

# CARTA DEI SERVIZI

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'I. C. "Rosmini" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

### 1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### 2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 L'I.C. "Rosmini" si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli in situazione di disagio, diversamente abili o con disturbi specifici di apprendimento e a quelli degenti negli ospedali.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

### 4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le sedi dell'istituto che erogano il servizio scolastico nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

### 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

### 6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## PARTE I

### 7. AREA DIDATTICA

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di altre forme del sapere.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti e dovranno motivare ogni intervento.

7.6 Progetto educativo e programmazione

L'I. C. "Rosmini" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

#### A. Piano dell'offerta formativa

Il P.O.F. è elaborato dal Collegio docenti sulla base delle linee di indirizzo deliberate dal Consiglio d'Istituto, che lo adotta in forma definitiva. Esso contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Viene pubblicato sul sito internet della scuola, è fornito in estratto a tutti gli iscritti ed è disponibile in forma cartacea in tutti i plessi dell'istituto. La revisione avviene periodicamente attraverso la stessa procedura di adozione; se necessario, si provvede anche attraverso integrazioni in corso d'anno.

Insieme al Regolamento d'Istituto, il P.O.F. definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi competenti della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

I **Curricula d'Istituto**, parte integrante del P.O.F., rappresentano la selezione delle conoscenze e delle abilità (specifiche disciplinari e/o relative a tematiche multidisciplinari) ed indicano i traguardi per lo sviluppo delle competenze al termine della scuola primaria e secondaria di primo grado, in un'ottica di continuità.

Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- a. frequenza degli alunni
- b. comportamenti e sanzioni disciplinari
- c. vigilanza sugli alunni
- d. viaggi e visite d'istruzione
- e. utilizzo mensa e aule speciali
- f. funzionamento del consiglio d'istituto
- g. contratto formativo

#### B. Programmazione educativa e didattica

##### Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

E' pubblicata sul sito web dell'Istituto ed è disponibile in forma cartacea nei singoli plessi.

#### Programmazione didattica

Viene elaborata ed approvata dal Consiglio di interclasse o di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

E' pubblicata sul sito web dell'istituto ed è disponibile in forma cartacea nei singoli plessi.

#### Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere (nei limiti di sviluppo delle sue capacità):

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività.

Il contratto formativo è sottoscritto dalla famiglia dell'alunno e dal Dirigente Scolastico; esso viene fornito in copia a tutti gli iscritti.

## PARTE II

### 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1. L'Istituto Comprensivo individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- tutela della privacy.

8.2. Tempi delle procedure

- La procedura d'iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda salvo il caso di documentazione incompleta. L'iscrizione è subordinata alla consegna dei documenti mancanti.

- I moduli di iscrizione ai vari ordini di scuola vengono consegnati ai genitori interessati direttamente dai referenti di plesso per gli alunni alla prima iscrizione sia alla Primaria che alla Secondaria di primo grado. E' sempre possibile il ritiro diretto presso l'ufficio di Segreteria. L'Istituto prevede giornate informative di "scuola aperta" per i genitori interessati.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria, entro il tempo massimo di tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi per gli alunni frequentanti.
- Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in sette giorni a causa della procedura più complessa.
- Gli attestati ed i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati di norma entro sette giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- I certificati di servizio del personale docente ed Ata sono consegnati massimo entro cinque giorni dalla richiesta; per il personale non più in servizio nell'Istituto la richiesta deve essere fatta per iscritto e se previsto un invio postale vanno allegati i francobolli.

### 8.3. Orario di funzionamento degli uffici amministrativi e di apertura al pubblico

**IL DIRETTORE SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI – MARIA CATALANO** riceve su appuntamento.

E' comunque consigliabile un preavviso telefonico.

**LA SEGRETERIA È APERTA AL PUBBLICO TUTTI I GIORNI CON I SEGUENTI ORARI:**

LUNEDI' dalle ore 10.30 alle ore 16,30

MARTEDI' dalle ore 10.30 alle ore 16,30

MERCOLEDI' dalle ore 10.30 alle ore 16,30

GIOVEDI' dalle ore 10.30 alle ore 16,30

VENERDI' dalle ore 10.30 alle ore 16,30

SABATO dalle ore 10.30 alle ore 13,00

Il Dirigente Scolastico **Farina Eleonora Maria** riceve su appuntamento.

