

Dal 1982 una consolidata presenza sul territorio



## **A.s.c. “CONSORZIO DESIO-BRIANZA” LA CARTA DEI SERVIZI**



**Certificato Settore EA38,37 – Servizi Sociali e Socio Sanitari, Formazione Professionale, Orientamento e Integrazione Lavorativa**  
via Lombardia, 59 – 20832 Desio (MB) Tel. **0362.39171** – Fax **0362.391720**  
sito: [www.consorziodesiobrianza.it](http://www.consorziodesiobrianza.it)  
Codice Fiscale 91005610158 – Partita IVA 00988950960

# INDICE

1. Cos'è e a cosa serve la carta dei servizi
2. I Principi
3. Il territorio dei Comuni associati
4. Chi siamo: la presentazione dell'azienda
- 5a. Obblighi derivanti dal d.lgs. 8 giugno 2001 n. 231
- 5b. Obblighi derivanti dal d.lgs. n. 33/2013, Art. 5 (Accesso civico)
6. L'organigramma
7. I servizi in sintesi
8. Come si accede ai nostri servizi
9. Il sistema di gestione qualità
10. Gli standard di qualità
11. Un quadro di diritti e doveri
12. Atti di accreditamento e di autorizzazione al funzionamento
13. Aggiornamento del documento
14. Scheda CDD - Informazioni Essenziali
15. Scheda CSS Soleluna - Informazioni Essenziali
16. Scheda CDI - Informazioni Essenziali

## 1. COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi è:

- un impegno che la Direzione Generale si assume nei confronti del proprio personale e dei clienti che si rivolgono all'Azienda Speciale Consortile "Consorzio Desio-Brianza". Sono definiti gli standard di qualità, le prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo.
- uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica per la Qualità" dell'Azienda, utile anche a rafforzare il rapporto di fiducia e collaborazione tra i colleghi a favore del cliente. Il personale ed il cliente sono al centro dell'attenzione come soggetti che richiedono riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle proprie competenze all'interno di un ambiente di lavoro favorevole per poter fornire servizi sempre più efficienti e di qualità per i cittadini.
- un documento che ha validità dal momento della sua emanazione, ma uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e che permette ai dipendenti di verificare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

La Carta dei Servizi trova la sua complementarietà nella Guida dei Servizi, in cui sono descritti in dettaglio tutti i servizi offerti e a cui si rimanda per la completezza dell'informazione.

## 2. I PRINCIPI

---

Nell'erogazione dei servizi, il Consorzio si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **uguaglianza e imparzialità:** i servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, religione ed opinione politica. Tutti gli operatori erogano un servizio educativo/formativo, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È garantita la riservatezza dei dati personali e ci si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti;
- **continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa, tenendo conto della pausa estiva e dei periodi di festività. È comunicato preventivamente l'eventuale cambiamento o interruzione programmata nell'erogazione dei servizi, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi;
- **partecipazione e trasparenza:** è promossa un'adeguata informazione e partecipazione dei clienti e dei dipendenti al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione. Il cliente ha diritto, sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della legge 196 del 30/06/2003, ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento dei dati;
- **efficacia, efficienza ed innovazione:** è dimostrabile l'impegno a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili. È garantita la predisposizione del materiale, della manutenzione e dell'aggiornamento delle attrezzature. Le strutture e gli ambienti tengono conto di problemi riguardanti la sicurezza, l'igiene ambientale, l'ergonomia delle postazioni e la riduzione delle barriere architettoniche nell'ottica di favorirne l'ospitalità e la gradevolezza. La strumentazione, hardware e software, è mantenuta al passo con lo sviluppo tecnologico attraverso investimenti annuali e garantisce quantitativamente la fruizione di una postazione da parte di non più di due clienti/utenti.

### 3. IL TERRITORIO DEI COMUNI SOCI

---

La mappa illustra il territorio dei sei Comuni consorziati: Bovisio Masciago, Cesano Maderno, Desio, Nova Milanese, Muggiò e Varedo con una popolazione residente che ammonta quasi a 160.000 abitanti, rappresentativa del 18 % circa dell'intera popolazione dei 55 comuni della provincia di Monza e Brianza, provincia che ha una popolazione residente pari all'8% degli abitanti dell'intera Lombardia a fronte di un territorio che corrisponde all'1,7% di quello regionale.



