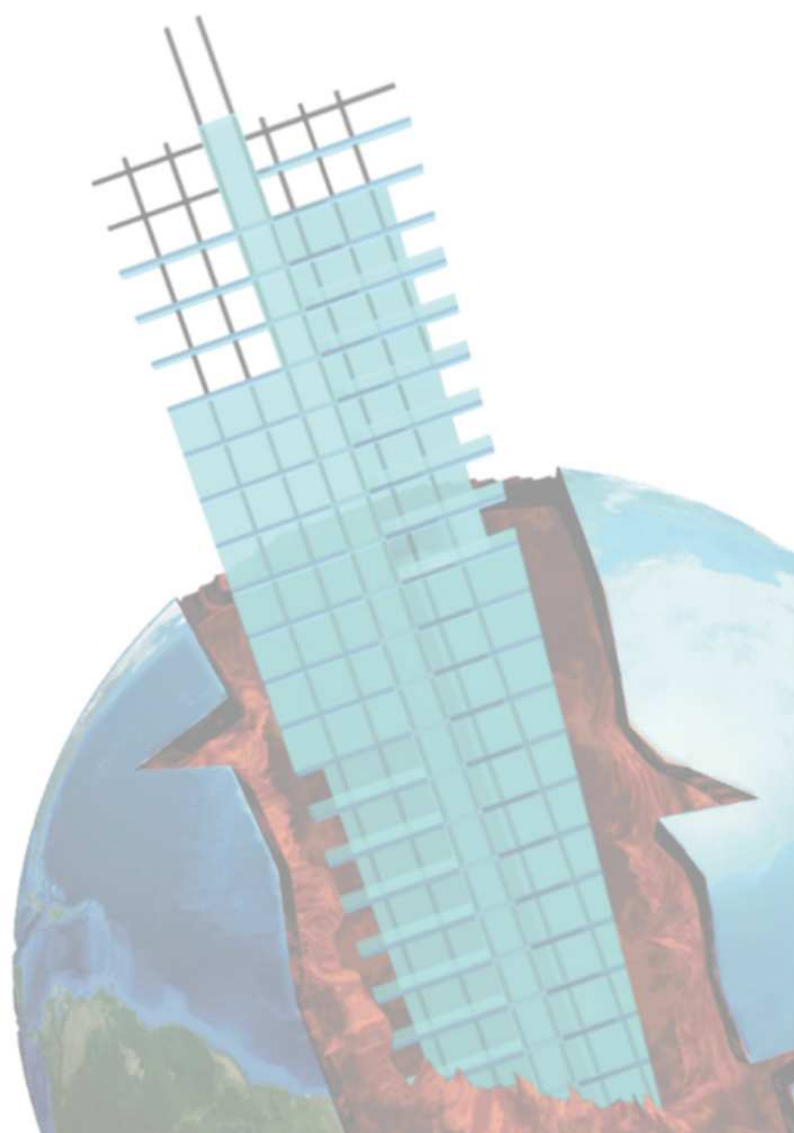


# Carta della Qualità dei Servizi



2023

 audit  
famigliaelavoro





Cooperativa sociale Babel

via G. Galilei 2/A, 39100 Bolzano

0039-0471-375392

[info@babel.bz.it](mailto:info@babel.bz.it)

[info@kinderbabylon.it](mailto:info@kinderbabylon.it)

[www.babel.bz.it](http://www.babel.bz.it)

[www.kinderbabylon.it](http://www.kinderbabylon.it)

La Carta della Qualità si propone di esplicitare e condividere gli impegni che la Cooperativa sociale Babel assume nei confronti dei beneficiari, a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

Il Responsabile Gestione Qualità deve assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e verificare che all'interno della Cooperativa sociale Babel ci siano un'adeguata conoscenza e applicazione del Sistema di Gestione Qualità, costantemente teso al miglioramento continuo delle prestazioni.

# SOMMARIO

<b>1. LA CARTA DELLA QUALITÀ E LA COOPERATIVA SOCIALE BABEL</b>	<b>1</b>
I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	1
LA COOPERATIVA SOCIALE BABEL	1
<b>2. I SETTORI DI INTERVENTO</b>	<b>3</b>
FORMAZIONE	3
KINDERBABYLON	4
MEDIAZIONE CULTURALE	5
ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	6
<b>3. LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>7</b>
LA POLITICA PER LA QUALITÀ	7
<b>4. L'ASSETTO ORGANIZZATIVO</b>	<b>8</b>
L'ORGANIGRAMMA AZIENDALE	8
LE RISORSE UMANE	9
LE RISORSE MATERIALI	9
<b>5. ATTIVITÀ OPERATIVE</b>	<b>10</b>
<b>6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE</b>	<b>11</b>
<b>7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b>	<b>12</b>
VALIDAZIONE	12
DIFFUSIONE	12
<b>8. PROTEZIONE DEI DATI</b>	<b>13</b>
<b>9. RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>14</b>

# 1. LA CARTA DELLA QUALITÀ E LA COOPERATIVA SOCIALE BABEL

## I principi della Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi definisce la qualità dei servizi offerti dalla Cooperativa Babel per stabilire un rapporto tra servizio e utenti.

