QUALITÄTSCHARTA

Nautilus società consortile cooperativa sociale

Nautilus società consortile cooperativa sociale
Via delle Corse 147
39012 Merano
Steuernummer, Mehrwertsteuernummer und Handelsregistereintrag Bozen Nr. 03052070210
Tel.: +39 0473 692 390
E-Mail: info@consorzionautilus.it
Zertifizierte E-Mail (PEC): info@pec.consorzionautilus.itinfo@pec.consorzionautilus.it
www.consorzionautilus.it

CQ01 • rev. 1.0 del 01.10.2026

1 Vorstellung der Einrichtung

Sitz und rechtliche Angaben

Die Nautilus Sozialgenossenschaft mit konsortialer Struktur hat ihren Sitz in der Via delle Corse 147, 39012 Meran. Steuernummer, Mehrwertsteuernummer und Eintragung im Handelsregister Bozen: 03052070210. Präsident und gesetzlicher Vertreter: Luigi Morganti.

Telefon +39 0473 692 390 · E-Mail info@consorzionautilus.it · PEC info@pec.consorzionautilus.it · Website www.consorzionautilus.it

Geschichte und Fachkompetenz

Nautilus wurde 2019 durch die Zusammenarbeit von Fachleuten und Genossenschaften mit Kompetenzen in den Bereichen Bildung, Verwaltung, Krankenpflege und Arbeitssicherheit gegründet. Die Einrichtung arbeitet nach dem genossenschaftlichen Prinzip und ohne Gewinnabsicht, um den Entwicklungsbedürfnissen von Menschen und Organisationen im persönlichen und beruflichen Bereich gerecht zu werden.

Der Konsortialverband bringt Erfahrung in der Planung, Unterrichtstätigkeit, Organisation und Abrechnung öffentlicher und privater Bildungsmaßnahmen ein. Die Erfahrungen der Fachleute und der Mitgliedsgenossenschaften sind von den direkt von Nautilus durchgeführten Tätigkeiten zu unterscheiden; sie sind in den Projektakten dokumentiert. Die Tätigkeiten und Ergebnisse der Einrichtung werden anhand der Aufzeichnungen zu den erbrachten Dienstleistungen überprüft.

Erbrachte Dienstleistungen

Das Angebot umfasst berufliche Aus- und Weiterbildung, Sprach- und Informatikkurse, Bildungswege im Sozial- und Gesundheitswesen sowie im Bereich Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, auch maßgeschneidert für Unternehmen und Organisationen. Darüber hinaus umfasst es Unternehmensberatung, administrative und organisatorische Unterstützung, Projektplanung und Abrechnung geförderter Vorhaben.

Reglementierte Tätigkeiten werden unter Einhaltung der für den jeweiligen Bildungsweg geltenden Anforderungen und Qualifikationen durchgeführt. Diese Qualitätscharta legt die Verpflichtungen gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern geförderter und privat finanzierter Bildungsdienstleistungen im Rahmen des ESF+-Akkreditierungssystems der Autonomen Provinz Bozen fest.

2 Strategische Ebene

Grundsätze, Auftrag und Qualitätspolitik

Nautilus fördert die Entwicklung von Kompetenzen und unterstützt Menschen und Organisationen bei Bildungs- und Berufsentscheidungen. Gleichbehandlung, Unparteilichkeit, Achtung der Person, Transparenz, Vertraulichkeit und Beteiligung bestimmen die Organisation der Dienstleistungen.

Die Qualitätspolitik verpflichtet die Einrichtung, den Bedarf der Zielgruppen und des Landesgebiets zu erheben, bedarfsgerechte Bildungswege zu planen, qualifiziertes Personal einzusetzen, Kontinuität und Zugänglichkeit zu gewährleisten sowie Ergebnisse und Zufriedenheit zu überprüfen. Ziel ist es, den Nutzen der Bildungsangebote und die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern und ihre organisatorische und wirtschaftliche Tragfähigkeit zu sichern.

Bekanntmachung und Umsetzung der Qualitätspolitik

Die Direktion vermittelt die Qualitätspolitik und die Ziele an die Verantwortlichen, Lehrpersonen und Mitarbeitenden und überprüft ihre Umsetzung durch Monitoring, interne Kontrollen und mindestens eine

jährliche Überprüfung. Die Qualitätscharta wird den Teilnehmenden vorgestellt und öffentlich zugänglich gemacht. Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt diese Verpflichtungen, ist jedoch nicht zertifiziert.

