



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER LA SICILIA

II ISTITUTO COMPRENSIVO "S.G.BOSCO" GIARRE
PIAZZA S G BOSCO 1 - 95014GIARRE (CT)

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

Il 2° Istituto Comprensivo "S.G.Bosco" di Giarre con la **Carta dei Servizi** rende visibile la specifica offerta formativa della Scuola e si impegna a favorire dinamiche positive tra coloro che sono preposti al servizio scolastico e coloro che ne usufruiscono.

La **Carta dei Servizi** della scuola, di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7.6.1995, insieme al **Piano dell'Offerta Formativa** dell'Istituto (P.O.F.), al **Regolamento** ed al **Piano annuale delle attività**, costituisce l'esplicitazione dei modi con cui nell' *Istituto* si concretizza l' offerta formativa e si tutelano i diritti degli alunni e degli utenti, al fine di raggiungere gli obiettivi culturali ed educativi che le Indicazioni Nazionali e le Leggi scolastiche assegnano alla scuola nei suoi diversi gradi.

La "**Carta**" è, quindi, il documento che definisce e rende noti all'utenza i **principi fondamentali** ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale.

Si articola in 5 parti riguardanti:

L'area didattica

I servizi amministrativi

Le condizioni ambientali della scuola

La procedura di reclami e la valutazione del servizio

Attuazione



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER LA SICILIA
II ISTITUTO COMPRENSIVO GIARRE
PIAZZA S G BOSCO 1 - 95014GIARRE (CT)

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

RIFERIMENTI NORMATIVI

Costituzione della Repubblica Italiana artt. 3- 33- 34

Legge n . 241/1990

CM n.339/92

DPR n. 297/1994

Legge n. 273/1995

Legge n.59 /1997

DPR n.249/1998

DPR n. 275/1999

DM del 28/11/2000

Linee di indirizzo ministeriali su "Partecipazione dei genitori e corresponsabilità educativa"

Nota della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 1130 /2012

Regolamento di disciplina della PA 2013

Nuove indicazioni

CCNL vigente

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione i principi fondamentali della Costituzione Italiana con particolare riguardo agli art. 2-3-30-33-34-38; saranno pertanto tutelati:

UGUAGLIANZA

L'Istituto, nell'offerta del servizio, non opera alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, religione, opinioni politiche, etnia, lingua, condizioni psicofisiche e socioculturali.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

L'Istituto agisce secondo principi di obiettività e di equità.

Attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi sanciti dalle leggi dello Stato.

Il servizio scolastico e la tutela dei minori sono garantiti anche in condizione di conflitto sindacale, secondo quanto prescrive la normativa degli scioperi nei servizi pubblici.

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

L'Istituto si impegna, con opportuni comportamenti di tutto il personale, a favorire l'accoglienza di genitori e di alunni e l'integrazione di questi ultimi, con particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Tutte le domande di iscrizione sono accolte nei limiti rappresentati da:

- normativa vigente;
- capienza e funzionalità dei locali;
- criteri fissati dagli OO.CC. per la formazione delle sezioni e delle classi.

L'organizzazione oraria delle scuole dei tre gradi dell'Istituto è annualmente riportata nel POF e pubblicata sul sito.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo. Attraverso l'azione di tutto il personale l'Istituto adotta ogni strategia utile ad evitare dispersione ed abbandono.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Nel perseguire i fini educativi e culturali previsti dal Piano dell'Offerta Formativa, l'Istituto sollecita e promuove la gestione partecipata alla comunità scolastica nell'ambito degli OO.CC. e di quanto espresso dal regolamento.

Si impegna altresì a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

Al fine di promuovere una partecipazione consapevole al progetto educativo da parte di genitori e di alunni l'Istituto assicura un'informazione trasparente circa le attività collegiali, la programmazione educativo-didattica e i risultati conseguiti. Tale informazione è anche garantita dal continuo aggiornamento del sito INTERNET che riporta tra l'altro:

- organigramma dell'Istituto;
- POF;
- protocolli;
- orari delle attività didattiche;
- calendario scolastico e calendario degli impegni giornalieri;
- modulistica;
- bacheche dei singoli plessi;
- documentazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- best practices;
- albo con documenti fondamentali.

