

14.3 Amt für Weiterbildung

# Qualitätscharta

Zur ESF – Akkreditierung 2014-2020

**Rechtssubjekt: Öffentliche Einrichtung**

Veröffentlichung der Qualitätscharta:

<http://www.provinz.bz.it/bildung-sprache/weiterbildung/>

Erstausgabe:

Periodische Überarbeitung:

Version 02 vom 01.06.2021

jährlich

Diese Qualitätscharta wurde unter Berücksichtigung der Leitlinien für die ESF-Akkreditierung erstellt. Hier sind die Verpflichtungen beschrieben, die das Amt für Weiterbildung in Bezug auf Qualitätssicherung und Transparenz der Bildungsmaßnahmen übernimmt. Diese Verpflichtungen beziehen sich sowohl auf die strategische Ebene (Qualitätspolitik), als auch auf die organisatorische Ebene (Vorbereitung und Durchführung der Bildungsmaßnahmen), die operative Ebene (spezifische Ziele und Standards) und die Qualitätssicherung (Mittel zur Garantie der ständigen Qualitätsimplementierung).

ESF Referenzrahmen: Vorlage Qualitätscharta  
[www.provinz.bz.it/europa/download/-Vorlage\\_Qualitaetscharta\\_ESF.pdf](http://www.provinz.bz.it/europa/download/-Vorlage_Qualitaetscharta_ESF.pdf)

Leitlinien zur Akkreditierung und Anlage 1  
[www.provinz.bz.it/europa/download/leit.pdf](http://www.provinz.bz.it/europa/download/leit.pdf)  
[www.provinz.bz.it/europa/download/an.pdf](http://www.provinz.bz.it/europa/download/an.pdf)

Bestimmungen für die Verwaltung und Abrechnung von Bildungstätigkeiten  
[www.provinz.bz.it/europa/download/Bestimmungen\\_fuer\\_die\\_Verwaltung\\_und\\_Abrechnung\\_Bildungsprojekten\\_2.0\\_2017.pdf](http://www.provinz.bz.it/europa/download/Bestimmungen_fuer_die_Verwaltung_und_Abrechnung_Bildungsprojekten_2.0_2017.pdf)

Rechtssitz, operativer Sitz und Schulungsraum:

Autonome Provinz Bozen - Südtirol  
Amt für Weiterbildung 14.3  
Andreas-Hofer-Str. 18  
I - 39100 Bozen  
Tel.: (0039) 0471 413390/91  
Fax: (0039) 0471 412908  
Email: [amt.weiterbildung@provinz.bz.it](mailto:amt.weiterbildung@provinz.bz.it)  
PEC: [weiterbildung@pec.prov.bz.it](mailto:weiterbildung@pec.prov.bz.it)  
Steuernummer: 00390090215

<http://www.provinz.bz.it/kulturabteilung/weiterbildung>

## Inhalt

1. Kurze Vorstellung der Einrichtung .....	3
2. Strategische Ebene .....	5
3. Organisatorische Ebene/ Angebotene Dienste .....	5
4. Operative Ebene .....	9
5. Beschwerdemanagement .....	10
6. Transparenzbedingungen.....	12
7. Aufgaben und Tätigkeiten, Rollen und Funktionen der Prozessverantwortlichen.....	12
8. Beschreibung der Beziehungen zu den territorialen Akteuren .....	14
9. Checklisten .....	15

# 1. Kurze Vorstellung der Einrichtung

## 1.1. Das Amt für Weiterbildung

Das Amt für Weiterbildung wurde 1981 eingerichtet mit den Aufgaben der Finanzierung, Koordinierung und Entwicklung der Weiterbildung in Südtirol.

1983 wurde das Weiterbildungsgesetz verabschiedet (L.G. 41/83) mit den drei Schwerpunktzielen:

- Professionalisierung der privat organisierten Weiterbildung
- Garantie eines flächendeckenden Angebots (durch Bildungsausschüsse in den Gemeinden)
- Schaffung von Transparenz durch Koordinierung der Weiterbildung

**Mission:** Zukunft denken, Qualität sichern, Lücken schließen

Das Amt für Weiterbildung ist für die allgemeine Weiterbildung Steuerungs-, Entwicklungs- und Sensibilisierungsstelle und schafft die Rahmenbedingungen für die Verwirklichung der

Weiterbildungskultur für alle durch:

- eine gezielte und differenzierte Förderung,
- ein bürgerfreundliches und transparentes Informations- und Kommunikationssystem, das eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit der allgemeinen Weiterbildung gewährleistet und eine Vernetzung der Weiterbildungspartner ermöglicht,
- eine kontinuierliche und gezielte Qualifizierung der Mitarbeiter\*innen,
- die Entwicklung und Erprobung von Modellprogrammen, welche Lücken schließen und Entwicklung sichern,
- die Sicherstellung von Professionalität, hoher Qualität sowie die Erhaltung und Verbesserung des Systems der allgemeinen Weiterbildung.

Das Amt ist die Beobachtungs-, Informations- und Beratungsstelle des Landes im Bereich der gesamten Weiterbildung in Südtirol und ist damit erster Ansprechpartner für Bürger\*innen und andere Partner.

## Zielebenen

### 2019 – 21 (Auszug aus Performanceplan)

- Strategisches Ziel:  
Die Leistungsfähigkeit der allgemeinen Weiterbildung wird erhalten und gestärkt:  
Das Amt für Weiterbildung setzt sich dafür ein die Qualität und nicht die Quantität des Weiterbildungsangebots zu steigern. Dies gilt sowohl für die Weiterbildungseinrichtungen (inkl. Bildungshäuser) wie für die Bildungsausschüsse. Letztere gewährleisten ein lebendiges Kultur- und Bildungsangebot vor Ort. Sie werden durch professionelle Bezirksserviceleiterinnen und -leiter qualitativ unterstützt.
- Entwicklungsziel:  
Inklusion der Migrantinnen und Migranten in die Weiterbildung:  
Für Migrantinnen und Migranten werden bisher in erster Linie für sie spezifische Kurse (deutsche Sprache, Alphabetisierung u. ä.) durchgeführt. Die Inklusion in das generelle Weiterbildungsangebot fand bisher nicht statt und muss angegangen werden. Modellversuche werden erprobt.

