IRECOOP
Alto Adige - Südtirol

CARTA DELLA QUALITÀ

Rev. 1 del 30.09.2026

Firma della direzione



IRECOOP
Alto Adige - Südtirol

INTRODUZIONE

La carta della qualità si pone l'obiettivo di rendere note le caratteristiche del servizio offerto agli utilizzatori ed agli utenti, ispirandosi ai criteri di trasparenza ed efficacia, garantendo il costante confronto tra le esigenze espresse ed inespresse degli utenti e la propria offerta formativa.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

Irecoop Alto Adige Südtirol Società Cooperativa Sociale nasce nel 2014 con lo scopo di soddisfare i bisogni di formazione e sviluppo dell'economia locale, in stretta collaborazione con il sistema delle imprese cooperative. A tal fine promuove e gestisce iniziative di formazione, qualificazione, aggiornamento, perfezionamento e riqualificazione professionale, realizzate con contributi pubblici e privati e rivolte in particolare ai lavoratori occupati nelle imprese cooperative e non, alle figure professionali emergenti, gli imprenditori ed alle imprenditrici. Lo sviluppo di progetti di carattere formativo, di ricerca, analisi ed orientamento pone al centro il cliente offrendo servizi personalizzati e know how di elevata qualità. Il metodo adottato è caratterizzato da un percorso che inizia con una fase di ricerca e analisi organizzativa al fine di proporre soluzioni coerenti con il settore di appartenenza ed in grado di accompagnare le organizzazioni nel raggiungere gli obiettivi condivisi. La progettazione delle soluzioni avviene coinvolgendo attivamente il cliente, affinché ogni attività sia «cucita su misura» dell'organizzazione ed erogata con la necessaria attenzione al clima ed ai valori dell'ente. L'erogazione delle attività formative avviene, in accordo con il cliente, presso le nostre sedi formative a Bolzano o presso l'impresa beneficiaria. Ogni percorso viene monitorato con l'utilizzo di dispositivi qualitativi e quantitativi e coordinato da un nostro professionista dal primo contatto sino alla valutazione del ritorno sull'investimento. Crediamo infatti che solo seguendo passo passo ogni progetto sia possibile supportare la crescita e lo sviluppo di persone, cittadini e professionisti.

SERVIZI OFFERTI

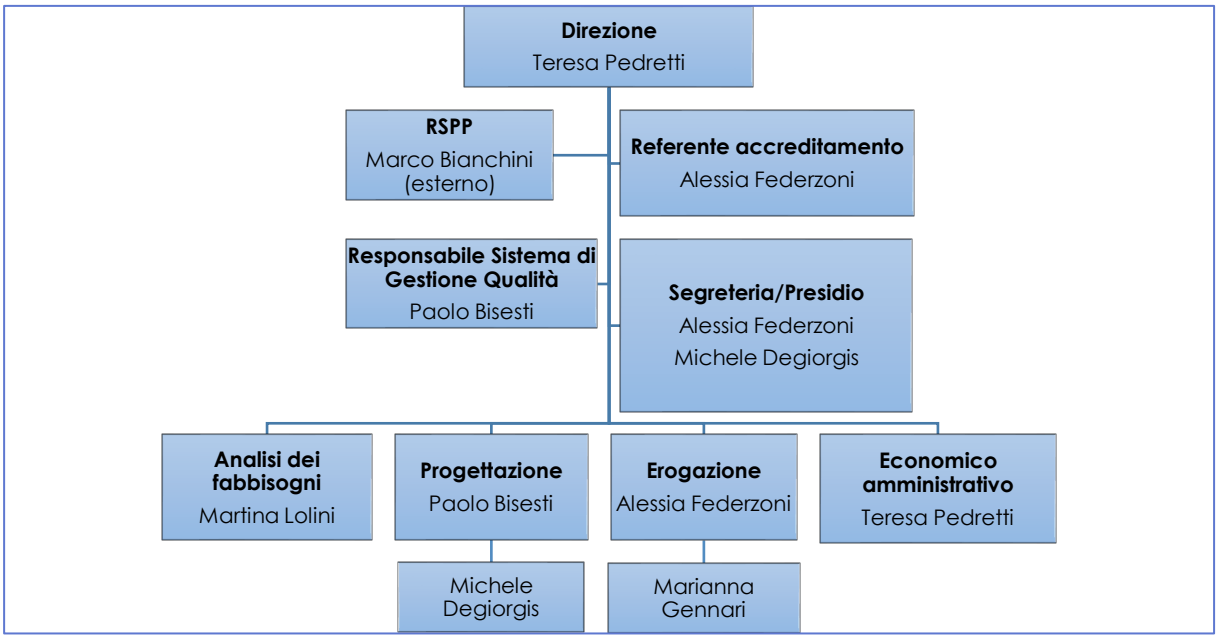
Considerata l'attività mutualistica della Cooperativa, Irecoop Alto Adige Südtirol offre i seguenti servizi:

- Promozione, progettazione e coordinamento sul territorio provinciale di attività formative rivolte a studenti, disoccupati ed inoccupati, soci, dirigenti, tecnici e dipendenti di cooperative e altre piccole e medie imprese
- Promozione di iniziative volte ad approfondire la conoscenza dei principi, della struttura, dell'organizzazione, delle funzioni sociali della cooperazione
- Sviluppo di interventi sulle politiche attive del lavoro, anche in collaborazione con altri enti e organizzazioni, con particolare riguardo alle attività di accoglienza, informazione orientativa, consulenza orientativa, accompagnamento e sostegno al lavoro;
- Assistenza, consulenza e accompagnamento a sostegno dell'auto imprenditorialità e della creazione, consolidamento e sviluppo di imprese e organizzazioni;
- Servizi di monitoraggio e consulenza alle imprese

POLITICA e STRATEGIE AZIENDALI

IRECOOP AAS si propone di offrire ai propri clienti progetti elaborati considerando quanto di più innovativo viene proposto nel panorama nazionale e internazionale adattato alle esigenze specifiche delle realtà cooperative della Regione.
IRECOOP AAS, forte dell'esperienza e delle competenze delle cooperative socie, si propone come punto di riferimento e collegamento per tutte quelle realtà profit e no profit che hanno come ambito operativo i servizi sociali, educativo formativi, culturali e turistici.
IRECOOP AAS intende operare nel pieno rispetto delle leggi, motivando i collaboratori ad operare per la piena soddisfazione di tutte le parti interessate.
IRECOOP AAS intende affinare sempre di più il proprio sistema di indicatori per avere informazioni significative per perseguire un miglioramento continuo.
Irecoop Alto Adige Südtirol Società Cooperativa Consortile persegue le proprie finalità all'interno del sistema di certificazione ISO 9001:2015.

ORGANIGRAMMA



RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Si sono stipulati degli opportuni protocolli d'intesa con i seguenti soggetti:
- Associazione La Strada-der Weg
- Casa Bimbo Soc. Coop. Soc.
- Centaurus Arcigay Alto Adige Südtirol ODV

L'obiettivo di queste relazioni è quello di garantire una buona capacità di analisi dei bisogni e di presidio dell'attività di formazione, reclutamento, placement e reperimento della funzione formativa, ai fini di proporre un servizio adeguato.

RISORSE PROFESSIONALI

Irecoop Alto Adige Südtirol si avvale del personale dipendente e dei collaboratori, delle prestazioni svolte dalle Cooperative aderenti e/o del personale da esse assunto per l'erogazione dei servizi.
In genere, l'attività di docenza, di orientamento, di sostegno viene affidata ad esperti che detengono le competenze specialistiche che solitamente determinano la significatività del progetto o a docenti che abbiano competenze disciplinari e metodologiche in materie specifiche.
Irecoop Alto Adige Südtirol fa in modo di coinvolgere i dipendenti ed i collaboratori nella condivisione degli obiettivi di qualità tramite riunioni informative periodiche e per mezzo di interventi di formazione-formatori. La direzione definisce nei mansionari le competenze necessarie per svolgere le attività delle singole funzioni individuate nell'organigramma. La formazione dei propri dipendenti diventa investimento strategico che viene perseguito tramite interventi di formazione tecnico-specialistica, di addestramento e di aggiornamento periodico, così come specificato del piano formativo dell'ente.

RISORSE STRUMENTALI

Irecoop Alto Adige Südtirol, per la realizzazione dei suoi corsi, si avvale innanzitutto delle sale e delle attrezzature site presso la propria sede operativa di Via Galilei 8 a Bolzano, ove può contare su locali facilmente accessibili, impianti audio e videoconferenza. Molta attenzione viene data inoltre agli strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie informatiche. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si rivolge esternamente avendo cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui.

PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE

Irecoop Alto Adige Südtirol Società Cooperativa Consortile ha realizzato nell'ultimo biennio i seguenti progetti:
2023 - 2025: SUCCESSO FORMATIVO 2025, progetto di contrasto alla dispersione scolastica realizzato in partenariato con le associazioni La Strada-der Weg e Arciragazzi Bolzano.
2025: COOPERARE PER CRESCERE, corso di formazione continua sul lavoro volto alle dipendenti della Cooperativa Casa Bimbo
2025: CUORI IN AZIONE, corso di formazione continua sul lavoro volto alle dipendenti e ai dipendenti del Comitato di Bolzano della Croce Rossa.

ESITI RAGGIUNTI

L'obiettivo di Irecoop Alto Adige Südtirol è erogare servizi di qualità elevata avvalendosi di persone qualificate e preparate in diversi ambiti. In questo ultimo biennio di attività, la partecipazione e la soddisfazione da parte dell'utenza finale è stata costante e molto positiva. I valori di performance riportati dagli indicatori dei corsi attuati dimostrano che il livello dei servizi offerti all'utenza si è dimostrato efficace ed efficiente, motivo per il quale Irecoop Alto Adige Südtirol si impegnerà nel mantenere questi standard di qualità raggiunti, con l'obiettivo di aumentare ancora di più il valore intrinseco e percepito dei propri servizi. Gli indici/indicatori scelti da Irecoop Alto Adige Südtirol al fine di realizzare il miglioramento continuo sono:

Obiettivo/indicatori	Standard qualità	Strumenti verifica
Obiettivo: Rispetto delle procedure dichiarate Indicatore: NC rilevate dall'ente di certificazione	assenza	Verbali dell'ente di certificazione
Obiettivo: Soddisfazione degli utenti e dei clienti Indicatore: Test gradimento (punteggio da 1 a 4)	3.5	Test di gradimento
Obiettivo: gestione adeguata dei reclami Indicatori: n. gg presa in carico reclamo	2 gg	Numero reclami ricevuti e tempi di gestione

La soddisfazione dei committenti viene rilevata attraverso interviste guidate e/o dall'analisi di dati quali andamento del mercato, informazioni sulla qualità del servizio fornito, contestazioni, perdita di clienti, clienti nuovi acquisiti ecc.
La soddisfazione dei fruitori viene rilevata tramite questionari ad hoc somministrati durante e a conclusione dell'attività formativa.
La direzione analizza le informazioni raccolte e definisce le azioni da intraprendere in occasione del riesame della direzione.

GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

Si definisce "Non Conforme" un prodotto/servizio, un comportamento non rispondente ai requisiti specificati (espliciti o impliciti in contratto, in procedura, per legge).
Si definisce "Reclamo" la comunicazione con la quale un portatore di interesse dichiara di essere stato danneggiato da una Non Conformità dell'azienda nei confronti dei suoi requisiti.
Si definisce "trattamento della Non Conformità" l'intervento effettuato per eliminare/limitare immediatamente gli effetti negativi causati dal problema riscontrato, allo scopo di far proseguire e concludere il servizio o la produzione e tenere fede agli impegni con scadenza immediata.
Per eliminare le cause generanti le NC sono impostate adeguate Azioni Correttive effettuando:
- analisi delle cause che hanno generato la NC
- pianificazione e realizzazione delle attività per eliminare le cause

- verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa
- aggiornamento, se necessario, rischi e opportunità
- modificando, se necessario, il sistema.

IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI

Irecoop Alto Adige Südtirol, nell'erogazione dei propri servizi, si impegna verso clienti, utenti e beneficiari a garantire: il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche; l'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione; i criteri di efficienza e di efficacia; l'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano; il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.
Irecoop Alto Adige Südtirol si impegna inoltre a:

- analizzare le domande dei beneficiari finali e proporre soluzioni dirette e tempestive;
- offrire una flessibilità in termini di gestione ed organizzazione (orari, scelta della sede di svolgimento degli interventi, creazione di lezioni individualizzate);
- monitorare le non conformità rilevate, in modo da identificare e attuare le opportune azioni correttive sia in sede di programmazione che di attuazione dell'attività;
- definire specifici obiettivi per la qualità che, in quanto misurabili, permettano di valutare, tramite degli opportuni indicatori, i risultati ottenuti;
- ricercare e monitorare la qualità anche dei fornitori (didattici, consulenziali, materiali, ecc.) effettuando l'opportuna valutazione, considerato il ruolo rilevante che svolgono sulla qualità del servizio erogato;
- monitorare la soddisfazione del cliente.