I genitori tramite il sito sono in particolare informati sulla programmazione educativa e didattica di cui si esplicitano obiettivi, contenuti, metodologie, modalità di verifica e criteri di valutazione.

L'Istituto mette a disposizione delle famiglie, locali per eventuali riunioni e, in sede, una postazione internet per la consultazione:

- del registro elettronico;
- dei documenti di valutazione;
- del sito;
- di ogni comunicazione rivolta ai genitori.

Quando necessario possono essere indette assemblee straordinarie dei genitori.

Presso la sede centrale sono predisposti per l'affissione:

- uno spazio per gli atti amministrativi (contratti individuali, graduatorie, supplenze, decreti, etc.);
- uno spazio per l'affissione del Regolamento di Istituto e per le delibere;
- uno spazio per le note interne ed esterne più rilevanti;
- un albo sindacale;
- uno spazio per il documento di valutazione dei rischi, per il regolamento sulla decertificazione e per il regolamento sulla privacy.

Presso ogni sede di plesso sono predisposti per l'affissione:

- uno spazio per le comunicazioni relative all'organizzazione e al funzionamento del plesso;

- uno spazio per i decreti degli OO.CC.;
- un albo sindacale;
- uno spazio per la pubblicazione del piano di emergenza.

AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale e un compito per l'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari. Per le stesse finalità l'Istituto organizza modalità di aggiornamento del personale anche in collaborazione con istituzioni ed enticulturali.

PARTE PRIMA

AREA DELLA DIDATTICA

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali dei docenti, con la collaborazione delle famiglie, del personale ATA, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità dei percorsi educativi e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.

In particolare i docenti riconoscono i propri alunni come soggetti informazione; sono di conseguenza consapevoli di essere chiamati a rispondere:

1) Al bisogno di rispetto dell'alunno in quanto persona e quindi a:

- escludere ogni forma di discriminazione;
- prestare attenzione alle componenti emotive ed affettive dell'apprendimento privilegiando la dimensione dell'ascolto;
- rispettare il segreto professionale, mantenere riservatezza sulle informazioni che concernono l'alunno, non rivelare ad altri episodi che possano violare la sua sfera privata;
- promuovere l'autostima dell'alunno e adoperarsi perché raggiunga significativi traguardi in ordine all'autonomia e allo sviluppo della propria identità;
- evitare situazioni che - collaborare con altri professionisti (psicologi, medici, etc.) per affrontare eventuali situazioni di disagio che comportino l'intervento di diverse competenze professionali.

2) Al bisogno di istruzione dell'alunno e quindi a:

- capire le attitudini del singolo e a valorizzarne le capacità ideative e creative;
- progettare un'offerta didattica commisurata alle esigenze e attitudini di apprendimento di ognuno;
- favorire lo sviluppo dello spirito critico e di ricerca;
- valutare con regolarità ed imparzialità, esplicitare i criteri adottati, utilizzare gli errori in un'ottica di correzione e di formazione, promuovere le capacità di autovalutazione, modificare la propria azione in funzione dei risultati.

3) Ai bisogni di educazione dell'alunno e quindi a:

- stabilire un rapporto di reciproca fiducia, leale e rispettoso, sulla base di regole condivise;
- tenere un comportamento che sia di esempio;
- instaurare un dialogo aperto e disponibile alle osservazioni per contribuire a formare opinioni e non per orientarle;
- informare sulle regole della vita scolastica e farle rispettare;
- trasmettere valori positivi.