### 2019 - 2024 (Legislativziele)

- Lebenslanges Lernen

Die Weiterbildung begleitet die Menschen aller Altersstufen im Rahmen des lebensbegleitenden Lernens am längsten. Sie geht über die formalen Bildungsabschlüsse (Schule, Uni, Berufsausbildung) hinaus und befähigt Menschen, während ihres gesamten Lebens, eigenständig und ihren Interessen und Bedürfnissen entsprechend, Neues zu lernen und sich weiterzuentwickeln.

Es gilt, die Einrichtungen der Erwachsenenbildung/Weiterbildung und somit die kulturelle und bildungsmäßige Nahversorgung finanziell zu sichern, auch nicht-marktfähige und nicht profitable, aber

gesellschaftsrelevante Weiterbildungsangebote anzubieten einen Innovationsschub zu ermöglichen, die Kooperationskultur in diesem Sektor zu fördern, Synergien mit Universität und Forschungseinrichtungen zu suchen und Rahmenbedingungen für einen fairen Wettbewerb zwischen öffentlichen und privaten Organisationen zu gewährleisten.

- Mehrsprachigkeit

Die Wichtigkeit des Erlernens der Landessprachen Deutsch und Italienisch ist in unserem Land unumstritten. Die Kenntnis unserer Landessprachen ist eine unabdingbare Voraussetzung, um auf dem Arbeitsmarkt in Südtirol eine Chance zu haben. Gleichzeitig bietet die Zwei- oder Mehrsprachigkeit nicht nur für die Arbeitnehmer\*innen signifikante Vorteile, sie lassen den Standort Südtirol auch für Unternehmen attraktiv erscheinen. Es gilt, die Mehrsprachigkeit in unserem Land als Vorteil und Chance wahrzunehmen und sie in ihrer zentralen Rolle für das friedliche Zusammenleben und die Demokratie in Südtirol zu stärken. Für die Integration der neuen Mitbürger\*innen ist das Erlernen zumindest einer, wenn möglich aber beider Landessprachen fundamental, wenn die Reise nicht in Richtung Parallelgesellschaften einerseits und Ablehnung andererseits gehen soll.

Eine Offensive zum Erlernen der beiden Sprachen ist deshalb unbedingt notwendig:

- Die „Anfängerkurse (A1 und A2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen) werden für alle in Südtirol lebenden Menschen kostenlos angeboten. Die Preise für die höheren Stufen werden gestaffelt, sind aber auf jedem Falle sehr niedrig.
- Speziell für Drittstaatsangehörige muss das Angebot auch dezentral vollständig den Bedarf decken.

## 1.2. Im Rahmen vorheriger ESF-Akkreditierungen durchgeführte Maßnahmen

Lehrgang für ErwachsenenbildnerInnen 1996-98 (1. Jahr)	1996	Lehrgang
Lehrgang für ErwachsenenbildnerInnen 1996-98 (2. Jahr)	1997	Lehrgang
Universitätslehrgang für WeiterbildnerInnen 1998-2000 (1. Jahr)	1998	Lehrgang
Universitätslehrgang für WeiterbildnerInnen 1998-2000 (2. Jahr)	1999	Lehrgang
Universitätslehrgang für Bildungsmanagement 1999-2001 (1. Jahr)	1999	Lehrgang
Lehrgang für Bildungsmanagement 1999-2001 (2. Jahr)	2000	Lehrgang
Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung – Evaluation, Systemverbesserung, Systemübertragung (Phase 1)	2000	Studie
Systemwirksame Tätigkeit: Sprachen und Mobilität	2000	Studie
Lehrgang für Bildungsmanagement 2001-2002 (1. Jahr)	2001	Lehrgang
Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung – Evaluation, Systemverbesserung, Systemübertragung (Phase 2)	2001	Studie
Lehrgang für Bildungsmanagement 2002-2003 (2. Jahr)	2002	Lehrgang
Re/Alphabetisierung von ImmigrantInnen 2003-2004 (1. Jahr)	2003	Lehrgang
Implementierung Lernsupport	2003	Studie
Re/Alphabetisierung von ImmigrantInnen und anderen benachteiligten Zielgruppen 2004-2005 (2. Jahr)	2004	Lehrgang
SOZIALWIRT (1. Lehrgangsjahr) / SOZIALWIRT (primo anno)	2004	Lehrgang
Re/Alphabetisierung von ImmigrantInnen und anderen benachteiligten Zielgruppen 2005-2006 (3. Jahr)	2005	Lehrgang
SOZIALWIRT (2. Lehrgangsjahr) / SOZIALWIRT (secondo anno)	2005	Lehrgang
Festigung und Aktualisierung der Qualitätszertifizierung in der Weiterbildung	2005	Studie
Lernsupport II	2005	Studie
Lernen und Lehren in der Weiterbildung - Qualifikation der AusbilderInnen	2011	Lehrgang
Change Management: Veränderungsprozesse in Organisationen begleiten	2012	Lehrgang

## 2. Strategische Ebene

### 2.1. Qualitätspolitik

Die Anforderungen an das Qualitätsmanagement wurden anhand folgender Vorgaben festgelegt:

- > Bestimmungen und Vorschriften des Landes
- > „Leitfaden für die Akkreditierung“ des ESF-Amtes der Autonomen Provinz Bozen

Ziel des Qualitätsmanagementsystems ist die effiziente und wirksame Erbringung und Gestaltung der Bildungsmaßnahmen mittels:

- > klarer Abläufe, Funktionen, Verantwortungsbereiche und Aufgaben der Mitarbeitenden
- > Planung der Tätigkeit und des Bildungsangebots unter Einbeziehung potentieller Teilnehmender und Netzwerkgruppen
- > Einsatz von angemessenen logistischen und strukturellen Ressourcen und Fachkräften mit angemessener Ausbildung
- > Pflege von Beziehungen zum örtlichen Netz der Weiterbildungsanbieter
- > Management eines effizienten und systematischen Feedbacks

Strategische Ziele (Auszug aus dem Performanceplan 2017-19)

### 2.2. Modalität und angewendete Mittel zur Verwirklichung und Unterstützung der Qualitätspolitik auf allen Organisationsebenen

**Qualitätsmanagement und Qualitätscharta:** Ein systematisches Qualitätsmanagement wird in Bezug auf alle Projekte aufgebaut und durchgeführt.

