Qualitätscharta

Vereinigung der Zivilinvaliden

(ANMIC Südtirol)

ANMIC Südtirol

Version 5

Datum der letzten Aktualisierung: 01.10.2026

Ziel der „Qualitätscharta“ ist es, die Teilnehmer, Lieferanten, Mitarbeiter sowie alle an Bildungsprojekten beteiligten Akteure über jene Verpflichtungen zu informieren, welche die ANMIC Südtirol als Weiterbildungseinrichtung zur Garantie von Qualität und Transparenz der Bildungsmaßnahmen durchführt. Diese Verpflichtungen basieren auf den Richtlinien des Europäischen Sozialfonds (ESF) und sind strategischer Art (Qualitätspolitik), organisatorischer Art (Vorbereitung und Durchführung der Bildungsmaßnahme), operativer Art (spezifische Ziele und Standards als Mittel zur Erfassung der Anforderungen sowie Indikatoren für Prozesse und Ergebnisse) und präventiver Art sein (Mittel zur Garantie der kontinuierlichen Qualitätsimplementierung).

ESF-Referenzrahmen:

Vorlage Qualitätscharta
Vorlage in deutscher Sprache

Leitlinien zur Akkreditierung und Anlage 1
Leitfaden zur Akkreditierung für den ESF+ (Version 1.0, 30.10.2025)
Checkliste für die Akkreditierung (Anlage des Leitfadens)

ESF-Bestimmungen für die Verwaltung und Abrechnung von Bildungstätigkeiten in geltender Fassung
ESF+-Bestimmungen für die Verwaltung und Abrechnung von Bildungsprojekten 2021–2027

Auftraggeber und Herausgeber: Vereinigung der Zivilinvaliden (ANMIC Südtirol)
Akkreditierungsbeauftragte: Verena Bonatta | ESF-Ansprechpartnerin: Giulia Ferrarese
Büro- und Redaktionsteam: Lore Cvilak, Verena Bonatta, Giulia Ferrarese, Sekretariat

Für eine leichtere Lesbarkeit wurde im Folgenden auf eine genderkonforme Schreibweise verzichtet. Nichtsdestotrotz beziehen sich alle personenbezogenen Bezeichnungen auf alle Geschlechter.

Rechtssitz und operativer Sitz:

Vereinigung der Zivilinvaliden und -versehrten (ANMIC Südtirol)
Verkürzte Form: Vereinigung der Zivilinvaliden (ANMIC Südtirol)
Kurzform: ANMIC Südtirol
Dantestraße 20/B
39100 Bozen
Südtirol, Italien
Telefon: 0471 270700
WhatsApp: 349 528 6200
Fax: 0471 405900
E-Mail: info@anmic.bz; esf@anmic.bz
PEC: anmic@pec.it
Webseite: www.anmic.bz
Steuernummer: 80011870211

Bezugsperson für die ESF-Akkreditierung: Verena Bonatta

Name: Verena Bonatta
E-Mail: verena.bonatta@anmic.bz

ESF-Ansprechpartnerin: Giulia Ferrarese

Name: Giulia Ferrarese
E-Mail: giulia.ferrarese@anmic.bz

Schulungsraum und/oder Werkstatt:

ANMIC Südtirol – Operativer Sitz
Adresse: Dantestraße 20/B, 39100 Bozen
Webseite: www.anmic.bz

Inhaltsverzeichnis

1. Kurze Vorstellung der Vereinigung 1
1.1. Geschichte der Vereinigung 1
1.2. Organisationsstrategie 2
1.3. Organisationsstruktur 2
1.4. Bildungsmaßnahmen 3
2. Strategische Ebene 4
2.1. Qualitätspolitik 4
2.2. Angewandte Mittel zur Verwirklichung der Qualitätspolitik 5
2.2.1. Strategische Ziele der Weiterbildungsmaßnahmen 7
3. Organisatorische Ebene 8
3.1. Tätigkeitsbereiche 8
3.2. Professionelle Fachkräfte der ANMIC Südtirol 8
3.3 Organigramm mit Bezug auf den Europäischen Sozialfonds (ESF) 12
3.4 Ressourcenausstattung 12
4 Operative Ebene 14
4.1 Unterrichtsstandards 14
4.2 Qualitätsfaktoren, Indikatoren, Qualitätsstandards und Kontrollverfahren 14
4.3 Aktualisierung der Qualitätsfaktoren 15
4.4 Kontrolle der Qualitätsstandards 15
4.5 Rechte und Pflichten der Benutzer 15
5 Tätigkeiten der Prozessverantwortlichen 17
5.1 Aufgaben des Verantwortlichen der Leitung 18
5.2 Aufgaben des Verantwortlichen des Wirtschafts- und Verwaltungsmanagements 18
5.3 Aufgaben des Verantwortlichen der Bedarfsanalyse und -bestimmung 19
5.4 Aufgaben des Verantwortlichen der Planung 20
5.5 Aufgaben des Verantwortlichen der Durchführung der Dienste 21
6 Beziehungen zu den territorialen Akteuren 22
6.1 Bildungssystem 22
6.2 Akteure des sozial-wirtschaftlichen lokalen Umfeldes 22
6.2.1 Akteur des sozialen Umfelds/ dritten Sektors 22
6.2.2 Akteur, welcher verschiedene Zielgruppen vertritt 22
6.3 Weitere Zusammenarbeiten, welche ohne kontinuierliche Tätigkeiten erfolgen 23
7 Nichtkonformitäten und Beanstandungen 23
8 Prüfmittel 24
9 Präventivmaßnahmen zum Schutz der Auftraggeber und Begünstigten 25
9.1 Transparenzbedingungen und Verbreitungsmodalitäten 25

1. Kurze Vorstellung der Vereinigung

Bezeichnung: Vereinigung der Zivilinvaliden (ANMIC Südtirol)

Präsident: Thomas Aichner

Adresse: Dantestraße 20/B, 39100 Bozen

Kontakt: Telefon: 0471 270700

WhatsApp: 349 528 6200

Fax: 0471 405900

E-Mail: info@anmic.bz

Webseite: www.anmic.bz

PEC: anmic@pec.it

Die Vereinigung der Zivilinvaliden (ANMIC Südtirol) ist ein Verein zur Förderung des Gemeinwesens (VFG), welcher auf Staats- und Landesebene seit 1965 bzw. 1994 anerkannt ist. Dabei ist die ANMIC Südtirol unter Nr. 40/01/01 vom 23. August 1994 im Landesverzeichnis der ehrenamtlich tätigen Organisationen der Autonomen Provinz Bozen eingetragen. Als eine Außenstelle der Nationalen ANMIC, ist diese laut Staatsgesetz Nr. 458 vom 23. April 1965, Art. 2 und Dekret des Präsidenten der Republik vom 23. Dezember 1978, Art. 1 und 2 bis heute die einzige rechtliche und gesetzliche Vertretung der Zivilinvaliden. In dieser Funktion vertritt die ANMIC Südtirol Zivilinvaliden bei öffentlichen Ämtern sowie in privaten Betrieben, damit diese Menschen vollständig in den sozialen sowie beruflichen Alltag integriert werden. Mit mehr als 6.000 Mitgliedern ist die ANMIC Südtirol die größte Interessensvertretung für Zivilinvaliden in Südtirol.

1.1. Geschichte der Vereinigung

Am 28. März 1956 wurde in Taranto die Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili (ANMIC) von Alvido Lambrilli gegründet. Sein Ziel war es, die vielen kleinen Vereine aus ganz Italien zu einer einzigen, großen Vereinigung zusammenzuschließen, um so die Interessen der Zivilinvaliden und der Menschen mit Behinderung zu vertreten und besser zu schützen. Dabei hat die Vereinigung die sehr schlechten Zustände der Zivilinvaliden an höchster Stelle in Rom angeprangert. Dank zahlreicher Treffen, Kongresse, Veranstaltungen und dem ersten Schmerzensmarsch in Rom (Prima Marcia del Dolore, 1961), an dem 30.000 Menschen teilnahmen, wurden die Öffentlichkeit und der Gesetzgeber für die Problematiken der Zivilinvalidität sensibilisiert.

