

**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI  
STATALE  
“Luigi Einaudi”  
BASSANO DEL GRAPPA**

**CARTA DEI SERVIZI**

**I.T.C.G. “LUIGI EINAUDI”**

**Indice**

<b>PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>3</b>
UGUAGLIANZA .....	3
IMPARZIALITA' E REGOLARITA' .....	3
ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE.....	3
DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA .....	3
PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA .....	5
LIBERTA' D' INSEGNAMENTO DEL PERSONALE .....	4
<b>PARTE I.....</b>	<b>5</b>
AREA DIDATTICA .....	5
PROGRAMMAZIONE E REGOLAMENTO D'ISTITUTO .....	5
<i>P.O.F.</i> .....	5
<i>Programmazione educativa</i> .....	5
<i>Programmazione didattica</i> .....	5
<i>Regolamento d'Istituto</i> .....	6
IL PATTO FORMATIVO E PATTO DI CORRESPONSABILITA'.....	6
<i>Il docente</i> .....	6
<i>Lo studente</i> .....	7
<i>Il genitore</i> .....	7
<i>Il Dirigente Scolastico</i> .....	8
I FATTORI DI QUALITA'.....	8
<b>PARTE II.....</b>	<b>9</b>
SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	9
<i>Standard dei servizi</i> .....	9
<i>Modalità di consegna pagellina interquadrimestrale e pagella</i> .....	10
<i>Informazione</i> .....	10
<b>PARTE III.....</b>	<b>11</b>
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	
<b>PARTE IV .....</b>	<b>11</b>
PROCEDURE DI RECLAMO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....	11
<i>Reclamo</i> .....	11
<i>Valutazione Servizio</i> .....	11
<i>Attuazione della Carta</i> .....	11
<b>ALLEGATO N.1.....</b>	<b>12</b>

## **Carta dei servizi**

### **ITCG “LUIGI EINAUDI”**

#### **A.Sc. 2010/11**

Il presente documento trova fondamento negli articoli 3-33-34 della Costituzione Italiana e contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene assicurato il servizio pubblico scolastico nell'Istituto.

#### **Principi Fondamentali**

L'istituto dichiara di operare, nell'erogazione del pubblico servizio di istruzione-educazione, nel rispetto dei seguenti principi:

#### **Uguaglianza**

L'istituto, nell'ispirarsi ai principi, ai diritti e ai doveri sanciti dalla Costituzione e dalle leggi della Repubblica Italiana, garantisce che 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.

#### **Imparzialità e Regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L'istituzione scolastica, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e continuità del servizio, e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **Accoglienza ed integrazione**

Il personale scolastico si impegna a favorire, con adeguati interventi, l'accoglienza di alunni e genitori.

Particolare impegno è prestato per la soluzione di problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, agli studenti degenti negli ospedali, agli studenti disabili e a quanti si trovino in situazioni di particolare difficoltà di apprendimento, anche con la predisposizione di percorsi formativi individualizzati.

#### **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

Le azioni di accoglienza, di inserimento, di orientamento sono improntate al pieno rispetto del diritto di scelta dell'utente fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico e tra gli indirizzi che formano l'offerta formativa dell'Istituto.

L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni in particolare nella fase d'ingresso alle classi iniziali, con l'obiettivo di mettere gli stessi in condizione di conoscere ed esercitare i propri diritti e doveri come soggetti attivi del processo formativo.

L'Istituto accoglie studenti provenienti da ogni residenza, compatibilmente con la disponibilità di posti e nel rispetto dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto (vedi allegato n.1).

Le classi iniziali sono formate con criteri di equidistribuzione degli allievi delle diverse fasce di rendimento e di diversa provenienza. In caso di alunni stranieri si adotta il criterio di una distribuzione omogenea degli stessi in tutte le classi prime, possibilmente raggruppando nella medesima classe alunni della medesima provenienza geografica. In caso di riduzione del numero di classi nel passaggio alla classe successiva, la scelta dei gruppi e della classe in riduzione viene operata secondo i criteri che tengono conto del rispetto dell'equilibrio di fasce diverse di rendimento e, di norma, si tende ad eliminare la classe con il minor numero di alunni, fatto salvo il mantenimento dei gruppi linguistici come criterio prioritario.

