



A.s.c. "CONSORZIO DESIO-BRIANZA"

LA CARTA DEI SERVIZI

Desio, 11/10/2023



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.consorziodesio Brianza.it
Codice Fiscale 91005610158 – Partita IVA 00988950960

SOMMARIO

1.	Cos'è e a cosa serve la carta dei servizi	Pag. 3
2.	I Principi	Pag. 3
3.	Il territorio dei Comuni associati	Pag. 4
4.	Chi siamo: la presentazione dell'azienda	Pag. 4
5/a.	Obblighi derivanti dal d.lgs. 8 giugno 2001 n. 231	Pag. 5
5/b.	Obblighi derivanti dal d.lgs. n. 33/2013, Art. 5 (Accesso civico)	Pag. 5
6.	L'organigramma	Pag. 6
7.	I servizi in sintesi	Pag. 7
8.	Come si accede ai nostri servizi	Pag.8
9.	Il sistema di gestione qualità	Pag. 9
10.	Gli standard di qualità	Pag.10
11.	Un quadro di diritti e doveri	Pag. 12
12.	Atti di accreditamento e di autorizzazione al funzionamento	Pag. 13
Allegati	<ol style="list-style-type: none">1. Guida dei servizi2. Scheda CDD - Informazioni Essenziali3. Scheda CSS Soleluna - Informazioni Essenziali4. Scheda CDI - Informazioni Essenziali5. Carta Servizio SFA - (Servizio Formazione Autonomia)	

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 Co.De.Bri. 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

Sono otto i Comuni consorziati: **Bovisio Masciago, Cesano Maderno, Desio, Nova Milanese, Muggiò, Limbiate, Varedo e Sovico** con una popolazione residente che supera i 200.000 abitanti, rappresentativa del 20 % 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.



Il Comune di Limbiate, entrato nel 2009 a far parte dell'ambito di Desio, da giugno 2020 è diventato uno dei comuni Consorziati. Il Comune di Sovico diventa socio del Codebri nel 2022.

Altri Comuni poi, situati in altre zone della Provincia, usufruiscono oggi dei servizi del Co.De.Bri., 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 i Comuni appartenenti agli Ambiti territoriali di Carate B., Monza e Seregno.

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, allargando l'offerta ad altri servizi alla persona. Dal 1° gennaio 2009 il Co.De.Bri. 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, dai Sindaci o dagli Assessori da loro delegati.

Le Leggi regionali in riferimento al sistema socio sanitario, sociale, alla Formazione professionale e al mercato del lavoro, hanno reso 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 e generalizzato)

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
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@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 e prevenzione della corruzione: dott. Alfonso Galbusera – Direttore Generale tel. 0362 39171