Die Zivilinvaliden wurden Dank der Öffentlichkeitsarbeit der ANMIC auch von der Politik als schützenswerte Kategorie wahrgenommen und die ersten Forderungen wurden erfüllt, z.B. die Einrichtung von Ärztekommissionen zur Feststellung der Zivilinvalidität. Seit 1968 operiert die Vereinigung der Zivilinvaliden (ANMIC Südtirol) als autonome Außenstelle der Nationalen ANMIC auch in Südtirol. Genaueres zur Geschichte der ANMIC Südtirol ist auf der Webseite der Vereinigung abrufbar (www.anmic.bz/about/history).

1.2. Organisationsstrategie

Die ANMIC Südtirol ist nach den Grundsätzen der Vereine zur Förderung des Gemeinwesens (VFG) ausgerichtet und verfolgt gemäß Vereinsstatut das Ziel, die Interessen der Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung zu vertreten und zu schützen. So ist es Aufgabe der Vereinigung, Betroffene im Alltag zu begleiten, deren gesellschaftliche und berufliche Integration zu fördern und sich für deren Belange einzusetzen – auch in Zusammenarbeit mit öffentlichen und privaten Institutionen. Statuarisch festgelegt sind außerdem Tätigkeiten in den Bereichen Beratung, Orientierung, Aus- und Weiterbildung sowie berufliche Weiterbildung und Umschulung, welche die ANMIC Südtirol ebenso wahrnimmt.

Um dies umzusetzen, setzt die ANMIC Südtirol auf einen umfassenden Informationsaustausch mit ihren Mitgliedern und deren Angehörigen, führt Inklusionsprojekte und Vereinstätigkeiten zum Wohl der Südtiroler Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung durch, interveniert bei rechtlichen Angelegenheiten mit Amtsdirektoren und/oder politischen Entscheidungsträgern und organisiert Weiterbildungskurse zur beruflichen und sozialen Inklusion von Betroffenen.

Der Führungsstil sieht den Einbezug von Mitarbeitern auf allen Ebenen des Entscheidungsfindungsprozesses und der Problemlösung vor. So wird dieser Führungsansatz mit flachen Hierarchien und einer Verantwortungsübertragung verbunden. Dadurch wird die die Problemfindung und -bewältigung innerhalb der Vereinigung erhöht.

1.3. Organisationsstruktur

Die Entscheidungsorgane der ANMIC Südtirol setzen sich aus den Vorstandsmitgliedern zusammen, wobei für die Statutenänderung der nationale Rat (Nationale ANMIC) einberufen wird.

Provinziale Ebene

Der Provinzial-Vorstand wurde am 20.09.2025 für 7 Jahre gewählt. Dieser genehmigt Änderungen und Tätigkeiten innerhalb der Vereinstätigkeiten auf Provinzebene.

Vorstand:

Thomas Aichner	Präsident
Margherita Pichler Sereno Sartor	Vizepräsidentin Vizepräsident
Thomas Andorfer Maurizio Dallepiatte Manuel Danay Daniela Flor Nicola Gambetti Frieda Hofer Paul Passler Alexander Planer Manfred Psenner Daniel Weger	Vorstandsmitglieder

Neben der Mitgliederbetreuung und -beratung pflegt die ANMIC Südtirol den Kontakt zu unterschiedlichen Partnern. Dazu gehören die Nationale ANMIC mit ihren 104 Außenstellen, die Südtiroler Landesräte und Senatoren, verschiedene Gemeinden, der betriebliche Dienst für Rechtsmedizin des Südtiroler Sanitätsbetriebes, das Amt für Arbeitsmarktintegration, das Amt für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE), die Bezirksgemeinschaften und Sozialsprengel des Landes sowie die 17 Ärzte, welche für die ANMIC in den Ärztekommissionen, dem Amt für Rechtsmedizin, den Gesundheitsbezirken, der Rekurs- und außerordentlichen Kommission vertreten sind. Zusätzlich pflegt die ANMIC Südtirol Beziehungen zu zahlreichen privaten Unternehmen aus unterschiedlichen Sektoren.

Das Statut (welches auch für die ANMIC Südtirol gilt) sowie die Organisationsstruktur der Nationalen ANMIC, ist auf der Webseite www.anmic.it zu entnehmen.

1.4. Bildungsmaßnahmen

Die ANMIC Südtirol führt seit vielen Jahren unterschiedliche Bildungsmaßnahmen für Zivilinvaliden und deren Angehörige durch. Diese umfassen zum einen individuelle Beratungsgespräche und Orientierungstätigkeiten, welche im Hauptsitz in Bozen und auf Anfrage auch in den Gemeinden Bruneck und Meran angeboten werden. Zudem informiert die ANMIC Südtirol Betroffene und deren Angehörige über verschiedene Kanäle (u.a. über die Vereinszeitschrift „iB. incontrarsi-Begegnung“, Online-News auf der Webseite www.anmic.bz,

Pressemitteilungen und Veröffentlichungen) und führt verschiedene Sensibilisierungsmaßnahmen durch, um einen möglichst großen Bevölkerungsanteil über die Belange der Südtiroler Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung zu informieren.

Seit dem Jahr 2020 führt die ANMIC Südtirol auch Bildungsmaßnahmen durch, die vom Europäischen Sozialfonds (ESF) und der Autonomen Provinz Bozen finanziert werden. Die folgende Übersicht zeigt die bisher abgeschlossenen ESF-Kurse:

Jahr	Kurstitel	Zielgruppe	Zufriedenheit Teilnehmer	Ausgebildete Teilnehmer
2020–2021	FSE20162 – Grundlagen der Buchhaltung und Bilanzierung für Zivilinvaliden	Zivilinvaliden, Menschen mit Behinderung	87 von 100	8 von 10
2023	FSE10391 – Frauen in der Verwaltung: Fit im Front- und Backoffice	Frauen	88 von 100	9 von 10
2023–2024	FSE20309 – Grundlagen der Buchhaltung und Bilanzierung für Zivilinvaliden	Zivilinvaliden, Menschen mit Behinderung	4,34 von 5*	6 von 8
2025	ESF3_h1_0009 – Grundlagen der Buchhaltung und Bilanzierung für Zivilinvaliden	Zivilinvaliden, Menschen mit Behinderung	4,86 von 5*	6 von 8
2025	ESF3_h1_0017 – Modernes Marketing-Management	Arbeitnehmer/ Unternehmen	4,32 von 5*	7 von 8
2025	ESF1_d1_0065 – Reskilling: Neue Kompetenzen in Kommunikation, Marketing und Gesundheitsförderung	Arbeitnehmer/ Unternehmen	4,64 von 5*	10 von 10

*Wert der Zufriedenheitsumfrage (in Fünftel), welcher in CoheMon noch nicht als Indikatoren (in Hundertstel) vorliegt.

2. Strategische Ebene

2.1. Qualitätspolitik

Die Mission der ANMIC Südtirol ist es, die Rechte der Südtiroler Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung zu schützen, zu erweitern und sie in den sozialen sowie beruflichen Alltag zu integrieren, indem sie:

- Durch entsprechende Interventionen auf staatlicher und provinzialer Ebene für die Beibehaltung der bestehenden Rechte eintretet;
- die moralischen und wirtschaftlichen Bedürfnisse der Südtiroler Zivilinvaliden erkennt und für neue Zugeständnisse und Gesetze kämpft;
- die Südtiroler Landesregierung und Unternehmen für die Belange dieser Kategorie sensibilisiert;
- die Südtiroler Zivilinvaliden über ihre Rechte informiert und aufklärt, damit diese sie beanspruchen können;
- Maßnahmen und Aktivitäten durchführt, damit diese Menschen in den sozialen und beruflichen Alltag integriert werden.