L'adempimento dell'obbligo scolastico e il proseguimento degli studi sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte dell'Istituto, in piena collaborazione funzionale ed organica con tutte le istituzioni coinvolte.

L'Istituto si impegna ad offrire iniziative mirate e costanti di recupero e di sostegno dell'apprendimento, compatibilmente con le risorse disponibili.

La regolarità della frequenza viene costantemente controllata e in caso di necessità vengono contattati i genitori degli alunni. In particolare quando le assenze sono ricorrenti, il coordinatore di classe avrà cura di informare la famiglia.

### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

L'istituzione scolastica, il personale, i genitori e gli studenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organismi di rappresentanza e secondo le procedure previste.

L'istituzione scolastica e gli enti locali, ciascuno secondo le proprie competenze e funzioni, si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione dell'Istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio scolastico.

L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti, rispondono a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici e dell'offerta formativa.

L'Istituzione scolastica favorisce le attività di formazione ed aggiornamento del personale, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione e secondo gli obiettivi individuati nel P.O.F.

### **Libertà di insegnamento del personale**

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, 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 indirizzo.

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 - Area didattica**

L'Istituzione scolastica, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, in sinergia con gli enti territoriali e le diverse istituzioni, è *responsabile della qualità delle attività educative* e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituzione scolastica 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 studenti.

### **Programmazione e Regolamento d'Istituto**

L'Istituzione scolastica garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)

Il Piano dell'Offerta Formativa, predisposto con la partecipazione di tutte le componenti dell'istituzione scolastica, esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa. E' coerente con gli obiettivi generali ed educativi degli indirizzi di studio determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Comprende e riconosce le diverse opzioni metodologiche, anche di gruppi minoritari, e valorizza le corrispondenti professionalità.

Programmazione Educativa

E' elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe che delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguandone gli interventi operativi con il contributo delle varie aree disciplinari, per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative espresse dal Consiglio di Classe stesso e dal Collegio dei Docenti. E' sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

La programmazione del Consiglio di Classe viene redatta e resa pubblica entro il mese di ottobre; una copia viene allegata al verbale del Consiglio di classe, ed è a disposizione presso la Presidenza. Copia viene consegnata ai rappresentanti dei genitori e degli studenti nel Consiglio di classe.

Programmazione Didattica

E' elaborata dai singoli docenti che esprimono la propria offerta formativa, motivano il proprio inter-

vento didattico ed esplicitano le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione, rendendone partecipi studenti e genitori.

#### Regolamento d'Istituto

E' elaborato con il contributo di tutte le componenti scolastiche, in osservanza di quanto disposto dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti; comprende, in particolare, le norme relative a:

- diritti e doveri degli studenti;
- regolamento di disciplina;
- comportamento degli studenti e vigilanza;
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e delle biblioteche;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di istituto.

Copia del Regolamento viene distribuita ad ogni studente, una copia viene allegata al Registro di classe, una copia è a disposizione del pubblico in Segreteria.

Ciascuno docente opera in coerenza con il P.O.F. e con la programmazione del Consigli di Classe: in particolare rispetta i ritmi di apprendimento degli studenti, distribuisce equamente il carico di lavoro in classe e a casa durante la settimana, fissa con congruo anticipo le date delle verifiche scritte e comunica le date delle verifiche orali, predispone strategie alternative di insegnamento, in particolare per il recupero, valuta con regolarità, trasparenza ed imparzialità.

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.

#### **Patto formativo e Patto di corresponsabilità**

Il patto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, fra il docente e lo studente, ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe, gli organi dell'Istituto e i genitori.