La presente Carta della Qualità è intesa da Babel come uno strumento dinamico, soggetto a periodica revisione alla luce degli obiettivi di miglioramento continuo che la Cooperativa si propone di perseguire.

## La Cooperativa sociale Babel

Babel, attiva dal 2009, è una **Cooperativa sociale di tipo A** che offre servizi educativi, formativi e di orientamento volti a sostenere le famiglie del territorio, oltre ad agevolare l'inclusione e la mobilità sociale. Tale è quindi la **mission** della Cooperativa, la quale si rivolge primariamente a minori, donne e stranieri con un'ampia rosa di servizi strutturati sui principi della conoscenza reciproca come della valorizzazione personale, della condivisione al pari della crescita e dell'inclusione come contatto positivo tra l'altro e la propria identità. Essa percepisce la realtà come in continuo movimento, con la cui dinamicità intrinseca è possibile **plasmare modelli d'intervento innovativi** in un'ottica di **inclusione sociale**.



Tali principi ispirano il modo di essere e di agire di Babel e dei suoi componenti, riassumendosi nel motto:

***conosci, condividi, cresci***  
***entdecken, erweitern, erblühen***

La Cooperativa promuove e diffonde una **cultura solidale**, costantemente tesa allo sviluppo della comunità; tuttavia reputa al contempo essenziale salvaguardare, valorizzare e diffondere i valori propri dell'Alto Adige, indissolubilmente legati all'agricoltura, all'artigianato, al turismo, all'ambiente, al commercio, oltre che alla multiculturalità e al plurilinguismo. Essa intende quindi, attraverso i propri servizi, contribuire all'arricchimento del territorio altoatesino non solo dal punto di vista economico, ma anche sociale e culturale, incentivando il rispetto e la convivenza pacifica.

Babel si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, quali la mutualità, la solidarietà, la democrazia, l'impegno, l'equilibrio tra responsabilità e ruoli, lo spirito comunitario, lo stretto legame con il territorio di appartenenza, la trasparenza nei rapporti con le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa Babel può contare su molteplici figure professionali (es. avvocati, docenti, pedagogisti, sociologi, psicologi, assistenti sociali, educatori, mediatori familiari e mediatori interculturali) che le permettono di offrire un'ampia varietà di servizi, mantenendo alta la qualità degli stessi. Tali figure sono complementari e concorrono in **sinergia** al raggiungimento di **obiettivi contraddistinti dai più alti standard qualitativi**.



## 2. I SETTORI DI INTERVENTO

I settori di intervento della Cooperativa Babel possono essere raggruppati in quattro macro-categorie:

- Formazione
- KinderBabylon
- Mediazione interculturale
- Accoglienza, orientamento e accompagnamento

### Formazione

Babel eroga corsi formativi, declinabili nelle seguenti tipologie:

- corsi di formazione professionale;
- corsi per il (re)inserimento socio-lavorativo;
- corsi di lingua italiana e tedesca.



I corsi erogati da Babel sono solitamente finanziati o co-finanziati dalla Provincia autonoma di Bolzano, dallo Stato o dal Fondo sociale europeo, finanziamenti ai quali la Cooperativa accede grazie alla partecipazione positiva a specifici bandi.

Tali corsi sono volti a fornire, incrementare e perfezionare quelle conoscenze specifiche che possano agevolare l'**inserimento lavorativo** e la **crescita dell'individuo** sia sotto il profilo personale, sia sotto quello professionale, con l'obiettivo trasversale di incrementare il benessere e **migliorare lo stile di vita** di coloro che scelgono di prendervi parte.

Per mantenere alti gli standard qualitativi di questo servizio, Babel può contare su **personale esperto e qualificato**, in grado di accompagnare i partecipanti con professionalità, sensibilità ed entusiasmo verso gli obiettivi preposti; inoltre i corsi possono beneficiare di una fitta **rete di collaborazioni** instaurata da Babel negli anni, la quale supporta la conciliabilità tra i fabbisogni dell'utenza, con quelli della committenza e del territorio.

