ISTITUTO SCOLASTICO SAN SISTO VECCHIO

SANTA CATERINA DA SIENA CARTA DEI SERVIZI

- 1. IDENTITÀ DELL'ISTITUTO
- 2. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO
 - 1) Uguaglianza
 - 2) Imparzialita' e regolarita'
 - 3) Accoglienza e integrazione
 - 4) Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
 - 5) Partecipazione, efficienza, trasparenza
 - 6) Liberta' d'insegnamento ed aggiornamento del personale
- 3. PARTE I: AREA EDUCATIVA E DIDATTICA
 - 7. Progetto educativo d'istituto
 - 8. Programmazione educativa e didattica
 - 9. Il regolamento d'istituto
 - 10. Contratto formativo e Patto educativo di corresponsabilita'
- 4. PARTE II : SERVIZI AMMINISTRATIVI
- 5. PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA
- 6. PARTE IV : VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E PROCEDURA DEI RECLAMI
- 7. ATTUAZIONE

Roma 04/09/2023

PREMESSA

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola, in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

La presente Carta dei servizi scolastici è stata elaborata sulla base dello schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici" riportato sul D.P.C.M. del 7.6.95 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15.6.95 adeguandolo ai bisogni dell'utenza scolastica e alle offerte formative che l'Istituzione scolastica rivolge ai suoi giovani studenti. La presente carta è resa pubblica in quanto costituisce il documento primario di riferimento sia per gli operatori (per quanto concerne l'organizzazione dei servizi) sia per l'utenza (per quanto riguarda la possibilità di confronto e verifica tra proposta di servizio e sua effettiva erogazione).

La finalità è di migliorare progressivamente l'offerta formativa dell'Istituto, grazie anche ad un reale contributo dei destinatari del servizio scolastico, che attraverso procedure previste dal documento in oggetto, possono apportare idee e suggerimenti d'efficienza nel pieno rispetto delle competenze professionali (didattiche e metodologiche) degli operatori scolastici.

IDENTITÀ DELL'ISTITUTO

L'Istituto S. Sisto Vecchio, gestito dalla Congregazione delle Suore domenicane missionarie di San Sisto, comprende :

- Scuola dell'Infanzia e
- Scuola Primaria con denominazione "Santa Caterina da Siena",
- Scuola Secondaria di I grado
- Scuola Secondaria di II grado (Liceo delle Scienze umane, Liceo Linguistico, Liceo Economico-Sociale quadriennale) con denominazione "San Sisto Vecchio".

L'Istituto, in base alle Direttive Ministeriali (7 giugno e 21 luglio 1995, n. **254**) ha elaborato e adotta la seguente

CARTA dei SERVIZI

che ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. Essa si basa sui principi indicati nello schema generale di riferimento recepito nel decreto medesimo, nonché della direttiva 27 gennaio 1994 del presidente del Consiglio dei ministri pubblicata sulla G.U. n. 43 del 22 febbraio 1994,

2. sullo schema generale di riferimento, tenendo conto dell'esigenza di eventuali adattamenti. Nell'elaborazione della **Carta dei servizi** hanno collaborato tutte le componenti delle singole istituzioni : genitori, studenti, docenti, personale ATA .

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

1.1 Nell'erogazione del servizio scolastico non viene compiuta nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni. Soprattutto nel primo anno di scuola l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto si favoriscono le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica: Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario mediante:
- Iniziative e progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
- Incontri periodici con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
- Conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.
- Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei **soggetti diversamente abili**. La loro presenza nelle classi promuove negli altri alunni l'accettazione del diverso nello spirito della solidarietà e del rispetto dei diritti umani.

Per questi alunni viene predisposto dagli insegnanti interessati e dall'insegnante di sostegno, con l'apporto degli operatori dell'A.S.L. e della famiglia, un Piano educativo individualizzato, sulla base della diagnosi funzionale e del profilo dinamico funzionale.

Ai soggetti con difficoltà di apprendimento debitamente accertate, vengono garantiti nelle forme e nei modi consentiti dalla tipologia della difficoltà gli stessi obiettivi e le stesse esperienze scolastiche degli altri alunni della classe.

• Particolare impegno è adoperato per la soluzione delle problematiche relative **agli studenti stranieri**, che in questi ultimi anni si presentano con più frequenza nelle nostre scuole. Le loro famiglie, pur versando in situazioni economiche poco agiate, desiderano il loro inserimento per un'educazione cristiana e culturale migliore.

3. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 L'utente che sceglie la nostra istituzione in piena libertà, ha l'obbligo scolastico della frequenza. Per evitare l'evasione e la dispersione scolastica, più facile nel corso del liceo, sono assicurati interventi di prevenzione e controllo *coinvolgendo i genitori in una collaborazione efficace e continua*.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

- 5.1 Il personale, i genitori, gli 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 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.
- 5.3 L'Istituzione scolastica si impegna 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.

In particolare offre servizi in campo sportivo, musicale, teatrale, corsi per il conseguimento delle certificazioni linguistiche, corsi di CLIL, recupero e studio assistito.

- 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 tramite circolari, comunicazioni inviate personalmente tramite mail, registro elettronico o inserite nel sito della scuola.
- 5.5 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.

(Per l'organizzazione oraria vedere POF).

5.6 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. In particolare si invitano gli insegnanti a partecipare a tutte le iniziative culturali offerte dal Comune di Roma, da Enti culturali locali o dalla Scuola stessa, dalla **FISM**, **dalla FIDAE**, **dall'AGIDAE**.

6. LIBERTA' D' INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 Il Piano dell'Offerta Formativa assicura il rispetto del principio costituzionale della libertà di insegnamento e di quanto previsto nel Contratto Nazionale di Lavoro (AGIDAE); 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.

La programmazione assicura il rispetto della libertà d'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 presente nella scuola: scuola del'infanzia, scuola primaria, secondaria di I grado, liceo delle scienze umane, liceo linguistico, liceo economico sociale quadriennale.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e l'Amministrazione, nell'ambito delle sue competenze, assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

3. AREA EDUCATIVA E DIDATTICA

- a) L'Istituto comprensivo "San Sisto Vecchio"- "Santa Caterina da Siena", con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, 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 propri della scuola.
- b) La scuola, avendo al suo interno i quattro ordini di 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. Progetto educativo d'Istituto

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

• a. Progetto educativo d'Istituto

Il P.E.I, elaborato dal Collegio Docenti, s'ispira ai documenti del Magistero ecclesiastico e al Carisma della Fondatrice delle Suore Domenicane, Sr. M. Antonia Lalia, le cui scelte educative prediligevano i più bisognosi.

L'Istituto presenta la proposta cristiana agli utenti aiutandoli a rispondervi con libertà di coscienza e con convinta adesione, offrendo loro concrete possibilità di esperienza evangelica vissuta con iniziative varie. I momenti privilegiati per questo obiettivo sono: le lezioni di religione offerte a tutti gli alunni, la celebrazione eucaristica nelle occasioni più importanti, incontri di spiritualità.

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei quattro ordini di scuola.

7.1 Le iniziative riguardano:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
- Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo
- Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.

- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.
- 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 adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

7. 2 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

Progetto educativo d'Istituto

Piano triennale dell'offerta Formativa contenente:

- Programmazione Educativa e Didattica
- Regolamento d' Istituto
- Patto educativo di corresponsabilità -Contratto formativo

8. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione educativa- didattica annuale, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità di ciascun tipo di corso di studio presente nell'Istituto. Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rivelazione 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.

• 8.1 La programmazione educativa- didattica viene elaborata collegialmente e presentata ai genitori e agli alunni tramite l'estratto del PTOF entro il primo mese di scuola. (Per la forma completa del PTOF si rimandano gli utenti al sito della scuola www.istitutosansistoroma.it nel formato da scaricare).

La programmazione, elaborata ed approvata dal Consiglio di classe, delinea :

- il percorso formativo della classe e gli interventi operativi,
- il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative,
- la descrizione delle strategie da mettere in atto per il sostegno, il recupero e il potenziamento,
- la descrizione degli strumenti di verifica che si adotteranno,
- i criteri di valutazione dei risultati,
- 1' adeguamento dell'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere",
- le attività complementari e integrative: corsi integrativi di recupero e di sostegno, attività teatrali, concerti, attività sportive, cineforum, visite culturali e viaggi d'istruzione, partecipazione a concorsi organizzati dal MIUR o da Enti privati, conferenze culturali, ritiri spirituali.

9. IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento è pubblicato sul sito internet e una copia in formato cartaceo viene depositata in segreteria per garantire un'opportuna acquisizione di norme e comportamenti utili per il buon funzionamento degli aspetti più concreti e quotidiani del servizio scolastico:

- 9.1 Esso delinea i punti essenziali circa le norme relative a:
 - Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
 - Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti.
 - Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
 - Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni, permessi di uscita.
 - Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca.
 - Calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti.
 - Modalità di svolgimento delle assemblee di classe.
 - Orario delle lezioni

Il suddetto Regolamento con il Piano di Prevenzione viene annualmente aggiornato in ordine alle nuove esigenze rilevate.