Il presidente del Consiglio d'Istituto può essere contattato mediante la segreteria della scuola.

### 8.4. Organigramma dell'Ufficio di Segreteria

La Presidenza e la Segreteria hanno sede in Via Mazzini, 39 – 22036 Pusiano. Tel.031655944 – Fax

031 657136 – e-mail: [coic802007@istruzione.it](mailto:coic802007@istruzione.it)

Sito internet [www.icrosminipusiano.gov.it](http://www.icrosminipusiano.gov.it)

Posta certificata [coic802007@pec.istruzione.it](mailto:coic802007@pec.istruzione.it)

PRESIDENZA	
Dirigente Scolastico Farina Eleonora Maria	Riceve su appuntamento telefonico.
Direzione Amministrativa	
Direttore Servizi Generali ed Amministrativi Maria Catalano	Funzione di coordinamento attività amministrativa dell'Ufficio segreteria Gestione amministrativo contabile Gestione del patrimonio Responsabile Privacy
Ufficio relazioni con il pubblico	

**Nello specifico l'assegnazione dei compiti fra il personale di segreteria è così effettuato:**

### **UFFICIO GESTIONE ALUNNI**

Svolge un ruolo importante per quanto riguarda il primo approccio dell'utente, in quanto si occupa di tutte le pratiche inerenti gli alunni.

- Pratiche Iscrizione alunni e supporto ai genitori per iscrizioni on-line classi prime e terze,
- Pratiche trasferimento alunni.
- Predisposizione e rilascio pagelle, diplomi e certificati alunni.
- Archiviazione documenti alunni.
- Cedole librarie.
- Albo on-line.
- Registro elettronico Mastercom, predisposizione password e supporto ai docenti e genitori.
- Invio documenti scolastici;
- Pratiche richiesta contributi agli enti locali ed assegni di studio.
- Informazioni varie ai docenti e alle famiglie.
- Collaborazione per la formazione delle classi.
- Orientamento classi terze.
- Pratiche di accesso agli atti amministrativi/ controllo autocertificazioni.
- Gestione candidati privatisti esami di licenza media.
- Pratiche Organico Alunni (Monitoraggio – Rilevazioni).
- Visite di istruzione.
- Rapporti con i comuni.
- Anagrafe nazionale e regionale alunni.
- Pratiche connesse agli infortuni degli alunni (denuncia Assicurazioni, pratiche infortunio INAIL) tenuta fascicoli, registri obbligatori
- Scrutini supporto al DS e al personale docente.
- Gestioni pratiche alunni stranieri e disabili
- OO.CC. consigli classe, interclasse.
- Adempimenti relativi al monitoraggio dell'obbligo scolastico e dell'obbligo formativo.
- Supporto al DS e al DSGA

### **UFFICIO GESTIONE PROTOCOLLO / ARCHIVIO E PERSONALE ATA**

#### **Gestione Protocollo**

- Protocollo di tutta la corrispondenza in entrata e uscita dalla scuola, sia quella ordinaria che quella per via telematica Intranet, Pec.
- Distribuzione corrispondenza interna.
- Affissione albo della scuola documenti soggetti a pubblica diffusione.
- Albo on-line.
- Cura dell'invio della posta per via telematica e ordinaria.
- Cura della corrispondenza del DS e del DSGA.
- Archiviazione di tutta la corrispondenza in entrata e in uscita, in base all'apposito titolario.

#### **Gestione Personale Ata**

- Statistica mensile assenza del personale.
- Assunzioni in servizio e conferimento dei contratti di supplenza Ata.
- Comunicazione al CIP.
- Formulazione graduatoria interna.
- Organico personale Ata.
- Trasferimenti del personale ATA.