Altri Comuni poi, situati in altre zone della Provincia, usufruiscono oggi dei servizi del Consorzio, attraverso contatti diretti di persone e famiglie o, nel caso di invio mediato o diretto dai Comuni, dopo accordi scritti con gli Enti. Tra questi, si segnalano in particolare:

- il Comune di Limbiate, entrato nel 2009 a far parte del Distretto di Desio;
- i Comuni appartenenti al Distretto di Seregno: Barlassina, Ceriano Laghetto, Seregno, Giussano, Meda, Lentate sul Seveso e Seveso e i nuovi entrati in quel Distretto, Cogliate, Lazzate e Misinto.

### 4. CHI SIAMO: LA PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

---

Sei Comuni - Bovisio Masciago, Cesano Maderno, Desio, Nova Milanese, Muggiò e Varedo, nell'ottobre 1982, già accomunati dall'avvio della esperienza della USSL, le Unità sociosanitarie locali, per dare risposte alle persone diversamente abili ed alle loro famiglie, decisero di gestire insieme un Corso di Formazione Professionale per Portatori di Handicap (secondo la terminologia in uso allora) e poi, uno dopo l'altro, quattro Centri Socio Educativi (Centri Diurni Disabili dal 2006) e man mano altro ancora.

Dal 1° gennaio 2009 il Consorzio è diventato Azienda Speciale Consortile, mantenendo il "brand" di "Consorzio Desio-Brianza".

La trasformazione in Azienda Speciale è stata ritenuta la più adeguata, perché lascia saldamente ancorata ai Comuni, legati dal 1982 da un patto consortile, la governance e quindi l'indirizzo politico e strategico.

A fianco del Consiglio di Amministrazione e del Direttore Generale, organi gestionali, resta l'Assemblea Consortile, costituita in sostanza dal massimo livello di governo dei Comuni, i 6 Sindaci o Assessori da loro delegati.

Le Leggi regionali, n. 22 del 2006, "Il mercato del lavoro in Lombardia", n. 19 del 2007, "Norme del sistema educativo di Istruzione e Formazione della Regione Lombardia" e la n. 3 del 2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario" hanno reso poi in qualche misura obbligata ed opportuna tale trasformazione, affinché ci si caratterizzasse per autonomia giuridica,



statutaria, organizzativa, amministrativa e finanziaria, al fine di agevolare l'accesso agli accreditamenti da un lato, con il conseguente accesso ai finanziamenti, e dall'altra ad una forma di gestione più snella ed efficiente.

## **5.a OBBLIGHI DERIVANTI DAL D.LGS. 8 GIUGNO 2001 N. 231**

---

Il D.Lgs 231 del 2001 è la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

Il nostro ente ha adottato il cosiddetto Modello di responsabilità, derivante dagli obblighi previsti dallo stesso Decreto. Questo Decreto introduce nell'ordinamento italiano la responsabilità, in sede penale, delle "persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" (di seguito "enti") per specifiche condotte di reato poste in essere nell'interesse o a vantaggio delle stesse; tale responsabilità societaria si aggiunge a quella della persona fisica che ha materialmente commesso il reato.

Cosa comporta: la dotazione di un Codice etico e di comportamento, di un Modello organizzativo, che precisi i diversi intrecci di responsabilità dell'ente, e di un Organismo di Vigilanza, che controlli sull'applicazione del Modello stesso. L'Organismo di Vigilanza, da febbraio 2014, è passato con decisione del CdA a composizione monocratica dopo un primo triennio a composizione collegiale.

Tutte queste misure adeguano la nostra organizzazione ai livelli di definizione delle responsabilità previsti in tutte le normali aziende e la fanno avanzare pienamente in risposta alle esigenze di trasparenza e di chiarezza della nostra azione di servizio verso i diversi portatori di interesse.

## **5.b OBBLIGHI DERIVANTI DAL D.LGS. n. 33/2013, Art. 5 (Accesso civico)**

---

L'accesso civico è il diritto di chiunque di richiedere i documenti, le informazioni o i dati che le pubbliche amministrazioni abbiano omesso di pubblicare pur avendone l'obbligo.

