Ogni assenza per qualsivoglia motivazione deve essere richiesta in forma scritta tramite la mail istituzionale alla segreteria, con in copia conoscenza la Società di Servizi, che, ricevuta la conferma da parte del Dirigente scolastico o da un suo delegato, procederà a autorizzare la richiesta su Iris.

La Società di Servizi, come datore di lavoro, deve sapere con quale istituto di assenza si intende giustificare l'assenza stessa. Vi sono istituti di assenza (es. congedo parentale) che non necessitano di autorizzazione, ma solo della comunicazione, preferibilmente con tempistiche utili alla riorganizzazione interna delle istituzioni.

Assenze per ferie

La programmazione della fruizione delle ferie deve essere compatibile con la continuità del servizio tenuto conto che non è prevista la sostituzione dell'operatore durante il periodo di ferie. Spetta all'istituzione scolastica stessa organizzare la sostituzione

utilizzando risorse interne. Eventuali giorni, oltre a quelli obbligatori di sospensione didattica, possono essere autorizzati per un massimo di 6 giorni, solo se maturati.

Recupero ore

Eventuali ore di lavoro in esubero al monte ore settimanale, preventivamente richieste ed autorizzate dal Dirigente Scolastico per esigenze di servizio, dovranno essere recuperate entro il mese successivo oppure, anche in altro periodo (in questo caso il recupero deve essere comunicato per tempo prima della fine di ogni mese in concomitanza con la chiusura del cartellino mensile). I recuperi devono essere effettuati preferibilmente in occasione della sospensione dell'attività didattica, dell'assenza degli alunni assegnati e in ogni eventualità in cui gli studenti risultino impegnati autonomamente in attività programmate (stage, gite...), compatibilmente con le esigenze di servizio e comunque, tenuto conto delle esigenze dell'operatore, entro il termine delle attività didattiche ed educative (giugno). Si ricorda che il recupero ore deve essere esaurito prima di altri eventuali istituti di assenza, a meno che non si concordi in altro modo con la Società di Servizi.

Variazioni orarie

Le variazioni orarie per motivi di servizio, richieste dall'operatore, sono concordate con l'istituzione scolastica e sempre da comunicare alla Società di Servizi tramite mail con in copia conoscenza la scuola, in modo che si possa intervenire sulla giornaliera. Si ricorda che le variazioni orarie devono essere sempre funzionali alle esigenze scolastiche e degli alunni. Le variazioni orarie per esigenze personali, debitamente motivate, hanno carattere straordinario nel rispetto del monte ore assegnato.

Spostamenti tra sedi di lavoro

Le istituzioni scolastiche sono tenute ad elaborare un quadro orario settimanale per gli operatori che ottimizzi gli spostamenti da un plesso all'altro evitando più trasferimenti nella stessa giornata (esempio due sedi di lavoro, mattina in una ed il pomeriggio nell'altra).

Qualora per esigenze di servizio l'operatore dovesse spostarsi in due sedi diverse nel corso della giornata, lo spostamento può essere conteggiato in orario di servizio se:

- effettuato a piedi, con mezzo pubblico (non rimborsabile) o con mezzo proprio, previa autorizzazione della Società di Servizi;
- di durata massima di 20 minuti (in questo caso effettuare la timbratura con causale entrata/uscita di servizio).

Si precisa che il minutaggio, ai fini dello spostamento tra le sedi, eccedente i 20 minuti non è conteggiato nell'ambito dell'orario di servizio, fatto salvo specifici casi motivati.

N.B. Si specifica che NON è consentito usare il proprio mezzo in orario di servizio per trasportare gli alunni.

Il presente documento è adottato in via sperimentale per l'anno scolastico 2026/2027.

Le parti si impegnano a incontrarsi, a fine anno scolastico 2026/2027, al fine di valutare eventuali modifiche/integrazioni.