



CARTA DEI SERVIZI - UED PESCARA

Gentile Utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggior consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di suggerimenti, per rilevare situazioni più o meno critiche, semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo distinti saluti.

La Direzione

Presentazione dell'Università Europea del Design di Pescara

L'**Università Europea del Design di Pescara** inizia ad operare nel 1980. Inizialmente nella sede storica di via Nicola Fabrizi a Pescara Centro e successivamente spostandosi a Montesilvano, dapprima in via Verrotti e poi nella sede attuale, in via Fosso Foreste.

La **UED** opera nel campo della formazione dei giovani, nell'ottica di renderli abili professionisti, nei campi della comunicazione pubblicitaria, del design di interni e della moda.

La **UED** allarga gli orizzonti, aprendo una variegata finestra sul mondo del lavoro moderno. Il costante rapporto di collaborazione con le più importanti aziende del settore, consente agli allievi dell'Istituto di usufruire di attrezzature e tecnologie aggiornate, per rimanere costantemente al passo con i tempi ed avere maggiori opportunità di inserimento nel lavoro.

Il percorso formativo della UED prevede lezioni frontali, nel campo del Graphic Design, Interior Design e Fashion Design, tenute da professionisti di livello nazionale ed internazionale, seminari, stage presso aziende locali e straniere, secondo quanto previsto, esercitazioni pratiche e di laboratorio, durante le quali gli allievi imparano a utilizzare importanti attrezzature informatiche: da computer aggiornatissimi a periferiche sofisticatissime (fotocamere e videocamere digitali, plotter di stampa, scanner, stampanti 3D) etc.

Lo stretto rapporto con realtà aziendali di prestigio e con docenti qualificati, in possesso di una comprovata preparazione culturale e professionale, fanno della UED un importante punto di riferimento per tutto il territorio nazionale ed internazionale e per rafforzare la struttura organizzativa, investe in formazione, qualificando l'esperienza dei propri operatori, prestando sempre massima attenzione alle esigenze dello studente.

Come vivaio di idee, ma anche come nuove professionalità, il mercato del lavoro attinge puntualmente nuovo personale dall'Istituto.

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della UED si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegnano tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- porre le basi per un rinnovato rapporto tra la UED e gli Utenti;
- informare l'Utenza sui principi fondamentali cui si è ispirata la UED nella definizione degli interventi a loro diretti;
- descrivere l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi erogati dalla UED;

- informare sulle procedure di accesso ai servizi.

Lo scopo principale della Carta è quello di stabilire un “patto” tra la UED e l’Utenza, basato sui seguenti principi:

- la volontà della UED di fornire un servizio di buona qualità agli Utenti, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- la partecipazione attiva dell’Utente garantendo la massima semplificazione delle procedure ed un’informazione completa e trasparente
- uniformità a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell’organizzazione dei servizi amministrativi, dell’orario di servizio di tutti i componenti dell’attività didattica e dell’offerta formativa integrata;
- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra la UED e gli Utenti, finalizzato al miglioramento dei servizi erogati;
- un Piano dell’Offerta Formativa assicurata dal rispetto del principio Costituzionale della libertà di insegnamento e di quanto previsto nel Contratto Nazionale di Lavoro;
- imparzialità da parte dei soggetti docenti.

Principi fondamentali cui è ispirata la Carta dei Servizi

Eguaglianza

L’erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti.

Ciascuno ha uguale diritto all’accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

Nell’erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L’eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni.

Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali dell’utente, nel rispetto del progetto formativo che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.

Imparzialità

Il comportamento nei confronti di coloro che si rivolgono ai servizi, deve essere obiettivo e pertinente alle prestazioni; il pagamento individuale e l’acquisizione di prestazioni integrative non può costituire motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e dell’attività programmata.

Continuità

L’erogazione dei servizi deve essere fornita in modo regolare e continuo, tranne che per causa di forza maggiore: in questo caso devono essere adottate misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

La partecipazione dell'Utente, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori.

L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, reclami, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Utente ha, altresì, il diritto/dovere di sottoscrivere il progetto proposto.

La UED acquisirà periodicamente la valutazione degli Utenti circa la qualità del servizio reso.

Efficienza, efficacia, economicità

L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi.

Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale, al fine di ottenere il massimo dei risultati, evitando ogni spreco.