## Kinderbabylon

La Cooperativa Sociale Babel, da sempre al fianco delle famiglie, nel 2009 ha definito un progetto che fino ad allora era stato gestito solo in forma sperimentale dai membri fondatori della Cooperativa stessa. Fin dalle sue primissime realizzazioni, il progetto Kinderbabylon ha avuto come obiettivo quello di costituire un **valido e sicuro punto di riferimento, oltreché un sostegno per le famiglie** che abitano il territorio altoatesino; ciò è stato ed è tuttora possibile per mezzo dell'erogazione di servizi educativi per bambini e ragazzi.

Ogni iniziativa KinderBabylon è rigorosamente **bilingue** (italiano e tedesco) e, in qualche caso, prevede anche la **lingua inglese**. KinderBabylon è inoltre aperto a tutte le culture presenti sul territorio, educando al vivere civile, al rispetto dell'altro e incoraggiando la socializzazione positiva

Il progetto KinderBabylon è caratterizzato da **attività ludico-ricreative ed educative rivolte a bambini e ragazzi dagli 0 ai 12 anni**. Nato con un singolo progetto pilota, oggi *KinderBabylon* è noto su tutto il territorio altoatesino come sinonimo di **professionalità, affidabilità e sicurezza** per la cura e l'educazione di bambini e ragazzi.





Esso si articola in:

- KinderBabylon-Estate (campi estivi | 3-12 anni)
- KinderBabylon-Doposcuola (sorveglianza e aiuto compiti | 6-11 anni)
- Kinderbabylon-Nido (assistenza alla prima infanzia | 0-3 anni)

Come appare anche dalla scansione delle sue ramificazioni, il progetto KinderBabylon intende offrire un'assistenza continuativa e costante sia nel corso dell'anno solare, sia attraverso le diverse età dei suoi giovani utenti, seguendoli nella loro crescita e presa di consapevolezza di sé, dell'altro e dell'ambiente.

Attraverso il progetto KinderBabylon, Babel intende creare un **ambiente sicuro, educativo e piacevole** di cui possano beneficiare bambini e ragazzi, specie se figli di genitori lavoratori. In questo modo, le famiglie possono proseguire con le proprie occupazioni in piena tranquillità, sapendo i bambini in mano a personale capace, in un ambiente stimolante e a contatto con i propri coetanei. KinderBabylon stimola la socializzazione positiva, educa al rispetto dell'ambiente e lascia spazio all'espressione di sé.

Per i più piccoli inoltre, affidati alle amorevoli cure delle assistenti alla prima infanzia, Babel applica un progetto pedagogico all'avanguardia, che asseconda e assiste i bambini nelle diverse fasi dello sviluppo; esso è teso a rafforzare e stimolare lo sviluppo dei più piccoli dal punto di vista fisico, emotivo, cognitivo e socio-relazionale.

## Mediazione culturale

Si tratta del primo servizio erogato dalla Cooperativa sociale Babel, fin dal momento della sua costituzione. Proseguito in maniera ininterrotta dal 2009 fino ad oggi, anche in supporto ad altre attività come *trait d'union*, **la mediazione interculturale è certamente il progetto più longevo della Cooperativa.**

Con un team di oltre 60 mediatori esperti, sia dipendenti sia collaboratori esterni, il servizio viene in soccorso della comunicazione tra persone provenienti da tutto il mondo e il territorio altoatesino. Tocca i più svariati ambiti – dalla sanità all'istruzione, dall'ambito burocratico a quello sociale – e viene richiesto da enti sia pubblici sia privati.



Negli anni la presenza dei MIC di Babel è stata più consistente, registrando un conseguente maggiore impatto sociale, durante le numerose collaborazioni con i seguenti enti:

- Azienda Sanitaria dell'Alto Adige;
- Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano;
- Istituti scolastici di vario ordine e grado;
- Comunità Comprensoriali (es. Valle Isarco, Val Venosta e Bassa Atesina);
- Enti privati gestori di centri di accoglienza per migranti;
- Enti pubblici e privati impegnati nella difesa delle donne.

Attraverso il servizio di mediazione, Babel mira a **favorire l'integrazione incentivando la conoscenza e l'interesse per l'alterità**, attraverso un approccio multi- e interculturale.

## Accoglienza, orientamento e accompagnamento

L'ambito dell'accoglienza, dell'orientamento e dell'accompagnamento è strettamente intrecciato con la mediazione interculturale, che ne costituisce uno strumento, e con la formazione, per la quale è il completamento.