4) Alle domande delle famiglie e quindi a:

- riconoscere la famiglia come interlocutore indispensabile della propria attività professionale;
- illustrare ai genitori obiettivi educativi e formativi, illustrare e motivare i risultati, favorire il confronto;
- considerare attentamente i problemi che vengono presentati dalle famiglie;
- favorire una varietà di comunicazioni formali ed informali al fine di sviluppare un rapporto costruttivo;
- escludere intromissioni nella specifica sfera di competenza della Docenza
- valorizzare lo spirito di collaborazione;

Gli insegnanti sono consapevoli di operare in un'organizzazione inserita in uno specifico contesto insieme ad altre figure professionali che perseguono le stesse finalità. Pertanto sono chiamati a:

1) Adoperarsi per migliorare la qualità professionale propria e dei colleghi e quindi a:

- dimostrare coerenza di comportamento, evitando atteggiamenti autoritari o discriminatori;
- considerare la conoscenza una sfida continua, curare la propria preparazione attraverso l'aggiornamento e l'approfondimento delle competenze professionali;
- promuovere ricerca e sperimentazione;
- verificare sistematicamente i risultati del proprio operato;
- favorire l'autovalutazione fra gruppi di colleghi.

2) Contribuire ad un efficace lavoro di squadra e quindi a:

- creare un clima di collaborazione e dialogo tra i colleghi ;
- riconoscere le competenze dei colleghi, accoglierne i pareri, rispettare il loro lavoro, evitare di rendere pubbliche eventuali divergenze;
- promuovere la condivisione di scelte nella progettazione didattica, sviluppare il coordinamento disciplinare ed interdisciplinare;
- mettere a disposizione dei colleghi la propria competenza ed esperienza, promuovere la collaborazione e la pratica della documentazione, agevolare l'inserimento dei supplenti e dei neoassunti;
- partecipare in modo propositivo e proficuo alle riunioni di team;
- promuovere e rispettare criteri omogenei di valutazione degli apprendimenti; usare gli strumenti di verifica e valutazione adottati dal gruppo.

3) Contribuire al buon funzionamento della scuola e quindi a:

- partecipare in modo responsabile ai momenti di lavoro collegiale;
- seguire le regole della scuola e contribuire a farle rispettare;
- fornire all'organizzazione scolastica elementi di verifica utili a procedure di monitoraggio e valutazione del servizio.

4) Corrispondere alle richieste che provengono dal contesto e quindi a:

- partecipare all'integrazione della scuola nel territorio attraverso collaborazioni con le istituzioni culturali ricreative e sportive presenti;
- conoscere il contesto produttivo e tenerne conto ai fini dell'orientamento;
- promuovere l'immagine della Scuola.

Considerate le opportunità offerte da un istituto comprensivo i docenti si impegnano a redigere, realizzare e verificare nelle singole aree un curriculum verticale che va dal primo anno di frequenza della Scuola dell'Infanzia all'ultimo anno della Secondaria di primo

grado. Tale curriculum comprende, tra l'altro obiettivi, strategie, modalità di verifica, indicatori di valutazione.

Ogni attività sarà pensata e realizzata secondo il principio della continuità.

L'Istituto elabora, adotta e fa conoscere i seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa
- Regolamento di Istituto
- Statuto degli Studenti e delle Studentesse
- Carta dei servizi
- Protocolli per alunni con bisogni educativi speciali

Il **Piano dell'Offerta Formativa** ha carattere progettuale e costituisce un impegno per tutta la comunità educante. Esso contiene:

- Realtà economico – sociale
- Dati numerici
- Rapporti Scuola/territorio, convenzioni, reti
- Orari di funzionamento
- Strutture
- Organizzazione
- Scelte educative
- Criteri di valutazione
- Ambiti prioritari di intervento
- Progetti
- Formazione e aggiornamento
- Documentazione
- Sicurezza
- Privacy

Derivano dal POF i piani di lavoro delle singole sezioni e classi e i piani personalizzati per alunni con BES (Bisogni Educativi Speciali).