Il patto di corresponsabilità è l'assunzione di impegno, da parte del dirigente scolastico come garante dei diritti di studenti e genitori; assunzione di impegno da parte dei genitori di osservare le disposizioni contenute nel patto stesso e di farle osservare agli studenti.

Sulla base dei patti di cui sopra, elaborati nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

##### **? il docente ha il diritto di:**

- essere rispettati in ogni momento della vita scolastica;
- essere liberi nella scelta delle proposte didattiche e metodologiche, in linea con le indicazioni contenute nella programmazione del consiglio di classe e in riferimento agli obiettivi educativi individuati dall'Istituto;

- partecipare ad iniziative di Formazione ed Aggiornamento.

**? il docente deve:**

- esprimere la propria offerta formativa e gli obiettivi che intende raggiungere all'inizio dell'anno scolastico e in forma scritta;
- rendere manifesti i criteri di valutazione e la valutazione stessa, nel rispetto del diritto alla riservatezza dello studente;
- programmare le verifiche scritte tenendo conto di tutte le attività della classe e dei carichi di lavoro;
- correggere le prove scritte in tempi ragionevoli (al massimo 15 giorni);
- dare in visione allo studente le prove scritte corrette;
- informare le famiglie in caso di assenze ingiustificate e/o comportamenti scorretti degli alunni.

**? lo studente ha diritto:**

- al rispetto della propria persona in tutti i momenti della vita scolastica;
- di esprimere la propria opinione, nel rispetto delle persone e delle opinioni degli interlocutori;
- di conoscere gli obiettivi educativo-formativi del suo curriculum e il percorso individuato per raggiungerli;
- di conoscere in modo trasparente e tempestivo le valutazioni ottenute per operare una corretta autovalutazione e migliorare il proprio rendimento;
- di fruire di iniziative per il recupero delle conoscenze e delle competenze;
- di scegliere fra le diverse offerte formative integrative promosse dall'Istituto;
- di essere informato sulle norme che regolano la vita della scuola (regolamento di Istituto);
- di partecipare attivamente e responsabilmente alla vita della scuola attraverso gli organi collegiali, alle assemblee di classe e di Istituto;
- alla tutela della propria riservatezza anche ai sensi del nuovo codice della privacy (D.L.vo 196/2003).

**? lo studente deve:**

- rispettare tutti coloro che operano nella scuola;
- essere puntuale in classe all'inizio di ogni ora di lezione;
- seguire in modo attento le lezioni evitando di essere fonte di distrazione per i compagni e di disturbo per l'insegnante;
- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- impegnarsi nel conseguimento degli obiettivi legati alla sua crescita personale;
- studiare con serietà ed impegno;
- tenere un atteggiamento corretto e collaborativo;
- rispettare l'ambiente scolastico;
- rispettare il Regolamento dell'Istituzione;
- rispettare le misure previste per tutelare la sicurezza;

**? il genitore ha diritto/dovere :**

- conoscere l'offerta formativa e il Regolamento dell'Istituto;
- assicurare la frequenza regolare e la puntualità dello studente alle lezioni;
- giustificare le assenze ed i ritardi dello studente utilizzando l'apposito libretto;
- limitare le richieste di ingressi posticipati ed uscite anticipate degli allievi;
- risarcire la scuola per i danni arrecati agli arredi, alle attrezzature ed ai servizi provocati da comportamenti non adeguati del proprio figlio;
- interessarsi con continuità dell'andamento didattico del proprio figlio verificando periodicamente il diario, le lezioni, le valutazioni e le assenze, i compiti assegnati e il libretto delle giustificazioni;
- mantenersi in contatto con i docenti utilizzando le ore di ricevimento;
- condividere con la scuola le linee educative;
- impegnarsi a collaborare attraverso la partecipazione alla vita della scuola.

**Il Dirigente Scolastico**

Il DS è il primo responsabile della qualità dell'istituzione educativa.