Dal 2015 esso è anche un servizio a sé stante, gestito dalla Cooperativa Babel su incarico dell'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano (ASSB), denominato: **Sportello di accoglienza e orientamento per donne straniere**.

Lo Sportello offre quotidianamente il servizio di accoglienza, ascolto, consulenza, orientamento e supporto socio-lavorativo alle donne straniere presenti sul territorio altoatesino, contribuendo a favorirne l'integrazione sociale. Esso opera efficacemente grazie a un'équipe composta, che si avvale della consulenza di molteplici figure professionali legate agli ambiti socio-sanitario, giuridico, educativo-scolastico, formativo e di orientamento al lavoro.

Ad oggi, l'équipe dello Sportello può contare su un'esperienza pluriennale ed è quindi in grado di accogliere le donne con professionalità, delicatezza e competenza.

### 3. LIVELLO STRATEGICO

#### La Politica per la Qualità

Babel, nel rispetto della normativa cogente, s’impegna a formare e a garantire al proprio personale un **aggiornamento continuo**, affinché esso sia qualificato e **atto a erogare servizi di eccellenza**.

Alla propria utenza Babel offre **servizi mirati**, studiati in relazione al reale fabbisogno del territorio e in corrispondenza con le effettive risorse a disposizione – umane e strumentali –.

La Direzione ritiene di fondamentale importanza l’adozione di una ben strutturata **Politica per la Qualità**. Tale Politica contribuisce in modo determinante a garantire serietà, qualità e conformità nei servizi erogati.

Tra gli ultimi obiettivi dei piani strategici elaborati, è possibile annoverare l’**accreditamento al Fondo sociale europeo (FSE)**, l’acquisizione della certificazione **Audit famigliaelavoro** – prova della grande attenzione e flessibilità riservate al personale dell’organizzazione – l’acquisizione della certificazione **UNI EN ISO 9001:2015**, testimone dell’efficacia ed efficienza del Sistema di Gestione adottato.