DOVERI DEI BENEFICIARI VERSO L'ENTE

La qualità dei servizi erogati dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che il cliente, utente e beneficiario assume durante l'erogazione del servizio. A tal fine, egli deve:

- esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative
- esprimere pareri, proposte e reclami
- collaborare attivamente nelle attività svolte
- tenere comportamenti corretti nei confronti dell'ente e dei suoi collaboratori
- tenere comportamenti corretti nei confronti delle risorse strumentali dell'ente
- rispettare le regole dettate dall'ente gestore del servizio.

Il fruitore del servizio ha il diritto di segnalare qualsiasi inadempienza rispetto ai contenuti delle attività o ai principi presenti in questa carta della qualità. I reclami, le non conformità e le lamentele ed in generale ogni inadempienza dovrà essere segnalata riportando: generalità dell'utente, descrizione dell'inadempienza, eventuale documentazione comprovante quanto dichiarato.
Irecoop Alto Adige Südtirol si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente carta dei servizi. L'azione di ascolto dei beneficiari si esplica per mezzo di questionari ed analisi effettuati attraverso diversi canali tra cui mail e propri collaboratori mediante i quali è possibile contattare l'ente. Entro 30 giorni successivi alla segnalazione Irecoop Alto Adige Südtirol comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.
Irecoop Alto Adige Südtirol prevede di verificare con cadenza almeno biennale la Carta della Qualità per testare gli standard raggiunti, le promesse mantenute e quelle disattese, per consolidare e rendere più trasparente il rapporto con i clienti. I documenti possono comunque essere revisionati ogni qualvolta ne emerga l'esigenza conseguente a modifiche normative, organizzative e/o gestionali significative.

All'interno della struttura di Irecoop Alto Adige Südtirol, la presente carta della qualità viene messa a disposizione in un'apposita sezione del sistema informatico con gli altri documenti della qualità, da cui è accessibile da qualunque posizione interna. La Carta della qualità viene inoltre resa disponibile sul sito internet www.irecoopaas.eu, nella sezione dedicata.

IRECOOP
Alto Adige - Südtirol

EINLEITUNG

Diese Qualitätscharta hat zum Ziel, die Nutzerinnen und Nutzer über die Merkmale der angebotenen Dienstleistungen zu informieren. Sie orientiert sich an den Grundsätzen der Transparenz und Wirksamkeit und gewährleistet einen kontinuierlichen Abgleich zwischen den ausdrücklich geäußerten sowie den unausgesprochenen Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer und dem eigenen Bildungsangebot.

VORSTELLUNG DER EINRICHTUNG

Irecoop Alto Adige Südtirol Sozialgenossenschaft wurde 2014 gegründet, um in enger Zusammenarbeit mit dem genossenschaftlichen Unternehmenswesen den Bildungs- und Entwicklungsbedarf der lokalen Wirtschaft zu decken. Zu diesem Zweck fördert und organisiert die Einrichtung Maßnahmen zur beruflichen Bildung, Qualifizierung, Weiterbildung, Vertiefung und Umschulung, die durch öffentliche und private Mittel finanziert werden. Diese richten sich insbesondere an Beschäftigte von genossenschaftlichen und anderen Unternehmen, an Personen in neuen Berufsfeldern sowie an Unternehmerinnen und Unternehmer.
Bei der Entwicklung von Bildungs-, Forschungs-, Analyse- und Beratungsprojekten stehen die Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt. Ihnen werden individuell abgestimmte Dienstleistungen und hochwertiges Fachwissen angeboten. Der methodische Ansatz beginnt mit einer Forschungsphase und einer Organisationsanalyse, um Lösungen vorzuschlagen, die dem jeweiligen Tätigkeitsbereich entsprechen und die Organisationen beim Erreichen der gemeinsam vereinbarten Ziele unterstützen.
Die Lösungen werden unter aktiver Beteiligung der Kundinnen und Kunden entwickelt, damit jede Maßnahme auf die jeweilige Organisation zugeschnitten ist und unter angemessener Berücksichtigung ihres Arbeitsklimas und ihrer Werte umgesetzt wird. Die Bildungsmaßnahmen finden nach Absprache mit den Auftraggebenden an unseren Bildungsstandorten in Bozen oder im jeweiligen Unternehmen statt.
Jede Maßnahme wird mithilfe qualitativer und quantitativer Instrumente überwacht und vom ersten Kontakt bis zur Bewertung des Investitionsnutzens durch eine unserer Fachpersonen begleitet. Wir sind überzeugt, dass sich die persönliche, gesellschaftliche und berufliche Entwicklung von Menschen nur durch eine kontinuierliche Begleitung jedes einzelnen Projekts wirksam unterstützen lässt.

