

Modell der "QUALITÄTSCHARTA"

Die Qualitätscharta dient dazu, den Auftraggebern, den Adressaten, den Teilnehmenden und den Begünstigten die Verpflichtungen mitzuteilen, die die Einrichtung zur Gewährleistung der Qualität und Transparenz der angebotenen Dienstleistungen übernimmt.

Im Folgenden werden die Elemente beschrieben, die die Qualitätscharta enthalten sollte, um im Rahmen des Beziehungsmanagements mit den Leistungsempfängern einen ausreichenden Nachweis zu erbringen.

1. Präsentation der Einrichtung

- Angaben zu den physischen und rechtlichen Daten der Einrichtung
- Kurze Darstellung der Geschichte der Einrichtung, aus der die Art der durchgeführten Tätigkeiten hervorgeht
- Auflistung etwaiger früherer Tätigkeiten der Einrichtung in Bezug auf **Bildungs- und/oder Orientierungs- und/oder Begleitungs- und/oder sozialpädagogische Betreuungsmaßnahmen**
- Angabe der erbrachten Dienstleistungen

2. Strategische Ebene

Qualitätspolitik, die beschreibt:

- Mission, Ziele und Verpflichtungen, die die Organisation formell in Bezug auf Qualität übernimmt, entsprechend den Bedürfnissen und Erwartungen der Begünstigten und im Einklang mit den Strategien der Organisation
- Modalitäten und Instrumente, durch die sichergestellt wird, dass die Qualitätspolitik verstanden, umgesetzt und unterstützt wird

3. Organisatorische Ebene

- **Namens- und Funktionsorganigramm** mit genauer Angabe der Person/-en, die für alle Fragen zum Europäischen Sozialfonds zuständig ist/sind
- Angaben der Dienste, die von der Einrichtung geleistet werden und der Typologien der Teilnehmenden
- Ausstattung mit professionellen Fachkräfte, über die die Einrichtung verfügt
- Ausstattung mit logistischen und instrumentellen Ressourcen (Räume, Werkstätten, usw.)
- Verpflichtungserklärung wobei bei Übergabe der Qualitätscharta gleichzeitig die einschlägige Dokumentation zu den wichtigsten Merkmalen des angebotenen Weiterbildungsdienstes, den Zugangsmodalitäten und der Abschlussbewertung auszuhändigen ist

4. Operative Ebene

- **Qualitätsfaktoren: Beschreibung der grundlegenden Elemente**, die im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagement zu überwachen sind und die auf der Grundlage der Bedürfnisse und Erwartungen der Begünstigten ermittelt wurden. Ihre Identifizierung sollte sich auf den **gesamten Ausbildungsprozess** in seinen Hauptphasen beziehen: **Erstellung des Angebots, Planung, Durchführung** sowie **Verwaltung der verfügbaren Ressourcen** Ebenfalls umfasst ist die **Bewertung der Gültigkeit der angebotenen Programme**.
- **Unterrichtsstandards:** Zufriedenheit der Teilnehmenden, Wirksamkeit der vorgeschlagenen Programme
- **Indikatoren:** Beschreibung der quantitativen und/oder qualitativen Bewertungskriterien
- **Qualitätsstandards:** Beschreibung der spezifischen Qualitätsziele je Indikator
- **Kontrollmodalitäten:** Beschreibung der Verfahren zur Überprüfung der Einhaltung der festgelegten Standards

Beispiele möglicher Qualitätsfaktoren und ihre Indikatoren:

QUALITÄTSFAKTOREN	INDIKATOREN	QUALITÄTS-STANDARDS	PRÜFINSTRUMENTE
Schnelligkeit der Antwort auf Anfragen der Kursteilnehmenden	Anzahl der Tage zwischen dem Eingangsdatum der Anfrage und dem Datum der Antwortformulierung	Eine vollständige und umfassende Antwort innerhalb des vorgesehenen Zeitraums bereitzustellen (Frist angeben)	Verfahren zur Kontrolle der Einhaltung der vorgesehenen Bearbeitungszeiten (Kontrollmodalität angeben)
Organisatorische/verwaltungs-bezogene Flexibilität	Anzahl der Tage zwischen der Meldung einer Änderung und der Umsetzung der Korrekturmaßnahmen	XXX Tage als definierte Zielzeit für die Umsetzung der Maßnahmen	Erfassung der Bearbeitungszeiten für jede Korrekturmaßnahme (Kontrollmodalität angeben)
Zufriedenheit der Teilnehmenden	Prozentsatz der zufriedenen Teilnehmenden	X% als definierter Zielwert für die Kundenzufriedenheit	Verfahren und Instrumente zur Erhebung der Kundenzufriedenheit