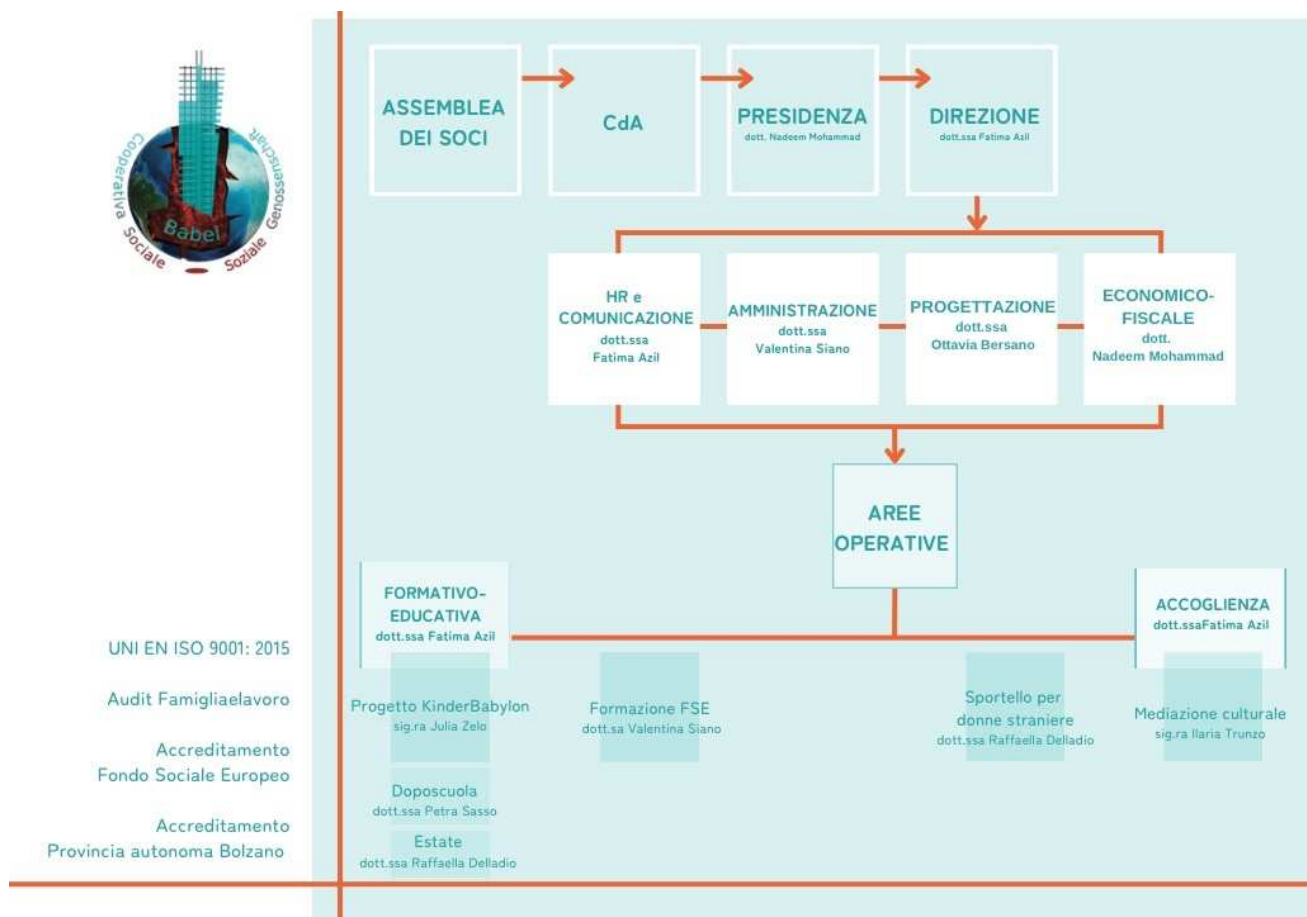


## 4. L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

### L'organigramma aziendale

Dall'organigramma nominativo si evincono le diverse funzioni che compongono l'assetto organizzativo della Cooperativa sociale Babel e le attività svolte da ciascun collaboratore.

La nomina di ogni responsabile avviene con l'approvazione da parte della Direzione dell'organigramma nominale. Per ciascuna posizione aziendale è stato predisposto un mansionario riportante finalità e compiti, nonché competenze (conoscenze e capacità) necessarie per una adeguata copertura della posizione stessa.



## Le risorse umane

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, la Cooperativa sociale Babel si avvale di **risorse umane accuratamente selezionate**, in possesso di titoli, ottime competenze e/o di esperienza professionale.

## Le risorse materiali

La Direzione di Babel garantisce che per tutte le attività erogate dalla Cooperativa siano sempre disponibili le **risorse materiali necessarie** e le **attrezzature adeguate**, periodicamente revisionate e aggiornate.



## 5. ATTIVITÀ OPERATIVE

Le **attività operative** poste in essere da Babel sono definite, pianificate e controllate puntualmente dalla Direzione: il loro buon funzionamento, infatti, costituisce il nucleo stesso dell'organizzazione e si riflette positivamente sia sulla qualità dei servizi erogati sia sulla soddisfazione dell'utenza.

## 6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Cooperativa sociale Babel punta ad una **costante innovazione** e al **continuo miglioramento** dei servizi erogati, per questo motivo lascia all'utenza la possibilità di esprimere la propria opinione.

Babel invita inoltre tutti gli utenti a compilare un **questionario di gradimento** relativo alla qualità del servizio erogato; esso tiene conto di alcuni standard ritenuti fondamentali, come flessibilità, disponibilità, professionalità, puntualità, accoglienza, innovazione e aggiornamento. La Cooperativa è inoltre aperta a tutte le **segnalazioni** e ai **feedback** spontanei, siano essi verbali, comunicati via E-mail, fax o posta ordinaria.

## 7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

### Validazione

La **Carta della Qualità** dei Servizi viene **revisata annualmente** dal Responsabile Qualità, corretta e aggiornata laddove necessario e infine validata dalla Direzione.

### Diffusione

La Cooperativa Sociale **Babel** assicura la **diffusione della Carta** della Qualità dei Servizi tramite:

- pubblicazione online sul proprio sito Internet [www.babel.bz.it](http://www.babel.bz.it);
- consegna in formato digitale per dipendenti e collaboratori;
- consegna in formato digitale a tutti i committenti che ne facciano richiesta.

## 8. PROTEZIONE DEI DATI

La Direzione della Cooperativa provvede affinché le **informazioni documentate** siano adeguatamente protette da modifiche/violazioni non autorizzate, siano esse accidentali o volontarie.

Tutta la **documentazione** raccolta (dalle iscrizioni ai questionari di gradimento, dalle fotografie alle relazioni finali) viene **opportunamente archiviata**.

## 9. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Qualità della Cooperativa Babel tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda sicurezza, igiene, sanità, ambiente e tutela della privacy; l'azienda si mantiene continuamente aggiornata attraverso la consulenza di esperti esterni e ritiene doveroso ed essenziale tenere informati i propri dipendenti e collaboratori.

Il Presidente della Coop. soc. Babel



---

Dott. Nadeem Mohammad