ANGEBOTENE DIENSTLEISTUNGEN

Im Rahmen ihres genossenschaftlichen Förderauftrags bietet Irecoop Alto Adige Südtirol folgende Dienstleistungen an:

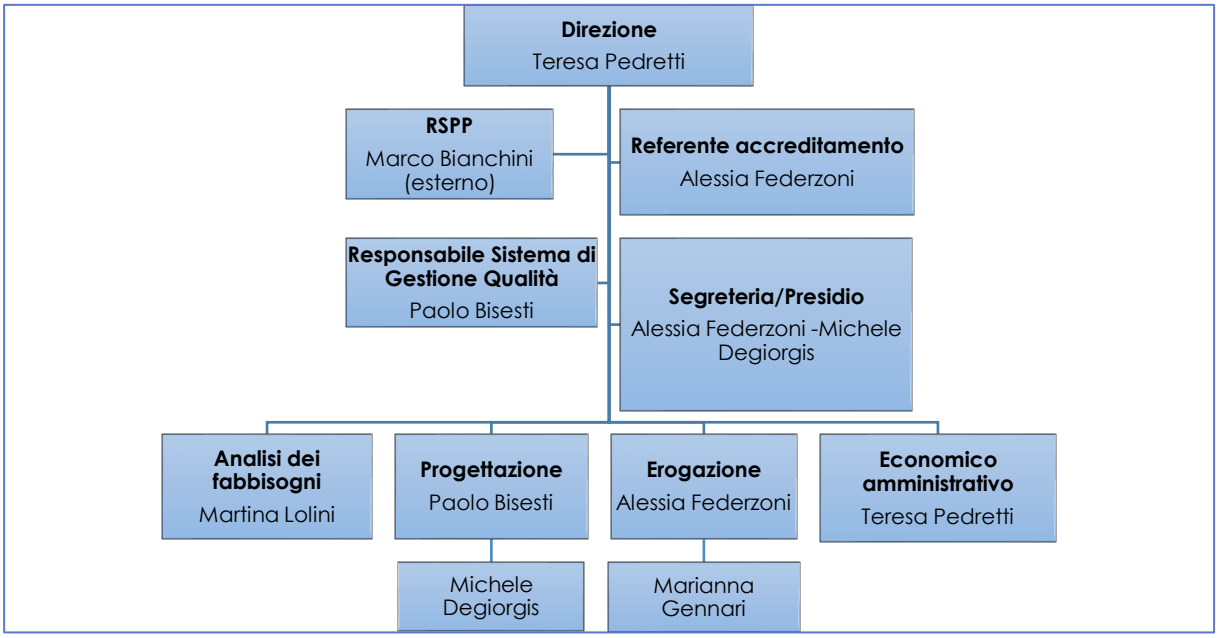
- Förderung, Planung und Koordination von Bildungsmaßnahmen auf Landesebene für Schülerinnen und Schüler, Arbeitslose und Personen ohne bisherige Beschäftigung, Mitglieder, Führungskräfte, Fachkräfte und Beschäftigte von Genossenschaften sowie anderen kleinen und mittleren Unternehmen.
- Förderung von Initiativen zur Vertiefung der Kenntnisse über die Grundsätze, Strukturen, Organisation und gesellschaftlichen Funktionen des Genossenschaftswesens.
- Entwicklung von Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik, auch in Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und Organisationen, insbesondere in den Bereichen Erstaufnahme, Orientierungsinformation, Berufsberatung sowie Begleitung und Unterstützung beim Zugang zur Beschäftigung.
- Unterstützung, Beratung und Begleitung zur Förderung der Selbstständigkeit sowie der Gründung, Festigung und Entwicklung von Unternehmen und Organisationen.
- Monitoring- und Beratungsdienstleistungen für Unternehmen.

UNTERNEHMENSPOLITIK UND STRATEGIEN

IRECOOP AAS verfolgt das Ziel, seinen Kundinnen und Kunden Projekte anzubieten, die die innovativsten Ansätze auf nationaler und internationaler Ebene aufgreifen und an die spezifischen Bedürfnisse der Genossenschaften in der Region anpassen.
Gestützt auf die Erfahrungen und Kompetenzen seiner Mitgliedsgenossenschaften versteht sich IRECOOP AAS als Anlaufstelle und Bindeglied für gewinnorientierte und gemeinnützige Organisationen, die in den Bereichen Soziales, Bildung, Kultur und Tourismus tätig sind.

