



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE DI PORLEZZA
Via Osteno, 7 - 22018 PORLEZZA (CO)
TEL. 0344/61198 - FAX 0344/604168
info@icsporlezza.it PEC: COIC815009@PEC.ISTRUZIONE.IT

CARTA DEI SERVIZI

(Approvata nella seduta del Consiglio di istituto del 11.04.2014)

Premessa	<p>L'Istituto Comprensivo Statale di Porlezza è stato istituito l' 1/9/2000 accorpando la Direzione Didattica di Carlazzo e la Scuola Media Statale di Porlezza. Dal 01.09.2012 l'Istituto ha accorpato anche la Direzione Didattica Statale di Porlezza che è stata pertanto soppressa.</p> <p>L'Istituto attualmente è composto da tredici scuole:</p> <p>scuola infanzia di Corrido scuola infanzia di Piano Porlezza scuola infanzia di Porlezza scuola infanzia di S. Bartolomeo Val Cavargna scuola infanzia di Valsolda scuola primaria di Carlazzo scuola primaria di Corrido scuola primaria di Porlezza scuola primaria di S. Pietro Sovera scuola primaria di S. Bartolomeo Val Cavargna scuola primaria di Valsolda scuola secondaria di primo grado di Porlezza scuola secondaria di primo grado di S. Bartolomeo Val Cavargna</p> <p>La segreteria scolastica è situata presso la scuola secondaria di primo grado di Porlezza in via Osteno 7</p>
Principi fondamentali	<p>La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana, fa propria la Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo; si ispira agli artt. 126/127/128 del Trattato di Maastricht e si richiama alla L.241/90 e al Dlgs 33/2013 per le norme sulla Trasparenza.</p> <p>Riferimenti normativi: Direttiva 21.07.1995, n.254 – Carta dei servizi scolastici Decreto presidenza del Consiglio dei Ministri 07.06.1995 – Schema generale di riferimento</p>
1. Uguaglianza	<p>1.1 La scuola garantisce che nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico venga compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:</p> <p>➤ il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno; ➤ una progettazione educativa e didattica anche personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate. <p>1.2 Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL.</p> <p>1.3 Tutte le iniziative assunte e incluse nella programmazione educativa e didattica della Scuola devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi. A tal fine, se necessario, il Consiglio di Istituto prevederà anche l'utilizzo delle risorse finanziarie della istituzione scolastica.</p> <p>1.4 L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal dirigente scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.</p> <p>1.5 L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari</p>
2. Imparzialità	2.1 I soggetti che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
3. Regolarità	<p>3.1 L'istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In situazioni di conflitto sindacale, si rimanda alle norme e ai principi sanciti dalla legge, nonché alle disposizioni contrattuali in materia.</p> <p>3.2. La scuola garantisce l'erogazione di almeno 200 giorni effettivi di lezione. In caso di sciopero il capo di Istituto comunica alle famiglie, con congruo anticipo, l'indizione dello stesso e le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica.</p>
3. Accoglienza e integrazione	<p>3.1 L'istituto 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.</p> <p>3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli diversamente abili, a quelli in situazione di difficoltà di varia natura (socio-culturale, economica, ecc.)</p> <p>3.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.</p>

<p>4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza</p>	<p>4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse, secondo la normativa vigente.</p> <p>4.2 In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.), secondo le delibere dell'Organo Collegiale.</p> <p>4.3 L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono sorvegliati 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 nel territorio.</p>
<p>5. Partecipazione, efficienza e trasparenza</p>	<p>5.1 Istituzioni, personale ATA, Docenti, Genitori, Alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata dell'istituto, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.</p> <p>5.2 I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.</p> <p>5.3 L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, promuove e/o favorisce le attività extrascolastiche che realizzino la funzione dell'istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, anche mediante l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, ai sensi della normativa vigente in materia di sicurezza.</p> <p>5.4 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.</p> <p>5.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.</p> <p>5.6 Per le stesse finalità, l'istituto 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.</p>
<p>6. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale</p>	<p>6.1 La programmazione didattica e la progettualità d'istituto assicurano il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e mirano a garantire 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 studio di ciascun ordine di scuola e di ciascun indirizzo.</p> <p>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.</p>
	<p>PARTE I</p>