Regolamento di Istituto disciplina le norme interne relative a:

- Formazione delle sezioni e delle classi, liste di attesa
- Iscrizioni
- Entrata ed uscita degli alunni
- Viaggi ed uscite di istruzione
- Diritti e doveri del personale e degli alunni
- Regolamento di disciplina e Organo di garanzia
- Beni ed attrezzature
- Sicurezza ed infortuni
- Rete informatica e regolamento di utilizzo
- Regole per l'assegnazione di prestazioni d'opera

Lo Statuto degli Studenti e delle Studentesse attiene a:

- Vita della comunità scolastica
- Diritti e doveri
- Disciplina. Impugnazione dei provvedimenti disciplinari
- Patto educativo di corresponsabilità

I Protocolli per gli alunni con bisogni educativi speciali (BES) sono adottati dal Collegio dei Docenti per :

- alunni con disabilità ex l. 104/92
- alunni con DSA
- alunni non italofoni

- alunni a rischio dispersione per difficoltà di apprendimento non ascrivibili alle situazioni sopra elencate o per situazioni socio familiari particolarmente disagiate.
Per ogni alunno con BES il team dei docenti redige ed attua un piano personalizzato.

PARTE SECONDA

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale amministrativo dell'IC, per un rapporto chiaro, trasparente e proficuo con alunni, genitori, docenti e collaboratori, si impegna ad attuare quanto contenuto nella presente carta dei servizi, modificabile annualmente sulla base della situazione dell'istituzione scolastica e delle esigenze dell'utenza.

Il ruolo dell'Ufficio è quello di assecondare, sostenere, facilitare l'attività istituzionale della scuola e quella didattica.

L'organizzazione dell'apparato amministrativo è retta in particolare da criteri di :

- **efficacia**: si pone in essere un'azione idonea al conseguimento dei risultati (attenzione al rapporto obiettivi/risultati);
- **efficienza**: il bilancio costi/vantaggi è favorevole a questi ultimi;
- **pubblicità**: si agisce in modo certo, semplice, chiaro e trasparente fornendo agli interessati le debite informazioni anche sullo stato di avanzamento delle singole azioni;
- **economicità**: si fa un uso adeguato delle risorse a disposizione (attenzione al rapporto risorse /risultati);
- **celerità**: si tiene nel dovuto conto il fattore tempo, nella consapevolezza che esso è determinante per un'organizzazione veramente efficiente;
- **semplicità**: si semplificano le procedure, limitando gli adempimenti a carico dell'utenza a quelli indispensabili e applicando ogni possibile misura di snellimento;
- **progettualità**: l'azione amministrativa non è una sequenza di semplici pratiche, ma rientra in un'ottica di progetto.

Secondo il concetto di scuola/servizio **l'Ufficio si impegna a:**

- pianificare;
- creare un clima positivo sia tra il personale sia con l'utenza;
- far sì che l'azione amministrativa si adatti alle esigenze da soddisfare, tendendo alla flessibilità dei moduli organizzativi;
- garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dei procedimenti;
- assicurare nell'ambito della prestazione lavorativa parità di trattamento tra tutti coloro che vengono a contatto con l'amministrazione (quanto ad accoglienza, tempi e qualità);
- prestare adeguata attenzione alle richieste di ciascuno, fornendo le spiegazioni e le informazioni necessarie;
- non rifiutare prestazioni a cui si sia tenuti adducendo motivazioni generiche quali la quantità di lavoro da svolgere o la mancanza di tempo;
- valutare l'adeguatezza delle scelte compiute, ricercando la coerenza tra i risultati, le energie impiegate ed obiettivi;
- rispettare gli standard di qualità e quantità individuati nella presente carta;
- rispettare i termini prescritti o previsti;
- dare sollecita risposta a reclami;
- garantire, anche nell'eventualità di assenze di alcune unità di personale il funzionamento;
- garantire il diritto di accesso secondo le modalità previste dalla L. 241/90.