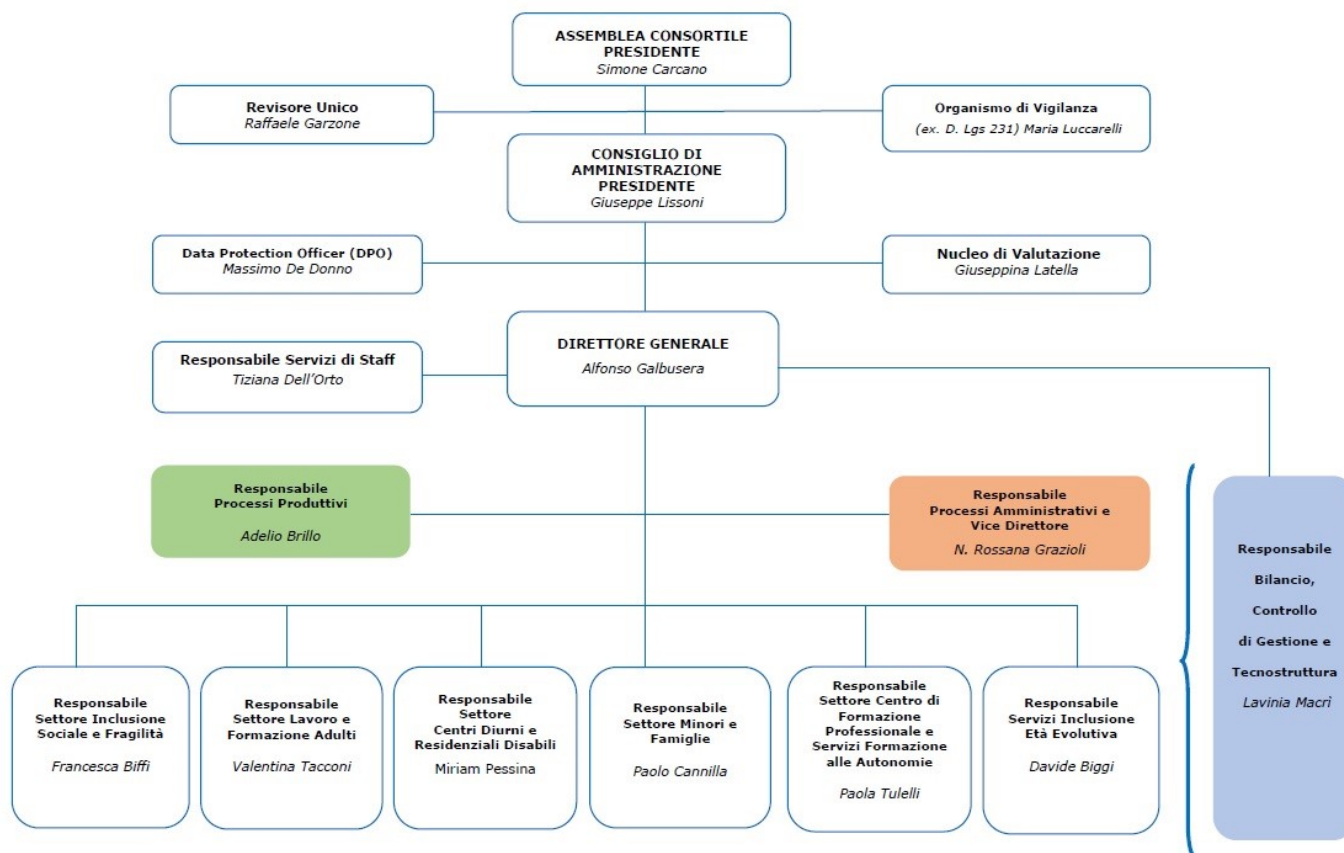
e-mail: direzionegenerale@codebri.mb.it

Responsabile all'accesso civico: Vice Direttore Nicoletta Rossana Grazioli – tel. 0362 39171 e-mail rossanagrazioli@codebri.mb.it

Il Procedimento è pubblicato sul sito del CoDeBri alla pagina:

<https://www.consorziodesiobrianza.it/altri-contenuti-accesso-civico-amministrazione-trasparente/>

6. L'ORGANIGRAMMA DELL'AZIENDA



7. I SERVIZI IN SINTESI

Settore servizi di STAFF

- Ufficio Progetti Monza e Brianza
- Ufficio Comunicazione e Marketing
- Ufficio Unico per la messa in esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociale per 4 ambiti della Provincia di Monza e Brianza (33 comuni – ambiti di Carate, Desio, Monza e Seregno)
- Percorsi di supervisione a gruppi professionali (assistenti sociali dell'Ambito, operatori pubblici di servizi per l'infanzia ecc...)
- Percorsi formativi accreditati al CROAS Lombardia per Assistenti Sociali

Settore Inclusione sociale e fragilità

- Inclusione Adulti - Reddito di Cittadinanza (R.d.C.)
- Agenzia Sociale SistemAbitare
- Centro Diurno Integrato (C.D.I.)
- Protezione Giuridica (S.P.G.)
- Home Care Premium (H.C.P.)
- Altri Servizi e Progetti Inclusione Sociale e Fragilità

Settore Lavoro e Formazione Adulti

- Servizio Integrazione lavorativa per disabili e fasce deboli – SIL

- Valutazione del potenziale per persone con disabilità
- Reddito di Cittadinanza – Area lavoro
- Orientamento e ricerca lavoro – Sportelli Punto Lavoro
- Orientamento e ricerca Lavoro - Sportelli SAF (Servizio Assistenza Familiare)
- Orientamento e Ricerca Lavoro - Programma GOL Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori e DUL
- Percorsi formativi per adulti (Formazione continua e permanente) e alfabetizzazione digitale
- Corsi regionali regolamentati nell'area socio assistenziale (ASA Ausiliario Socio Assistenziale, OSS Operatore Socio-Sanitario, Riqualifica di Asa in OSS e Assistente Familiare)
- Corsi obbligatori ai sensi del D.lgs.81 sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Settore Centri Diurni e Residenziali per Disabili

- Servizi semiresidenziali per persone con disabilità - Centri Diurni Disabili
- Servizio residenziale per persone con disabilità - Comunità Socio Sanitaria

Settore Minori e Famiglie

- Servizio di psicologia di ambito
- Coordinamento del servizio ETIM (Equipe Territoriale Integrata Minori)
- Equipe Tutela Minori
- Equipe penale minorile
- Spazio Neutro: servizi per il diritto di visita e la cura della relazione genitori-figli
- Servizio Affidi
- Servizio IN.CON.TRA