Die vorliegende Qualitätscharta ist ein Instrument für Transparenz und Präsentation des Amtes für Weiterbildung und seines Bildungsangebots zum Schutz und zur Garantie der Nutzer\*innen hinsichtlich der selbst durchgeführten Leistungen. Sie ist auf der Webseite des Amtes für Weiterbildung veröffentlicht.

#### **Evaluation und Monitoring**

Die Durchführung der Bildungsmaßnahmen wird kontinuierlich von der Leitung überwacht, um Nichtkonformitäten und auftretende Schwierigkeiten zeitnah festzustellen und entsprechende Abhilfemaßnahmen zu treffen. Sie führt auch ein systematisches Monitoring über die Bildungsmaßnahmen durch, überwacht und bewertet die festgelegten Qualitätsziele.

## 3. Organisatorische Ebene/ Angebotene Dienste

### 3.1. Tätigkeitsbereiche

Die Aufgaben des Amtes sind bestimmt durch die Landesgesetze 41/83, 5/87, 18/88 und lauten:

- Information und Beratung zu Weiterbildungs- und Sprachangeboten
- Inhaltliche und finanzielle Förderung der Weiterbildungseinrichtungen und Bildungsausschüsse
- Förderung der Qualität in der Weiterbildung
- Qualifizierung der Mitarbeiter\*innen in der Weiterbildung
- Entwicklung innovativer Projekte und Begleitforschung in der Weiterbildung und im Bereich Sprachen

Im ESF-Bereich werden die Tätigkeiten folgende sein:

Bildungsmaßnahmen und Studien in verschiedenen Bereichen, vor allem bezüglich Sprachen und Qualifizierung der Mitarbeiter\*innen in der Weiterbildung

### 3.2. Professionelle Fachkräfte

Das Amt für Weiterbildung hat 15 Mitarbeiter\*innen, die in den Bereichen Beitragsvergabe, Sprachenförderung, Informationsdienst, Mitarbeiter\*innenausbildung, Projekte und Berichtswesen, Koordinationsstelle für Integration aktiv sind. Sie verfügen über die erforderlichen Betriebs- und Informationsmittel. Weiters werden Aufgaben wie Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement und Arbeitssicherheit in Zusammenarbeit mit der gesamten Abteilung Deutsche Kultur erledigt.

Die Mitarbeiter\*innen sind namentlich abrufbar unter

[http://www.provinz.bz.it/de/kontakt.asp?orga\\_orgaid=620#staff](http://www.provinz.bz.it/de/kontakt.asp?orga_orgaid=620#staff)

Die Bestimmungen bezüglich des „Rechts auf Arbeit von Menschen mit Behinderung werden beachtet.

Das Amt für Weiterbildung hat seinen Rechts- und Unterrichtssitz in Bozen, Andreas-Hofer-Straße 18, und besitzt die notwendigen Instrumente, um die Aktivitäten erfolgreich auszuführen.

Darüber hinaus werden je nach Bedarf Verträge mit den Bildungshäusern und-Einrichtungen des Netzwerks Weiterbildung geschlossen.

### 3.3. Organigramm

Anika Michelin	Amtsdirktorin
Martin Peer	Stellvertreter der Amtsdirektion, Projekte, MitarbeiterInnen-Ausbildung
Marion Egger	Beitragsvergabe
Helga Girardi	Beiträge und Bildungsausschüsse
Sonja Logiudice	Sprachenförderung
Astrid Crepaz	Öffentlichkeitsarbeit, Informationsdienst, Projekte
Rosmarie Pichler	Sekretariat und Verwaltung
Monika Seppi	Sekretariat und Assistenz für Fachbereiche
Ulrike Spitaler	Berichtswesen, Projekte, Bildungsausschüsse
Christine Spögler	Informationsdienst
Barbara Trebo	Beitragsvergabe
Nicol Mastella	Direkte Ausgaben
Daniela Zambaldi	Koordinationsstelle für Integration
Dagmar Emeri	Koordinationsstelle für Integration
Ivonne Travaglini	Koordinationsstelle für Integration
Ute Duregger	Koordinationsstelle für Integration

### 3.4. ESF Organigramm

Institution	ESF Abläufe/Prozesse	Funktion	Name
Amt für Weiterbildung	Leitung	Amtsdirktorin	Anika Michelin
Abt. Deutsche Kultur	Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement	Mitarbeiterin	Nicol Mastella
Amt für Weiterbildung	Bedarfsanalyse der Fachkräfte, Bildungsmaßnahmen	Akkreditierungsbeauftragte	Ulrike Spitaler
Amt für Weiterbildung	Planung der Bildungsmaßnahmen	Stellvertreter der Amtsdirektion	Martin Peer
Amt für Weiterbildung	Durchführung der Dienstleistungen und Tutoring	Mitarbeiterin	Sonja Logiudice

### **3.5. Lieferantenmanagement, Buchführungssystem, Ressourcen**

#### **>> Transparentes Lieferantenmanagement (externe Fachkräfte)**

Gemäß den Grundsätzen der Transparenz und der guten Verwaltung (vgl. GVD vom 14. März 2013, Nr. 33) ist der Zugang zu den Informationen über die Verwendung der öffentlichen Mittel sowie der Leistungen und Dienste im Rahmen des Lieferantenmanagements gewährleistet.

Der Ablauf des Lieferanten-Bewertungsverfahrens ist gemäß den Bestimmungen für die Vergabe von öffentlichen Aufträgen geregelt, die bindenden Vorgaben für eine öffentliche Einrichtung sind.

Die Einrichtung verfügt über ein Verzeichnis der Lieferanten, das nach der Art der Dienstleistungen unterteilt ist.