Per tener fede agli impegni prima evidenziati l'Amministrazione adotta alcune **strategie**:

- si rende generalizzato l'uso delle tecnologie informatiche;
- all'inizio di ogni anno scolastico il Dirigente rivolge al DSGA una direttiva propedeutica all'organizzazione del lavoro del personale amministrativo;
- all'inizio di ogni anno scolastico (comunque non oltre il 30 settembre) il DSGA propone al Dirigente un piano annuale delle attività che tengano conto delle esigenze dell'Istituto e delle risorse a disposizione;
- all'inizio di ogni anno scolastico il DSGA comunica al Dirigente, perché il Collegio possa programmare, l'ammontare di eventuali economie;
- il DSGA fornisce agli assistenti tutte le indicazioni ed i materiali necessari per un corretto svolgimento del lavoro;
- sulla base delle indicazioni ricevute gli assistenti avviano e portano a termine la procedura con autonomia operativa e margine di valutazione;
- la comunicazione tra DSGA e personale amministrativo è costante; periodicamente si tengono riunioni per evidenziare la situazione generale e lo stato di attuazione delle varie procedure, eventuali arretrati e loro cause e strategie per eliminarli, particolari urgenze e necessità;
- gli assistenti, prima di assenze prevedibili, informano il DSGA sullo stato di avanzamento delle pratiche loro assegnate;
- le ore eccedenti devono rientrare in specifici progetti che ne evidenzino il carattere di eccezione e la reale necessità;
- l'Ufficio fa della verifica di processo un'abitudine costante.

Per poter valutare in modo attendibile e concreto il servizio svolto e poter quindi apportare delle modifiche l'Ufficio individua **indicatori** il più possibile quantificabili:

- riduzione del numero dei reclami;
- riduzione delle ore eccedenti il normale orario di servizio;
- 100% di azioni e procedure ultimate entro i termini prescritti o previsti
- conseguente diminuzione degli arretrati;
- innalzamento al 100% delle pratiche espletate con l'utilizzo delle tecnologie informatiche;
- riduzione del margine di errore;
- innalzamento del numero di azioni svolte con il numero minimo di fasi (criterio della semplicità e dell'economia);
- innalzamento del numero di richieste dell'utenza cui si è data risposta;
- innalzamento del numero di personale che partecipa ad attività di aggiornamento;
- innalzamento del numero di informazioni interne che raggiungono tutto il personale;
- innalzamento del numero di personale che conosce tutte le norme e le disposizioni;
- innalzamento del numero di personale in grado di sostituire nei vari incarichi i colleghi assenti;
- riduzione degli incidenti critici tra il personale e con l'utenza.

Considerata l'assegnazione delle competenze si individua per il DSGA e per gli assistenti amministrativi la seguente dislocazione:

Ufficio n.1 (personale, bilancio, progetti, acquisti, beni mobili, protocollo, alunni)

DSGA: DI PAOLA ALFIA

Gli uffici di Segreteria ricevono il pubblico nei giorni di martedì, giovedì e sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 13.45 di tutti i giorni (solo docenti)

Per un più facile accesso da parte dell'utenza agli uffici ogni dipendente espone il proprio cartellino di identità con il nome e la qualifica

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI - UTILIZZO STRUTTURE

L'Istituto si impegna a mantenere accogliente, pulito e sicuro l'ambientescolastico.

I **collaboratori scolastici** sono tenuti a prestare servizio, salvo diversedisposizioni, nella zona di competenza secondo le mansioni loro assegnate.

In ogni turno di lavoro accertano l'efficienza dei dispositivi di sicurezza individuali e collettivi e la possibilità di utilizzarli con facilità.