Egli riferisce al Consiglio d'Istituto sulla realizzazione delle direttive e delle delibere di competenza del Consiglio stesso. Nei suoi rapporti con il CdI:

- ? cura che il consiglio abbia tutte le informazioni utili per le competenze assegnate dalla legge;
- ? gestisce le risorse della scuola in conformità alle linee d'indirizzo del Consiglio;
- ? incoraggia la comunità scolastica a partecipare a tutte le attività della scuola.

Il DS si pronuncia sulle principali decisioni riguardanti l'amministrazione e l'organizzazione della scuola, previa consultazione con il personale responsabile.

*Nei rapporti con l'Amministrazione centrale e periferica:*

- a) applica le disposizioni di legge;
- b) stabilisce, con la collaborazione del personale, procedure amministrative semplici ed efficaci;
- c) applica le circolari relative agli aspetti didattici ed educativi, ai principi della presente Carta e alle esigenze degli alunni, delle famiglie e della collettività.

*Nei rapporti con la collettività scolastica:*

- a) prende tutte le misure necessarie perché tutti collaborino per lo sviluppo dell'istituzione educativa;
- b) sollecita il contributo dei servizi sociali e culturali locali per migliorare le risorse della scuola.
- c) cura, in accordo con i collaboratori, che la programmazione didattica ed educativa sia coerente, coordinata, efficace, e collegialmente condivisa;

**Fattori di qualità del servizio riferibili all'attività didattica-educativa sono:**

- ? programmazione dell'attività didattica per classi e discipline: obiettivi e criteri di valutazione;
- ? attività interdisciplinari;
- ? elaborazione di test comuni in ingresso per nuovo docente o nuova materia;

- ? elaborazione di prove comuni in uscita per classi parallele e per massimo tre discipline;
- ? promozione di attività culturali: teatro, seminari, conferenze, cineforum;
- ? organizzazione di corsi di recupero, di attività di sostegno e di approfondimento, durante l'anno e nel periodo estivo;
- ? stabilità e continuità di presenza del corpo docente;
- ? preparazione e presentazione alla certificazione linguistica per le 4 lingue presenti in istituto;
- ? presenza di dotazioni di laboratori e loro utilizzo nell'attività didattica;
- ? alternanza scuola-lavoro e stages;
- ? servizi di informazione, ascolto e consulenza.

## **Parte II: Servizi amministrativi**

### **1. Standard dei servizi**

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, fissandone gli standard, rendendoli pubblici e garantendone l'osservanza:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi minimi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure:

-il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per le certificazioni riguardanti attestazioni generiche e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

-la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuato "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e preventivamente reso noto.

La procedura di iscrizione alle classi è svolta entro il termine di dieci minuti dalla consegna delle domande.

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico dalle ore 7.30 alle 8.00; dalle ore 10.30 alle ore 13.30 tutti i giorni dal lunedì al sabato e due pomeriggi la settimana martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle 17.00, ad eccezione dei giorni di chiusura della scuola ad ogni attività di cui è data adeguata preventiva comunicazione.

Il servizio di segreteria si articola operativamente nei seguenti due uffici:

***ufficio amministrativo-contabile*** in senso stretto, per i compiti di gestione contabile e di economa-

to:

- ? bilancio di previsione della scuola, e relativa gestione delle entrate e delle spese,
- ? tenuta dello stato personale degli insegnanti, dei fascicoli personali dei docenti,
- ? delle graduatorie degli aspiranti a supplenze,
- ? assenze dal servizio del personale insegnante e relativo registro,
- ? degli atti di nomina del personale supplente,
- ? visite medico fiscali,
- ? protocollo,
- ? formazione dei rendiconti;
- ? gestione di spese su eventuali ordini di accreditamento della contabilità generale dello stato,
- ? liquidazione delle competenze mensili e delle indennità varie al personale della scuola,
- ? tenuta delle contabilità inventariali,
- ? certificazioni contabili di vario ordine,
- ? tenuta dei diversi registri di dette contabilità, raccolta e conservazione dei documenti fondamentali a giustificazione delle spese e delle entrate,
- ? cura dei rapporti con le tesorerie,
- ? attività istruttoria di contratti, accordi e convenzioni;