#### **>> Buchführungssystem**

Die buchhalterischen Verwaltungsverfahren folgen den verbindlichen Bestimmungen für eine öffentliche Einrichtung. Den Verfahren über die Modalitäten des Wirtschafts- und Verwaltungsmanagements bzw. der (Projekt-) Buchhaltung kann folgendes entnommen werden:

- der Projektkodex (Faszikel-Nummer des Antrages für Finanzhilfe)
- der CUP – codice unico di progetto (Projekt-Einheitskodex)
- die vom ESF zugelassenen Kosten
- die Aufgliederung der kodifizierten Spesenarten ist den Projektaktivitäten eindeutig zuordenbar (vgl. ESF Antrag für Finanzierungshilfe)
- die Nachweise der Abgabepflichten (vgl. Zahlung von Abgaben und Steuern, der Sozialversicherungsbeiträge und daraus abgeleiteten Verpflichtungen)
- alle weiteren Daten und Informationen (z.B. DURC, CIG, Lebensläufe, Angebote, Protokolle über Auswahlverfahren der eingegangenen Angebote, Beauftragungen), die zur Überprüfung der Rechenschaftslegung notwendig sind.

Im EDV-System (z.B. SAP, CoheMon) erfolgt die vollständige Aufzeichnung und Speicherung der Daten, die für das Finanzmanagement, die Überwachung, Prüfungen, Audits und Bewertung der Rechenschaftslegung erforderlich sind.

Der Jahresabschluss erfolgt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen für öffentliche Verwaltungen. Diesem können die Finanzierungen über die EU Fonds entnommen werden.

Dadurch ist die Referenzierung bezüglich der verwendeten Hauptinformationsquellen und Nachverfolgbarkeit der verwendeten Finanzierung in Bezug auf alle (Projekt-) Tätigkeiten bei Kontrollverfahren stets gewährleistet.

#### **->> Ressourcenausstattung**

Die zwei Schulungsräume befinden sich

- im ersten und dritten Stock des Gebäudes der Abteilung Deutsche Kultur, Andreas-Hofer-Straße 18, 39100 Bozen.
- Die Erreichbarkeit und Sichtbarkeit der Räume wird für die BenutzerInnen durch eine geeignete Beschilderung mit den jeweiligen Informationen innerhalb und außerhalb des Gebäudes gewährleistet.
- Im Schulungsraum können mindestens 15 Personen aufgenommen werden
- Die Räumlichkeiten gewährleisten pro Person eine Fläche von mindestens 1,95 m<sup>2</sup>
- die Benutzbarkeit der Räume ist gewährleistet durch die Einhaltung der Bestimmungen über den Abbau und die Beseitigung der architektonischen Barrieren
- der freie Zugang zu den Räumen während der Durchführung der Bildungstätigkeit gewährleistet eine angemessene Nutzung durch die Kursteilnehmer\*innen.
- Die ordnungsgemäße Einhaltung der geltenden Vorschriften für den Gesundheitsschutz und die Sicherheit am Arbeitsplatz (GvD Nr. 81 vom 9. April 2008) und die Brandschutzbestimmungen sind durch die eingesetzten Bildungs- Verwaltungs- und Sekretariatsfunktionen vor Ort gewährleistet.



Das Amt für Weiterbildung verfügt über angemessene Ausstattungen und Hilfsmittel, die den Sicherheitsbestimmungen entsprechen und die den Kursteilnehmer\*innen zur Verfügung gestellt werden.

### **3.6. Verpflichtungserklärung zur Abgabe sachgerechter Dokumentation bezüglich Bildungsangebot, Zugangsbedingungen und Endbewertungsmodalitäten**

Das Amt für Weiterbildung verpflichtet sich zur Angabe sachgerechter Dokumentation bezüglich Bildungsangebot, Zugangsbedingungen und Endbewertungsmodalitäten mittels der dafür von den ESF-Bestimmungen vorgesehenen Kanäle.

### **3.7. Transparente Verwaltung der Informationen über Arbeitsabläufe und Fachkräfte, Informations- und Kommunikationssystem, Verbreitungsmodalitäten**

Das Informationsverwaltungssystem des Amts für Weiterbildung berücksichtigt in Bezug auf die Verwaltung von Projekten die vom ESF definierten 5 Abläufe/Prozesse.

Die Dokumentation der Arbeitsabläufe in Bezug auf Projekte, die über den ESF gefördert werden, erfolgt über förmliche (Verwaltungs-)Verfahren. Alle Unterlagen der einzelnen Bildungsmaßnahmen werden am operativen Sitz an der entsprechenden Stelle archiviert, aktualisiert und aufbewahrt.

Die Architektur des Informationssystems betrifft den gesamten Ablaufzyklus der Bildungsangebote: von der Leitung, dem Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement mit entsprechenden IT-Systemen (z.B. SAP, CoheMon), Bedarfserhebung und Analyse der Fachkräfte und Bildungsmaßnahmen, deren Planung bis zur Durchführung der Dienstleistungen, einschließlich der Koordinierung, des Monitorings, der Bewertung auf Ebene der Einzelprojekte sowie der Ex-Post-Bewertung der erreichten Ziele. Dazu beachtet das Amt 14.3 alle Bestimmungen und pflegt die Daten in den entsprechenden Datenbanken (vgl. CoheMon-System).

#### **>> Systeme zur Verwaltung von Daten und Informationen**

##### **- CoheMon-System**

In den jeweiligen Abläufen/Prozessen werden die (ESF Projekt-) Daten von den dazu bestimmten Mitarbeiter\*innen im Online-Portal verwaltet.

Die Nutzungsrechte im ESF Online-Portal werden im Auftrag der Leitung von der/dem zuständigen Akkreditierungsbeauftragten vergeben.

##### **- Internes Laufwerk (N:)**

Zur wirksamen Nachverfolgbarkeit der ausgeführten Aktivitäten und im Zuge der ständigen Verbesserung ist das Informationssystem in Bezug auf die einzelnen Bildungstätigkeiten so gegliedert, dass alle Informationselemente hinsichtlich jeder Aktion unter Einhaltung der Verwaltungsvorschriften in koordinierter Weise zugänglich sind.

Die erstellte Dokumentation ist aufbewahrt, aktualisiert und ihre Auffindbarkeit beim operativen Sitz ist kontinuierlich gewährleistet.