La richiesta è gratuita, non deve essere motivata e va indirizzata al Responsabile dell'accesso civico. Può essere redatta sul modulo appositamente predisposto e presentata:

- tramite posta elettronica all'indirizzo: [rossanagrazioli@codebri.mb.it](mailto:rossanagrazioli@codebri.mb.it)
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [direzionegenerale@pec.codebri.mb.it](mailto:direzionegenerale@pec.codebri.mb.it)
- tramite posta ordinaria
- tramite fax al n. 0362391720
- direttamente presso l'ufficio protocollo del ASC Consorzio Desio-Brianza - Via Lombardia 59 - Desio (MB)

**RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA** : dott. Dario Angelo Colombo – Direttore Generale tel. 03362 39171  
e-mail: [direzionegenerale@codebri.mb.it](mailto:direzionegenerale@codebri.mb.it)

**RESPONSABILE ALL'ACCESSO CIVICO**: Vice Direttore Nicoletta Rossana Grazioli

## **IL PROCEDIMENTO**

### **1. Effettuazione della richiesta**

Chiunque rilevi che l'Azienda non stia adempiendo pienamente ad un obbligo di pubblicazione previsto dalla legge, può compilare il Modulo di richiesta di accesso civico scaricandolo dal sito, nella Sezione "Amministrazione trasparente", Sottosezione "Altri contenuti – accesso civico".

Nel modulo, oltre alle altre informazioni richieste, è necessario specificare il dato, il documento, o l'informazione di cui si richiede la pubblicazione.

La richiesta è indirizzata al Responsabile dell'accesso civico via mail, al seguente indirizzo di posta elettronica: [rossanagrazioli@codebri.mb.it](mailto:rossanagrazioli@codebri.mb.it)

## **2. Presa in carico della richiesta**

L'Azienda rilascia, al momento della ricezione, una ricevuta di presa in carico, contenente gli estremi identificativi della richiesta.

Il responsabile dell'accesso civico trasmette la richiesta, per dovuta informazione, al responsabile della trasparenza.

Il Responsabile per la Trasparenza, inoltre, provvede ad attivare la segnalazione interna ex art. 43, cc. 1 e 5 del D.Lgs. 33/13 secondo la procedura prevista.

## **3. Risposta dell'Azienda**

Il Responsabile per l'accesso civico esamina la richiesta e provvede a fornire una risposta all'utente entro 30 gg. dalla ricezione della richiesta.

## **4. Eventuale ricorso al titolare del potere sostitutivo**

Nei casi di ritardo o mancata risposta il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo.

La richiesta è indirizzata al Responsabile della Trasparenza via mail, al seguente indirizzo di posta elettronica: [direzionegenerale@codebri.mb.it](mailto:direzionegenerale@codebri.mb.it)

Quest'ultimo, verificata la sussistenza dell'obbligo di comunicazione, provvede con le modalità di cui al punto precedente, sostituendosi al referente per l'accesso civico.

## **5. Eventuale ricorso al TAR**

Qualora il richiedente ritenga violati i propri diritti in materia di accesso civico può richiedere il ricorso al TAR, secondo le disposizioni di cui al D.Lgs. 104/10 (Codice del processo amministrativo).