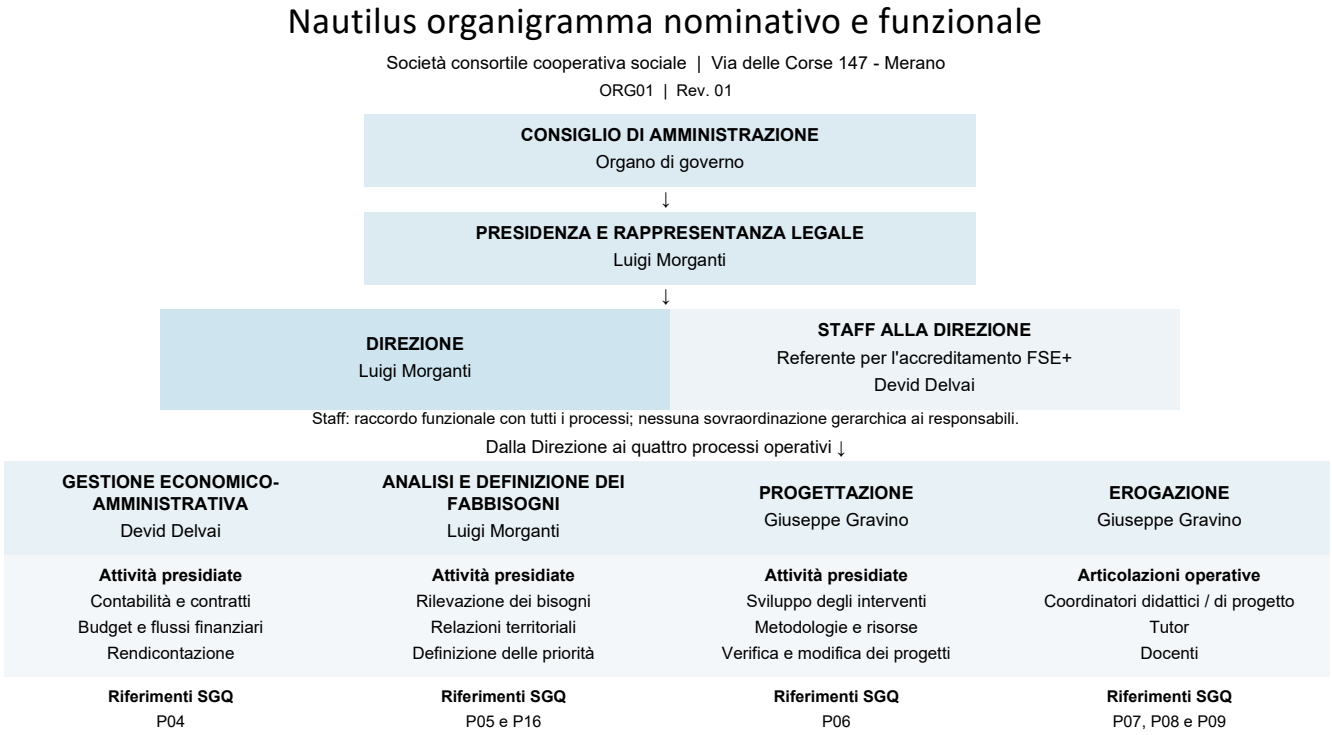
3 Organisationsebene

Organigramm und ESF+-Ansprechpersonen

Der Verwaltungsrat ist das Leitungsorgan des Konsortialverbands. Der Vorsitz und die Direktion liegen bei Luigi Morganti. Die Direktion koordiniert die Prozesse; die für die Akkreditierung zuständige Ansprechperson arbeitet als Stabsstelle, stimmt sich mit allen Funktionen und mit dem ESF-Amt ab.

Funktion	Inhaber/in
Direktion	Luigi Morganti
Wirtschaftlich-administrative Verwaltung	Devid Delvai
Bedarfserhebung und -definition	Luigi Morganti
Projektplanung	Giuseppe Gravino
Durchführung	Giuseppe Gravino
Ansprechperson für die ESF+-Akkreditierung	Devid Delvai

Für die Durchführung sind Koordinatorinnen und Koordinatoren, Tutorinnen und Tutoren sowie Lehrpersonen zuständig. Die Koordination begleitet die Organisation der einzelnen Maßnahme; die Tutorinnen und Tutoren unterstützen die Teilnehmenden und bilden die Schnittstelle zwischen Unterricht und Organisation; die Lehrpersonen bereiten den Unterricht und die Prüfungen vor und führen sie durch. Das vollständige Organigramm und die Beauftragungen legen die Verbindungen und Zuständigkeiten fest.