2.2. Angewandte Mittel zur Verwirklichung der Qualitätspolitik

Für die Umsetzung der eben beschriebenen Missionsleitsätze spielt die Mitgliederberatung und -betreuung eine wesentliche Rolle: Hier wird ersichtlich, welchen Problemen die Südtiroler Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung ausgesetzt sind. Infolgedessen schreitet die ANMIC Südtirol ein und wendet sich an höher liegende Instanzen. Durch gezielte Forderungen kann in vielen Fällen nicht nur der betroffenen Einzelperson, sondern allen betroffenen Zivilinvaliden in Südtirol geholfen werden: So konnte beispielsweise erreicht werden, dass Inhaber des Begleitgeldes, welche auf das Pflegegeld übergegangen sind, seit 2020 mit der letzten Rate des Begleitgeldes die angereifte 13. Monatsrate ausbezahlt bekommen. Außerdem bekommen Personen, welche in den letzten 5 Jahren keine anteilsmäßige Auszahlung der dreizehnten Monatsrate erhalten haben, diese nachbezahlt. Auf Initiative der ANMIC Südtirol wurde auch der „Südtirol Pass free“ eingeführt, wodurch für beinahe 9.000 Südtiroler Zivilinvaliden eine erhöhte soziale Inklusion dank der kostenlosen Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Südtirol gewährleistet wurde. Mehr Errungenschaften sind unter www.anmic.bz/about/mission abrufbar.

Um die Bedürfnisse der Südtiroler Zivilinvaliden zu ermitteln und damit die Qualitätspolitik der Einrichtung erfolgreich umgesetzt werden kann, führt die ANMIC Südtirol Umfragen zu verschiedenen Themenbereichen durch. Eine davon wurde in Zusammenarbeit mit der Freien Universität Bozen sowie der Universität Padua durchgeführt. Dank der Umfrage konnte der Zufriedenheitsgrad von Zivilinvaliden mit ihren Hausärzten, Fachärzten, der Ärztekommission für Zivilinvaliden und den Sozialsprengeln aufgedeckt werden. Außerdem konnten die Befragten angeben, ob sie Schwierigkeiten beim Kauf von Produkten für Invaliden oder bei der Suche nach Dienstleistungen für Invaliden haben. Genaueres zur Umfrage kann unter www.anmic.bz/news/2014-09-18 entnommen werden.

Ebenso erhob die ANMIC Südtirol im Jahr 2026 den Stand der CUDE-Registrierung in allen 116 Südtiroler Gemeinden. Die CUDE-Plattform ermöglicht Inhabern des Europäischen Parkausweises für Menschen mit Behinderung, ohne Voranmeldung in verkehrsberuhigte Zonen in ganz Italien einzufahren – vorausgesetzt, die Wohnsitzgemeinde ist im nationalen Verzeichnis eingetragen. Die Erhebung ergab, dass dies in 73 Gemeinden möglich ist, 8 Gemeinden daran arbeiten und 35 Gemeinden die Registrierung verweigern (Stand April 2026). Auf Basis dieser Ergebnisse hat die ANMIC Südtirol alle Südtiroler Gemeinden kontaktiert und informiert sowie Bürger mit Behinderung dazu aufgerufen, ihr Recht auf barrierefreie Mobilität aktiv einzufordern. Weitere Umfragen sind auf der Webseite der ANMIC Südtirol unter www.anmic.bz abrufbar.

Des Weiteren werden die beschriebenen Ziele mit Hilfe eines ordentlichen Informationsaustausches gewährleistet. Dank der Umsetzung der „ANMIC Südtirol Informationstage", der Sprechstunden in den verschiedenen Bezirksgemeinschaften, Gemeinden, Sozialsprengeln und Altersheimen des Landes sowie der Veröffentlichung der Zeitschrift „iB. incontrarsi-Begegnung" können Betroffene mehr Rechte anfordern.

Letztere erscheint zwei Mal jährlich und wird kostenlos an alle Mitglieder der ANMIC Südtirol, die 104 ANMIC-Sitze in ganz Italien, die Südtiroler Gemeinden, Haus- und viele Fachärzte sowie diverse Institutionen und öffentliche Körperschaften in Südtirol verschickt. Dank einer Umfrage aus dem Jahr 2017 wurde deutlich, dass die Zeitschrift pro Ausgabe von mehr als 19.400 Personen gelesen wird.

Für die Umsetzung der Qualitätspolitik werden zudem Projekte zu Gunsten der Südtiroler Zivilinvaliden organisiert. Bereits mehrmals wurde eine Lotterie veranstaltet, deren Erlös den Südtiroler Zivilinvaliden zu Gute kommt. Des Weiteren sensibilisierte das Projekt „Nur 1 Minute" Südtirols Bevölkerung, indem auf die Problematik der unrechtmäßig besetzten Behindertenparkplätze hingewiesen wurde. Auch wird jährlich der Ottone-Nigro-Preis vergeben, um die Öffentlichkeit über die Belange der Südtiroler Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung zu sensibilisieren, deren Integration zu fördern oder ehrenamtliche Arbeit im Bereich Behinderung und Inklusion auszuzeichnen (siehe auch: www.anmic.bz/ottone-nigro-prize).

Angesichts der beruflichen und sozialen Integration spielt besonders die berufliche Inklusion von Betroffenen eine zentrale Rolle: Diesen Leitsatz erfüllt die ANMIC Südtirol durch die Umsetzung gezielter Weiterbildungskurse, welche dank öffentlichen Finanzierungen umgesetzt werden können. Diese richten sich – je nach Aufruf und öffentlichen Vorgaben – an Betroffene oder andere Zielgruppen und vermitteln umfassende Kompetenzen, welche die

Teilnehmer gezielt weiterbilden und/oder beim (Wieder)Einstieg in die Arbeitswelt konkret unterstützen.

Unterstützt werden die im Punkt 2.1 angeführten Ziele von Förderungen der Autonomen Provinz Bozen (Abteilung Soziales, Amt für Menschen mit Behinderung), der Bezirksgemeinschaften Vinschgau und Überetsch/Unterland sowie verschiedener Südtiroler Gemeinden (Bozen, Marling, Meran, Sterzing, Bruneck), Spenden, der Zuweisung der 5 Promille, den Mitgliedsbeiträgen oder der Förderung durch die Stiftung Südtiroler Sparkasse. Die Weiterbildungskurse werden durch das Amt des Europäischen Sozialfonds (ESF), durch die Autonome Provinz Bozen-Südtirol sowie durch das Amt für Weiterbildung und Sprachen gefördert.

2.2.1. Strategische Ziele der Weiterbildungsmaßnahmen

Dank der Umsetzung von Weiterbildungsmaßnahmen kann die ANMIC Südtirol ihre Qualitätspolitik sowie die damit verbundenen Ziele festigen und ausbauen, indem sie:

- Gezielte Kategorien von Menschen weiterbildet und vermehrt in den sozialen und beruflichen Alltag integriert
- Das gesellschaftliche und unternehmerische Umfeld über die Kategorie der Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung sensibilisiert (z.B. Praktikumsunternehmen, Dozenten oder andere an der Bildungsmaßnahme teilnehmende Akteure)
- Die sozialen und wirtschaftlichen Bedürfnisse der Zielgruppe und des lokalen Umfelds bedarfsorientiert analysiert, misst, definiert und überprüft
- Folglich konkrete Lösungsansätze für den Bedarf der Zielgruppe und den wirtschaftlichen Bedarf von lokalen Akteuren/Unternehmen vorbringt, indem bestehende/ermittelte Problematiken durch die Zielsetzungen der Bildungsmaßnahmen verringert werden

3. Organisatorische Ebene

3.1. Tätigkeitsbereiche

Die Tätigkeitsbereiche innerhalb der Vereinigung sind breit gefächert und umfassen unter anderem:

Mitgliederberatung und Betreuung (Schalter und Telefondienst, Beantwortung des E-Mail Verkehrs, persönliche Beratungs- und Orientierungstätigkeiten, Intervention bei diversen Anliegen); Gesetzesrecherche auf nationaler und provinzialer Ebene; Veröffentlichung der Zeitschrift „iB. incontrarsi-Begegnung“ (durchschnittlich 2 Ausgaben pro Jahr) und des Taschenkalenders; Weiterbildungsmaßnahmen für Betroffene, deren Angehörige oder weitere Personengruppen (inkl. Sprechstunden in verschiedenen Gemeinden); Verschicken der Mitgliedsausweise und Briefe; Aktualisierung der Daten und deren Archivierung; Aktualisierung der Webseite sowie der Gesetzesbestimmungen; Verfassen von Rundschreiben und Anträgen; regelmäßiges Verfassen von Pressemitteilungen und Online News sowie Umfragen; Ämtergänge und Korrespondenz mit verschiedenen Ämtern; Buchhaltungstätigkeiten; Organisation verschiedenster Aktivitäten wie Versammlungen, Teilnahme an Tagungen oder Treffen (auf provinzialer- sowie auf nationaler Ebene); Organisation verschiedener Projekte und Initiativen in Zusammenarbeit mit regionalen Akteuren; Pflege und Erweiterung der bestehenden Netzwerke (u.a. mit Konventionspartnern); Ernennung der 17 effektiven Ärzte in den verschiedenen Kommissionen (Ärztekommission, Rekurskommission, außerordentliche Rekurskommission); Gewährleistung der gesetzlichen Auflagen innerhalb der Einrichtung hinsichtlich der Arbeitssicherheit und Barrierefreiheit; Pflichteinstellung von Arbeitnehmer mit Behinderungen, Beiträge zur Beseitigung von architektonischen Barrieren, für den Ankauf von technischen Hilfsmitteln für die Anpassung des Arbeitsplatzes, Berechnungen bezüglich Verhinderung der finanziellen Zuwendungen; Schreiben an Politikern und Führungspositionen hinsichtlich verschiedener Anliegen; Durchführen verschiedener Sensibilisierungs- und Wohltätigkeits-Projekte zu Gunsten der Südtiroler Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung.