IRECOOP AAS verpflichtet sich zur vollständigen Einhaltung der geltenden Gesetze und motiviert seine Mitarbeitenden, zur umfassenden Zufriedenheit aller interessierten Parteien beizutragen.
IRECOOP AAS beabsichtigt, sein Kennzahlensystem kontinuierlich weiterzuentwickeln, um aussagekräftige Informationen für eine fortlaufende Verbesserung zu gewinnen.
Irecoop Alto Adige Südtirol Konsortialgenossenschaft verfolgt seine Ziele im Rahmen des nach ISO 9001:2015 zertifizierten Qualitätsmanagementsystems.

ORGANIGRAMM



BEZIEHUNGEN ZUM LOKALEN UMFELD

Mit folgenden Organisationen wurden entsprechende Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen:

- Verein La Strada – Der Weg
- Casa Bimbo Sozialgenossenschaft
- Centaurus Arcigay Alto Adige Südtirol ODV

Diese Kooperationen sollen eine fundierte Bedarfsanalyse sowie die verlässliche Begleitung der Bildungsmaßnahmen, der Teilnehmendengewinnung, der Arbeitsvermittlung und der Bereitstellung geeigneter Bildungsleistungen gewährleisten, um ein bedarfsgerechtes Angebot sicherzustellen.

PERSONELLE RESSOURCEN

Zur Erbringung seiner Dienstleistungen greift Irecoop Alto Adige Südtirol auf eigene Beschäftigte und externe Mitarbeitende sowie auf Leistungen der angeschlossenen Genossenschaften und/oder des von ihnen beschäftigten Personals zurück.
Lehr-, Beratungs- und Unterstützungsaufgaben werden in der Regel Fachpersonen übertragen, deren spezialisierte Kompetenzen wesentlich zur Qualität und Relevanz des Projekts beitragen, oder Lehrpersonen, die über fachliche und methodische Kompetenzen in bestimmten Themenbereichen verfügen.
Irecoop Alto Adige Südtirol fördert die gemeinsame Ausrichtung der Beschäftigten und externen Mitarbeitenden auf die Qualitätsziele durch regelmäßige Informationsbesprechungen und Fortbildungsmaßnahmen für Lehrkräfte. Die Geschäftsleitung legt in den Stellenbeschreibungen die Kompetenzen fest, die für die Aufgaben der einzelnen im Organigramm vorgesehenen Funktionen erforderlich sind.
Die Weiterbildung der eigenen Beschäftigten wird als strategische Investition betrachtet. Sie erfolgt durch technische und fachliche Schulungen, praktische Einweisungen und regelmäßige Fortbildungen gemäß dem Bildungsplan der Einrichtung.

SACHLICHE UND TECHNISCHE RESSOURCEN

Für die Durchführung seiner Kurse nutzt Irecoop Alto Adige Südtirol vorrangig die Räumlichkeiten und die Ausstattung seines operativen Sitzes in der Galileistraße 8 in Bozen. Dort stehen leicht zugängliche Räume sowie Audio- und Videokonferenzanlagen zur Verfügung. Besondere Aufmerksamkeit gilt zudem den Möglichkeiten neuer Informationstechnologien.
Wenn die Art des Kurses dies erfordert, werden externe Räumlichkeiten genutzt. Dabei wird sichergestellt, dass diese den geltenden Bestimmungen zum Schutz der Gesundheit, Hygiene und Sicherheit der Personen entsprechen.

WESENTLICHE DURCHGEFÜHRTE AKTIVITÄTEN

Irecoop Alto Adige Südtirol Konsortialgenossenschaft hat in den vergangenen zwei Jahren folgende Projekte umgesetzt:
2023–2025: SUCCESSO FORMATIVO 2025, ein Projekt zur Bekämpfung des Schulabbruchs, das in Partnerschaft mit den Vereinen La Strada – Der Weg und Arciragazzi Bozen durchgeführt wurde.
2025: COOPERARE PER CRESCERE, eine berufsbegleitende Weiterbildungsmaßnahme für die Mitarbeiterinnen der Genossenschaft Casa Bimbo.
2025: CUORI IN AZIONE, eine berufsbegleitende Weiterbildungsmaßnahme für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bozner Komitees des Roten Kreuzes.