Zielgruppen und Fachpersonal

Die Dienstleistungen richten sich an Erwachsene, Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, Unternehmen und Organisationen. Zugangsvoraussetzungen und Zielgruppen werden für jede Initiative entsprechend ihren Zielen und etwaigen Förderbestimmungen festgelegt.

Nautilus verfügt über einen festen Stamm an Verantwortlichen und arbeitet mit qualifizierten Angestellten und Mitarbeitenden zusammen. Lehrpersonen und weitere Fachkräfte werden anhand ihrer Kompetenzen, Qualifikationen und Erfahrung ausgewählt; ihre Leistungen werden überprüft und ihre berufliche Weiterbildung gefördert. Nautilus behält die direkte Verantwortung für die Projektplanung, Verträge, Lehrpersonen, Durchführung und Abrechnung.

Räumliche und technische Ressourcen

Der Sitz in der Via delle Corse 147 in Meran verfügt über Büros, Unterrichtsräume und didaktische Ausstattung. Die Einrichtung überprüft die Zugänglichkeit, Sicherheit, Eignung und Instandhaltung der Räumlichkeiten und Geräte und stellt die für die Bildungswege vorgesehenen Materialien bereit.

Ein zweisprachiger Empfang in Italienisch und Deutsch wird mindestens 20 Stunden pro Woche zu den öffentlich bekannt gegebenen Öffnungszeiten gewährleistet. Das Verwaltungssystem EduKit unterstützt die Kursorganisation und die Nachverfolgbarkeit der Informationen. Der Zugriff auf die Daten ist rollenbasiert geregelt; sie werden vertraulich behandelt.

Den Teilnehmenden bereitgestellte Informationen

Zusammen mit der Qualitätscharta und jedenfalls vor Beginn stellt Nautilus die Unterlagen zu den Merkmalen des Bildungswegs bereit: Ziele, Programm, Dauer, Zeitplan, Ort, Zugangsmodalitäten, etwaige Kosten, Lernkontrollen, erforderliche Anwesenheit und Voraussetzungen für die Ausstellung der Bescheinigung. Änderungen werden den betroffenen Zielgruppen mitgeteilt.

4 Operative Ebene

Nautilus sichert die Qualität von der Bedarfserhebung über die Projektplanung und Durchführung bis hin zur Bewertung der Ergebnisse. Die folgenden Standards sind überprüfbare Verpflichtungen gegenüber den Zielgruppen.

Qualitätsfaktor und Indikator	Standard und Überprüfungsmodalitäten
Gültigkeit der Programme	Überprüfung jedes Bildungswegs vor Beginn: Übereinstimmung mit dem Bedarf, klare Ziele, geeignete Methoden, Ressourcen und Bewertungen. Nachweis durch Projekte und Kursergebnisse.
Didaktische Qualität und Lernergebnisse	Qualifizierte Lehrpersonen, geeignete Materialien und Tutoring. Prüfungen gemäß Projekt; Ausstellung der Bescheinigung nach Überprüfung der geltenden Voraussetzungen. Nachweise in Registern und Prüfungsunterlagen.
Zufriedenheit der Teilnehmenden	Internes Ziel: mindestens 75 % positive Antworten auf die Frage zur Gesamtzufriedenheit, bezogen auf alle gültigen Antworten. Fragebögen während und am Ende des Bildungswegs; bei ESF+-Maßnahmen werden die offiziellen Fragebögen verwendet.
Bearbeitungszeit von Beschwerden	Schriftliche und begründete Antwort innerhalb von 7 Arbeitstagen nach Eingang. Überprüfung der Eingangs- und Antwortdaten.
Kontinuität und organisatorische Flexibilität	Wöchentliche Überprüfung der Funktionsabdeckung. Zeitnahes Eingreifen bei Problemen; nicht dringende Anpassungen erfolgen in der Regel innerhalb von zwei Wochen nach der Anfrage. Überprüfung der Fristen und Ergebnisse.
Langfristiger Nutzen der Weiterbildung	Follow-up nach sechs Monaten für Umschulungswege und Maßnahmen mit langfristiger Wirkung. Erhebung der Anwendung der Kompetenzen und der Ergebnisse durch Kontaktaufnahme mit den Zielgruppen.