3.2. Professionelle Fachkräfte der ANMIC Südtirol

Der Einrichtung stehen die folgenden professionellen Fachkräfte zur Verfügung:

Thomas Aichner

Funktion: Leitung der Vereinigung, Entscheidungsträger, Koordination, Netzwerk zu Politikern, Schnittstelle mit dem nationalen Vorstand, Verantwortlicher für den Inhalt der Zeitschrift „iB. incontrarsi-Begegnung“ sowie ESF-Prozessverantwortlicher für die Leitung

Aufgaben und Tätigkeitsbereiche:

- Leitung der Vorstandssitzungen
- Leitung der Mitarbeitergespräche und der Vollversammlung
- Leitung von Bildungsmaßnahmen
- Rechtliche Vertretung
- Strategische Führung und Ausrichtung
- Vertretung gegenüber Nationaler ANMIC
- Vertretung gegenüber der Öffentlichkeit
- Führung Bewerbungsgespräche (zusammen mit Lore Cvilak)
- Entscheidung über Neuanstellungen und Vertragsverlängerungen (zusammen mit Lore Cvilak)
- Führen von Mitarbeitergesprächen (zusammen mit Lore Cvilak)
- Webdesign und Aktualisierung Webseite
- Grafik und Design von Print- und Onlinemedien; Logo- und Grafikgestaltung
- Verwaltung IT-System inkl. Computer und Server
- Seminare und Vorträge

Lore Cvilak

Funktion: Direktorin, Mitarbeiterverwaltung, Beitragswesen und Buchführung, Mitgliederbetreuung und -beratung sowie ESF-Prozessverantwortliche für das Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement

Aufgaben und Tätigkeitsbereiche:

- Verantwortliche des Büros und der Arbeitssicherheit mit leitenden Funktionsaufgaben
- Direkter Kontakt/Beratung der deutsch-italienisch und ladinischsprachigen Mitglieder und deren Familienangehörige
- Buchhalterische Organisation des operativen Sitzes und der internen Mitarbeiter
- Führung von Bewerbungsgespräche (zusammen mit Thomas Aichner)
- Entscheidung über Neuanstellungen und Vertragsverlängerungen (zusammen mit Thomas Aichner)
- Führen von Mitarbeitergesprächen (zusammen mit Thomas Aichner)
- Rundschreiben und Ansuchen
- Zuständig für die Buchhaltung und Beitragsansuchen

- Organisation von Versammlungen, von Tagungen und verschiedenen Aktivitäten
- Zeitschrift „iB. incontrarsi-Begegnung“ (zusammen mit Verena Bonatta und Giulia Ferrarese)
- Korrespondenz mit öffentlichen Ämtern, Sanitätseinheiten
- Organisation der Fahrten nach Rom

Verena Bonatta

Funktion: Bezugsperson für die ESF-Akkreditierung; Ansprechpartnerin für Redaktion und Presse, Web- und Werbemedien; Spendenprojekte; ESF-Prozessverantwortliche für die Bedarfsanalyse

Aufgaben und Tätigkeitsbereiche:

- Redaktion und Presse
- Umfragen
- Recherche und eingehende Analyse der bestehenden Gesetze und der neuesten Änderungen auf nationaler und provinzialer Ebene sowie deren Publikation
- Service und Beratung für Zivilinvaliden und deren Familienmitglieder
- Zeitschrift „iB. incontrarsi-Begegnung“ (zusammen mit Lore Cvilak und Giulia Ferrarese)
- Zuständige Mitarbeiterin für die Werbung und Konventionen
- Übersetzung von Texten und Gesetzen (in Zusammenarbeit mit Giulia Ferrarese)
- Verantwortliche der Medienverwaltung (u.a. Pressemitteilungen, Online-News, Artikel)
- Verantwortliche der Spendenverwaltung
- Verantwortliche verschiedener Projekte – auch Weiterbildungsprojekte
- Bezugsperson für die ESF-Akkreditierung
- Bedarfsanalyse- und Suche von Praktikanten und Teilnehmer

Giulia Ferrarese

Funktion: ESF-Ansprechpartnerin und Durchführung von ESF-Projekten, Ansprechpartnerin und Verantwortliche für Spendenprojekte; Kontaktaufnahme mit Unternehmen; Überprüfung der Mitgliedschaftserneuerungen; ESF-Prozessverantwortliche für die Planung und die Durchführung

Aufgaben und Tätigkeitsbereiche:

- Planung und Durchführung von ESF-Projekten (in Zusammenarbeit mit Thomas Aichner)

- Zeitschrift „iB. incontrarsi-Begegnung“ (in Zusammenarbeit mit Lore Cvilak und Verena Bonatta)
- Übersetzung von Texten und Gesetzen (in Zusammenarbeit mit Verena Bonatta)
- Planung der Lotterie, Planung von Wohltätigkeitsaktionen, Planung des Ottone-Nigro-Preises (in Zusammenarbeit mit Thomas Aichner)
- Service- und Beratungsstelle für Zivilinvaliden und deren Familienmitglieder
- Verantwortliche interner Projekte
- Verantwortliche der Spendenprojekte

Sekretariat

Funktion: Mitgliederbetreuung und -beratung, Verwaltung, Empfangsdienst

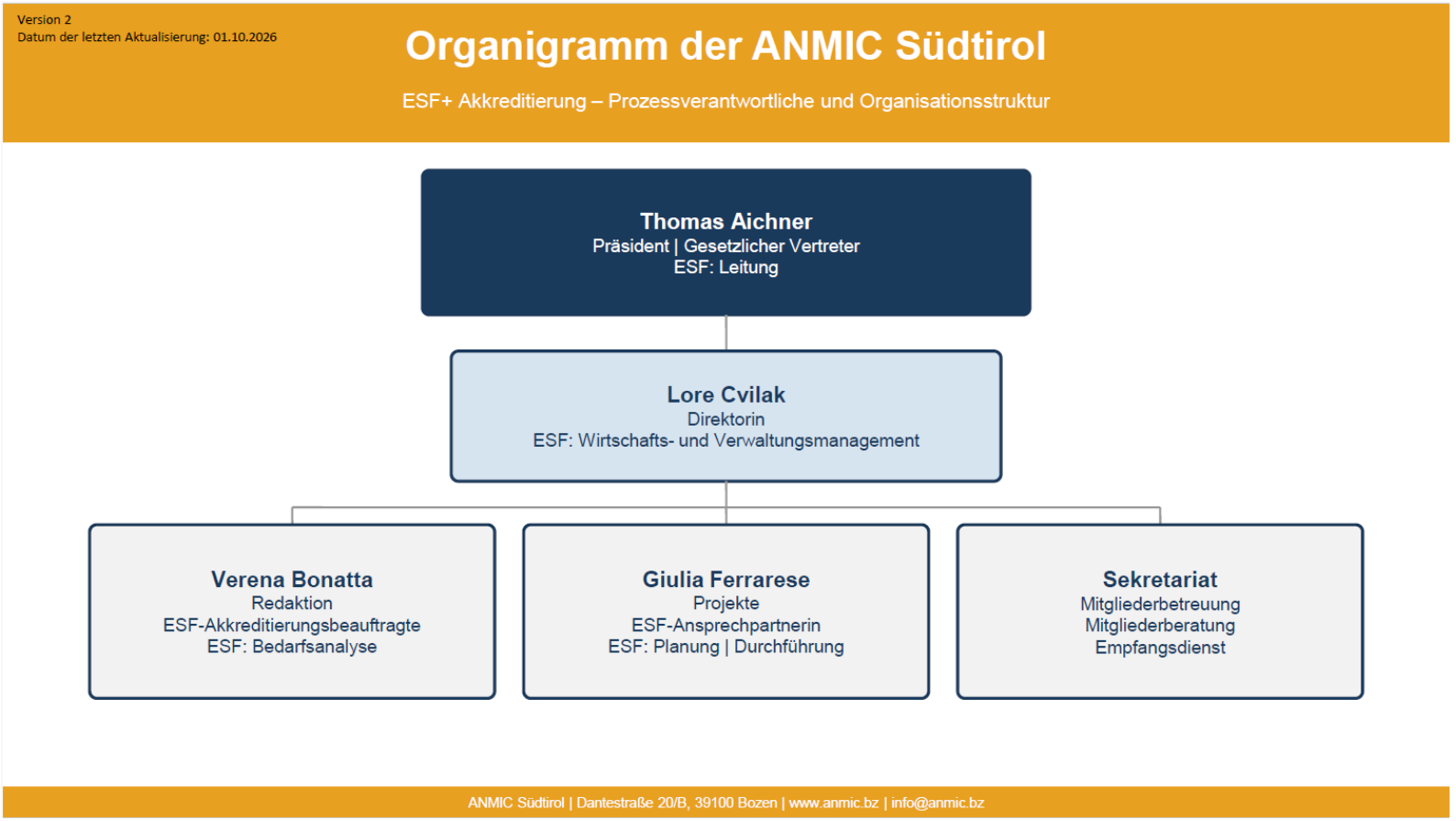
Aufgaben und Tätigkeitsbereiche:

- Empfang-, Schalter- und Telefondienst
- Beratung der Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung, deren Familienangehörigen, deren Sachwaltern oder Tutoren
- Dateneingabe und Aktualisierung der Daten, Gesetzesbestimmungen und deren Archivierung/Ablage
- Mitgliederverwaltung
- Zusammenarbeit mit den Volontariatsmitarbeitern
- Korrespondenz, Rundschreiben
- Mitarbeit bei den verschiedenen Versammlungen/Tagungen
- Post-, Bank- und öffentliche Ämtergänge

Übersicht hinsichtlich der ausgeführten Tätigkeiten:

	ESF	Verwaltung	Öffentlichkeitsarbeit	Qualitätsmanagement
Thomas Aichner	✓		✓	✓
Lore Cvilak	✓	✓	✓	✓
Verena Bonatta	✓		✓	✓
Giulia Ferrarese	✓		✓	✓
Sekretariat		✓		✓

3.3 Organigramm mit Bezug auf den Europäischen Sozialfonds (ESF)



3.4 Ressourcenausstattung

Schulungsraum

Der Schulungsraum befindet sich im operativen Sitz der ANMIC Südtirol, in der Dantestraße 20/B in Bozen, und verfügt über:

- Leichte Erreichbarkeit durch die zentrale Lage in der Innenstadt von Bozen sowie mehrere Busverbindungen
- Sichtbarkeit durch eine geeignete Beschilderung außerhalb und innerhalb des Gebäudes
- Der Schulungsraum kann bis zu 12 Personen aufnehmen, wobei pro Person eine Fläche von mindestens 1,95 m² gewährleistet wird
- Die Einrichtung verfügt über die Einhaltung der Bestimmungen über den Abbau und die Beseitigung von architektonischen Barrieren
- Die Einrichtung verfügt über die Hygiene-, Gesundheits-, und Sicherheitsvorschriften
- Sie gewährleistet die dauerhafte Verfügbarkeit während der Bildungsmaßnahmen

Ausstattung und Hilfsmittel

Der Schulungsraum verfügt über eine geeignete Ausstattung und geeignete Mittel, welche den gültigen Sicherheitsvorschriften entsprechen sowie funktionierend zur Verfügung stehen. Während der Bildungsmaßnahmen werden diese den Teilnehmern zur Verfügung gestellt, wobei auch Laptops verliehen werden (nach Absprache und Verfügbarkeit).

Schulungsraum der ANMIC Südtirol in der Dantestraße 20/B in Bozen

4 Operative Ebene

4.1 Unterrichtsstandards

Die ANMIC Südtirol orientiert sich an zwei zentralen Unterrichtsstandards gemäß den ESF-Akkreditierungsbestimmungen: Die Zufriedenheit der Teilnehmer und die Gültigkeit der vorgeschlagenen Programme (standard didattici quali soddisfazione dei partecipanti, validità dei programmi proposti). Der Zufriedenheitsgrad wird anhand des am Kursende ausgefüllten Fragebogens ermittelt, wobei mindestens 70% der Teilnehmer eine positive Bewertung abgeben müssen (vgl. nachfolgende Tabelle). Die Validität der Programme wird anhand der Umsetzungsquote geprüft, d.h. anhand des Verhältnisses zwischen den tatsächlich anerkannten und den bei Projektgenehmigung anerkannten Kursstunden, gemäß den geltenden ESF+ Bestimmungen (AA5.3).

4.2 Qualitätsfaktoren, Indikatoren, Qualitätsstandards und Kontrollverfahren

Qualitätsfaktoren	Indikatoren	Qualitätsstandard	Kontrollmittel	Makroaktivität
Beantwortung der Anfragen der Kursteilnehmer	Anzahl der Tage zwischen Anfrage und Beantwortung	Beantwortung innerhalb von spätestens 10 Arbeitstagen ab Erhalt der Anfrage	Stichproben-Kontrolle durch die Leitung	Verwaltung
Ermittlung der Zufriedenheit / Beanstandungen von Seiten der Teilnehmer	Gemeldete Komplimente / Kritiken	Von Beginn bis Ende des Kurses findet ein regelmäßiger Austausch statt	Gespräche, Telefonate, E-Mails oder Anwesenheit (z.B. durch den Tutor)	Verwaltung
Teilnahme an Aufrufen	Projekteinreichung	1 pro Jahr (sofern mit den vorgegebenen Kriterien laut öffentlichem Aufruf vereinbar)	Erhaltsbestätigung über das ESF-Amt	Projektierung
Zufriedenheit der Teilnehmer	Grad der zufriedenen Teilnehmer	Mind. 70% der Teilnehmer sind mit der Maßnahme zufrieden	Auswertung der Fragebögen (bei Kursende)	Verwaltung
Mitteilung eventueller Planänderungen an die Teilnehmer	Anzahl der Tage bis zur Verständigung	Spätestens am Vortag vor Terminänderung	Stichproben-Kontrolle durch die Leitung	Verwaltung

Qualität der Dozenten / der Lieferanten	Skala zwischen 1 und 3 (siehe Verzeichnis der Lieferanten)	Lieferanten, die 3-Mal in Folge eine negativ-Bewertung (3) erhalten, werden nicht mehr herangezogen	Begleitberichte des Tutors; Teilnehmer-feedback; direkter Austausch durch den Projektträger	Tutoring und Verwaltung
Abweichungen in der Kursdurchführung	Festgestellte Abweichung(en)	Abweichungen werden vermerkt	Abschlussbericht laut ESF+ Bestimmungen	Verwaltung

4.3 Aktualisierung der Qualitätsfaktoren

Die Qualitätsfaktoren werden jährlich durch die Leitung überprüft und bei Bedarf angepasst. Die Überprüfung erfolgt insbesondere nach Abschluss jeder Bildungsmaßnahme anhand der ausgewerteten und vorliegenden Indikatoren.

4.4 Kontrolle der Qualitätsstandards

Um die Einhaltung der diversen Qualitätsstandards zu garantieren, werden diese spätestens nach Vorliegen der kontrollierten und genehmigten Endabrechnung vom zuständigen Prozessverantwortlichen sowie jährlich durch die Leitung überprüft. Dabei ist es Aufgabe aller professionellen Fachkräfte, die festgelegten Standards einzuhalten. Einmal im Jahr werden die Ergebnisse vorgebracht, besprochen und analysiert. Ziel ist es, eine kontinuierliche Verbesserung der Einrichtung in Bezug auf die Bildungsmaßnahmen zu erreichen.