<p>7. Area didattica</p>	<p>7.1 L'istituto, 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 s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.</p> <p>7.2 L'istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.</p> <p>7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'istituto 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, nel rispetto della normativa di riferimento.</p> <p>7.4 Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei carichi di lavoro nella giornata e nell'arco della settimana, e in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di verifiche orali e /o scritte.</p> <p>7.5 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio 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 ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare alle attività ricreative e/o all'attività sportiva e/o all'apprendimento di lingue straniere o arti.</p> <p>7.6 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, in un contesto teso al confronto, alla libera esposizione del proprio pensiero, nel rispetto dei principi di democrazia e di attenzione alla dignità della persona. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.</p> <p>7.7. L'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Piano dell'offerta formativa B. Carta dei servizi C. Regolamenti d'Istituto D. Manuale di informazioni sulla Sicurezza e Piano di evacuazione dell'Istituto <p>7.8 Nel Piano dell'offerta formativa il Collegio dei docenti esplicita le scelte didattiche educative ed organizzative dell'istituto, nonché i criteri di utilizzazione delle risorse che l'istituto mette a disposizione degli "utenti" per offrire un servizio efficiente e trasparente; progetta, altresì, le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno all'apprendimento e alla crescita educativa e l'ampliamento dell'offerta</p>
---------------------------------	---

formativa.

7.9 L'istituto fornisce le informazioni all'utenza sulla programmazione dei consigli di classe attraverso pubblicazione sul sito della scuola o, in alternativa, copia cartacea.

L'eventuale duplicazione presso la segreteria avrà il costo di 10 cent a pagina.

7.10 La programmazione elaborata ed approvata dal consiglio 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 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".

7.11 *Patto educativo di corresponsabilità*

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione, esplicita e partecipata, all'operato dell'istituto. Esso si stabilisce tra la scuola, la famiglia e l'allievo, coinvolgendo i singoli docenti, l'intero consiglio di classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del patto,

l'allievo deve (in relazione all'età e quindi in maniera via via più consapevole e responsabile):

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- avere chiaro il percorso per raggiungerli;
- individuare le fasi del suo curriculum;
- collaborare per il proprio apprendimento e la crescita personale;
- impegnarsi al rispetto delle regole;

la scuola 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, in ottica costruttiva e anche innovativa;
- cooperare per il raggiungimento di obiettivi e finalità condivisi.

7.12 L'Istituto, al fine di agevolare i rapporti scuola-famiglia, assicura due incontri collettivi, di due/tre ore ciascuno, dei docenti di scuola secondaria di 1° grado con le famiglie in orario pomeridiano, oltre ai ricevimenti individuali che i singoli docenti effettuano a richiesta delle

	<p>famiglie tramite libretto scolastico, e predisporre, inoltre, spazi di facile accesso perché ciascun genitore possa seguire la vita scolastica del proprio figlio. Di anno in anno il Consiglio di Istituto, su proposta del Collegio dei Docenti, definirà modalità e tempi di incontro scuola-famiglia.</p> <p>7.13 Regolamento di istituto Il regolamento di istituto comprende le norme relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organi collegiali • rapporti scuola-famiglia • visite guidate e viaggi di istruzione • mensa scolastica • vigilanza sugli alunni, regolamentazione di ingresso, uscita, ritardi e giustificazione degli alunni • regolamento di disciplina degli alunni •
	<p>PARTE II</p>
<p>8. Servizi amministrativi</p>	<p>8.1 L'istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • celerità delle procedure; • trasparenza; • pubblicizzazione dei servizi di segreteria; • tempi di attesa agli sportelli; • flessibilità degli orari e contatto con il pubblico. <p>8.2 Standard specifici delle procedure</p> <ul style="list-style-type: none"> • La distribuzione dei moduli è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario definito e pubblicizzato in modo efficace. • La segreteria garantisce lo sviluppo della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 giorni dalla consegna delle domande. • Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi. • Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. • I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal dirigente scolastico o dai docenti incaricati: a) entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio, per la scuola secondaria di 1° grado, b) entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio per la scuola primaria, nel rispetto della normativa vigente in materia di de materializzazione. • Gli uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. • L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi. <p>8.3 L'istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico,</p>

stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. E' assicurato inoltre il contatto via Internet attraverso il sito dell'istituto e la posta elettronica.

8.4 L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- bacheca sindacale;
- bacheca - albo;
- bacheca dei docenti all'interno delle sale docenti.

Inoltre sono resi disponibili appositi spazi per:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario funzioni e dislocazione del personale amministrativo, ausiliario);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice – presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'istituto.

8.5 Presso l'ingresso di ogni plesso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la funzione del servizio.

8.6 I collaboratori scolastici devono indossare il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.7 L'Istituto dispone, inoltre, di un proprio sito internet in cui l'utente può trovare le informazioni sull'offerta formativa, sui servizi amministrativi, sulle attività più significative dell'istituto, visionare il Regolamento d'Istituto e la Carta dei Servizi. Dal 01.02.2014, in attuazione del Dlgs. 33/2014, è stata predisposta un'apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente" in cui vengono pubblicati dati informativi relativi all'organizzazione scolastica, al servizio offerto, agli incarichi conferiti e agli aspetti finanziari.

