



## Beschwerdemanagement an der WFO Raetia St. Ulrich

### – Beschwerden/Anfragen, die an das Sekretariat 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 (Lehrer, 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/r Mitarbeiter/in der Schulgemeinschaft die eventuell an sie herangetragene Kritik bzw. Beschwerde entgegennimmt und dem/der Beschwerdeführer/in die weitere Vorgangsweise aufzeigt.

#### 1) Allgemeine schriftliche oder mündliche Anfragen/Beschwerden an das Sekretariat

- a) Betrifft die Anfrage/Beschwerde nicht unterrichtendes Personal, so wird sie an die Schulsekretärin in ihrer Funktion als Koordinatorin der Mitarbeiter/innen im Sekretariat und des Hilfspersonals weitergeleitet, wobei auch die Schulführungskraft informiert wird.
- b) Vonseiten der Eltern/ Familien gegenüber Lehrkräften/der Schulführungskraft: die Mitarbeiter/innen im Sekretariat verweisen auf die wöchentlichen Sprechstunden der einzelnen Lehrpersonen, geben die institutionelle E-Mail Adresse weiter oder bieten in dringenden Fällen einen Rückruf durch die Lehrpersonen an. Betrifft die Anfrage die Schulführungskraft, so überprüfen die Mitarbeiter/innen die Verfügbarkeit der Schulführungskraft oder ihres Stellvertreters bzw. bieten auch hier einen Rückruf an und hinterlassen eine entsprechende Notiz.
- c) Vonseiten eines Schülers/einer Schülerin gegenüber Lehrkräften/der Schulführungskraft: die Mitarbeiter/innen im Sekretariat verweisen auf die einzelnen Lehrpersonen oder an das Angebot des ZIB. Betrifft die Beschwerde die Schulführungskraft, so überprüfen die Mitarbeiter/innen die Verfügbarkeit der Schulführungskraft oder ihres Stellvertreters bzw. leiten der Schulführungskraft eine kurze Notiz für eine Rückmeldung an die Schüler/innen weiter.



- d) vonseiten der Lehrpersonen gegenüber anderen Lehrpersonen/Schüler/innen/Eltern/der Schulführungskraft: die Mitarbeiter/innen im Sekretariat laden die Lehrperson ein, mit der betreffenden Person direkt Kontakt aufzunehmen.

## 2) Mündliche oder schriftliche Beschwerden/Anmerkungen an die Schulsekretärin

- Mündliche Aussprache mit einem oder allen betroffenen Mitarbeiter/innen, damit einvernehmliche Lösungen gefunden und umgesetzt werden können
- Hinweis bzw. Ergänzung/Abänderung der schriftlichen Arbeitsbeschreibungen
- Schriftliche Arbeitsanweisungen an die Mitarbeiter/innen
- Bei schwerwiegenden Situationen: Meldung an die Schulführungskraft.
- Über die mündlich erfolgten Aussprachen wird ein kurzes Gesprächsprotokoll verfasst, das den Beteiligten zugestellt wird.
- Nach einer im Gespräch vereinbarten Zeitspanne (spätestens innerhalb von 30 Tagen) wird die Schulsekretärin eine Rückmeldung einholen.

Die Mitarbeiter/innen im Sekretariat geben ausschließlich Auskunft zu Inhalten, die den Organisations- und Verwaltungsbereich betreffen. Anfragen zu didaktisch – pädagogischen Inhalten werden immer an die entsprechenden Lehrpersonen oder an die Schulführungskraft bzw. ihren Stellvertreter weitergeleitet.

Bei Beschwerden gegenüber nicht unterrichtendem Personal, die direkt bei der Schulführungskraft hinterlegt werden, nimmt diese Kontakt zur Schulsekretärin auf.



## Gestione dei reclami presso l'WFO Raetia St. Ulrich

### - Reclami/ricieste che vengono inoltrati al segretariato

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.

#### 1) Richieste/reclami generici, scritti o verbali, alla segreteria

- a) Se la richiesta/il reclamo riguarda il personale non docente, viene inoltrata alla segretaria della scuola in qualità di coordinatrice del personale di segreteria e di supporto, e viene informata anche il Dirigente scolastico.
- b) Da parte dei genitori/famiglie nei confronti dei docenti/Dirigente scolastico: il personale di segreteria fa riferimento all'orario di ricevimento settimanale dei singoli docenti, comunica l'indirizzo e-mail istituzionale o, in casi urgenti, offre di organizzare che l'interessato viene chiamato. Se la richiesta riguarda il Dirigente scolastico, il personale verificherà la disponibilità del Dirigente o del suo sostituto e lascerà una notizia corrispondente.
- c) Da parte di un alunno nei confronti dei docenti/Dirigente scolastico: il personale di segreteria fa riferimento ai singoli insegnanti o ai servizi offerti dal CIC. Se il reclamo riguarda il Dirigente scolastico, il personale verificherà la disponibilità del dirigente o del suo sostituto o inoltrerà una breve notizia al Dirigente.
- d) da parte degli insegnanti nei confronti di altri insegnanti/alunni/genitori/Dirigente scolastico: il personale di segreteria invita il docente a contattare direttamente l'interessato.



## 2) Reclami/commenti verbali o scritti alla segreteria della scuola

- Colloquio con uno o tutti i dipendenti interessati, in modo da trovare e attuare soluzioni amichevoli.
- Nota o aggiunta/modifica alle descrizioni scritte delle mansioni
- Istruzioni di lavoro scritte per i dipendenti
- In situazioni gravi: Segnalazione al Dirigente scolastico
- Viene redatto un breve verbale dei colloqui che viene inviato alle parti interessate
- Dopo un periodo di tempo concordato durante il colloquio (al più tardi entro 30 giorni), la segretaria della scuola chiederà un feedback.

Il personale di segreteria fornirà informazioni solo su questioni organizzative e amministrative. Le richieste di informazioni sui contenuti didattici e pedagogici vengono sempre inoltrate ai docenti interessati, al Dirigente scolastico o a chi ne fa le veci. Nel caso di reclami riguardanti il personale non docente, presentati direttamente al Dirigente scolastico, quest'ultimo si rivolgerà alla segretaria della scuola.