Monitoring und Verbesserung

Die ESF+-Indikatoren für Wirksamkeit und Effizienz werden gemäß den geltenden Landesbestimmungen überwacht und getrennt von den internen Zielen dieser Qualitätscharta geführt. Die Ergebnisse werden mit den Zielen verglichen. Bei Abweichungen werden die Ursachen analysiert und Verbesserungsmaßnahmen zu Inhalten, Methoden, Ressourcen und Organisation ergriffen.

5 Rechte und Pflichten der Nutzerinnen und Nutzer

Die Teilnehmenden haben Anspruch auf vollständige und verständliche Informationen, unparteiische Behandlung, geeignete und zugängliche Räumlichkeiten, Unterstützung während des Bildungswegs, Einsicht in ihre Bewertungen sowie Kenntnis der Voraussetzungen für die Ausstellung einer Bescheinigung. Sie können unbeschadet ihrer Rechte Anregungen und Beschwerden vorbringen und ihre Datenschutzrechte gemäß der Datenschutzerklärung ausüben.

Sie sind verpflichtet, die erforderlichen Daten und Unterlagen bereitzustellen, Zeitplan, Unterrichtszeiten, Personen, Räumlichkeiten und Sicherheitsregeln zu beachten, ihre Anwesenheit korrekt zu erfassen, an den vorgesehenen Aktivitäten und Prüfungen teilzunehmen sowie Abwesenheiten oder einen Rücktritt mitzuteilen.

6 Aktualisierung der Qualitätsmerkmale der Verwaltungstätigkeit

Die Verwaltungsverantwortliche bzw. der Verwaltungsverantwortliche überprüft die Verständlichkeit der Informationen, die Richtigkeit und Verfügbarkeit der Unterlagen, die Einhaltung der Fristen und die Übereinstimmung der Projektdaten. Die operativen Abläufe werden anhand der geltenden Bestimmungen, Prüfungen und Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer aktualisiert. Änderungen werden den betroffenen Mitarbeitenden mitgeteilt.

Die Direktion bewertet mindestens jährlich die Angemessenheit der Verwaltungsdienstleistungen und die erforderlichen Maßnahmen, um die Beziehungen zu Nutzerinnen und Nutzern sowie Auftraggebern zu vereinfachen und Fehler und Verzögerungen zu vermeiden.

7 Umgang mit Nichtkonformitäten und Beschwerden

Anregungen, Hinweise und Beschwerden

Anregungen und Hinweise können während des Kurses an die Tutorin bzw. den Tutor oder die Koordinatorin bzw. den Koordinator gerichtet werden. Formelle Beschwerden sind schriftlich an info@consorzionautilus.it zu richten oder am Sitz einzureichen. Dabei sind die betreffende Dienstleistung, das festgestellte Problem und eine Kontaktadresse für die Antwort anzugeben.

Die Verwaltungsverantwortliche bzw. der Verwaltungsverantwortliche erfasst die Beschwerde und koordiniert deren Prüfung mit der zuständigen Funktion. Nautilus antwortet innerhalb von 7 Arbeitstagen nach Eingang schriftlich und mit Begründung. Sind weitere Schritte zur Lösung erforderlich, teilt die Einrichtung die geplanten Maßnahmen und deren Zeitrahmen mit und überprüft das Ergebnis gemeinsam mit der betroffenen Person.

Bei berechtigten Beschwerden werden Abhilfemaßnahmen festgelegt, die der Beeinträchtigung der Dienstleistung angemessen sind. Etwaige Entschädigungen oder Preisnachlässe werden von der Direktion anhand der Bedingungen der Dienstleistung und bei geförderten Tätigkeiten unter Einhaltung der geltenden Vorschriften geprüft und genehmigt.

Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

Unregelmäßigkeiten bei Dienstleistungen, Prozessen und Tätigkeiten werden gemäß dem internen Verfahren erfasst und bewertet. Ursache, zuständige Person für die Maßnahme und Fristen werden festgelegt; die Betroffenen werden über die Auswirkungen auf die Dienstleistung und die Lösungen informiert. Der Abschluss setzt eine Überprüfung der Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahme voraus.