Settore Centro di Formazione Professionale e Servizi Formazione alle autonomie

- Percorsi triennali di qualifica e IV anno:
 - Operatore Meccanico - Indirizzo Lavorazioni Meccaniche per Asportazione e Deformazione (III Livello Europeo) - triennale
 - Operatore Elettrico - Indirizzo Installazione Manutenzione di Impianti Elettrici Industriali e del Terziario (III Livello Europeo) - triennale
 - Operatore ai sistemi e servizi logistici - triennale
 - Tecnico per l'Automazione Industriale – Indirizzo Programmazione – IV anno
- Percorsi Personalizzati per allievi disabili:
 - Operatore ai sistemi e servizi logistici - triennale
- Percorsi formativi in apprendistato
- Attività di orientamento e riorientamento scolastico
- Servizio Formazione Autonomia (SFA)

Settore Servizi per l'inclusione in età evolutiva

- Assistenza Scolastica per Disabili (A.S.H.)
- Assistenza Domiciliare per Disabili (A.D.H.)
- Assistenza Scolastica Educativa (A.E.S.)
- Altri Servizi e Progetti per l'inclusione in Età Evolutiva

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 Co.De.Bri. 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 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 CoDeBri 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 Co.De.Bri. 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 Co.De.Bri. 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 Co.De.Bri., anche sede legale, è in via Lombardia, 59 - 20832 - Desio (MB).

Tel. 0362- 39171 **Fax.** 0362- 391720 **Sito internet:** www.consorziodesio Brianza.it

Indirizzi PEC:

protocollo@pec.codebri.mb.it

amministrazione@pec.codebri.mb.it

Presso la sede centrale, si svolgono le attività di Formazione professionale, i Servizi di accompagnamento al Lavoro, l'Ufficio Unico, il Servizio di Protezione Giuridica, l'Agenzia Sociale SitemAbitare e i servizi che si occupano di progettazione; qui sono presenti anche la Direzione generale dell'ente e i Responsabili dei diversi Settori, gli Uffici amministrativi e di Staff.

Nelle 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 del Centro di Formazione Professionale che offre informazioni generali sui corsi e un primo orientamento ai servizi. Riceve il pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30-13.30 e il martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00;
- lo sportello dei Servizi al Lavoro e SIL, contattabile da lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 17.00 al numero 0362/391730 silposta@codebri.mb.it;
- l'Ufficio Amministrativo Settore CDD e CSS, Settore Minori e Famiglie, Servizi per l'inclusione in età evolutiva contattabile negli orari di servizio (di norma dalle 9.00 alle 16.00 da lunedì a venerdì) ai seguenti numeri: 0362 391731 – 0362 391769 - 0362 391749
- Il Servizio Protezione Giuridica aperto da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 contattabile al numero 0362/391711 e-mail: protezionegiuridica@codebri.mb.it;
- L'Agenzia Sociale SistemAbitare contattabile al numero 0362 391773 oppure inviando una e-mail a: agenziabitare@codebri.mb.it;
- L'Ufficio Unico contattabile al numero 0362 391748 oppure inviando una mail a ufficiunicodesio@codebri.mb.it;
- L'Ufficio Progetti Monza e Brianza contattabile allo 0362 391734/36 – email upia@codebri.mb.it
- L'Home Care Premium contattabile allo 0362 391760 – e-mail hcp@codebri.mb.it
- Il Servizio Inclusione Adulti – Reddito di cittadinanza contattabile alla mail rdc@codebri.mb.it

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
- CDD Desio via Santa Liberata, 54 Tel. 0362/628762 matteovecchi@codebri.mb.it
- CSS Soleluna a Desio via Santa Liberata, 52 Tel. 0362/308082 matteovecchi@codebri.mb.it
- CDD Muggiò via Dante, 5 Tel. 039/2144407 patriziasala@codebri.mb.it
- CDD Nova Milanese via Brodolini, 2 Tel. 0362/1795543 michelabuti@codebri.mb.it
- CDI "Arcobaleno" per persone anziane a Desio Corso Italia, 66 Tel. 0362/628824 cdi@codebri.mb.it
- SPAZIO NEUTRO Muggiò via Confalonieri, 23 Tel. 0362 391790 spazioneutrorete@codebri.mb.it

9. IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

L'A.S.C. Consorzio Desio-Brianza è certificato in conformità CVI ISO 9001 N. 6097, Certificato IRACAB 1-421-001-015, Settore EA 37, EA 38 norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015.

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.

