

VORLAGE DER “QUALITÄTSCHARTA”

GRUNDLEGENDE ELEMENTE

Die Qualitätscharta hat das Ziel, dem Begünstigten die Verpflichtungen zu erläutern, die die Weiterbildungseinrichtung in Bezug auf Qualitätssicherung und Transparenz der Informationsdienste wahrnimmt, sei es in strategischer Hinsicht (Qualitätspolitik), als auch in organisatorischer Hinsicht (Vorbereitung und Erbringung des Angebots) und in operativer Hinsicht (spezifische Ziele und Standards), sowie in Bezug auf die Qualitätssicherung den Begünstigten gegenüber.

Nachstehend werden die Mindestanforderungen beschrieben, welche die Qualitätscharta im Bereich des Arbeitsprozesses der Beziehungen zu den Begünstigten enthalten muss.

- **Kurze Vorstellung der Einrichtung**

Eckdaten der Einrichtung. Kurze Ausführung über die Entstehung der Einrichtung, aus der die abgewickelte Art der Tätigkeit hervorgeht. Auflistung von eventuellen früheren Tätigkeiten der Einrichtung bezüglich Bildungsmaßnahmen.

- **Strategische Ebene**

Qualitätspolitik, die ff. beschreibt:

- Mission, Ziele und Verpflichtungen, welche die Einrichtung bezüglich der Qualität formell auf sich nimmt, abhängig von den Bedürfnissen und den Erwartungen des Begünstigten in Kohärenz mit den Strategien der Einrichtung;
- Modalität und angewendete Mittel zur Verwirklichung und Unterstützung der Qualitätspolitik auf allen Organisationsebenen.

- **Organisatorische Ebene**

Allgemeine Informationen bezüglich der angebotenen Dienste wie:

- Tätigkeitsbereiche (Produkttypologie bzw. Diensttypologie, Typologie des Teilnehmers);
- professionelle Fachkräfte, welche der Einrichtung zur Verfügung stehen (Anzahl, Typologie, Zuständigkeitsbereiche);
- namentliches Organigramm mit den vom Personal abgewickelten Tätigkeiten;
- namentliches Organigramm der Verantwortlichen, in Bezug auf den Europäischen Sozialfonds;
- instrumentale und logistische Ressourcenausstattung (Schulungsraum, Fachwerkstätte, Ausrüstung);
- Verpflichtungserklärung zur Abgabe, zeitgleich mit der Qualitätscharta, von sachgerechter Dokumentation bezüglich des Bildungsangebotes, der Zugangsbedingungen und Endbewertungsmodalitäten.

- **Operative Ebene**

Qualitätsfaktor

Beschreibung der grundlegenden Elemente, die in Bezug auf das Qualitätsmanagement zu überwachen und die aufgrund der Bedürfnisse und Erwartungen der Begünstigten ermittelt worden sind.

Diese Ermittlung muss den gesamten Bildungsprozess miteinbeziehen/berücksichtigen und zwar die Makrotätigkeiten des Aufbaus des Angebots, die Projektierung, Planung und Durchführung, sowie das Management der Zielgruppe und die zur Verfügung stehenden Ressourcen; weiters die Beschreibung der Bewertung von den angebotenen Programmen.

Indikatoren

Beschreibung der Kriterien für die quantitative und/oder qualitative Bewertung der Qualitätsfaktoren und entsprechende Kontrollen.

Qualitätsstandard

Beschreibung der spezifischen Qualitätsziele, welche die Einrichtung sich verpflichtet in einem bestimmten Zeitrahmen und in Bezug auf die einzelnen Indikatoren zu verwirklichen und in Bezug auf die Erwartungen der Leistungserbringer und der Begünstigten gegenüber der Weiterbildungseinrichtung.

Kontrollmodalitäten zur Einhaltung der festgelegten Qualitätsstandards.

Rechte und Pflichten der Benutzer

Rechte und Pflichten der Benutzer der Einrichtung gegenüber, die den Dienst anbietet.

Kontrollverfahren

Beschreibung der Kontrollverfahren, die regelmäßig durchgeführt werden, um die festgelegten Standards einzuhalten.