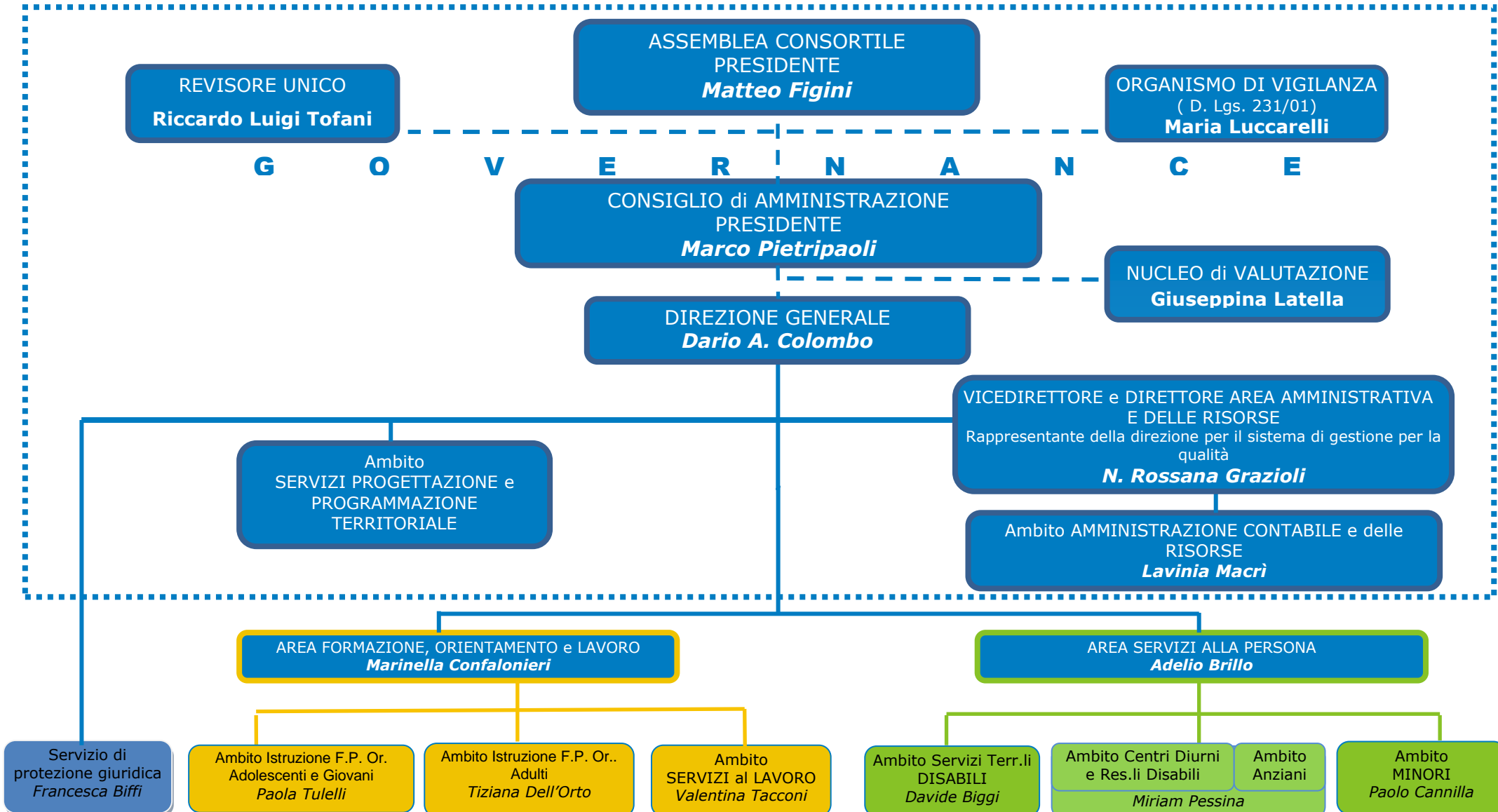
## **TUTELA DELL'ACCESSO CIVICO**

---

Contro le decisioni e contro il silenzio sulla richiesta di accesso civico connessa all'inadempimento degli obblighi di trasparenza il richiedente può proporre ricorso al giudice amministrativo entro trenta giorni dalla conoscenza della decisione dell'Amministrazione o dalla formazione del silenzio.

## 6. L'ORGANIGRAMMA

La Direzione Generale con i servizi di staff (sistemi informativi, comunicazione, sicurezza, qualità e privacy) e alcuni servizi trasversali (Ufficio Unico, Servizio di Protezione giuridica) le Attività Direzionali, Amministrative, Finanziarie e del Personale, sono parte dell'Area denominata della Governance.



## 7. I SERVIZI IN SINTESI

---

### Formazione

- Corsi triennali in diritto e dovere di istruzione e formazione - Operatore Meccanico
- Corsi triennali in diritto e dovere di istruzione e formazione Operatore Elettrico
- IV anno - Tecnico Industriale esperto in automazione
- Percorsi Personalizzati per allievi disabili
- Servizio Formazione Autonomia (SFA)
- Corsi di formazione continua e permanente per adulti
- Corsi di qualificazione per Assistente Familiare
- Corsi per Ausiliario Socio Assistenziale
- Attività di orientamento scolastico

### Lavoro

- Sportello SAF – servizio per le famiglie con a carico anziani alla ricerca di un'assistente familiare (badante).
- Servizi di accompagnamento al lavoro.
- Servizio integrazione lavorativa per disabili e fasce deboli – SIL.
- Servizio Reddito di Inclusione (Rel)

### Servizi alla persona

- Servizi socioassistenziali e sociosanitari di tipo diurno (Centri Diurni Disabili) e residenziale (Comunità alloggio sociosanitaria) per persone con disabilità.
- Servizi socioassistenziali e sociosanitari di tipo diurno per persone anziane.
- Assistenza domiciliare per persone con disabilità.
- Assistenza socioeducativa scolastica per persone con disabilità.
- Assistenza alla comunicazione per persone con disabilità sensoriale.
- Servizi per minori: - Servizio di psicologia di ambito - Coordinamento del servizio ETIM – Equipe. Territoriale Integrata Minori – Equipe penale minorile - Spazio Neutro: servizi per il diritto di visita e la cura della relazione genitori-figli.

