



Management da reclamaziuns Manaschi d'abitar e d'alimentaziun UMS

Definiziun da reclamaziun

Ina reclamaziun è ina remartga da malcontentientscha en scrit u a bucca che abitantas u abitants e giasts dal Manaschi d'abitar e d'alimentaziun MAA drizzan a la persuna u istanza responsabla dal MAA. La noziun reclamaziun na vegn qua betg duvrada sco noziun giuridica.

La gestiun da las reclamaziuns pretenda ina strategia objectiva ed adattada cun in caracter liant. In feedback d'abitantas, d'abitants e da giasts èn essenzials per il manaschi e sia direcziun. Quai è la basa per adattaziuns e meglieraziuns en il «sistem» e dat impuls per pass da svilup positivs.

En cas d'ina reclamaziun duai vegnir controllà sch'i sa tracta d'in cas singul u sch'i dat in problem general. La gestiun professionala da problems e da reclamaziuns augmenta la cuntentientscha da tut las personas participadas.

Finamiras dal management da reclamaziuns

- Augmentar la cuntentientscha da tut las personas participadas (abitantas ed abitants, giasts / geniturs e personas responsablas per l'educaziun / commembras e commembers dal team / partenarias e partenaris)
- Eruir las raschuns per las reclamaziuns e las elavurar sistematicamain
- Vesair las reclamaziuns sco schanza per augmentar la qualidad
- Identifitgar flavlezzas e ristgas dal internat
- Registrar ils basegns da las abitantas, dals abitants e dals giasts, dals geniturs sco er da las partenarias e dals partenaris

Tgi po inoltrar ina reclamaziun?

Da princip pon tut las personas participadas al Manaschi d'abitar e d'alimentaziun inoltrar ina reclamaziun. En in emprim pass sto la reclamaziun vegnir drizzada a las personas pertutgadas directamain. Sch'i n'è betg pussaivel da chattar ina soluziun sin questa via, sto la reclamaziun vegnir inoltrada en furma scritta a la proxima istanza (via da las instanzas).

Procedura da recurs

Retschavida da la reclamaziun

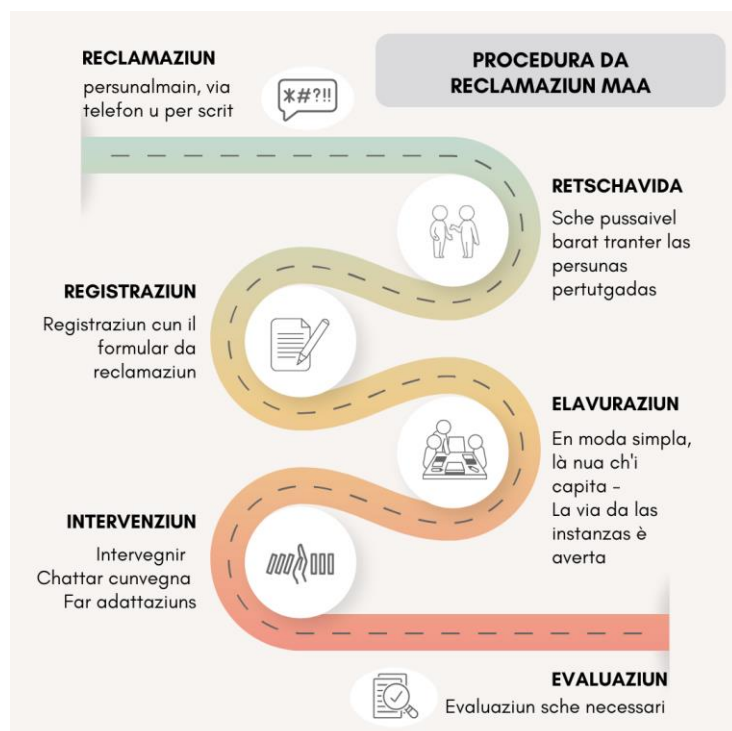
Per regla vegn la reclamaziun inoltrada persunalmain, via telefon u en furma scritta directamain a la persuna u istanza pertutgada. Sche la reclamaziun na vegn betg inoltrada a l'istanza cumpetenta, sto la speditura u il speditur vegnir renvià cun sia reclamaziun a l'istanza correspundenta.

Registraziun da la reclamaziun

Sch'in vegn giavischè la furma scritta, vegn la reclamaziun en tut ils cas protocollada cun il formular da reclamaziuns.