Dank der kontinuierlichen Verfügbarkeit des operativen Sitzes können Feedbacks (auch hinsichtlich eventueller Beanstandungen oder Beschwerden) eingeholt werden. Die Kontaktaufnahme mittels E-Mail-Verkehr ist jederzeit möglich und wird in den festgelegten Fristen beantwortet. Falls notwendig, werden entsprechende Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

4.5 Rechte und Pflichten der Benutzer

Rechte der Teilnehmer:

- Jeder Teilnehmer hat das Recht, projektspezifische Informationen über das Bildungsangebot zu erhalten (Stundenplan und Kalender, Programm, Inhalte usw.)

- Rechtzeitige Mitteilung über die Zulassung und Nicht-Zulassung innerhalb von maximal 10 Arbeitstagen
- Die Teilnehmer haben das Recht, alle für den Lernprozess notwendigen Mittel zu benutzen
- Die Teilnehmer haben das Recht, alle ausgedruckten Materialien (Skripte, Unterlagen, Präsentationen usw.) nach Kursabschluss zu behalten
- Die Teilnehmer haben das Recht, jederzeit Vorschläge, Anmerkungen und Reklamationen vorzubringen (mündlich, schriftlich, telefonisch)
- Jede Anfrage seitens der Kursteilnehmer wird innerhalb von maximal 10 Arbeitstagen beantwortet (ausgenommen Anfragen, deren Antwort nicht dem Projektträger obliegt und z.B. vom Amt beantwortet werden muss)
- Jeder Teilnehmer hat das Recht, Einsicht in seine Bewertungen/Absenzen zu erhalten
- Im Falle eines Praktikums haben die Teilnehmer das Recht, ihren Favoriten vorzuschlagen und bei der Wahl des Praktikumsanbieters mitzubestimmen
- Die Teilnehmer haben Anrecht auf eine Teilnahmeentschädigung, sofern vom öffentlichen Aufruf vorgesehen und sofern die hierfür geltenden Kriterien erfüllt werden

Pflichten der Teilnehmer:

- Die Teilnehmer sind gehalten, regelmäßig und pünktlich am Bildungsangebot teilzunehmen und nur in begründeten Fällen fernzubleiben
- Abwesenheiten müssen begründet sein. Wiederholte unentschuldigte Abwesenheiten sollen vermieden werden, da diese hohen Kosten verursachen und zum Ausschluss von künftigen Bildungsmaßnahmen führen können
- Die Teilnehmer müssen etwaige zur Verfügung gestellten Geräte sorgsam benutzen, nicht beschädigen und nach Kursabschluss zurückgeben
- Die Teilnehmer müssen sich an die Regeln und Verhaltensweisen der Einrichtung und ggf. des Praktikumsunternehmens halten
- Die Teilnehmer sollen aktiv am Bildungsprogramm teilnehmen
- Falls vorgesehen, muss der Teilnehmer seine Präsenz mittels Unterschrift bestätigen
- Der Teilnehmer muss der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zustimmen (laut 95/46/EG und GVD Nr. 196/2003)
- Die Teilnehmer müssen den anonymen Zufriedenheitsfragebogen ausfüllen
- Die Teilnehmer müssen etwaige Änderungen ihrer persönlichen Daten (z. B. Adresse, Beschäftigungsstatus) der Einrichtung zeitnah mitteilen

- Diskriminierendes Verhalten gegenüber anderen Teilnehmern ist strengstens untersagt und muss dem Dozenten gemeldet werden

Rechte der Dozenten/Referenten:

- Spesenvergütung innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen
- Einsicht in das Lieferantenverzeichnis
- Erhalt der Informationen zum zutreffenden Bildungsangebot
- Erhalt rechtzeitiger Mitteilungen bzgl. eventueller Plan- oder Kalenderänderungen

Pflichten der Dozenten/Referenten:

- Einhaltung der Datenschutzbestimmungen gemäß DSGVO (EU) 2016/679 hinsichtlich der Teilnehmerdaten
- Dokumente müssen dem Auftraggeber richtig und vollständig sowie vor einzuhaltenden Fristen (z.B. Endabrechnung) übermittelt werden
- Die vereinbarte Dienstleistung muss laut festgelegten Modalitäten / Kalenderstunden erbracht werden
- Für die Projektdurchführung relevante Informationen, Kalenderänderungen oder Probleme müssen der Leitung (bzw. der Koordinierung) zeitnah geschildert werden
- Im Fall von Krankheitsfällen muss der Projektträger zeitnah kontaktiert werden
- Jegliche Art von diskriminierenden Praktiken müssen untersagt werden
- Ordentliche Führung des Registers

5 Tätigkeiten der Prozessverantwortlichen

Leitung: Diese Funktion übernimmt Prof. Dr. Thomas Aichner, Präsident der ANMIC Südtirol. Seine Aufgabe besteht darin, die „fünf Arbeitsprozesse“ (vgl. Leitfaden für die ESF-Akkreditierung) zu überwachen und zu führen.
Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement: Diese Funktion wird von Frau Lore Cvilak durchgeführt.
Bedarfsanalyse und -bestimmung: Diese Funktion wird von Frau Verena Bonatta durchgeführt.
Planung: Diese Funktion wird von Frau Giulia Ferrarese durchgeführt.
Durchführung, einschließlich der Aufgaben: Koordinierung, Monitoring, Zufriedenheit, Lernerfolg, Auswirkung und Tutoring: Diese Funktion wird ebenfalls von Frau Giulia Ferrarese übernommen.

5.1 Aufgaben des Verantwortlichen der Leitung

Prozessverantwortlicher: Thomas Aichner

Erfüllte Mindestanforderung: Hochschulabschluss/Laureatsdiplom und 2 Jahre Erfahrung in verantwortlicher Stellung in einer Leitungs-, Verwaltungs-, Personalverwaltungstätigkeit im Bereich Bildung, Erziehung, Orientierung und/oder in Unternehmensdienstleistungen.

Rolle und Funktion: Als Präsident und gesetzlicher Vertreter der ANMIC Südtirol trägt Thomas Aichner die strategische Gesamtverantwortung für die Einrichtung und vertritt sie gegenüber dem ESF-Amt und anderen Ämtern, externen Akteuren sowie der Öffentlichkeit.

Tätigkeiten:

- Online-Veröffentlichung der Qualitätscharta auf der Webseite der ANMIC Südtirol und im operativen Sitz (in Papierform), wodurch sie für alle Interessierten zugänglich ist
- Analyse, Prüfung und Verbreitung der Gesamtergebnisse, welche im Rahmen der vom ESF-Amt kofinanzierten Kurse erreicht werden
- Bestimmung der Schwerpunkte sowie der künftigen Verbesserungsmöglichkeiten
- Bestimmung der Ressourcen und Führung der Prozessabläufe
- Auswahl der Lieferanten (nach den Bewertungskriterien)
- Dokumente kontrollieren und bei Richtigkeit digital unterschreiben
- Verantwortlicher für die ordentliche Führung der Register
- Kontrolle des Kalenders
- Übermittlung sensibler Daten (z.B. Lohnstreifen)
- Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards und Einleitung von Korrekturmaßnahmen bei Nichtkonformitäten
- Verwaltung des Versicherungsschutzes (Haftpflicht- und Unfallversicherung)
- Kontrolle und Freigabe der von den Prozessverantwortlichen erstellten Unterlagen
- Überprüfung des Schulungsraumes (Einhaltung der ESF-Kriterien und Ausstattung)

5.2 Aufgaben des Verantwortlichen des Wirtschafts- und Verwaltungsmanagements

Prozessverantwortliche: Lore Cvilak

Erfüllte Mindestanforderung: Oberschulabschluss/Berufsqualifikation und 3 Jahre Erfahrung im Verwaltungsmanagement öffentlicher Finanzmittel im Bereich Bildung, Erziehung und Orientierung

Rolle und Funktion: In ihrer Funktion ist Lore Cilak für das wirtschaftliche und administrative Management der ANMIC Südtirol zuständig, einschließlich der Buchführung und Abrechnung von Weiterbildungsprojekten.