### Direzione generale

- Ufficio Unico per la messa in esercizio delle unità di offerta sociale per 4 ambiti della Provincia di Monza e Brianza (33 comuni – ambiti di Carate, Desio, Monza e Seregno).
- Servizio Protezione Giuridica

## 8. COME SI ACCEDE AI NOSTRI SERVIZI

---

I servizi offerti dal Consorzio Desio-Brianza:

- a. individuano i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con il cliente;
- b. rendono note agli utenti le modalità, i tempi, le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso e di partecipazione alle attività;
- c. si impegnano a fornire ai clienti piena informazione delle azioni di cui possono essere fruitori nell'ambito del Consorzio e dell'intera rete creata sul territorio.

Il Consorzio Desio-Brianza vuole che l'esperienza dei clienti sia utile e soddisfacente. Per raggiungere questo obiettivo è importante ricevere i commenti di chi utilizza le sue competenze.

Ai clienti, quando ritengano di non essere soddisfatti o aver riscontrato problemi rispetto al servizio fruito, è data la possibilità di sporgere reclamo. La Direzione di ogni Area ha stabilito una prassi per la gestione dei reclami, in cui sono definite le modalità di presentazione ed i tempi per la risposta.

Tutti coloro che utilizzano i servizi del Consorzio possono sottoporre alle figure Responsabili commenti, suggerimenti, critiche o richieste. Questa collaborazione risponde, da un lato al bisogno di conoscenza, dall'altro a quello di trasparenza verso i cittadini.



Nel caso in cui l'accesso ad un particolare servizio sia regolato da procedure di selezione dei partecipanti, ciascuna sede s'impegna a definire e rendere noti i criteri impiegati, in piena trasparenza e legittimità.

Tale responsabilità impegna il Consorzio a:

- ✓ garantire il pieno rispetto della legalità e delle disposizioni di legge, soprattutto nei rapporti tra enti e per le attività che godono di finanziamento pubblico;
- ✓ dare piena visibilità e chiara motivazione delle decisioni prese nell'ambito delle attività regolate dalla presente carta;
- ✓ prevedere la stipula di un patto/contratto formativo o convenzione con i clienti, che descriva obiettivi e modalità organizzative dell'offerta, impegnando formalmente e reciprocamente sia il Consorzio che l'utente al rispetto dei diritti e dei doveri inerenti tale accordo;
- ✓ sviluppare controlli utili ad individuare elementi non conformi ai bisogni dei destinatari ed alle richieste dei committenti, definendo modalità di attuazione degli interventi correttivi;
- ✓ garantire la correttezza dei rapporti con gli utenti, adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.

La sede centrale del Consorzio, anche sede legale, è in via Lombardia, 59 - 20832 - Desio (MB).

Tel. 0362- 39171      Fax. 0362- 391720      Sito internet: [www.consorziodesiobrianza.it](http://www.consorziodesiobrianza.it)

PEC:            [direzionegenerale@pec.codebri.mb.it](mailto:direzionegenerale@pec.codebri.mb.it)  
[amministrazione@pec.codebri.mb.it](mailto:amministrazione@pec.codebri.mb.it)  
[servizipersona@pec.codebri.mb.it](mailto:servizipersona@pec.codebri.mb.it)  
[formazione lavoro@pec.codebri.mb.it](mailto:formazione lavoro@pec.codebri.mb.it)

Presso la sede centrale, si svolgono le attività di Formazione Professionale e i Servizi di accompagnamento al Lavoro; qui sono presenti anche la Direzione Generale dell'ente e delle diverse Aree, gli Uffici amministrativi e di Staff, i Servizi di accompagnamento al lavoro.

Nelle 6 sedi territoriali si trovano i Centri Diurni Disabili: a Cesano Maderno, a Desio, a Muggiò e a Nova Milanese e la Comunità Sociosanitaria a Desio. A Desio si trova anche il Centro Diurno Integrato per anziani, in gestione dal 1° gennaio 2014.