Elavurar la reclamaziun

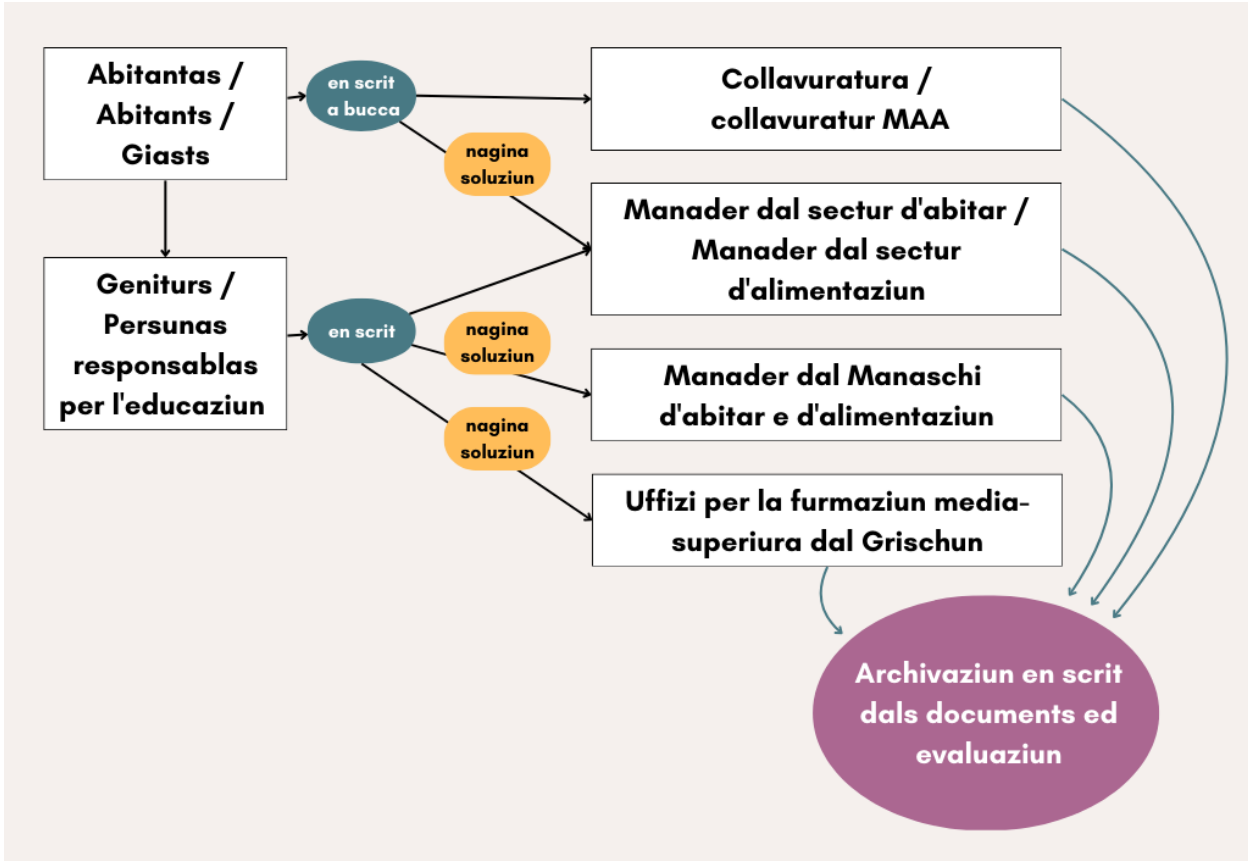
La reclamaziun vegn elavurada là, nua ch'ella cumpara. Sche necessari vegn ella elavurada uschè svelto sco pussaivel. Per il Manaschi d'abitar e d'alimentaziun èsi impurtant da far frunt a problems





actuals e situaziuns difficilas il pli simpel sco pussaivel e sche pussaivel d'als schliar sin il nivel correspondent. Per tut las reclamaziuns è la via da las instanzas libra e sto vegnir respectada.

Via da las instanzas



Intervenziuns

Convegns ston vegnir tschertgadas sin tut ils nivels. Questas convegns duain vegnir controlladas suenter in temp adequat.

En tut ils cas vala l'urden da chasa resp. da scola correspondent. Las manadras u ils manaders intervegnan immediat, scleran ils fatgs, documenteschan sche necessari il resultat ed instradeschan ils ulteriurs pass correspondents.

Evaluaziun

Tenor ils basegns vegn la procedura evaluada suenter l'elavuraziun e la clusiuin. Ils cas terminads duain vegnir discutads posteriuramain entaifer las structuradas existentas (sesida da team e.u.v.). Las personas participadas duain pudair s'exprimer. Tut tenor il cas pon las adattaziuns ch'èn vegnidas fatgas purtar meglieraziuns.

Limitas dal management da reclamaziuns

Las ordinaziuns da las manadras e dals manaders da secturs u dal manader dal Manaschi d'abitar e d'alimentaziun, ch'èn sur tut da natira organisatorica, na pon betg vegnir contestadas. Las ordinaziuns organisatoricas na reglan betg ina relaziun giuridica, ma ellas ordineschan en il senn pli stretg e pli vast il manaschi administrativ. Questas ordinaziuns pon bain vegnir resentidas da las personas participadas sco dischavantatg, quai na mida dentant nagut vid lur natira giuridica.