##### **- Protokollsystem**

Die für Zwecke der Rechenschaftslegung relevante Dokumentation wird nach den Vorgaben der Landesverwaltung protokolliert:

[http://homepage.prov.bz/intranet/protocollo.jsp?lang=DE&icon=theme/icons/tree\\_empty.gif&1513350414531](http://homepage.prov.bz/intranet/protocollo.jsp?lang=DE&icon=theme/icons/tree_empty.gif&1513350414531)

## >> Einhaltung der Bestimmungen über Kommunikation und Information

Erreichbarkeit und Sichtbarkeit der Räume:

Die Einrichtung gewährleistet die Einhaltung der unter nachstehenden Link angeführten Bestimmungen die die Kommunikationsstrategie des ESF, das Aushängen der ESF-Schilder sowie die Verwendung des ESF-Logos betreffen:

[www.provinz.bz.it/europa/de/eu-foerderung/informazione-e-comunicazione.asp](http://www.provinz.bz.it/europa/de/eu-foerderung/informazione-e-comunicazione.asp)

## >> Modalitäten zur Verbreitung der Informationen und Kommunikation:

- Webseiten (in Überarbeitung):

[www.provinz.bz.it/bildung-sprache/weiterbildung/default.asp](http://www.provinz.bz.it/bildung-sprache/weiterbildung/default.asp)

[http://www.provinz.bz.it/de/kontakt.asp?orga\\_orgaid=620](http://www.provinz.bz.it/de/kontakt.asp?orga_orgaid=620)

Intranet für interne Kommunikation: <http://homepage.prov.bz/intranet/>

## 4. Operative Ebene

### 4.1. Elemente des Qualitätsmanagements

Die Qualitätsfaktoren, Qualitätsstandards, Indikatoren und Kontrollmittel werden von der Leitung festgelegt und periodisch aktualisiert.

- Leitung/Bedarfsanalyse: Beschwerdemanagement
- Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement: Einhaltung der gesetzlich vorgesehenen Durchlaufzeiten und Fristen
- Schulungsräume: Zugänglichkeit der Räume, Benutzbarkeit
- Planung und Durchführung der Dienstleistung: Tätigkeitskalender angepasst an die Bedürfnisse der Zielgruppen, Zugang zu Ressourcen, Maßnahmen zur Vorbeugung des Abbruchs der Bildungsmaßnahme

### 4.2. Qualitätsfaktor, Indikatoren, Qualitätsstandard, Kontrollmittel

Das Amt für Weiterbildung hat folgende Schwerpunkte in Bezug auf das Qualitätsmanagement der Bildungsarbeit ausgearbeitet und im Prozesshandbuch (siehe Anlage) im Detail beschrieben:

Qualitätsfaktor	Indikatoren	Qualitätsstandard	Kontrollmittel
Beantwortung der Anfragen/Beschwerden der Kursteilnehmenden	30 Tag zwischen dem Erhalt der Anfrage und der Beantwortung	Beantwortung der Anfragen/Beschwerden innerhalb der festgelegten Zeitspanne	Kontrolle der vorgesehenen Zeitspanne über Dokumentation und Feedback an Leitung
Flexibilität der Organisation und des Managements	60 Tage nach Projektabschluss dem ESF-Amt die Endabrechnung vorlegen	Einhaltung der gesetzlich bestimmten Fristen	Datenverwaltung im CoheMon-System
Zugänglichkeit, Benutzbarkeit	Fläche 1,95m <sup>2</sup> pro Person	Räume sind durch gute Sichtbarkeit erreichbar	Monitoring Anwesende im Schulungsraum
Zufriedenheit der Teilnehmenden	75 % der Teilnehmenden sind mit dem Angebot zufrieden	Teilnehmende sind mit Stundenplan, pädagogischen Ressourcen u.a. Angeboten zufrieden	Fragebogen zur Beurteilung am Kursende

### 4.3. Rechte und Pflichten der Benutzer\*innen

Die Teilnehmenden an den Bildungsmaßnahmen haben das Recht:

- Klare Erklärungen zur Arbeit zu erhalten, die bei der Schulung erfolgt, und zu den Kompetenzen, über die sie nach Ende verfügen werden, sowie Auskünfte zu Methoden und Schulungsmodalitäten zu bekommen
- Auskünfte zu Bewertungsmodalitäten zu erhalten
- Informationen über den Zeitplan im Voraus zu erhalten

Die Teilnehmenden an den Schulungstätigkeiten sind verpflichtet:

- Die Unterrichtstätigkeit mit Aufmerksamkeit und Teilnahme zu verfolgen
- Die Datenschutzerklärung zu unterschreiben und abzugeben
- Korrekt das Register der Bildungsmaßnahme auszufüllen
  
- Den Ausbilder\*innen eventuelle Schwierigkeiten mitzuteilen
- Den Fragebogen zur Erhebung des Zufriedenheitsgrades auszufüllen und auszuhändigen
- Die für die Schulung zur Verfügung gestellten Einrichtungen und Instrumente sorgsam zu benutzen.

Die Lehrkräfte und für andere Dienste eingesetzte Fachkräfte haben das Recht:

- Auf ein transparentes Auswahl- und Beauftragungsverfahren
- Auf eine Vergütung der Spesen innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Fristen
- Einsicht in das Lieferantenverzeichnis

Die Lehrkräfte und für andere Dienste eingesetzte Fachkräfte sind verpflichtet:

- Vom Auftraggeber gewünschte Dokumente termingerecht vorzulegen
- Prinzipien der Vollständigkeit und Richtigkeit der Dokumente zu beachten
- Den Auftraggeber bei Abweichungen und Schwierigkeiten zeitnah zu informieren

## 5. Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement oder Reklamationsmanagement ist die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen, die ein Unternehmen bei Reklamationen von Kunden bezogen auf die Leistungen des Unternehmens und/oder seiner internen und externen Mitarbeiter\*innen ergreift. Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit trotz eines negativen Ereignisses möglichst aufrechtzuerhalten und Informationen für die künftige Vermeidung des Fehlers zu erlangen.

Vorrangige Ziele eines professionellen Beschwerdemanagements sind:

- die Steigerung der Qualität durch zügiges Lösen von Anliegen
- die Wiederherstellung von Zufriedenheit,
- die Vermeidung und Reduzierung von Fehler-, Folge- und Beschwerdeereignisse
- die Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf betriebliche Risiken und Chancen

Die Beschwerdeäußerung steht im Zentrum des Beschwerdemanagements, doch kann dieses auf weitere Artikulationen ausgeweitet werden, wie zum Beispiel Folgebeschwerden, Lob, Anfragen oder Ideen und Verbesserungsvorschläge. Bei Eingang einer Beschwerde wird folgender Prozess in Gang gesetzt.