10. Contratto formativo e Patto educativo di corresponsabilità (cfr.D.P.R. 325/2007, D.M. 16/2007, D.M.n.30/2007)

- Il Contratto Formativo e il Patto di Corresponsabilità rappresentano la dichiarazione esplicita e partecipata del senso di responsabilità, dell'impegno, dei diritti e dei doveri che regolano il rapporto tra la scuola e le famiglie degli alunni che la frequentano.
- Dichiarano, in forma esplicita e partecipata, l'impegno di tutte le componenti scolastiche a rispettare i diritti e i doveri reciproci, considerando i ruoli specifici: Dirigente, docenti, allievi, genitori, personale ausiliario. Si consegna ai genitori all'atto di conferma dell'iscrizione e si fa sottoscrivere l'impegno di osservarlo.
- Il contratto formativo viene a stipularsi nel momento in cui gli studenti e le famiglie accedono al servizio scolastico. Esso si basa fondamentalmente sull'accettazione da parte della scuola della diversità come potenziale positivo per ogni utente.
- Nel contratto formativo viene salvaguardata l'autonomia professionale del docente che è tenuto però al rispetto massimo della dignità della persona dell'allievo e dei suoi tempi di apprendimento.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei **servizi amministrativi**: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; flessibilità degli orari a contatto con il pubblico.

- 8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si definisce uno standard di procedure.
- 8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti dal Ministero, in orario potenziato e flessibile in modo da favorire le persone che per motivi logistici o di lavoro non possono rispettare i tempi stabiliti.
- 8.4 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di due giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, tre giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- 8.5 Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.).
- 8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- 8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- 8.8 L' ufficio di Segreteria didattico- amministrativa garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio: da lunedì a venerdì: h.8.30-12.00; pomeriggio: 15.30-17.00
- 8.9 **L'ufficio di direzione o di presidenza** riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi:

Scuola dell'Infanzia e scuola Primaria:

martedì e giovedì: h.8.30-10.30; giovedì pomeriggio dietro appuntamento

Scuola Superiore di I e II grado:

lunedì e mercoledì, venerdì: h.8.30-12,15; tutti i pomeriggi dietro appuntamento

8.10 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, 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.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- 8.11 L' Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti bacheche agli ingressi per affiggere:
 - organigramma dell'Istituto
 - organigramma del Consiglio d'Istituto
 - Orario delle lezioni settimanali degli alunni
 - Nominativi dei docenti con rispettivo orario di colloquio con i genitori
 - albi d'Istituto per tutti gli atti scolastici obbligatoricomunicazione agli studenti
 - comunicazione ai genitori
 - comunicazione al personale docente (bacheca in sala professori)

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto, in entrambi i plessi scolastici, garantisce le condizioni di sicurezza, igiene e accoglienza per assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale.

Garantisce:

- L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio e negli spazi aperti a disposizione della struttura tramite vigilanza del personale in servizio.
- L'igiene dei servizi e degli ambienti con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.
- L'affissione nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- L'affissione della segnaletica generica
- La manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti scolastici affidata a ditte e a persone specializzate e di fiducia.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

PARTE IV

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E PROCEDURA DEI RECLAMI

a. Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano formativo didattico e amministrativo.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sui risultati.
- Livello di soddisfacimento per tutte le attività aggiuntive: sportive, teatrali, linguistiche.
- Tassi di utilizzazione di attrezzature informatiche, palestra, biblioteca.

Allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili **alla valutazione del servizio** è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori degli allievi della Scuola dell'Infanzia, della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria di I e II grado. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dalla commissione preposta e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

Il giudizio di gradimento viene espresso con : scarso, sufficiente, buono, ottimo. Punti indicati:

- l'area educativo- didattica,
- l'area relazionale.
- l'area amministrativo-organizzativo,
- l'area strutturale- ambientale

La Commissione provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto. I dati elaborati vengono resi pubblici attraverso un comunicato esposto in bacheca.

b. Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

- I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta,
- devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente,
- i reclami anonimi non sono presi in considerazione,
- i reclami possono essere rivolti al capo d'Istituto, al segretario, al coordinatore di classe o a un docente disponibile o ad un operatore non docente.

La coordinatrice delle attività scolastiche, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Annualmente, il responsabile formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio-Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

PARTE V ATTUAZIONE

- a) La presente **CARTA DEI SERVIZI**, offerta dall'Istituto, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.
- c) Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.