Nella sede centrale si trovano infatti:

- lo sportello della Segreteria Formazione Professionale, Orientamento e Lavoro del Consorzio, che dà informazioni generali sulle tipologie dei corsi, distribuisce le brochure che pubblicizzano i corsi programmati, orienta l'utenza ai servizi e riceve il pubblico dal lunedì/venerdì dalle ore 8.30-13.30 e il martedì/giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00
- l'Ufficio Segreteria del Servizio Integrazione Lavorativa Desio (SIL), contattabile negli orari da lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,00. Solo nella giornata di venerdì fino alle ore 16.00 al seguente numero: 0362/391730
- l'Ufficio Amministrativo Servizi alla Persona, contattabile negli orari di servizio (di norma dalle 9.00 alle 16.00 da lunedì a venerdì) ai seguenti numeri: 0362 391731 – 0362 391769.

Nelle sedi territoriali, i responsabili sono contattabili negli orari di servizio (di norma dalle 9.00 alle 16.00 da lunedì a venerdì) ai seguenti indirizzi:

- CDD Cesano M. via Col Di Lana, 13 Tel. 0362/509423 [ornellavigano@codebri.mb.it](mailto:ornellavigano@codebri.mb.it)
- CDD Desio via Santa Liberata, 54 Tel. 0362/628762 [patriziasala@codebri.mb.it](mailto:patriziasala@codebri.mb.it)
- CSS Soleluna a Desio via Santa Liberata, 52 Tel. 0362/308082 [miriampessina@codebri.mb.it](mailto:miriampessina@codebri.mb.it)
- CDD Muggiò via Dante, 5 Tel. 039/2144407 [saramariani@codebri.mb.it](mailto:saramariani@codebri.mb.it)
- CDD Nova Milanese via Brodolini, 2 Tel. 0362/1795543 [miriampessina@codebri.mb.it](mailto:miriampessina@codebri.mb.it)
- CDI "Arcobaleno" per persone anziane a Desio Corso Italia, 66 Tel. 0362/628824 [cdi@codebri.mb.it](mailto:cdi@codebri.mb.it)

## 9. IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

---

Il “Consorzio Desio-Brianza”, è certificato in conformità CISQ/CERTYQUALITY N. 6269, Certificato IQNET, Settore EA 37, EA 38 norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008.

Il Sistema Gestione Qualità coinvolge i collaboratori in un progetto comune, scritto, condiviso e applicato che consente di ottimizzare il lavoro migliorando l'attività.

Il servizio offerto ha specifiche finalità formative/educative/assistenziali, il cliente (e la sua famiglia, se il caso) è fatto partecipe di un progetto personalizzato e coinvolto nella verifica e nella valutazione del percorso e dei risultati. I clienti godono dei trattamenti assicurativi e di tutela; la Direzione si impegna a garantire che siano rispettate, nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste e assicura il diritto alla riservatezza dei dati personali e sensibili così come stabilito dalle normative vigenti.

Le figure professionali che operano nelle diverse aree di intervento, si impegnano ad assicurare la massima cura nella gestione del cliente, al fine di dare la migliore risposta alle sue esigenze e di conseguire gli obiettivi del servizio offerto. Si impegnano, in particolare, ciascuno per la parte di competenza, ad una corretta e continuativa informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essi relativi.

I Direttori di Area con i responsabili e il Referente Sistema Gestione Qualità provvedono a garantire a ciascun cliente i servizi descritti al punto 9, secondo le modalità indicate nella Guida dei Servizi.

Gli impegni presi dal Consorzio sono oggetto di verifica da parte degli enti finanziatori, dell'ente certificatore esterno e da audit interni, mediante operatori qualificati e strumenti adeguati atti a valutare l'efficacia dei risultati educativi e formativi, la qualità del servizio erogato, la soddisfazione del cliente. I risultati delle rilevazioni sono a disposizione del personale e dei clienti.

## 10. GLI STANDARD DI QUALITÀ

---

L'Alta Direzione stabilisce con frequenza annuale gli standard, di tipo qualitativo e quantitativo, di efficacia e di efficienza, che identificano, tenuto conto delle indicazioni regionali e dei vincoli di sistema, i valori in riferimento agli obiettivi prefissati nella programmazione delle attività delle diverse Aree di intervento.

Importante è l'impegno a ricercare ed a curare momenti di collaborazione tra tutti coloro che, a diverso titolo, lavorano con l'utenza:

- per favorire la soddisfazione del cliente,
- per realizzare azioni finalizzate allo sviluppo professionale degli operatori, alla diffusione di modelli di riferimento per la gestione delle attività, allo sviluppo dell'integrazione e del partenariato.