Riservatezza

È tutelato il diritto dello Studente alla riservatezza in ordine a situazioni e vicende, di carattere strettamente personale o familiare, che esulino dalla vita scolastica.

Gli Studenti Stranieri hanno diritto al rispetto della vita culturale e religiosa della comunità alla quale appartengono.

Diritto alla trasparenza

Ogni Studente ha diritto in tutte le prove (scritte, orali e pratiche) ad una valutazione trasparente, quanto più possibile tempestiva e motivata, volta ad attivare un processo di autovalutazione che lo conduca ad individuare i punti di forza e di debolezza, ed a migliorare il proprio rendimento. È garantito agli Studenti ed alle loro famiglie il diritto di accesso a tutti gli atti e documenti relativi alla loro carriera scolastica (verbali, registri, compiti, ecc.), per la cura e la difesa di interessi giuridici, non necessariamente connessi a ricorsi. Le modalità della richiesta per prenderne visione o estrarne copia, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, sono specificate presso la segreteria amministrativa.

Procedimento Disciplinare

Prima di sottoporre uno Studente a sanzione disciplinare, occorre contestargli tempestivamente l'addebito con chiarezza e precisione, indicando gli elementi di prova a suo carico. Lo Studente deve essere invitato ad esporre le sue ragioni in un termine adeguato e ad indicare eventuali elementi di prova a discarico, che saranno liberamente valutati. Per le sanzioni la competenza è del direttore.

La sanzione disciplinare deve specificare chiaramente le motivazioni che ne hanno resa necessaria l'irrogazione, in particolare per le sanzioni più gravi, anche al fine di dar conto del rispetto del principio di proporzionalità e gradualità delle stesse. Nel caso di sanzioni che comportino l'allontanamento sino alla fine dell'anno scolastico o l'esclusione dallo scrutinio

finale o la non ammissione agli esami, occorre anche esplicitare i motivi per cui non siano esperibili interventi per un reinserimento responsabile e tempestivo dello Studente nella comunità durante l'anno scolastico.

Il provvedimento sanzionatorio va comunicato allo Studente e, di regola, anche alla sua famiglia, nelle forme più opportune in relazione alle circostanze del caso. Le sanzioni di competenza del direttore sono in ogni caso comunicate per iscritto, con l'indicazione delle forme e dei termini di impugnazione.

Diritti degli utenti e doveri degli operatori

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che agli Utenti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli Operatori della UED:

- accesso ed attenzione - ogni Utente ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- informazione - ogni Utente ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ed hanno diritto ad essere informati sulle decisioni e sulle norme che regolano la scuola, così da poter partecipare attivamente e responsabilmente alla vita della comunità scolastica;
- rispetto della persona - ogni Utente ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;
- normalità e differenza - ognuno ha diritto all'erogazione del servizio concordato senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita;
- fiducia e decisione - ogni Utente ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere le propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita
- reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

Al fine di rendere effettivi i diritti di cui sopra, la UED si impegna a porre progressivamente in essere le condizioni per assicurare:

- la disponibilità di un'adeguata strumentazione tecnologica;
- la salubrità e la sicurezza degli ambienti, che devono essere adeguati a tutti gli studenti, anche diversamente abili.

Dovere degli utenti

Il principio della partecipazione comporta che agli Utenti, percettori di diritti, venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- rispetto verso gli altri - siano essi altri Utenti che si rivolgono ai servizi od Operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti;
- rispetto di leggi e regolamenti - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi della UED si fonda sul comune rispetto, da parte degli Utenti stessi, così come da parte degli Operatori, delle disposizioni di legge e dei regolamenti che normano il settore;
- collaborazione - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni degli

Utenti. A questi è richiesto di collaborare fornendo agli Operatori informazioni corrette e veritiere, avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio e segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

Qualità dei servizi

La UED si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi. La UED, inoltre, intende esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dagli Utenti. Gli standard qualitativi dei servizi, delineati nella descrizione riportata in seguito, si riferiscono alle caratteristiche che strutturano l'intervento. È previsto altresì un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi, grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

La UED assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabelle dell'orario di lezioni sulla piattaforma digitale
- organigramma
- politica della qualità
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

Segreteria

La UED assicura all'Utente la tempestività del contatto telefonico e stabilisce che il personale che riceve la telefonata dia indicazione della denominazione della Scuola, della propria qualifica e del proprio nome e della persona o dell'ufficio in modo da fornire le informazioni richieste.

