



Beschwerdemanagement an der WFO Raetia St. Ulrich

– Beschwerden/Anfragen, die an Lehrpersonen herangetragen werden –

Beschwerden und Reklamationen werden in einer ersten Reaktion meist als negativ empfunden. Dabei wird oft übersehen, dass der Gesprächspartner dadurch Informationen über Schwachstellen im System mitteilen will. Beschwerden sind (auch) eine Chance, denn sie ermöglichen – im Gegensatz zum „Tratsch“ – eine Aufarbeitung und damit eine Veränderung. Effektives Beschwerdemanagement ist eine wichtige Ressource in allen Betrieben und öffentlichen Einrichtungen.

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, den Dialog zwischen den verschiedenen Partnern der Schule (Lehrpersonen, Sekretariat, Schulwarte, Eltern und Schüler) bei Problemen oder Unklarheiten zu fördern und zu erleichtern. Um dieses Ziel zu erreichen, sieht die Schule eine transparente und strukturierte Vorgangsweise vor.

Das Kritik- und Beschwerdemanagement setzt voraus, dass jede Lehrperson die eventuell an sie herangetragene Kritik bzw. Beschwerden entgegennimmt und dem/der Beschwerdeführer/in die weitere Vorgangsweise aufzeigt.

Die Vorgehensweise unterscheidet sich bei den mündlichen/schriftlichen Beschwerden, Anmerkungen und Anfragen, je nachdem, von wem sie eingereicht und gegen wen sie gerichtet ist.

- a) Betreffen allfällige Anfragen/Beschwerden das nicht unterrichtende Personal, so werden sie an die Schulsekretärin in ihrer Funktion als Koordinatorin der Mitarbeiter/innen im Sekretariat und des Hilfspersonals weitergeleitet.
- b) Betreffen die Anfragen/Beschwerden Kollegen, Schüler/innen bzw. Eltern:
Die Beschwerdeträger (Eltern, Schüler/innen, Lehrer/innen...) werden dazu angehalten, ihre Anliegen direkt mit den betreffenden Personen zu besprechen. Die Lehrperson verfasst eventuell eine Gesprächsnotiz, die sie im digitalen Register hinterlegt.
- c) Bei Beschwerden gegenüber der Schulführungskraft:
Die Beschwerdeträger (Schüler/innen, Lehrer/innen...) werden dazu eingeladen, möglichst bald direkt mit der Schulführungskraft einen diesbezüglichen Termin zu vereinbaren.
- d) Bei Beschwerden von Familien gegenüber Lehrpersonen/Schulführungskraft:
Die Lehrkräfte verweisen auf die wöchentlichen Sprechstunden ihrer Kollegen/innen mit der Bitte, diese per Mail zu kontaktieren und einen Termin mit ihnen zu vereinbaren. Die institutionellen Mailadressen der Lehrpersonen und auch der Schulführungskraft finden sich auf der Homepage der Schule. Außerdem verweisen sie die Eltern auf das Beschwerdemanagement für Eltern, welches ebenso auf der Homepage zu finden ist.



- e) Bei Beschwerden von Schüler/innen gegenüber Schule/Lehrpersonen/Schulführungskraft:
Die Lehrpersonen verweisen auf die einzelnen Kollegen oder auf das Angebot des ZIB. Betrifft die Anfrage die Schule oder die Schulführungskraft, sind die Schüler/innen dazu eingeladen, einen persönlichen Termin in der Direktion vereinbaren.

VORGANGSWEISE DER SCHULFÜHRUNGSKRAFT BEI BESCHWERDEN:

- Mündliche Beschwerden gegenüber nicht unterrichtendem Personal:
 - Die Schulführungskraft setzt sich mit der Schulsekretärin in Verbindung.
- Mündliche Beschwerden gegenüber Lehrpersonal: siehe Punkt d.)
- Schriftliche Beschwerden vonseiten der Eltern:
 - Vorgangsweise nach dem Beschwerdemanagement für Eltern



Gestione dei reclami presso l'ITE Raetia Ortisei

- Reclami/ricieste che vengono rivolti agli insegnanti -

Reclami e/o ricorsi spesso sono percepiti, in una prima reazione, come critica. Tuttavia, spesso non si tiene conto del fatto che l'interlocutore vuole condividere informazioni sui punti deboli del sistema. I reclami sono (anche) un'opportunità, perché - a differenza dei "pettegolezzi" - consentono una rivalutazione e quindi un cambiamento. Una gestione efficace dei reclami è una risorsa importante in tutte le aziende e le organizzazioni pubbliche.

L'obiettivo della gestione dei reclami è promuovere e facilitare il dialogo tra i vari partner della scuola (insegnanti, segreteria, bidelli, genitori e alunni) in caso di problemi o ambiguità. Per raggiungere questo obiettivo, la scuola prevede una procedura trasparente e strutturata.

La gestione delle critiche e dei reclami prevede che ogni membro della comunità scolastica accetti le critiche o i reclami che gli vengono sottoposti e indichi al reclamante come procedere.

La procedura è diversa per i reclami verbali/scritti, i commenti e le richieste di informazioni, a seconda di chi li ha presentati e a chi sono indirizzati.

- a) Se le richieste di informazioni/reclami riguardano il personale non docente, saranno inoltrate alla segreteria della scuola in qualità di coordinatrice del personale di segreteria e di supporto.
- b) Se le richieste di informazioni/reclami riguardano colleghi, alunni o genitori: I reclamanti (genitori, alunni, insegnanti...) vengono incoraggiati a discutere la richiesta direttamente con le persone interessate. L'insegnante può prendere nota della discussione e archivarla nel registro digitale.
- c) Nel caso di reclami riguardo la dirigenza della scuola: I reclamanti (alunni, insegnanti...) sono invitati a fissare un appuntamento direttamente con il Dirigente scolastico il prima possibile.
- d) In caso di reclami da parte delle famiglie nei confronti di insegnanti/dirigente scolastico: Gli insegnanti fanno riferimento all'orario di ricevimento settimanale dei colleghi con la richiesta di contattarli via e-mail e di fissare un appuntamento con loro. Gli indirizzi e-mail istituzionali dei docenti e del Dirigente scolastico sono disponibili sulla homepage della scuola. Essi rimandano inoltre i genitori alla gestione dei reclami per i genitori, anch'essa disponibile sulla homepage.



- e) In caso di reclami da parte degli alunni nei confronti della scuola/degli insegnanti/della direzione della scuola: Gli insegnanti si rivolgono ai singoli colleghi o ai servizi offerti dal CIC. Se la richiesta riguarda la scuola o il Dirigente scolastico, gli alunni sono invitati a prendere un appuntamento personale con il Dirigente scolastico.

PROCEDURA DEL DIRIGENTE SCOLASTIC IN CASO DI RECLAMI:

- Reclami verbali contro il personale non docente:
 - Il dirigente scolastico si metterà in contatto con la segretaria della scuola.
- Reclami verbali nei confronti del personale docente: vedi punto d).
- Reclami scritti da parte dei genitori:
 - Procedura secondo la gestione dei reclami dei genitori