La costruzione e l'utilizzo di tali parametri costituiscono un preciso impegno per tutti i sottoscrittori della Carta dei Servizi, impegnandoli, in accordo con la Direzione, anche ad adeguare le proprie modalità organizzative al raggiungimento dei risultati prefissati.

Gli standard definiti dalla Carta dei Servizi sono:

- la realtà di sedi operative attive con continuità sul territorio con la presenza, in ognuna di esse, di un responsabile;
- la conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti, attrezzate con tecnologie adeguate per la realizzazione delle diverse azioni;
- la responsabilità personale ben identificata e formalmente dichiarata, atta a garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza, sia per gli utilizzatori che per gli addetti;
- l'evidenza documentata della conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla normativa vigente;
- l'esistenza di una procedura formale di qualificazione del personale e di un piano annuale per il loro sviluppo professionale;

- la coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione annuale, alla domanda del territorio ed alle esigenze delle diverse tipologie di clienti;
- la documentazione per ciascun servizio;
- l'applicazione di modalità per la rilevazione della soddisfazione del cliente;
- l'esistenza di servizi di segreteria, accoglienza e informazione in grado di eseguire le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le leggi vigenti e la Guida dei Servizi. In ogni servizio esiste una programmazione dettagliata, che stabilisce la tipologia delle proposte da svolgere, i destinatari che si possono accogliere, le modalità e le condizioni per accedervi.

Risultano utili, a questo scopo, alcuni indicatori che registrano una dimensione, ritenuta rappresentativa di un fattore di qualità.

È assicurata la preparazione del personale allo svolgimento delle proprie mansioni, nello specifico anche attraverso la frequenza di corsi strutturati sui seguenti temi:

- formazione sicurezza nei luoghi di lavoro - base e specifica (D.lgs 81/08 art. 27 – Accordo Stato)
- formazione addetti prevenzione incendi;
- formazione primo soccorso;
- aggiornamento informatico;
- normative fiscali;
- lettura ed analisi di un bilancio;
- specifiche in campo della formazione professionale e del mondo del lavoro;
- orientamento;
- sistema Gestione Qualità.

Rispetto ai corsi, c'è l'impegno a documentare gli esiti raggiunti nella formazione. L'acquisizione di competenza, permette anche di ottenere consapevolezza professionale spendibile nell'organizzazione.

Ogni qualvolta viene presentato un servizio o un utente chiede chiarimenti su un'attività effettuata dal Consorzio, la Direzione si assume, tramite il personale di segreteria e/o il responsabile di riferimento, l'impegno di:

- avvisare l'utenza delle caratteristiche del servizio (durata, tipologia, a chi è rivolto e come è organizzato) e della ricaduta sul territorio dell'attività svolta (se i progetti danno la possibilità di specializzazione dell'utente, se aprono nuovi orizzonti reali nel mondo lavorativo o se permettono di migliorare servizi già esistenti);
- mettere al corrente sulla differenziazione dell'offerta indirizzandola in modo mirato i vari utenti; ci si avvale di una campagna legata alla pubblicità, anche tramite Internet, dei servizi offerti;
- rendere noti diritti e doveri del cliente (ad esempio all'atto della stesura del patto formativo); una volta siglato l'accordo è compito del cliente rispettare gli impegni assunti frequentando la struttura partecipando alle attività programmate. E' sempre compito del fruitore avvisare tempestivamente l'Azienda delle possibili assenze o esigenze, in modo da poter agire di conseguenza.

## **11. UN QUADRO DI DIRITTI E DOVERI**

---

Poiché la Mission statutaria del Consorzio si centra sul contributo alla costruzione e al rafforzamento di un sistema di risposta ai bisogni della nostra società, è importante ribadire che il quadro dei diritti, cui si intende

dare soddisfazione con i diversi interventi e servizi, deve sempre accompagnarsi con un adeguato quadro di riferimento dei doveri.

Di seguito, si riporta quindi la tabella esplicativa dei diritti e doveri degli attori principali dei diversi servizi erogati: il cliente e il dipendente.