Beispiele für mögliche Qualitätsfaktoren und entsprechende Indikatoren

QUALITÄTSFAKTOREN	INDIKATOREN	QUALITÄTSSTANDARD	KONTROLLMITTEL
Rasche Beantwortung der Anfragen der Kursteilnehmer	Zeitspanne zwischen dem Erhalt der Anfrage und der Beantwortung. Zeitspanne eingeben.	Ausführliche Beantwortung der Anfragen innerhalb der vorgesehenen Zeitspanne	Kontrolle der Einhaltung der vorgesehenen Zeitspanne (die Modalität der Kontrolle eingeben)

Flexibilität der Organisation und des Managements	Zeitspanne zwischen dem Erhalt der beantragten Änderungen und Vorbereitung der Korrekturmaßnahmen	Ausführliche Beantwortung der Anfragen innerhalb der vorgesehenen Zeitspanne	Kontrolle der Einhaltung der vorgesehenen Zeitspanne für die Korrekturmaßnahmen (die Modalität der Kontrolle eingeben)
Zufriedenheit der Teilnehmer	Prozentsatz der zufriedenen Teilnehmer	Fixierter Prozentsatz als Niveau für die Kundenzufriedenheit	Art und Weise der Erhebung der Kundenzufriedenheit

- **Vorbeugende Maßnahmen zugunsten der Auftraggeber und Begünstigten**

Modalitäten und Mittel zur Erhebung von Feedbacks (z.B. Schalter, grüne Nummer), Beschwerdenverwaltung, Ausführung von Korrekturmaßnahmen.

- **Transparenzbedingungen**

- Ernennung der Direktion (Datum und Unterzeichnung);
- Ernennung des Verantwortlichen des Qualitätsmanagements (Datum und Unterzeichnung);
- Verbreitungsmodalitäten (Kanäle, Verfahren, Zeiten);
- periodische Überarbeitung (Verantwortung, Verfahren, Zeiten).

- **Beschreibung der Tätigkeiten der Verantwortlichen der Arbeitsläufe**

Vorgesehene Aufgaben für den Verantwortlichen der **Leitung**

- Bestimmung der Organisations- und Handelsstrategien und des Dienstleistungsstandards;
- Koordinierung der Personen sowie der technologischen, finanziellen und organisatorischen Ressourcen;
- Aufsicht über die Einhaltung und Verbesserung des Dienstens;
- Verwaltung der Beziehungen und Vereinbarungen mit den Auftraggebern;
- Bewertung und Entwicklung der Humanressourcen.

Vorgesehene Tätigkeiten für den Verantwortlichen des **Wirtschafts- und Verwaltungsmanagements**

- Buchhalterische Verwaltung und steuerliche bzw. verwaltungstechnische Verpflichtungen;
- wirtschaftliche Kontrolle;
- Abrechnung der Spesen;

- Verwaltung des Personals;
- Verwaltung der öffentlichen Gelder in den Bereichen Bildung, Weiterbildung und Orientierung.

Vorgesehene Aufgaben für den Verantwortlichen **der Bedarfsanalyse und -bestimmung**

- Allgemeine Bewertung der Bedürfnisse von Fachkräften und deren Fachkompetenzen;
- spezifische Bewertung (Provinz – Öffentliche Verw.) der sektorbezogenen Berufs- und Bildungsbedürfnissen;
- Bewertung der einzelnen Bildungs- und Orientierungsbedürfnisse.

Vorgesehene Tätigkeiten für den Verantwortlichen **der Planung**

- Planung der Kurstätigkeit;
- Planung von Kursen im Bereich der Bildung, Weiterbildung und Orientierung.

Vorgesehene Tätigkeiten für den Verantwortlichen **der Durchführung der Dienste**

- Planung der Durchführung;
- Verwaltung der Personen, sowie der technologischen und finanziellen Ressourcen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung;
- Verwaltung der Beziehungen und Vereinbarungen mit den Auftraggebern;
- Monitoring der Tätigkeiten und Programme;
- Bewertung der Ergebnisse und Ermittlung von Verbesserungsvorschlägen im Bereich der Bildung, Weiterbildung und Orientierung.

• BESCHREIBUNG DER BEZIEHUNGEN ZU DEN TERRITORIALEN AKTEUREN

- Beziehungen zu Institutionen und Akteuren der sozialen, wirtschaftlichen und schulischen Einrichtungen im Gebiet der Provinz Bozen;
- Durchführung von Orientierungsveranstaltungen;
- Durchführung von Besprechungen mit den Familien der Schüler;
- Organisation von Praktika für Schüler;
- Durchführung von Maßnahmen, die eine Zusammenarbeit in der Planung und Umsetzung der didaktischen Tätigkeiten gewährleisten, insbesondere durch die Teilnahme von Dozenten der schulischen Einrichtungen.

➔ Für **besondere Teilnehmer**, sieht die Qualitätscharta periodische Kontakte mit den Sozialdiensten vor.