

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. INTRODUZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta della Qualità dei Servizi è elaborata dalla Cooperativa Sociale Xenia ai sensi della L.P. n. 15/1992 e successive modifiche, in conformità alle Linee guida provinciali approvate con Delibera della Giunta Provinciale n. 1407 del 19.12.2018 – Allegato A.

Il documento integra e armonizza la Carta della Qualità con i requisiti specifici della Carta dei Servizi rivolti all'utenza, costituendo:

- uno strumento di informazione e trasparenza;
- una dichiarazione degli impegni assunti verso utenti e famiglie;
- un riferimento per il monitoraggio e il miglioramento continuo.

2. DATI IDENTIFICATIVI

Denominazione: Xenia Società Cooperativa Sociale Onlus

Anno di fondazione: 2009

Partita IVA: 02526100215

Sede legale e operativa: Via Galileo Galilei 4/A – 39100 Bolzano

Contatti: Tel. 0471 537510 – info@cooperativaxenia.com

PEC: xenia.bz@pec.cooperativaxenia.com

Sito web: www.cooperativaxenia.com

Presidente e Legale Rappresentante: Aneta Ngucaj

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

L'erogazione dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza e imparzialità: parità di accesso senza discriminazioni;
- Continuità: regolarità e stabilità dei servizi;
- Partecipazione: coinvolgimento attivo di utenti e famiglie;
- Trasparenza e chiarezza: informazioni comprensibili e accessibili;
- Efficienza ed efficacia: miglioramento continuo dei risultati;
- Cortesia e rispetto: attenzione alla relazione educativa;
- Bilinguismo: garanzia del servizio in lingua italiana e tedesca.

4. CHI SIAMO E LA FILOSOFIA EDUCATIVA

La Cooperativa Sociale Xenia è una ONLUS di tipo A attiva dal 2009 su tutto il territorio della Provincia Autonoma di Bolzano, dove collabora stabilmente con enti pubblici e privati nella progettazione e gestione di servizi educativi, formativi e sociali.

La cooperativa è attualmente composta da:

- 9 soci
- 38 dipendenti
- 20 collaboratori esterni
- 4 volontari

Xenia gestisce quattro microstrutture per la prima infanzia e realizza servizi educativi rivolti a bambini e ragazzi, tra cui progetti estivi e attività di doposcuola durante l'anno scolastico, con l'obiettivo di promuovere la crescita, l'autonomia e l'inclusione.

Dal 2019 la cooperativa è ente accreditato presso il Fondo Sociale Europeo (FSE) e opera nell'ambito della formazione, progettando e realizzando percorsi rivolti a diverse tipologie di destinatari.

Tra le attività rientra inoltre il servizio di mediazione interculturale, finalizzato a favorire il dialogo, l'integrazione e la partecipazione attiva tra persone di diversa provenienza culturale.

La cooperativa si caratterizza per una forte presenza femminile tra il personale, a testimonianza dell'impegno e della professionalità delle donne nel settore educativo e sociale.

La **filosofia educativa** dei servizi per l'infanzia si fonda su:

- pedagogia steineriana, orientata allo sviluppo armonico del bambino;
- pedagogia montessoriana, che valorizza autonomia e libertà di scelta.

L'approccio è centrato sul bambino, sui suoi tempi, bisogni individuali e sulla valorizzazione delle relazioni tra pari (peer education), con un'attenzione particolare alle attività all'aria aperta.

5. SERVIZI OFFERTI

a) Microstrutture per la prima infanzia

Servizi rivolti a bambini da 3 mesi a 3 anni.

Sedi:

- Bolzano – Via Bruno Buozzi 14/16
- Vadena – Via Centro 2
- Caldaro – Via Stazione 10
- Salorno – Via Asilo 6

La Cooperativa Sociale Xenia gestisce queste microstrutture per la prima infanzia, in convenzione con i Comuni di riferimento.

I servizi offrono un ambiente educativo accogliente e qualificato, volto a promuovere il benessere e lo sviluppo armonico del bambino, in collaborazione con le famiglie.