<p><b>IL CLIENTE</b></p> <p><b>DIRITTI E DOVERI</b></p>	<p><b>ha il diritto di:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• richiedere tutte le informazioni necessarie per la gestione del servizio;</li><li>• essere assistito con cortesia, correttezza, competenza e disponibilità;</li><li>• essergli garantite imparzialità, riservatezza e parità di trattamento in conformità alle vigenti norme del decreto D.lgs 196/03;</li><li>• essergli garantito l'accesso ai servizi disponibili, alle informazioni ed ai documenti che lo riguardano, nel rispetto dei tempi concordati;</li></ul> <p><b>ha il dovere di</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• rispettare gli impegni presi in merito alla fruizione di un servizio;</li><li>• rispettare le regole per la partecipazione e l'accesso all'Azienda;</li><li>• essere cortese e corretto;</li><li>• collaborare nel fornire tutte le informazioni richieste e necessarie per l'accesso al servizio;</li><li>• comunicare tempestivamente ogni variazione che lo riguardi;</li></ul>
<p><b>IL DIPENDENTE</b></p> <p><b>DIRITTI E DOVERI</b></p>	<p><b>ha il diritto di:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• segnalare i propri bisogni;</li><li>• ottenere tutte le informazioni che richiede;</li><li>• esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione;</li><li>• rispettare le regole per la partecipazione e l'accesso all'Azienda;</li><li>• essere cortese, corretto e disponibile;</li><li>• collaborare nel fornire tutte le informazioni richieste e necessarie per la gestione del <b>servizio in cui opera</b>;</li><li>• svolgere la mansione che gli è stata assegnata;</li><li>• comunicare tempestivamente ogni variazione che lo riguardi;</li></ul> <p><b>nei confronti del cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• assisterlo con cortesia, correttezza, competenza e disponibilità;</li><li>• garantirgli imparzialità, riservatezza e parità di trattamento in conformità alle vigenti norme del decreto D.lgs 196/03;</li><li>• garantirgli l'accesso ai servizi disponibili, alle informazioni ed ai documenti che lo riguardano, nel rispetto dei tempi concordati;</li><li>• rispettare gli impegni presi nella Carta dei Servizi;</li></ul> <p><b>nei confronti del collega:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• reciproca cortesia, correttezza e disponibilità;</li><li>• reciproca disponibilità nel fornire informazioni sui servizi e accesso ai documenti che lo riguardano;</li><li>• collaborare nella realizzazione degli impegni assunti nella Carta dei Servizi.</li></ul>

---

---

## 12. Atti di accreditamento e di autorizzazione al funzionamento

AREA	AUTORIZZAZIONE
Formazione Professionale, Orientamento e Lavoro	Accreditamento Regione Lombardia Formazione Professionale ISCRIZIONE: N. 0177 - DATA ISCRIZIONE: 01/08/2008 - SEZIONE ALBO: A ID UNITA' ORGANIZZATIVA: 10769
	Accreditamento Regione Lombardia Servizi al Lavoro ISCRIZIONE: N. 18 DATA ISCRIZIONE: 05/10/2007 SEZIONE ALBO: ID UNITA' ORGANIZZATIVA: 10769
	Autorizzazione al funzionamento SFA <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>SFA Modulo Formativo:</b> Comunicazione Preventiva di Esercizio (C.P.E.): Prot. 24020 Comune di Desio del 10/09/2015 CPE 180 D.D. 30 del 26/01/2017 – Comune di Desio</li><li>- <b>SFA Modulo Consolidamento/Monitoraggio:</b> Comunicazione Preventiva di Esercizio (C.P.E.): Prot. 2162 Comune di Desio del 09/09/2016 CPE 209</li></ul>
Servizi alla Persona	Accreditamento Regione Lombardia- riconoscimento di ENTE UNICO di una pluralità di unità di offerta sociosanitarie accreditate Decreto Regionale N. 320 del 22/01/2016 per le seguenti Unità di Offerta: <ul style="list-style-type: none"><li>• codice struttura 324001127 CDD Cesano M., via Col di Lana 13, Cesano M.;</li><li>• codice struttura 324001050 CDD Desio, via Santa Liberata 54, Desio ;</li><li>• codice struttura 324001079 CDD Muggiò, via Dante 5, Muggiò ;</li><li>• codice struttura 324001135 CDD Nova M., con sede in via Brodolini 2, Nova M.;</li><li>• codice struttura 324001107 CSS Soleluna, via Santa Liberata 52, Desio;</li><li>• codice struttura 324001126 CDI Arcobaleno, corso Italia 66, Desio;</li></ul>

## 13. AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO

DATA
12/03/2018