La Direzione, i Responsabili di Settore e il Referente Sistema Gestione Qualità provvedono a garantire a ciascun cliente i servizi descritti al punto 7, secondo le modalità indicate nella Guida dei Servizi.

Gli impegni presi dal Co.De.Bri. 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 dei diversi Settori.

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 - generale e specifica (D.lgs 81/08 art. 27 – Accordo Stato Regioni dic.2011)
- formazione dirigenti e preposti;
- formazione addetti prevenzione incendi;
- formazione addetti 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 Co.De.Bri., 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 Co.De.Bri. 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>IL CLIENTE</p> <p>DIRITTI E DOVERI</p>	<p>Ha il diritto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ richiedere tutte le informazioni necessarie per la gestione del servizio; ➤ essere assistito con cortesia, correttezza, competenza e disponibilità; ➤ essergli garantite imparzialità, riservatezza e parità di trattamento in conformità alle vigenti norme del decreto D.lgs 196/03; ➤ essergli garantito l'accesso ai servizi disponibili, alle informazioni ed ai documenti che lo riguardano, nel rispetto dei tempi concordati. <p>Ha il dovere di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ rispettare gli impegni presi in merito alla fruizione di un servizio; ➤ rispettare le regole per la partecipazione e l'accesso all'Azienda; ➤ essere cortese e corretto; ➤ collaborare nel fornire tutte le informazioni richieste e necessarie per l'accesso al servizio; ➤ comunicare tempestivamente ogni variazione che lo riguardi;
<p>IL DIPENDENTE</p> <p>DIRITTI E DOVERI</p>	<p>Ha il diritto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ segnalare i propri bisogni; ➤ ottenere tutte le informazioni che richiede; ➤ esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione; ➤ rispettare le regole per la partecipazione e l'accesso all'Azienda; ➤ essere cortese, corretto e disponibile; ➤ collaborare nel fornire tutte le informazioni richieste e necessarie per la gestione del servizio in cui opera; ➤ svolgere la mansione che gli è stata assegnata; ➤ comunicare tempestivamente ogni variazione che lo riguardi. <p>Nei confronti del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ assisterlo con cortesia, correttezza, competenza e disponibilità; ➤ garantirgli imparzialità, riservatezza e parità di trattamento in conformità alle vigenti norme del decreto D.lgs 196/03; ➤ garantirgli l'accesso ai servizi disponibili, alle informazioni ed ai documenti che lo riguardano, nel rispetto dei tempi concordati; ➤ rispettare gli impegni presi nella Carta dei Servizi. <p>Nei confronti del collega:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ reciproca cortesia, correttezza e disponibilità; ➤ reciproca disponibilità nel fornire informazioni sui servizi e accesso ai documenti che lo riguardano; ➤ collaborare nella realizzazione degli impegni assunti nella Carta dei Servizi.

12. ATTI DI ACCREDITAMENTO E DI AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

SETTORE	AUTORIZZAZIONE
Centro di Formazione Professionale	Accreditamento Regione Lombardia Formazione Professionale ISCRIZIONE: N. 0177 - DATA ISCRIZIONE: 01/08/2008 - SEZIONE ALBO: A ID UNITA' ORGANIZZATIVA: 10769
Lavoro e Formazione adulti	Accreditamento Regione Lombardia Servizi al Lavoro ISCRIZIONE: N. 18 DATA ISCRIZIONE: 05/10/2007 SEZIONE ALBO: ID UNITA' ORGANIZZATIVA: 10769
Servizio Formazione alle Autonomie	SFA KALEIDOSFA: Comunicazione Preventiva di Esercizio (C.P.E.) Prot. 24020 Comune di Desio del 10/09/2015 CPE 180 Codice struttura 31104SC00025 Accreditamento D.D. Comune di Desio n. 30 del 26/01/2017 SFA CODEBRI: Comunicazione Preventiva di Esercizio (C.P.E.) Prot. 2162 UU del 09/09/2016 CPE 209 Codice struttura 31104SC00101
Centri Diurni e Residenziali per disabili Inclusione sociale e fragilità	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"> • codice struttura 324001127 CDD Cesano M., via Col di Lana 13, Cesano M.; • codice struttura 324001050 CDD Desio, via Santa Liberata 54, Desio ; • codice struttura 324001079 CDD Muggiò, via Dante 5, Muggiò ; • codice struttura 324001135 CDD Nova M., con sede in via Brodolini 2, Nova M.; • codice struttura 324001107 CSS Soleluna, via Santa Liberata 52, Desio; • codice struttura 324001126 CDI Arcobaleno, corso Italia 66, Desio;

DATA

11/10/2023



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.consorziodesio Brianza.it

Codice Fiscale 91005610158 – Partita IVA 00988950960