Finalità educative

- promozione del benessere psicofisico
- sviluppo affettivo, cognitivo e relazionale
- sostegno all'autonomia
- valorizzazione delle capacità individuali

Organizzazione e attività

Le microstrutture garantiscono:

- gruppi numericamente contenuti
- continuità delle figure educative
- ambienti sicuri e adeguati

L'inserimento avviene attraverso un ambientamento graduale e personalizzato.

Le attività educative comprendono:

- gioco libero e strutturato
- attività espressive e sensoriali
- lettura e narrazione
- attività motorie e routine quotidiane

Tutela dei minori

La cooperativa garantisce la tutela e la sicurezza dei minori attraverso:

- ambienti conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza e igiene
- vigilanza costante da parte del personale educativo
- attenzione alla prevenzione di situazioni di rischio o disagio
- collaborazione con i servizi territoriali competenti, ove necessario

Personale e qualità

Il servizio è gestito da personale qualificato, nel rispetto della normativa provinciale, con coordinamento pedagogico e formazione continua.

Collaborazione con le famiglie

È promossa una relazione costante con le famiglie attraverso:

- colloqui individuali
- momenti di incontro
- comunicazioni quotidiane

Inclusione

Le microstrutture promuovono un ambiente inclusivo e attento alle diverse esigenze culturali e sociali.

Modalità di accesso:

Secondo le modalità stabilite dalla graduatoria provinciale.

b) Doposcuola e servizi educativi extrascolastici

La Cooperativa Sociale Xenia gestisce servizi educativi extrascolastici rivolti a bambini e ragazzi in età scolare, finalizzati a sostenere il percorso di crescita, apprendimento e socializzazione.

I servizi comprendono attività di doposcuola durante l'anno scolastico e progetti educativi estivi.

Finalità educative

- supporto allo studio e sviluppo del metodo di apprendimento
- promozione dell'autonomia e dell'autostima
- sviluppo delle competenze relazionali
- prevenzione del disagio e della dispersione scolastica

Doposcuola "Pomeriggi Insieme"

Il servizio si svolge in orario pomeridiano ed è organizzato in piccoli gruppi.

Attività principali:

- supporto compiti
- consolidamento delle competenze scolastiche
- attività educative e ludico-ricreative

Servizi estivi – “Estate Idea”

Durante il periodo estivo vengono proposte attività educative e ricreative in un contesto strutturato e stimolante.

Attività:

- laboratori creativi ed espressivi
- attività ludico-motorie
- giochi di gruppo e uscite sul territorio

Metodologia educativa

Le attività si basano su un approccio centrato sul minore, con attenzione ai bisogni individuali, al lavoro in piccoli gruppi e all’apprendimento attraverso l’esperienza.

Organizzazione e qualità

I servizi sono gestiti da personale educativo qualificato, con:

- adeguato rapporto educatore/minori
- coordinamento pedagogico
- ambienti sicuri e accoglienti

Collaborazione con le famiglie

È garantita una comunicazione costante attraverso:

- momenti di confronto
- aggiornamenti periodici sull’andamento del servizio

c) Formazione e corsi FSE

Xenia è ente accreditato FSE dal 2019 e realizza:

- corsi professionalizzanti;
- formazione per adulti e lavoratori;
- percorsi coerenti con la normativa e gli standard provinciali.

Descrizione degli impegni assunti dal soggetto verso i beneficiari garanzie della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici patto formativo

All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni della cooperativa e dell'utente: Xenia si impegna a:

- trasmettere i contenuti programmati del corso;
- rispettare la durata programmata del corso;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni del programma e concordare con i partecipanti soluzioni alternative
- utilizzare la metodologia di insegnamento programmata;
- rilasciare a tutti i partecipanti, che abbiano frequentato almeno il 75% delle lezioni, un attestato finale.

L'utente si impegna a:

- arrivare con puntualità e frequentare regolarmente il corso;
- firmare regolarmente il registro di presenza;
- rispettare gli altri partecipanti, i locali e gli strumenti didattici messi a disposizione

Modalità e criteri di accesso ai corsi

Xenia garantisce l'accesso ai servizi e alle iniziative formative a tutti. Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

- una preiscrizione, anche telefonica, attraverso la quale l'agenzia verifica il numero minimo di partecipanti previsto. Il raggiungimento di questa soglia permette di iniziare il corso come da calendario;
- l'iscrizione all'iniziativa formativa, la quale avviene con la compilazione del modulo d'iscrizione e con il pagamento della relativa quota. Su richiesta dell'interessato, per corsi di lunga durata è possibile la rateizzazione del pagamento.