- 1) Eine Beschwerde/Beanstandung geht per Post, E-Mail, Telefon, Fax, persönliches Gespräch ein;
- 2) Weiterleiten der Beschwerde/Beanstandung an die\*den jeweiligen Prozessverantwortliche\*n (Leitung, Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement, Bedarfsanalyse, Planung, Durchführung der Dienste);

- 3) Überprüfung des effektiven Sachverhalts, der zur Beschwerde/Beanstandung geführt hat, durch eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen:
  - Persönliche Kontaktaufnahme mit der Person, die die Beschwerde/Beanstandung eingereicht hat;
  - Einholen einer schriftlichen oder mündlichen Stellungnahme jener Person/en, die Grund der Beschwerde/Beanstandung ist/sind oder in deren Zuständigkeitsbereich die Beschwerde/Beanstandung fällt;
  - Einholen und Überprüfen aller Materialien/Unterlagen, die für die Klärung der Beschwerde/Beanstandung relevant sind (z.B. Register);
  - Lokalaugenschein durchführen;
  - Stellungnahmen von beteiligten Personen (z.B. Kursteilnehmer\*innen);
- 4) Auswertung der gesammelten Daten/Informationen;
- 5) Reaktion auf die Beschwerde/Beanstandung durch:
  - Begründete Zurückweisung der Beschwerde/Beanstandung;
  - Annahme der Beschwerde/Beanstandung, was zu einer Veränderung des beanstandeten Sachverhaltes führt (siehe dazu: Beschreibung der Prozesse, auf die sich die Beschwerde/Beanstandung bezieht); Die neu gewonnenen Informationen können für eine Ursachenanalyse und den anschließenden Optimierungsprozess verwertet werden.
- 6) Mitteilung der Reaktion zur Beschwerde/Beanstandung über den Kommunikationskanal, der der Beschwerde Rechnung trägt (z.B. persönliches Gespräch);
- 7) Ablage im Ordner.

Das Ergebnis dieses Prozesses ist eine Klärung der Beschwerde, entweder durch entsprechende Veränderung des Sachverhalts, der zur Beanstandung/Beschwerde geführt hat, oder durch eine begründete Zurückweisung der Beschwerde/Beanstandung.

Die Leitung wird zeitnah über dieses Prozessergebnis informiert.

### **Evaluation der Bildungsmaßnahmen**

Jede Maßnahme wird einer der Größe und Komplexität des Projekts angemessenen Evaluation unterzogen.

Bei ESF-Projekten werden dabei die dafür vom ESF vorgesehenen Instrumente verwendet und Modalitäten angewandt. Bei Bedarf werden zusätzlich eigene Instrumente verwendet.

#### **Formative Evaluation:**

Laufende bzw. periodische Überprüfung (quantitativ/Monitoring und qualitativ) mit dem Ziel, noch im Laufe der Maßnahmen Korrekturen und/oder Verbesserungen durchführen zu können.

1. Instrumente, Modalitäten, Verantwortlichkeiten und „Zeiten“ zur laufenden Überprüfung (formative Evaluation) detailliert festlegen, z. B. bezüglich:
  - Durchführung und Anwesenheit (durchgeführte Stunden, Anwesenheit der Teilnehmer\*innen usw.),
  - Zufriedenheit und Lernerfolg der Teilnehmer\*innen bezüglich einzelner Blöcke, Fächer, Abschnitte, Referent\*innen usw. (z.B. Beobachtung, Gespräche, verschiedene Formen des quantitativen und qualitativen Feedbacks, eventuelle Prüfungen und Arbeiten der Teilnehmer\*innen usw.),
  - Effizienz und Qualität der Arbeitsweise des Leitungsteams selbst
2. Feinsteuerung (Korrekturen/Verbesserungen) durchführen:
  - Zusammenführung der Ergebnisse aus (1) und deren Kommunikation/Informationsfluss innerhalb des Leitungsteams, zu ReferentInnen usw.
  - Eigentliche „Feinsteuerung“: Konsequenzen bzw. eventuelle Modifizierungen bezüglich Kursverlauf, Referent\*innen usw.

### Summative Evaluation:

Überprüfung (quantitativ/Monitoring und qualitativ) nach dem Abschluss des Projekts, mit dem Ziel einer Bewertung im eigentlichen Sinn.

1. Leistungsbilanz erstellen (Planung/Konzept - Durchführung bezüglich Kosten, Stunden, TeilnehmerInnen usw.)
2. Evaluation durchführen (Zielerreichung, Zufriedenheit der Teilnehmer\*innen, Qualität des Konzeptes bzw. der einzelnen Bausteine der Maßnahme, Durchführung ...)

## 6. Transparenzbedingungen

Im Sinne einer offenen, bürgernahen Verwaltung und gemäß den Grundsätzen der Transparenz und der guten Verwaltung gewährleistet das Land Südtirol jedem den weitestgehenden Zugang zu den Informationen über ihre Organisation und Tätigkeit, über die Verwendung der öffentlichen Mittel sowie ihre Leistungen und Dienste.

Unter Beachtung der Vorgaben laut Landesgesetz 17/1993 im Art. 2, Absatz 3 und Art. 5, Absatz 5, führt das ESF-Amt jährliche stichprobenartige Kontrollen bei den akkreditierten Einrichtungen durch. Außerdem werden auf Ebene der Projekte Verwaltungskontrollen von Verwaltungsinspektor\*innen der Abteilung Europa, ESF-Amt vor Ort am operativen Sitz und im Schulungsraum durchgeführt. Die akkreditierte Einrichtung muss nachweisen, dass alle Anforderungen systematisch eingehalten worden sind. Unregelmäßigkeiten können als Folge die Aufhebung oder den Widerruf der Akkreditierung haben. Der Widerruf wirkt sich negativ auf bereits in Durchführung befindliche Projekte aus und verwehrt die Teilnahme an Aufrufen für 1 Jahr.