8 Überprüfungsinstrumente

Die Einhaltung der Standards wird durch Kurs- und Anwesenheitsmonitoring, Lernkontrollen, Zufriedenheitsfragebögen, Follow-up-Erhebungen, Dokumentenkontrollen und interne Audits überprüft. Die Analyse berücksichtigt auch Beschwerden, Nichtkonformitäten und Ergebnisse externer Prüfungen.

Der Verwaltungsrat prüft die Zufriedenheit und Rückmeldungen halbjährlich. Die Direktion überprüft das System mindestens einmal jährlich und legt Maßnahmen, Ressourcen und Zuständigkeiten fest. Die Gesamtergebnisse der ESF+-Kurse werden analysiert und unter Wahrung der Vertraulichkeit in aggregierter Form veröffentlicht.

9 Vorbeugende Maßnahmen zum Schutz der Auftraggeber und Begünstigten

Vor Beginn werden das Projekt, die Verfügbarkeit der Lehrpersonen, die Eignung der Räumlichkeiten und die Teilnahmebedingungen überprüft. Tutorinnen und Tutoren sowie die Koordination erfassen Probleme zeitnah und veranlassen Vertretungen, Nachholtermine oder organisatorische Anpassungen, um Kontinuität und Qualität zu gewährleisten.

Kosten, Zahlungsmodalitäten, Rücktritte, Absagen und etwaige Rückerstattungen werden vor der Anmeldung mitgeteilt. Änderungen, die sich auf die Dienstleistung auswirken, werden den Betroffenen bekannt gegeben. Rückmeldungen und Ergebnisse werden auch genutzt, um einer Wiederholung von Beeinträchtigungen vorzubeugen.

10 Transparenzbedingungen

Zuständigkeiten und Ernennungsakte

Die Direktion liegt bei Luigi Morganti. Die Verwaltungsverantwortliche bzw. der Verwaltungsverantwortliche Devid Delvai koordiniert die Qualitätsdokumentation und die Überwachung der Beschwerden und ist Ansprechperson für die ESF+-Akkreditierung. Die fachlichen Zuständigkeiten für die Prozesse verbleiben bei den jeweiligen Verantwortlichen.

Ernennungen, Beauftragungen und Genehmigungsakte mit Datum und Unterschriften werden bei der Einrichtung aufbewahrt. Die Qualitätscharta mit dem Kenncode CQ01 wird vom Verwaltungsrat genehmigt und ist mit dem Organigramm und dem Qualitätsmanagementsystem verknüpft.

Veröffentlichung

Die Qualitätscharta wird auf Italienisch und Deutsch auf www.consorzionautilus.it sowie am Sitz bereitgestellt, den Mitarbeitenden und Teilnehmenden zu Kursbeginn vorgestellt und in das Akkreditierungsportal des Landes hochgeladen. Die Teilnehmenden können über das Sekretariat oder die Tutorin bzw. den Tutor eine Kopie oder Erläuterungen anfordern.

Regelmäßige Überarbeitung

Die Direktion überprüft mindestens jährlich sowie bei wesentlichen Änderungen der Organisation, der Bestimmungen oder der Dienstleistungen die Aktualität der Qualitätscharta. Die Verwaltungsverantwortliche bzw. der Verwaltungsverantwortliche sorgt für die Aktualisierung und Verbreitung der genehmigten Fassung und ersetzt überholte Kopien. Fassungen und Genehmigungsangaben werden im Dokumentenverzeichnis des Qualitätsmanagementsystems erfasst.

11 Beziehungen zum Landesgebiet

Nautilus pflegt Beziehungen zu Akteuren aus dem Bildungswesen, der Wirtschaft, der Arbeitswelt und dem Sozialbereich in Südtirol. Der Austausch mit diesen Stellen unterstützt die Bedarfserhebung, die Gestaltung des Angebots und die Bewertung des Nutzens der Maßnahmen.

Das Netzwerk im Landesgebiet umfasst folgende Partner:

- Coopbund Alto Adige Südtirol
- AZB Cooperform Sprachschule
- Consorzio Cooperative Sociali Ge.Ko
- DOMINA Associazione nazionale datori di lavoro domestico
- Schulsprengel Meran II
- Confesercenti Alto Adige
- YoungInside Sozialgenossenschaft

Die Zusammenarbeit richtet sich nach den Kompetenzen und Tätigkeitsbereichen der einzelnen Partner. Tatsächlich unterzeichnete Vereinbarungen und durchgeführte gemeinsame Tätigkeiten werden von der Einrichtung dokumentiert und überprüft.

Meran, 1. Oktober 2026