5. Rechte und Pflichten der Benutzer/innen

- Rechte der Benutzer/innen gegenüber der Einrichtung
- Pflichten der Benutzer/innen gegenüber der Einrichtung

6. Aktualisierung der Qualitätsfaktoren der Verwaltungstätigkeit

Modalitäten, mit denen die Einrichtung, welche die Bildungsleistungen erbringt, die periodische Aktualisierung der Qualitätsfaktoren in Bezug auf die Verwaltungstätigkeit gewährleistet.

7. Management von Nichtkonformitäten und Beschwerden

Mittel zur Sicherung der ständigen Qualitätsimplementierung: spezifischer Arbeitsablauf zur Bestimmung von **Verantwortung, Kriterien und Modalitäten** für das Management von Nichtkonformitäten bezüglich Produkten, Prozessen und Tätigkeiten, um deren Erkennung,

Aufzeichnung, Bewertung und Bekanntgabe an die jeweiligen Interessenten (Auftraggeber/Zielgruppe) zu sichern, z.B. **Management/Überprüfung von Beschwerden** der Teilnehmenden.

8. Kontrollinstrumente

Prüfmittel mit der Erklärung, wie die Einhaltung der vorgegebenen Standards in regelmäßigen Zeitabständen oder kontinuierlich zwecks Garantie und Schutz der Kursteilnehmenden geprüft wird:

- Periodisches und kontinuierliches Monitoring
- Systematische Erhebungen
- Interne Audits

9. Präventivmaßnahmen zum Schutz von Auftraggebern und Begünstigten

Modalitäten und Instrumente in Bezug auf:

- Feedback-Erhebung (z. B. Schalter, Hotline)
- Beschwerdemanagement
- Umsetzung präventiver und korrektiver Maßnahmen

10. Transparenzbedingungen

- Ernennung der Leitung (Datum und Unterschrift)
- Ernennung des Verantwortlichen für das Qualitätsmanagement (Datum und Unterschrift)
- Modalitäten der Veröffentlichung der Qualitätscharta (Kanäle, Verfahren, Zeiten)
- Modalitäten der regelmäßigen Überarbeitung (Verantwortlichkeiten, Verfahren, Zeiten)

11. Tätigkeiten der Prozessverantwortlichen

- Tätigkeiten des Verantwortlichen für den Leitungsprozess
- Tätigkeiten des Verantwortlichen für das Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement
- Tätigkeiten des Verantwortlichen für die Bedarfsanalyse
- Tätigkeiten des Verantwortlichen für die Planung
- Tätigkeiten des Verantwortlichen für die Dienstleistungserbringung/Durchführung

12. Beziehungen zum Territorium

Beschreibung der wichtigsten Beziehungen zum Territorium durch:

- **wirksame formale Beziehungen** zu den verschiedenen Akteuren des **Bildungssystems**, der **Produktionswelt**, des **Arbeitsmarktes** und des **Sozialsektors**, die im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen tätig sind, mit dem Ziel, die eigenen Ausbildungsdienstleistungen zu verbessern;
- **Zusammenarbeit** beim Aufbau und/oder der Erbringung des Ausbildungsangebots sowie bei der **Bewertung der Bedarfsanalyse**, der **Entwicklung**, der **Planung** und der **Wirkungsanalyse** der Ausbildungsmaßnahmen, in enger Kooperation mit den Vertretungsorganisationen des Territoriums der Autonomen Provinz Bozen für die verschiedenen Zielgruppen, einschließlich der Akteure des Bildungs-, Produktions- und Sozialwesens.

13. Veröffentlichung der Qualitätscharta

- Modalitäten der Veröffentlichung (Webseite, Anschlagtafeln, Informationsdokumente)