<http://www.provinz.bz.it/de/transparenz-verwaltung/programm-transparenz-integritaet.asp>

## 7. Aufgaben und Tätigkeiten, Rollen und Funktionen der Prozessverantwortlichen

### 7.1. Leitung

Führt das Amt für Weiterbildung ein ESF-Projekt durch, liegt die Leitung bei der Direktorin oder der Stellvertretung und ist sogenannter Begünstigter der Finanzhilfe bzw. Projektträger.

#### Ablauf 1: Leitung

- > Die Qualitätscharta über das Online-Portal veröffentlichen und allen Interessierten zugänglich machen
- > Führung der Abläufe/Prozesse und Bestimmung Ressourcen
- > Analyse, Prüfung und Verbreitung der Gesamtergebnisse, welche im Rahmen der vom ESF-Amt finanzierten Bildungsmaßnahmen erreicht werden, in Abhängigkeit von den anfangs vorgegebenen Zielen
- > Schwerpunkte und künftige Verbesserungsmöglichkeiten bestimmen.

### 7.2. Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement

Verantwortliche des Wirtschafts- und Verwaltungsmanagements. Diese Rolle wird von der für diesen Bereich zuständigen Beamtin der Abteilung Kultur ausgeführt. Als öffentliche Einrichtung gewährleistet die Einrichtung die „wirtschaftlich-finanzielle Vertrauenswürdigkeit“ durch die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen

#### Ablauf 2: „Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement“

- > Verwaltung der Projektabrechnungen über ein informatisiertes Buchführungssystem, unter Beachtung der „Bestimmungen für die Verwaltung und Abrechnung von Bildungsprojekten die vom ESF-Amt kofinanziert werden“ (vgl. <http://www.provinz.bz.it/politik-recht-aussenbeziehungen/europa/eu-foerderungen/projektverwaltung-und-abrechnung-des-projektes.asp>)
- > Einhaltung der Steuer- und Abgabepflichten
- > Gewährleistung der vollständigen Nachverfolgbarkeit aller durchgeführten und abgerechneten Tätigkeiten/Leistungen
- > dem Monitoring und den Inspektionen (inkl. Vor-Ort-Kontrollen) die Abrechnungen und entsprechenden Rechenschaftslegungen den Zugriff gewähren
- > Erstellung des Jahresabschlusses nach den für die öffentlichen Einrichtungen geltenden Bestimmungen

#### 7.3. Bedarfsanalyse und -bestimmung

Verantwortliche des Prozesses der Bedarfsanalyse. Diese Rolle/Funktion wird von der ernannten Fachkraft der zu akkreditierenden Einrichtung ausgeübt. Die Verantwortliche pflegt die Beziehungen mit den Akteur\*innen des lokalen Netzwerkes der Weiterbildungseinrichtungen der Provinz Bozen, mit den Akteur\*innen des sozial-, wirtschaftlichen und produktiven Umfeldes der Autonomen Provinz Bozen sowie mit der in der Provinz anwesenden Vertreter\*innen der Zielgruppen.

#### Ablauf 3: Bedarfsanalyse

- > Bedürfnisse und Erwartungen des Territoriums ermitteln und beurteilen, ob potenzielle Zielgruppen vorhanden sind
- > Ermitteln, ob auf dem Territorium bereits dieselben oder ähnliche Bildungsmaßnahmen vorhanden sind, falls ja, diese vergleichen
- > Den Nutzen für die Zielgruppen in Bezug auf weiterführende Bildungswege und/oder Berufsmöglichkeiten konfrontieren
- > Ermittlung der quantitativen und qualitativen Daten; Entwicklung der Analyse und Auswertung der Berichte, um die Bildungsmaßnahmen an den Bedarf an Bildungs- und Berufsangeboten auszurichten das Lieferantenverzeichnis (unterteilt nach Art/Mix der Dienstleistungen) führen, die Lieferantenauswahl auf der Grundlage der vorab festgelegten Bewertungskriterien treffen.
- > Einbeziehung der territorialen Netzwerke und Akteure

#### 7.4. Planung

Verantwortliche/Verantwortlicher für den Planungsprozess. Der Verantwortliche berücksichtigt bei der Planung Verbesserungsvorschläge der an der Durchführung beteiligten Personen und jene der Leitung. Der Verantwortliche ermittelt den Bedarf an Personal und ist für die Personalauswahl, -führung und -fortbildung zuständig.

#### Ablauf 4: Planung

- > Bedarfsdaten für die Bildungsplanung verwenden
- > Makroplan erstellen
- > Ziele und Teilnehmer ermitteln
- > Inhalte, Methoden festlegen
- > Kriterien zur Auswahl der internen und externen Mitarbeiter\*innen anwenden
- > Grundbedingungen der Schulungsräume überprüfen
- > Nachverfolgbarkeit der Dokumentation gewährleisten
- > Personalauswahl, -führung und -fortbildung

### 7.5. Durchführung der Dienste

Verantwortliche für die Durchführung der Bildungsmaßnahmen (einschließlich „Koordinierung, Monitoring, Bewertung) und Management des Tutoring-Dienstes.

Ablauf 4: Durchführung	
>	Vorgaben laut genehmigter Finanzhilfe beachten, Bildungsplanung anwenden
>	Koordinierung des Einzelprojektes (ab Genehmigung durch ESF-Amt bis Projektende) <ul style="list-style-type: none"><li>o Ermittlung der Zufriedenheit von Teilnehmern, Personal und Unternehmen;</li><li>o Überprüfung des Erlernten;</li></ul>
>	Monitoring der Durchführungsprozesse der jeweiligen Einzelprozesse
>	Überprüfung der Auswirkungen der Maßnahmen (Ermittlung der Ex-Post-Ergebnisse der Maßnahmen)
>	Management Tutoring-Dienst
>	Nachverfolgbarkeit der Dokumentation gewährleisten.

## 8. Beschreibung der Beziehungen zu den territorialen Akteur\*innen

Das Amt für Weiterbildung hält formelle Beziehungen zu den verschiedenen Akteur\*innen, insbesondere zu den Akteur\*innen des Bildungssystems in und außerhalb der Landesverwaltung in Südtirol.