ERZIELTE ERGEBNISSE

Irecoop Alto Adige Südtirol verfolgt das Ziel, hochwertige Dienstleistungen durch qualifizierte und in unterschiedlichen Bereichen fachlich vorbereitete Personen zu erbringen. In den vergangenen zwei Jahren waren die Teilnahme und die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer durchgehend sehr positiv. Die anhand der Kennzahlen der durchgeführten Kurse ermittelten Leistungswerte zeigen, dass die angebotenen Dienstleistungen wirksam und effizient waren. Irecoop Alto Adige Südtirol verpflichtet sich daher, die erreichten Qualitätsstandards aufrechtzuerhalten und den tatsächlichen sowie den wahrgenommenen Wert seiner Dienstleistungen weiter zu steigern.
Zur kontinuierlichen Verbesserung verwendet Irecoop Alto Adige Südtirol folgende Ziele und Indikatoren:

Ziele und Indikatoren	Qualitätsstandard	Überprüfungsinstrumente
Ziel: Einhaltung der festgelegten Verfahren. Indikator: Von der Zertifizierungsstelle festgestellte Nichtkonformitäten.	Keine Nichtkonformitäten	Berichte der Zertifizierungsstelle
Ziel: Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer sowie der Kundinnen und Kunden. Indikator: Zufriedenheitsbewertung auf einer Skala von 1 bis 4.	3,5	Zufriedenheitsfragebögen
Ziel: Angemessene Bearbeitung von Beschwerden. Indikator: Anzahl der Tage bis zur Aufnahme der Beschwerdebearbeitung.	2 Tage	Anzahl der eingegangenen Beschwerden und Bearbeitungszeiten

Die Zufriedenheit der Auftraggebenden wird durch leitfadengestützte Interviews und/oder die Analyse von Daten erfasst, beispielsweise zur Marktentwicklung, zur Qualität der erbrachten Dienstleistungen, zu Beanstandungen, zum Verlust bestehender Kundschaft und zur Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden.
Die Zufriedenheit der Teilnehmenden wird durch eigens entwickelte Fragebögen erhoben, die während und nach Abschluss der Bildungsmaßnahme eingesetzt werden.
Die Geschäftsleitung analysiert die gesammelten Informationen und legt im Rahmen der Managementbewertung die erforderlichen Maßnahmen fest.

UMGANG MIT NICHTKONFORMITÄTEN

Als „nichtkonform“ gelten Produkte, Dienstleistungen oder Verhaltensweisen, die den festgelegten Anforderungen nicht entsprechen. Diese Anforderungen können ausdrücklich oder implizit im Vertrag, in Verfahrensregelungen oder durch gesetzliche Bestimmungen vorgegeben sein.

Als „Beschwerde“ gilt eine Mitteilung, mit der eine interessierte Partei erklärt, durch eine Nichtkonformität des Unternehmens gegenüber ihren Anforderungen einen Schaden erlitten zu haben.
Unter „Behandlung einer Nichtkonformität“ versteht man eine Maßnahme, mit der die negativen Auswirkungen eines festgestellten Problems unmittelbar beseitigt oder begrenzt werden. Ziel ist es, die Dienstleistung oder Produktion fortsetzen und abschließen sowie unmittelbar fällige Verpflichtungen erfüllen zu können.
Zur Beseitigung der Ursachen von Nichtkonformitäten werden geeignete Korrekturmaßnahmen festgelegt. Diese umfassen:

- Analyse der Ursachen, die zur Nichtkonformität geführt haben.
- Planung und Durchführung von Maßnahmen zur Beseitigung dieser Ursachen.
- Überprüfung der Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen.
- Aktualisierung der Risiken und Chancen, sofern erforderlich.
- Anpassung des Systems, sofern erforderlich.

VERPFLICHTUNGEN DER EINRICHTUNG GEGENÜBER DEN BEGÜNSTIGTEN

Bei der Erbringung seiner Dienstleistungen verpflichtet sich Irecoop Alto Adige Südtirol gegenüber Kundinnen und Kunden, Nutzerinnen und Nutzern sowie Begünstigten, die Gleichberechtigung aller Nutzerinnen und Nutzer zu gewährleisten. Diskriminierungen aufgrund rassistischer Zuschreibungen, der Sprache, der Religion oder politischer Überzeugungen sind untersagt. Darüber hinaus gewährleistet die Einrichtung die Unparteilichkeit der mit der Durchführung der Bildungsmaßnahmen betrauten Personen, die Einhaltung der Grundsätze der Effizienz und Wirksamkeit, den Zugang aller Kursteilnehmenden zu den sie betreffenden Informationen sowie einen respektvollen und professionellen Umgang mit ihnen.
Irecoop Alto Adige Südtirol verpflichtet sich außerdem:

- Die Anliegen der Begünstigten zu analysieren und unmittelbare, zeitnahe Lösungen vorzuschlagen.
- Flexibilität bei der Durchführung und Organisation zu gewährleisten, insbesondere hinsichtlich der Zeiten, der Veranstaltungsorte und der Gestaltung individuell abgestimmter Unterrichtseinheiten.
- Festgestellte Nichtkonformitäten zu überwachen, um sowohl bei der Planung als auch bei der Durchführung der Maßnahmen geeignete Korrekturmaßnahmen zu bestimmen und umzusetzen.
- Spezifische, messbare Qualitätsziele festzulegen, anhand derer die erzielten Ergebnisse mit geeigneten Indikatoren bewertet werden können.
- Auch die Qualität der Lieferanten und externen Dienstleistenden in den Bereichen Lehre, Beratung, Materialien und weiteren Leistungen zu prüfen und zu überwachen, da diese einen wesentlichen Einfluss auf die Qualität der erbrachten Dienstleistungen haben.
- Die Kundenzufriedenheit zu überwachen.

PFLICHTEN DER BEGÜNSTIGTEN GEGENÜBER DER EINRICHTUNG

Die Qualität der erbrachten Dienstleistungen hängt wesentlich auch vom Beitrag, vom Verhalten und von der Rolle ab, die Kundinnen und Kunden, Nutzerinnen und Nutzer sowie Begünstigte während der Leistungserbringung übernehmen. Sie sind daher verpflichtet:

- Ihre Ziele und/oder Erwartungen klar zu benennen.
- Meinungen, Vorschläge und Beschwerden zu äußern.
- Aktiv an den durchgeführten Maßnahmen mitzuwirken.
- Sich gegenüber der Einrichtung und ihren Mitarbeitenden korrekt zu verhalten.
- Sorgfältig mit den sachlichen und technischen Ressourcen der Einrichtung umzugehen.
- Die von der dienstleistungserbringenden Einrichtung festgelegten Regeln einzuhalten.

Die Nutzerinnen und Nutzer haben das Recht, jede Abweichung von den vorgesehenen Inhalten der Maßnahmen oder den Grundsätzen dieser Qualitätscharta zu melden. Beschwerden, Nichtkonformitäten, Beanstandungen und sonstige Pflichtverletzungen sind unter Angabe der Personalien der meldenden Person, einer Beschreibung des Sachverhalts und gegebenenfalls entsprechender Nachweise mitzuteilen.

Irecoop Alto Adige Südtirol verpflichtet sich, sämtliche eingehenden Vorschläge, Hinweise und/oder Beschwerden im Zusammenhang mit den in dieser Dienstleistungscharta enthaltenen Indikatoren zeitnah und sorgfältig zu prüfen. Die Anliegen der Begünstigten werden durch Fragebögen und Auswertungen erfasst. Darüber hinaus stehen verschiedene Kontaktwege zur Verfügung, darunter E-Mail und die Mitarbeitenden der Einrichtung.
Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Meldung teilt Irecoop Alto Adige Südtirol die Ergebnisse der durchgeführten Prüfungen und die gegebenenfalls ergriffenen Maßnahmen mit.
Irecoop Alto Adige Südtirol sieht vor, die Qualitätscharta mindestens alle zwei Jahre zu überprüfen. Dabei werden die erreichten Standards sowie die eingehaltenen und nicht eingehaltenen Zusagen bewertet, um die Beziehung zu den Kundinnen und Kunden zu festigen und transparenter zu gestalten. Die Dokumente können darüber hinaus jederzeit überarbeitet werden, wenn wesentliche rechtliche, organisatorische und/oder betriebliche Änderungen dies erforderlich machen.
Innerhalb von Irecoop Alto Adige Südtirol wird diese Qualitätscharta zusammen mit den übrigen Qualitätsdokumenten in einem eigens dafür vorgesehenen Bereich des IT-Systems bereitgestellt, auf den von jedem internen Arbeitsplatz aus zugegriffen werden kann. Die Qualitätscharta ist außerdem im entsprechenden Bereich der Website www.irecoopaas.eu verfügbar.