In particolare i collaboratori:

- devono essere all'ingresso e all'uscita degli alunni;
- sono facilmente reperibili dagli insegnanti per ogni evenienza;
- collaborano al complessivo funzionamento didattico e formativo;
- non utilizzano il cellulare personale in orario di servizio;
- non utilizzano i telefoni della scuola per motivi personali;
- osservano le norme sulla privacy;
- indossano in modo ben visibile il tesserino di riconoscimento per l'intero orario di lavoro;
- comunicano immediatamente al Dirigente o ai suoi collaboratorieventuali assenze di docenti per evitare che le classi siano incustodite;
- collaborano con gli Enti Locali alla raccolta dei dati relativi alla mensa
- favoriscono l'integrazione degli alunni disabili;
- vigilano sulla sicurezza e sulla incolumità degli alunni in particolare durante gli intervalli, negli spostamenti e nelle uscite per recarsi aiservizi o in altri locali;
- badano a non ostruire anche solo temporaneamente con mobili, arredi,etc. le vie di fuga e le uscite di sicurezza;
- per ragioni di sicurezza non sistemano mobili bassi accanto a finestre oa vetrate sia nelle aule sia in ogni altra zona dell'edificio scolastico;
- riaccompagnano nelle classi gli alunni che, al di fuori dell'intervallo o senza seri motivi, sostano nei corridoi;
- sorvegliano gli alunni in caso di assenza momentanea degli insegnanti;
- sono sempre tolleranti e disponibili con gli alunni;
- evitano di parlare ad alta voce;
- tengono i servizi igienici sempre puliti e decorosi;
- provvedono al termine delle attività didattiche alla quotidiana pulizia dei locali di competenza e delle suppellettili in essi contenute;
- non si allontanano dal posto di servizio se non per motivi autorizzati dal Dirigente o dal DSGA;
- invitano gli estranei non autorizzati ad uscire dalla scuola; a tale proposito si tengono informati sugli orari di ricevimento dei docenti;
- accolgono in modo cortese l'utenza indirizzandola verso i locali dove deve recarsi;
- prendono visione delle comunicazioni affisse all'albo;
- prendono visione del calendario delle riunioni pomeridiane;
- sorvegliano prima di iniziare le pulizie l'uscita dagli edifici scolastici ed ai cancelli esterni;
- ove accertino situazioni di disagio o di pericolo avvertono il Dirigente o il DSGA o il coordinatore del plesso di competenza; segnalano insegreteria la rottura di arredi e suppellettili;
- predispongono su richiesta dei docenti il materiale necessario alleattività didattiche e lo ripongono al termine di esse;
- accolgono i genitori che chiedono l'uscita anticipata dei figli, fanno loro compilare l'apposito modulo che consegnano al docente della classe interessata;

- al termine del servizio, dopo aver fatto le pulizie, devono controllare che tutte le luci siano spente, che tutti i rubinetti siano ben chiusi, che siano chiuse le porte, le finestre e le serrande di tutti i locali, che siano disattivate se necessario le attrezzature informatiche, che ogni cosa sia al proprio posto ed in perfetto ordine, che siano chiuse le porte esterne ed i cancelli della scuola.

Per quanto riguarda i dati analitici delle strutture, le condizioni di sicurezza e gli arredi si rimanda ai seguenti documenti:

- anagrafe del patrimonio e registri di inventario
- Scuola in chiaro
- POF
- decreti di nomina dei responsabili dei laboratori
- documento di valutazione dei rischi
- piani di emergenza dei singoli plessi

I criteri di utilizzo dei locali e delle strutture sono individuati dal Regolamento di Istituto vigente.

PARTE QUARTA

PROCEDURA RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dei proponenti il cui nominativo, su richiesta, può essere conosciuto solo dal Dirigente. Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde nella forma in cui è presentato il reclamo entro 30 giorni da quando ne è venuta a conoscenza.

Se le cause che hanno prodotto il reclamo non sono di pertinenza della scuola sono fornite dal Dirigente al reclamante tutte le informazioni circa il corretto destinatario.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute in norme di legge o nei contratti collettivi.

Il Nucleo di Autovalutazione di Istituto provvede a verificare la corretta applicazione di quanto previsto dal documento