*ufficio didattico*, per la cura delle iscrizioni degli alunni e dei registri relativi,

- ? tenuta delle cartelle personali dei documenti degli alunni,
- ? tenuta e conservazione dei registri dei candidati all'esame di ammissione d'idoneità e maturità, e del registro perpetuo dei diplomi,
- ? tenuta dello schedario degli alunni,
- ? registro dei decreti e registro infortuni.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, con modalità di risposta comprendenti la denominazione dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

### **Modalità di consegna pagellina interquadrimestrale e pagella.**

La pagellina interquadrimestrale viene compilata dal Consiglio di Classe alla conclusione dei bimestri intermedi e consegnata in copia direttamente alle famiglie dal coordinatore di classe, l'originale, firmata dai genitori, è depositata dal coordinatore in segreteria che provvederà ad inserirla nei fascicoli personali degli alunni.

I voti dello scrutinio finale sono riportati su appositi tabelloni distinti per classi ed affissi all'albo dell'Istituto al termine delle operazioni di scrutinio di giugno.

I diplomi originali dell'Esame di Stato vengono rilasciati dalla segreteria e nel momento in cui sono disponibili vengono avvisati gli studenti con comunicazione personale.

## **2. Informazione**

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

- tabelle con l'orario di lavoro dei dipendenti;
- organigramma degli organi collegiali;
- organigramma del personale docente;
- albi di istituto.

Presso l'ingresso devono essere presenti degli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

### **Parte III: Condizioni ambientali della scuola**

L'istituto si impegna a garantire un ambiente scolastico pulito, sicuro, accogliente, salubre e sicuro. E' cura del personale ausiliario adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi, è compito degli insegnanti, "educare" al rispetto dell'ambiente e del patrimonio collettivo.

L'Istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese quelle dei genitori, al fine di garantire agli utenti la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

### **Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **1.Reclami**

Considerato che in Istituto si intende operare in un clima di collaborazione e di fiducia, il reclamo va fatto, in prima istanza oralmente o tramite comunicazione scritta, direttamente al responsabile del servizio. Nel caso che la risposta, il miglioramento e/o il cambiamento atteso non siano soddisfacenti, il reclamo va presentato scritto, motivato e firmato al Dirigente Scolastico il quale dovrà dare risposta scritta al richiedente entro 15 giorni e, alla fine dell'anno, porterà a conoscenza del Consiglio di Istituto la lista dei reclami e le risposte date.

#### **2.Valutazione del servizio**

La riflessione della scuola su se stessa e l'analisi della qualità dei servizi scolastici rivestono un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia.

L'autovalutazione di Istituto, utile alla identificazione dei problemi e alla riprogettazione, ha lo scopo di rilevare dati sui diversi aspetti del funzionamento scolastico e della efficacia didattica nonché sulle interazioni tra scuola ed utenza e tra scuola e territorio per fornire ai docenti l'aiuto necessario per migliorare l'offerta formativa. Per il nostro Istituto quindi l'autovalutazione si impone come un'attività sistematica avente obiettivi sia a breve che a lungo termine.

Essa ha infatti lo scopo di raccogliere informazioni aggiornate sulla produttività della scuola coinvolgendo gli "attori" della scuola stessa in quanto membri di una comunità che lavora in modo collegiale

e coordinato.

Il monitoraggio avviene attraverso indagini quantitative (test, questionari, raccolta dati) e qualitative (incontri, colloqui, momenti di ascolto).

Strumenti di rilevazione sono: il "Siquis" , il CAF e altri questionari integrativi elaborati dal gruppo di valutazione della scuola.

L'Istituto partecipa all'attività di valutazione Siquis e Certificazione di Qualità con l'Istituto RINA dal 2003-2004 ad oggi.

### **Attuazione della CARTA**

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