- Gestione assenze e presenze del personale Ata.
- Controllo cartellino mensile.
- Controllo permessi, recuperi ecc. del personale ATA.
- Archiviazione atti Fascicoli personale ATA.
- Tenuta degli inventari (Inventario decennale), discarico, passaggio di consegna -
- Tenuta dei registri di F.C.
- Acquisti-
- Buoni d'ordine.
- Archivio atti contabilità
- Supporto al DS e al DSGA

## **UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE DOCENTE SC. PRIMARIA E SC. SECONDARIA**

- Cura degli atti relativi all'assunzione in servizio;
- Stipula contratti di assunzione, periodo di prova, documenti di rito, conferma in ruolo, periodo di prova, permessi diritto allo studio, certificati di servizio, decreti di congedo ed aspettativa, inquadramenti economici contrattuali e riconoscimenti dei servizi in carriera, procedimenti pensionistici;
- Assenza net,
- Sciop net;
- Albo on-line.
- Prestato servizio
- Pratiche Organico AA, EE, Medie (Monitoraggio).
- Comunicazioni al CIP.
- Formazione docenti, aggiornamento, attestati docenti.
- Procedure formazione graduatorie di Istituto (in collaborazione con il DSGA).
- Gestione del fascicolo personale unificato del personale docente EE, MM
- Gestione delle operazioni di mobilità personale Docente EE,MM
- Pratiche connesse agli infortuni del personale (denuncia Assicurazioni, pratiche infortunio INAIL).
- TFR e Decreti Ferie personale docente / ATA supplente (vedi Art.7)
- Supporto al DS e al DSGA

### **Norme generali**

Le mansioni sono assegnate a ciascun assistente amministrativo dal Direttore dei servizi generali ed amministrativi.

Gli assistenti devono garantire la piena funzionalità del servizio anche in assenza di un collega.

E' proibito fumare in tutti i locali interni della scuola.

E' vietato l'utilizzo del telefono della scuola per comunicazioni private, se non in caso di emergenza.

Ognuno deve attendere diligentemente al proprio lavoro e riferire ogni questione o anomalia al direttore dei servizi generali e amministrativi.

Il personale deve portare in modo visibile il cartellino di riconoscimento con le proprie generalità e la qualifica.

Tutti gli atti devono essere elaborati con la medesima intestazione dell'istituto e devono recare la sigla dell'operatore;

Agli Uffici di segreteria l'accesso è consentito al solo personale Assistente Amministrativo in servizio, alla Dirigenza ed ai collaboratori scolastici addetti;

L'utilizzo della strumentazione dell'Ufficio (PC e fotocopiatore) è riservata esclusivamente agli assistenti amministrativi nel rispetto delle procedure imposte ex D.lgs 196/2003e D.M. 305/2006.

Tutti gli assistenti sono tenuti al rispetto delle norme sulla PRIVACY.

Si invita a non effettuare la pausa caffè in gruppo. Gli assistenti si recheranno a gruppi di due e per il tempo strettamente necessario, previo avviso ad un collega.

Il personale Ausiliario presente su tutti i plessi dell'Istituto è incaricato della sorveglianza degli alunni, dei locali scolastici e del ricevimento del pubblico; sia il personale ausiliario che amministrativo sono provvisti di cartellino identificativo.

La Scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'istituto, l'identità e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

#### 8.5. Modalità dell'informazione

- L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo anche sul sito internet dell'Istituto e cura la pubblicazione sull'Albo Pretorio on line degli atti previsti dalla normativa.
- Copie del Regolamento d'istituto e della Carta dei servizi sono pubblicate sul sito e disponibili in forma cartacea in ogni plesso.
- In ogni sede dell'Istituto sono inoltre disponibili spazi per la bacheca d'Istituto e quella sindacale.
- In spazi appositi sono disponibili le tabelle con l'orario di servizio dei dipendenti, l'organigramma degli Organi collegiali, l'organico del personale, i piani di evacuazione in caso di necessità.
- Su richiesta dei genitori è possibile disporre di uno spazio per le informazioni che li riguardano, ovviamente in relazione alla scuola e in dipendenza dalle normative vigenti.

### PARTE III

#### 9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2 Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e, se richiesto, ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.3 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della stessa istituzione.

### PARTE IV

#### 10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

##### 10.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax ed e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Periodicamente il Dirigente formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio sull'anno scolastico.

## 10.2 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti discute una relazione sui risultati dei questionari, che viene poi sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

## PARTE V

### 11. ATTUAZIONE

11.1. La presente Carta può essere modificata ogni volta che pervengano da parte dei fruitori o degli erogatori del servizio proposte migliorative o integrative.

11.2 Le indicazioni della presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.