Restituzione della quota d'iscrizione:

- in caso di annullamento del corso Xenia si impegna a restituire la quota entro sette giorni dal previsto inizio;
- nel caso in cui il partecipante comunichi all'agenzia la propria disdetta almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso gli verrà restituita la quota di iscrizione.
- A corso iniziato la quota non viene restituita.
- Nel caso di corsi aziendali o di corsi finanziati le modalità di pagamento e partecipazione possono variare in funzione dello strumento di finanziamento.

Qualità del servizio

Xenia garantisce la qualità dei propri servizi monitorando costantemente i fattori di qualità del proprio sistema ISO 9001, utilizza strumenti specifici di verifica rispetto al mantenimento degli standard dichiarati.

Impegni di qualità

In questa sezione sono descritti gli obiettivi di qualità dei servizi di Xenia. I valori e principi enunciati nelle parti precedenti sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. Nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i fattori di qualità, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi e tenendo conto dei bisogni formativi rilevati degli utenti;
- per ciascun fattore, gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che Xenia si impegna a mantenere in relazione alle prestazioni rese all'utente.

INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Puntualità	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Massimo 3 giorni
Disponibilità e continuità del servizio	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e di reperibilità telefonica	25 ore
	Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, internet)	Sito web ed un indirizzo di posta elettronica
Competenza degli operatori	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 34 ore di aggiornamento l'anno
Capacità di ascolto/empatia degli operatori	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Attualità delle informazioni sull'offerta formativa	Periodicità dell'aggiornamento del sito web	Almeno 1 aggiornamento mediamente ogni 30 giorni
	Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa	Catalogo: annuale Altro materiale specifico: almeno 4 aggiornamenti all'anno
Affidabilità	Patto formativo utente/agenzia	100% dei casi
	Consegna di un attestato di frequenza finale	100% dei casi previsti in cui la frequenza sia stata di almeno il 75%
	Competenza settoriale e didattica	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Empatia dei docenti	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Puntualità	Rispetto dei tempi e degli orari concordati	Almeno 95% delle attività formative iniziate e terminate in orario
Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi
	Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione

Adeguatezza del servizio	Rapporto docente/allievi	Viene garantito un numero di allievi per docente funzionale all'apprendimento
	Corrispondenza tra programma previsto e programma	Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Tasso di abbandono	Inferiore al 10% o di quanto stabilito dall'ente finanziatore
Qualità del materiale didattico	Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto)	Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Attenzione alle esigenze dell'utente	Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa (escluse le conferenze singole)	100% dei corsi
	Esistenza di procedure per la raccolta di reclami, suggerimenti e segnalazioni dell'utente	100% dei casi

Accessibilità alle risorse pedagogiche: ad integrazione delle normali attività didattiche vengono garantiti anche corsi online, servizi di consulenza individuali, corsi Webinar.

Customer Satisfaction

Tutti i corsi vengono analizzati da un punto di vista della soddisfazione del cliente.

Periodicamente vengono svolte delle indagini telefoniche e di colloqui individuali per verificare la soddisfazione costante degli utenti.

Descrizione delle principali relazioni con il territorio

Xenia mantiene stabili relazioni con il territorio e nello specifico con i seguenti soggetti:

1. Soggetti del sistema educativo operanti nella Provincia di Bolzano

- Scuola Provinciale per le Professioni Sociali “Emanuel Lévinas” – BOLZANO.

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di mappare e valutare la coerenza delle offerte formative coordinandole con quanto già esistente e/o in programmazione al fine di proporre un'offerta formativa coerente e integrata.

2. Soggetti del mondo produttivo e del lavoro:

- CISL - Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata, contribuirà a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative.

3. Soggetti del Terzo settore

- SIS Social Innovation South Tyrol Consorzio Cooperative Sociali - BOLZANO
- CLS - Consorzio Lavoratori Studenti – BOLZANO

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata e contribuire a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative.

d) Mediazione interculturale

Il servizio di mediazione interculturale favorisce la comunicazione e la comprensione tra persone di diversa provenienza linguistica e culturale, supportando l'accesso ai servizi e la partecipazione attiva. La cooperativa promuove percorsi di inclusione e dialogo interculturale, collaborando con famiglie, istituzioni e servizi del territorio.