Tätigkeiten:

- Berechnung und Verwaltung der finanziellen Ressourcen, der Kostenvoranschläge, der Lieferantenzahlungen und alle anderen Ein- und Ausgaben, welche mit der Planung und Durchführung von Bildungsmaßnahmen zusammenhängen (in Zusammenarbeit mit der Leitung)
- Verwaltung des Buchführungssystems (mit entsprechender ESF-Buchführungscodierung) für ESF-Tätigkeiten
- Anforderung und Übermittlung buchhalterischer Unterlagen der Bildungsmaßnahmen
- Gewährleistung der Transparenz und Nachverfolgbarkeit der Buchhaltungsunterlagen
- Einhaltung der Steuer- und Abgabepflichten
- Für jedes Projekt: Kontrolle der Ein- und Ausgangsrechnungen
- Überwachung der Planungseffizienz (AA5.1): Vergleich zwischen genehmigten und abgerechneten Finanzmitteln

5.3 Aufgaben des Verantwortlichen der Bedarfsanalyse und -bestimmung

Prozessverantwortliche: Verena Bonatta

Erfüllte Mindestanforderung: Hochschulabschluss/Laureatsdiplom und 1 Jahr Erfahrung mit Tätigkeiten der Bedarfsanalyse

Rolle und Funktion: Neben den zuvor beschriebenen Vereinstätigkeiten verantwortet Verena Bonatta als Verwaltungsmitarbeiterin der ANMIC Südtirol die Ermittlung des Bildungsbedarfs und fungiert zugleich als Bezugsperson für die ESF-Akkreditierung.

Tätigkeiten:

- Herausfinden, ob potenzielle Zielgruppen vorhanden sind (indem die Bedürfnisse und die Erwartungen von Betroffenen und des lokalen Wirtschaftssystems ermittelt werden)
- Konfrontation mit anderen, in der Provinz vorhandenen Bildungsmaßnahmen und/oder Berufsmöglichkeiten
- Ermittlung an Bildungs- und Berufsangeboten
- Ermittlung verlässlicher Quellen sowie quantitativer und qualitativer Daten

- Berichte erstellen und auswerten, damit die Bildungstätigkeiten an den lokalen Bedarf ausgerichtet werden können
- Führung des Lieferantenverzeichnisses
- Suche nach Partnerschaften sowie Austausch mit den territorialen Akteuren, Organisation der Treffen und Erstellung von Unterlagen (Protokolle, Berichte, Gesprächsnotizen usw.)

5.4 Aufgaben des Verantwortlichen der Planung

Prozessverantwortliche: Giulia Ferrarese

Erfüllte Mindestanforderung: Hochschulabschluss/Laureatsdiplom und 1 Jahr Erfahrung mit Planungstätigkeiten

Rolle und Funktion: Neben den zuvor beschriebenen Vereinstätigkeiten verantwortet Giulia Ferrarese als Verwaltungsmitarbeiterin der ANMIC Südtirol die Planung der Bildungsmaßnahmen, in enger Zusammenarbeit mit der Leitung und der Bedarfsanalyse.

Tätigkeiten:

- Abstimmung mit der Bedarfsanalyse (Verena Bonatta) hinsichtlich Zielgruppe, Kursinhalten und Zielen
- Maßnahmen auf Basis der Zielgruppenanalyse und der Ausbildungs- und/oder Beschäftigungsziele erarbeiten
- Inhalten, Methoden und Kriterien zur Auswahl der Humanressourcen festlegen (in Zusammenarbeit mit Thomas Aichner und Verena Bonatta)
- Ermittlung der Teilnehmer durch das vom Aufruf festgelegte Auswahlverfahren und Prüfung der Anforderungen
- Erstellung des Bildungsplans (in Zusammenarbeit mit Thomas Aichner)
- Einreichung des Projektvorschlags über CoheMon innerhalb der Aufruffristen
- Aufbewahrung der gesammelten Daten, damit sie für die Berechnung der Indikatoren verwendet werden können
- Veröffentlichung der sachgerechten Dokumentation hinsichtlich des Bildungsangebotes und der Zugangsbedingungen
- Falls vorgesehen: Gewährleistung der Bewerbung der Maßnahme (in den lokalen Medien, auf der Webseite der ANMIC Südtirol, in der Zeitschrift der Vereinigung)
- Planung und Erstellung des Kalenders (nach Absprache mit den Dozenten/Referenten)

5.5 Aufgaben des Verantwortlichen der Durchführung der Dienste

Prozessverantwortliche: Giulia Ferrarese

Erfüllte Mindestvoraussetzung: Hochschulabschluss/Laureatsdiplom und 1 Jahr Erfahrung in Koordinierungs-, Überwachungs- und Bewertungstätigkeiten des Durchführungsprozesses

Rolle und Funktion: Giulia Ferrarese verantwortet als Verwaltungsmitarbeiterin der ANMIC Südtirol zudem die Durchführung der Bildungsmaßnahmen.

Weitere an der Durchführung beteiligte Rollen und Funktionen:

- Projektleitung
- Falls erforderlich: Professionelle Fachkräfte der Einrichtung

Tätigkeiten:

- Anwendung des Bildungsplans (auf Grundlage der Planung)
- Beachtung der vorgegebenen und genehmigten Finanzmittel
- Koordinierung hinsichtlich der Planungs-, Durchführungs-, und Abschlussphase
- Ermittlung der Zufriedenheit (der Teilnehmer, des Personals, der Lieferanten sowie evtl. Unternehmen)
- Ermittlung von Problemen sowie Problemlösungen (letztere in Zusammenarbeit mit der Leitung)
- Überprüfung der Übereinstimmung der Teilnehmer mit der Zielgruppe; Überprüfung der vorausgesetzten fachlichen Kompetenz der Teilnehmer; Erfüllung der vorausgesetzten Zugangskriterien
- Monitoring und Überprüfung der Lernergebnisse der Teilnehmer (z.B. durch Testergebnisse)
- Bewertung des Projektfortschritts (inkl. evtl. Projekt- und Zieländerungen)
- Ggf. Tutoren-Dienst
- Überprüfung der Auswirkungen der Bildungsmaßnahme (Ex-Post Ergebnisse)

6 Beziehungen zu den territorialen Akteuren

Die ANMIC Südtirol hält Beziehungen mit verschiedenen lokalen Akteuren, wie jene des Bildungssystems, des produktiven Umfelds, des Arbeitsmarkts und der Sozialdienste der Provinz Bozen, um die eigenen Bildungsmaßnahmen zu verbessern.

6.1 Bildungssystem

Die Einrichtung hält eine formelle Beziehung zur Südtirol Business School (AABS GmbH), die zur Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs in Südtirol sowie zur Entwicklung und Durchführung gezielter Informations- und Bildungsmaßnahmen zur sozialen und beruflichen Inklusion von u.a. Zivilinvaliden und Menschen mit Behinderung beiträgt. Die Zusammenarbeit erfolgt durch Treffen (mindestens zwei pro Jahr), den Austausch von Informationen zum Weiterbildungsbedarf von Unternehmen sowie die gemeinsame Entwicklung von Bildungsinhalten und Sensibilisierungsmaßnahmen für Unternehmen. Diese Beziehung erfüllt die Anforderung AA6.1 der ESF-Akkreditierungsbestimmungen.

6.2 Akteure des sozial-wirtschaftlichen lokalen Umfeldes

6.2.1 Akteur des sozialen Umfelds/ dritten Sektors

Die ANMIC Südtirol pflegt seit über 15 Jahren eine sehr gute Zusammenarbeit mit dem Betrieblichen Dienst für Rechtsmedizin des Südtiroler Sanitätsbetriebes (SABES). Dieser ist für die Anerkennung der Zivilinvalidität, der Verschlechterung der Zivilinvalidität sowie für die Rekurse zuständig. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit werden u.a. statistische Daten zu Südtirols Zivilinvaliden übermittelt. Auf dieser Grundlage ermittelt die ANMIC Südtirol mögliche Problematiken sowie den Bedarf an Unterstützungs- und Bildungsmaßnahmen. Mindestens zwei Treffen pro Jahr gewährleisten den laufenden fachlichen Austausch.