Tempi di attesa

Sportello: attesa massima dieci minuti, immediata individuazione della persona preposta alla risoluzione delle varie problematiche, linguaggio e struttura della modulistica comprensibile a tutti.

Rilascio documenti: max tre giorni. I certificati di diploma sono consegnati "a vista" a partire dal decimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

Di tutti gli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli Studenti e gli esami si può prendere visione su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di terzi.

I rapporti con l'esterno saranno caratterizzati dalla massima correttezza. In particolare i rapporti con gli enti Pubblici saranno improntati alla reciproca collaborazione e alla tempestiva risoluzione delle varie pratiche sia relative ai Docenti, sia relative agli Studenti.

Tutte le pratiche relative alla gestione del personale sono attivate in tempi brevi e opportunamente programmate. Sono di volta in volta fissati appuntamenti in orario compatibile con le esigenze di servizio del personale, al fine di consentire un'agevole soluzione nel disbrigo delle pratiche.

Il rilascio di certificati di servizio avverrà dietro presentazione di domanda scritta su apposito modulo con l'indicazione esplicita del motivo della richiesta. I tempi di consegna si

concordano direttamente con l'incaricato, secondo le esigenze del richiedente e compatibilmente con il lavoro dell'ufficio.

Richiesta informazioni del cliente:

1. Email risposta max 2 gg
2. Posta risposta max 2 gg dal ricevimento
3. Materiale informativo invio entro max 2 gg di: guida dello studente, depliant, programmi didattici, lettera di accompagnamento con informazioni su costi, modalità di pagamento e modalità di iscrizioni

Procedura reclami, procedimento disciplinare, valutazione servizio

Procedura dei reclami

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

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Direttore, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta e con celerità entro 10 gg, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Direttore, al Reclamante saranno fornite, ove possibili, indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Direttore presenta una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti da inserire in quella generale sull'anno scolastico che sarà valutata in sede di riesame della Direzione, come previsto dalla Certificazione del proprio sistema di gestione della qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Procedimento disciplinare

Il Direttore, contesta per iscritto allo Studente la possibilità di un procedimento nei suoi confronti e gli indica con chiarezza e precisione gli elementi di prova in suo possesso. La notifica del procedimento avverrà entro 10 giorni dalla contestazione.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione della qualità del servizio, verrà effettuata una rilevazione mediante questionari, opportunamente tarati, da distribuire agli Studenti e al personale scolastico, sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del

servizio stesso, al fine di migliorarne la qualità, prevedendo anche la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico il Responsabile della Qualità redige una relazione sull'attività formativa della Scuola che sarà valutata in sede di riesame della Direzione, come previsto dalla Certificazione del proprio sistema di gestione della qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Le procedure di accesso ai servizi formativi UED

Per accedere ai servizi, l'interessato deve produrre all'Ufficio amministrativo la documentazione richiesta.

La richiesta di iscrizione dell'utente è valutata dal Servizio Orientamento Giovani e successivamente dalla Segreteria.

La risultanza della valutazione deve essere comunicata al richiedente, in forma scritta e motivata, entro gg.10.

Gestione amministrativa infortuni studenti

Le modalità seguite in caso di infortunio degli studenti sono:

- 1 IMMEDIATA comunicazione da parte del Docente circa le dinamiche dell'infortunio
- 2 IMMEDIATA consegna certificato del pronto soccorso da parte dell'infortunato o di un suo familiare
- 3 Pratica assicurazione, invio dei documenti da parte della segreteria
- 4 Apertura Pratica INAIL
- 5 Denuncia ai Vigili Urbani solo in casi straordinari, dopo la consegna della documentazione di cui al punto 2.
- 6 Invio documentazione INAIL entro 48 ore dall'accaduto

Servizi offerti

La UED mette a disposizione dei propri studenti una ricca e aggiornata biblioteca, postazioni internet gratuite e licenze software per l'utilizzo didattico.

Inoltre mette a disposizione degli Studenti alberghi, appartamenti, pensioni tramite segnalazioni dei e convenzioni con cartolerie, bar, attività commerciali, palestra.