8.8 Il sito consente, inoltre, di entrare in contatto con il personale della scuola attraverso e-mail e di accedere all'area riservata per i servizi on-line previsti dal processo di dematerializzazione.

8.9 Indirizzo web del sito: www.comprensivoporlezza.gov.it

	PARTE III
9. Condizioni ambientali dell'istituto	<p>9.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.</p> <p>9.2 L'istituto s'impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).</p> <p>9.3. L'istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza, a seguito di un graduale processo di verifica, registrazione e monitoraggio delle situazioni in essere, anche in collaborazione con gli Enti Locali di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero, dimensione e dotazioni delle aule dove si svolge la normale attività didattica. • Numero, tipo, dimensione, dotazioni, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori. • Numero, dimensione, dotazioni e media delle ore di utilizzo settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre. • Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibili, dotazioni delle sale per riunioni. • Numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.). • Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e mobilità per la consultazione e il prestito delle biblioteche. • Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per portatori di disabilità. 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. <p>Tali informazioni sono contenute nei vari documenti di istituto (registro di inventario, regolamento di istituto, dichiarazione di capienze, <i>Documento di valutazione dei rischi</i> ecc...)</p> <p>9.4. I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.</p> <p>9.5 Il dirigente assegna ogni anno ad un esperto esterno qualificato l'incarico di R.S.P.P. (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), nomina il R.L.S (Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza) eletto dai lavoratori e individua gli addetti della sicurezza previsti dal Dlgs 81/2008.</p> <p>9.6 Funzionamento della biblioteca, del palazzetto dello sport, delle palestre, dell'Aula Magna.</p> <p>Presso la sede della scuola secondaria di 1° grado "G. Della Porta", in via</p>

	<p>Osteno 7 a Porlezza, funzionano <i>la biblioteca, il palazzetto dello sport e l'Aula Magna</i>. Il palazzetto è gestito dalla Polisportiva Porlezzeze, ma viene usato dalla scuola in orario scolastico.</p> <p>La biblioteca è riservata ai docenti e agli alunni della scuola.</p> <p>Presso gli altri plessi sono presenti piccole biblioteche ad uso del personale docente e degli alunni.</p> <p>Altre palestre sono presenti presso i seguenti plessi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scuola primaria di Carlazzo; - scuola primaria di Corrido; - scuola primaria di Porlezza; - scuola primaria di S. Bartolomeo Val Cavargna - scuola primaria di Valsolda <p>La disponibilità della palestra deve essere assicurata prioritariamente a tutte le classi della scuola anche per le attività sportive studentesche, e ciò anche negli altri plessi già citati.</p> <p>Presso i plessi di Carlazzo e Valsolda sono presenti anche spazi ampi adibiti ad aula magna e/o sala riunioni.</p> <p>Il Consiglio di Istituto delibera l'utilizzo delle palestre in coerenza con il POF e, se non impegnata in attività scolastiche in orario curricolare e/o extracurricolare, ne rimanda la gestione all'Ente Locale proprietario.</p> <p>L'utilizzo dell'Aula Magna da parte di esterni può essere concesso previa richiesta scritta e motivata con allegato il programma delle attività/manifestazioni. Il Dirigente è autorizzato a concederla solo se il programma ha fini culturali e a condizione che ci sia un collaboratore scolastico disponibile ad assicurare l'apertura e la chiusura della scuola. Eventuali oneri per il collaboratore scolastico saranno a carico dei richiedenti, che dovranno anche assumersi la responsabilità di eventuali manomissioni o danni all'arredo e alle suppellettili.</p>
	<p>PARTE IV</p>
<p>10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio</p>	<p>Procedura dei reclami.</p> <p>10.1 I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.</p> <p>10.2 I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.</p> <p>10.3 I reclami anonimi non sono presi in considerazione.</p> <p>10.4 Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non</p>

	<p>oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso ne esistano, le cause che hanno provocato il reclamo.</p> <p>10.5 Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.</p> <p>10.6 Annualmente, il dirigente scolastico formula per il Consiglio d'istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio dell'anno scolastico.</p> <p>Valutazione del servizio</p> <p>10.7 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante monitoraggi periodici secondo modalità che l'istituto riterrà idonei</p> <p>10.8 I questionari e/o gli altri strumenti utili al monitoraggio, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni.</p>
	PARTE V
11. Attuazione	11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.
INDICE	<p>Principi generali</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Parte prima: area didattica 2. Parte seconda: servizi amministrativi 3. Parte terza: condizioni ambientali dell'istituto 4. Parte quarta: procedura dei reclami e valutazione del servizio 5. Parte quinta: attuazione.