6. MODALITÀ DI ACCESSO E ASPETTI ECONOMICI

- Per i servizi per l'infanzia, l'accesso avviene tramite graduatorie comunali.
- Per la formazione, l'accesso avviene mediante preiscrizione e iscrizione secondo le modalità indicate per ciascun corso.
- Le tariffe sono definite dagli enti pubblici competenti o dai progetti finanziati.

7. ORGANIZZAZIONE E SISTEMA QUALITÀ

Xenia opera con un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla UNI EN ISO 9001 e ai requisiti FSE.

La direzione definisce:

- politica e obiettivi della qualità;
- ruoli, responsabilità e mansionari;
- indicatori di efficienza ed efficacia, monitorati annualmente.

Nel 2015 Xenia ha ottenuto il certificato “Audit famigliaelavoro”.

Prestiamo notevole attenzione ad elementi di massima importanza per la conciliazione del lavoro e della vita familiare.

8. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La cooperativa Xenia garantisce:

- puntualità nelle risposte (max 3 giorni per informazioni);
- competenza del personale (100% qualificato);
- rilevazione della soddisfazione con almeno l’85% di giudizi positivi;
- sicurezza e adeguatezza degli ambienti (100% conformità normativa).

POLITICA DELLA QUALITÀ

“Ciò che conta non è fare molto, ma mettere molto amore in ciò che si fa.”

La politica della Qualità di Xenia ha l’obiettivo di:

- garantire un ambiente educativo sereno e accogliente per bambini e famiglie;
- promuovere la professionalità, la flessibilità e la sensibilità del personale;
- favorire il benessere e la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
- migliorare costantemente l’organizzazione.

Obiettivi principali

Per i servizi all'infanzia:

- Orari flessibili, compatibili con le esigenze lavorative dei genitori.
- Assistenza amministrativa alle famiglie.
- Asili situati in aree strategiche per favorire la conciliazione lavoro-famiglia.
- Metodi educativi uniformi e condivisi.
- Spirito di squadra e clima familiare.
- Per la formazione:
 - Collaborazione stabile con enti e agenzie territoriali.
 - Progettazione di percorsi coerenti con i bisogni professionali locali.
 - Corsi in linea con i criteri FSE della Provincia di Bolzano.

Promuoviamo costantemente l'attuazione della presente politica della qualità attraverso la definizione di obiettivi misurabili e l'individuazione delle risorse e dei metodi necessari per raggiungerli entro i tempi pianificati.

9. PARTECIPAZIONE, ASCOLTO E CUSTOMER SATISFACTION

La cooperativa promuove:

- colloqui individuali;
- riunioni periodiche;
- questionari annuali di soddisfazione;
- analisi sistematica di reclami e suggerimenti.

I risultati delle indagini orientano le azioni di miglioramento.

10. RECLAMI, SEGNALAZIONI E CONCILIAZIONE

Gli utenti possono presentare reclami tramite l'apposito sistema messo a disposizione in ogni microstruttura.

Tempo di risposta garantito: entro 3 giorni lavorativi.

11. TRASPARENZA E DIFFUSIONE

La Carta della Qualità è:

- disponibile presso le sedi;
- consultabile sul sito web;
- fornita su richiesta agli utenti.

12. MONITORAGGIO, AGGIORNAMENTO E VALIDITÀ

Il documento viene:

- monitorato annualmente;
- aggiornato periodicamente;
- comunque, revisionato almeno ogni due anni o in caso di modifiche rilevanti.

La presente Carta della Qualità viene revisionata ed aggiornata con cadenza annuale in occasione del riesame della direzione dell'intero sistema qualità di Xenia.

In tale occasione si procede alla verifica e aggiornamento dei fattori della qualità dei servizi.

Data di entrata in vigore: 16.07.2025

Revisione: 5 bis

La legale Rappresentante

Aneta Ngucaj

XENIA COOPERATIVA SOCIALE
Via G. Galilei 4/A - 39100 Bolzano
Tel. 0471 53 75 10
cooperativaxenia@gmail.com
P. IVA 02526100215
Cod. destinatario SUBM70N