6.2.2 Akteur, welcher verschiedene Zielgruppen vertritt

Die ANMIC Südtirol pflegt seit 2012 eine sehr gute Zusammenarbeit mit der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE), einer von der Autonomen Provinz Bozen abhängigen Körperschaft, die finanzielle Leistungen für unterschiedliche Zielgruppen verwaltet – darunter Familien (Familienförderung), Senioren (Vorsorge, Pflegegeld) sowie Zivilinvaliden. Die Zusammenarbeit verfolgt insbesondere das Ziel, Betroffene über ihre Rechte, die ihnen zustehenden finanziellen Leistungen und wichtige Neuerungen zu informieren, den Bedarf an

Unterstützungs-, Informations- und Bildungsmaßnahmen auf Basis aktueller Daten zu ermitteln sowie mögliche Problematiken zu erkennen und Lösungsansätze zu erarbeiten. Sie umfasst einen regelmäßigen Informationsaustausch sowie einen fachlichen Austausch, im Rahmen dessen bei Bedarf auch statistische Daten übermittelt werden.

6.3 Weitere Zusammenarbeiten, welche ohne kontinuierliche Tätigkeiten erfolgen

Die Einrichtung pflegt zudem zahlreiche Beziehungen zu anderen wirtschaftlichen Akteuren. Diese umfassen unter anderem:

- Etablierung von zahlreichen Preisermäßigungen für Mitglieder bei über 60 Unternehmen und Betrieben (Stand November 2025)
- Zusammenarbeit mit lokalen wirtschaftlichen Akteuren, indem Inserate und Gastbeiträge in der Zeitschrift „iB. incontrarsi-Begegnung" veröffentlicht werden
- Zusammenarbeit mit lokal wirtschaftlichen Akteuren im Rahmen verschiedener Projekte, u.a. im Rahmen der Wohltätigkeitslotterie, der Weiterempfehlung verschiedener Fachärzte und Anwälte sowie der Ausgabe von Gutscheinen
- Zusammenarbeit mit der ANMIC Trient und ÖZIV Tirol im Rahmen des Gemeinschaftsprojekts „Träume tragen den Körper" (Kunst und Behinderung) sowie im Rahmen von Treffen zur Inklusionsförderung von Betroffenen (siehe: www.anmic.bz/news/anmic-bz-trento-oeziv-tirol)
- Zusammenarbeit mit dem Jobportal „Karriere Südtirol", wodurch ein eigener Suchfilter für Jobangebote eingerichtet wurde, welche an Zivilinvaliden gerichtet sind
- Durchführung von Sensibilisierungsmaßnahmen, wie jene mit der STA – Südtiroler Transportstrukturen AG, bei der Fahrgäste öffentlicher Verkehrsmittel auf die Bedürfnisse ihrer Mitreisenden mit Beeinträchtigung aufmerksam gemacht wurden

7 Nichtkonformitäten und Beanstandungen

Die ANMIC Südtirol verfügt über ein Verfahren zur Erkennung, Erfassung, Bewertung und Bekanntgabe von Nichtkonformitäten in Bezug auf Tätigkeiten, Prozesse und/oder Produkte, um eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung zu gewährleisten.

Nichtkonformitäten können während oder nach Abschluss einer Bildungsmaßnahme auftreten. Sie werden über folgende Kanäle erfasst:

- Beanstandungen der Teilnehmer (mündlich, telefonisch oder per E-Mail an die Bezugsperson für die ESF-Akkreditierung, Verena Bonatta oder an die ESF-Ansprechpartnerin Giulia Ferrarese, oder an: info@anmic.bz)
- Ergebnisse des Zufriedenheitsfragebogens am Kursende
- Lieferantenbewertung (Bewertung 1 bis 3 mit entsprechenden festgelegten Konsequenzen)
- Interne Feststellungen der Prozessverantwortlichen im Rahmen des Monitorings

Jede Nichtkonformität wird vom jeweiligen Prozessverantwortlichen (oder jenem Mitarbeiter, welcher die Nichtkonformität erfährt) schriftlich oder mündlich an die Leitung (Thomas Aichner) weitergeleitet. Gemeinsam werden die Ursachen analysiert und geeignete Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Die betroffenen Akteure (wie Teilnehmer oder Dozenten) werden über die getroffenen Maßnahmen informiert.

8 Prüfmittel

Die Einhaltung der festgelegten Qualitätsstandards wird durch folgende Instrumente überprüft:

- Kontinuierlicher Austausch und Monitoring mit den am Projekt beteiligten Akteuren (wie Teilnehmer, Dozenten, Referenten oder Unternehmen)
- Sofern vorgesehen: Kontinuierliches Monitoring durch den Tutor durch Begleitberichte, welche in der Regel im ersten Drittel jedes Moduls erstellt werden und den Zufriedenheitsgrad dokumentieren
- Zufriedenheitsfragebogen: Am Ende jeder Bildungsmaßnahme füllen die Teilnehmer den vom ESF-Amt vorgegebenen Fragebogen aus, wobei 70% an positiven Bewertung erzielt werden sollen
- Testberichte (Lernerfolg): Am Ende eines jeden Bildungs-Moduls (ausgenommen Praktikum, Besichtigungen o.Ä.) wird ein schriftlicher oder mündlicher Test abgehalten. Die Ergebnisse werden in Testberichten festgehalten und ausgewertet.
- Überprüfung durch die Leitung: Die Gesamtergebnisse aller im Bezugsjahr abgeschlossenen Kurse werden einmal jährlich im Rahmen einer Teamsitzung analysiert, mit den Ausgangszielen verglichen und erörtert. Daraus werden konkrete Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet (was ist gut gegangen, was nicht, wieso? Wie können aufgetretene Problematiken das nächste Mal vermieden werden?)
- Kontrolle durch das ESF-Amt: Verwaltungskontrollen und Vor-Ort-Kontrollen durch das ESF-Amt der Autonomen Provinz Bozen gewährleisten die externe Überprüfung und die Einhaltung der ESF+-Bestimmungen.

9 Präventivmaßnahmen zum Schutz der Auftraggeber und Begünstigten

Um die Qualität der Bildungsmaßnahmen zu sichern und die Begünstigten zu schützen, trifft die ANMIC Südtirol folgende Präventivmaßnahmen:

- Feedback-Kanal: Teilnehmer können jederzeit während und nach der Bildungsmaßnahme Feedback, Anmerkungen oder Beschwerden per Telefon (0471 270700), E-Mail (info@anmic.bz) oder WhatsApp (349 528 6200) einreichen. Jede Anfrage wird in der Regel innerhalb von 3 Tagen beantwortet, spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen, sofern deren Beantwortung nicht dem ESF-Amt obliegt.
- Frühzeitige Problemerkennung: Falls vom öffentlichen Aufruf vorgesehen, steht der Tutor/die Tutorin als Bindeglied zwischen Teilnehmern, Dozenten und Projektträger zur Verfügung und ermöglicht eine frühzeitige Reaktion auf Unzufriedenheiten noch während des laufenden Kurses.
- Lieferantenprüfung: Jeder Dozent/jede Dozentin wird vor Einsatz auf Qualifikationen und Eignung für die spezifische Zielgruppe (wie z.B. Menschen mit Behinderung) überprüft (vgl. Lieferantenmanagement AA4.1.3).
- Korrektive Maßnahmen: Wird eine Nichtkonformität festgestellt, werden umgehend Korrekturmaßnahmen eingeleitet (z.B. Ersatz eines Lieferanten, Anpassung des Lehrplans, zusätzliche Unterstützung für Teilnehmer).
- Datenschutz: Alle personenbezogenen Daten der Teilnehmer werden gemäß Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) verarbeitet und geschützt.

9.1 Transparenzbedingungen und Verbreitungsmodalitäten

Die ANMIC Südtirol veröffentlicht die Qualitätscharta auf ihrer Website (www.anmic.bz) und stellt sie damit allen Benutzern jederzeit zur Verfügung. Zudem hängt die Qualitätscharta in ausgedruckter Form am operativen Sitz in der Dantestraße 20/B in Bozen aus.

Bei inhaltlichen Änderungen wird die neue Version auf der Website veröffentlicht, am Sitz aktualisiert und dem ESF-Amt über CoheMon übermittelt. Verantwortlich für die Aktualisierung und Veröffentlichung ist der Prozessverantwortliche für die Leitung und Präsident der ANMIC Südtirol, Thomas Aichner.