### 8.1 Territoriale Netzwerke mit dem Bildungssystem

Die Einrichtung unterhält Beziehungen in unterschiedlicher Form mit mindestens einem\*r Akteur\*in, der\*die im Bereich Bildung/Erwachsenenbildung im Gebiet der Provinz Bozen tätig ist.

### 8.2 Beziehungen zum sozial-wirtschaftlichen und produktiven lokalen Umfeld

Die Einrichtung unterhält Beziehungen in unterschiedlicher Form mit mindestens einem\*r Akteur\*in des sozialwirtschaftlichen Umfelds, also Akteure\*inn, die in der Produktions- und Arbeitswelt und des Dritten Sektors in der Provinz Bozen tätig sind.

### 8.3 Beziehungen zu den Zielgruppen

Die Zielgruppen der zu akkreditierenden Einrichtung sind Jugendliche und Erwachsene mit und ohne Migrationshintergrund.

Die Einrichtung unterhält Beziehungen in unterschiedlicher Form zu repräsentativen Akteur\*innen der Provinz Bozen für die Zielgruppen (z.B. Weiterbildungseinrichtungen, Vereine, andere öffentliche Institutionen)

## 9. Checklisten

Nr	Gegenstand	Qualitäts- charta	Anmerkungen
1	Vorliegen des satzungsgemäßen Zweckes „Bildungstätigkeiten und/oder Orientierungstätigkeiten“	Kap. 1.1	Akkreditierungsantrag Öffentliche Einrichtung
2	Eintragung in das Handelsregister	/	Öffentliche Einrichtung
3	Dokumentation zum Nachweis der Art und des zeitlichen Bestands des Eigentums- oder Nutzungs-/ Besitzrechts des operativen Sitzes	/	Eigenerklärung 1
4	Grundriss	/	Eigenerklärung 1
5	Eigentums- oder Nutzungsrecht zum Nachweis der dauernden Verfügbarkeit eines Schulungsraums	/	Eigenerklärung 1
6	Geeignete Zweckbestimmung der Räumlichkeiten des operativen Sitzes und des Schulungsraumes	Kap. 3.5	Eigenerklärung 1
7	Erfüllung der geltenden Bestimmungen in den Bereichen Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz mit Bezug auf die Zweckbestimmung der Räumlichkeiten	Kap. 3.5	Eigenerklärung 1
8	Abbau und Beseitigung der architektonischen Barrieren	Kap. 3.5	Eigenerklärung 1
9	Erreichbarkeit und Sichtbarkeit der Räume	Kap. 3.5	Eigenerklärung 1
10	Hilfsmittel und Ausstattungen	Kap. 3.5	Eigenerklärung 1
11	Vorliegen des Jahresabschlusses	Kap. 3.5	Eigenerklärung 4
12	Wirtschaftlich-finanzielle Vertrauenswürdigkeit des Rechtssubjekts	/	Eigenerklärung 2
13	Gegliedertes und informatisiertes Buchführungssystem	Kap. 3.5	Eigenerklärung 3
14	Zahlung von Abgaben und Steuern	Kap. 3.5	Eigenerklärung 3
15	Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge und daraus abgeleiteten Verpflichtungen	Kap. 3.5	Eigenerklärung 3
16	Recht auf Arbeit von Menschen mit Behinderung	Kap. 3.5	Eigenerklärung 3
17	Integrität und persönliche Rechtschaffenheit des gesetzlichen Vertreters (vgl. Transparente Verwaltung / Performance)	/	Eigenerklärung 2
18	Formelle Dokumentation, die die Organisationsstruktur in transparenter Weise definiert	Kap. 1.1, 3.3	Eigenerklärung 3
19	Formalisierter Ablauf hinsichtlich Architektur und Management des nach den einzelnen Aktivitäten gegliederten Informationssystems	Kap. 3.7	Eigenerklärung 3
20	Ablauf des Lieferanten-Bewertungsverfahrens	Kap. 3.5	Eigenerklärung 3
21	Lieferantenverzeichnis unterteilt nach Art/Mix der Dienstleistungen	Kap.3.5	Eigenerklärung 3
22	Qualitätscharta	Vorl.Dok.	Eigenerklärung 3
23	Formelles Verfahren, um den Zielgruppen die Qualitätscharta zur Verfügung zu stellen	Kap. 7.1	Eigenerklärung 3
24	Verfahren über die Modalitäten des Wirtschafts- und Verwaltungsmanagements	Kap. 7.2	Eigenerklärung 3
25	Vorgang hinsichtlich der Modalitäten für die Ermittlung und Entwicklung der Bedarfsanalyse	Kap. 7.3	Eigenerklärung 3
26	Vorgang hinsichtlich der Modalität für die Entwicklung und das Management der Planung	Kap. 7.4	Eigenerklärung 3
27	Ablauf hinsichtlich der Durchführung von Bildungsmaßnahmen	Kap. 7.5	Eigenerklärung 3
28	Arbeitsablauf über das Management des Tutoring-Dienstes und Verzeichnis der vorhandenen Tutoren	Kap. 7.5	Eigenerklärung 3
29	Persönliches Curriculum Vitae über die fachlichen Erfahrungen der fünf Verantwortlichen der Arbeitsprozesse	/	Eigenerklärung 3
30	Teilnahme an beruflichen Fortbildungsmaßnahmen	/	Eigenerklärung 3



31	Ständige Ausführung der übernommenen Aufgabe	Kap. 1.1	Eigenerklärung 3
32	Gewonnene Erfahrung	Kap. 1.2	Eigenerklärung 4
33	Abkommen (Protokoll, Vereinbarung, etc.) mit den in der Provinz Bozen tätigen Akteuren des Bildungssystems	Kap. 8	Eigenerklärung 5
34	Dokument (Protokoll, Vereinbarung, usw.) zum Nachweis der Beziehung zu Akteuren der Produktions- und Arbeitswelt des Dritten Sektors, die in der Provinz Bozen tätig sind	Kap. 8	Eigenerklärung 5
35	Abkommen mit Akteuren, die verschiedene Zielgruppen vertreten, die in der Provinz Bozen tätig sind	Kap. 8	Eigenerklärung 5
36	Vorgang für die Beziehung zu den Familien der Schüler nur für Jugendliche von 16 bis 18 Jahren	Kap. 8	Eigenerklärung 5