

**Vorschlagswesen und
Beschwerdemanagement am MGM**

**Maßnahmenkatalog aus EFQM
Selbstbewertung**

16.01.2009

Arbeitsgruppe Beschwerden M176

1. Es gibt ein Vorschlagswesen und Beschwerdemanagement am Michaeli-Gymnasium München.
2. Die Schulleitung ist dafür zuständig, dass das Vorschlags- und Beschwerdewesen in der Schulfamilie bekannt gemacht wird.
3. Die Formulare für Verbesserungsvorschläge sowie Beschwerden können von der Homepage heruntergeladen werden. Einzelne Exemplare liegen außerdem im Sekretariat aus.
4. Vorgehensweise:

a) Verbesserungsvorschläge:

Verbesserungsvorschläge werden beim Vorsitzenden der Arbeitsgruppe EFQM Beschwerde-/Vorschlagswesen abgegeben bzw. in den dafür vorgesehenen Briefkasten vor Zimmer 27 eingeworfen.

Es werden nur Vorschläge mit Namen bearbeitet. Der Vorschlagende erhält auf jeden Fall eine Rückmeldung.

b) Beschwerden

Beschwerden werden schriftlich dokumentiert. Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt in der Regel durch den in „Übersicht über den Beschwerdeverlauf“ genannten Personenkreis und wird im Formular „Protokoll über eine Beschwerde“ dokumentiert.

Wenn es zu einer Einigung kommt, behält der Gesprächspartner, der die Einigung herbeigeführt hat, das Protokoll.

Falls die Beschwerde bei der Schulleitung eingeht, erhält der/die Beschwerdeführer/in innerhalb von zwei Schulwochen einen Zwischenbescheid.

Das Protokoll bleibt dann bei der Schulleitung.

Dieses Beschwerdemanagement gilt nicht für Dienstaufsichtsbeschwerden und Fachaufsichtsbeschwerden, derartig gravierende Beschwerden werden nach geltenden Regeln vom Schulleiter bearbeitet.

Verbesserungsvorschläge

Die Schule lebt von der Kreativität und den Ideen der Schüler, Eltern und Lehrer. Hier kannst Du Dich/ können Sie sich aktiv in Entscheidungen einbringen und Deine/Ihre Meinung äußern.

Vorschläge können alle einreichen, die an der Weiterentwicklung unserer Schule interessiert sind.

Verbesserungsvorschläge

Datum:

Name:

Thema:

Mein Vorschlag betrifft:

die gesamte Schule/ die Klasse/ das Team/

Beschreibung des Vorschlages:

Beschwerde (Schüler)

Du möchtest eine Beschwerde vorbringen?

Bevor Du dieses Formular ausfüllst, sprich mit der betroffenen Person in Ruhe unter vier Augen. Führt dieses Gespräch zu keinem für Dich befriedigenden Ergebnis, fülle bitte dieses Formular aus.

Das Ausfüllen dieses Formulars soll Dir auch helfen, darüber klar zu werden, was Dich genau stört.

Datum:

Name:

Klasse:

Mein Beschwerdegrund: (ggf. Rückseite nutzen)

Mein Versuch zur Lösung beizutragen:

Beschwerde (Eltern)

Sie möchten eine Beschwerde vorbringen?

Bevor Sie dieses Formular ausfüllen, sprechen Sie mit der betroffenen Person in Ruhe unter vier Augen. Führt dieses Gespräch zu keinem für Sie befriedigenden Ergebnis, füllen Sie bitte dieses Formular aus.

Das Ausfüllen dieses Formulars soll Ihnen auch helfen, darüber klar zu werden, was Sie genau stört.

Datum:

Name:

Klasse:

Mein Beschwerdegrund: (ggf. Rückseite nutzen)

Mein Versuch zur Lösung beizutragen:

Übersicht über den Beschwerdeverlauf

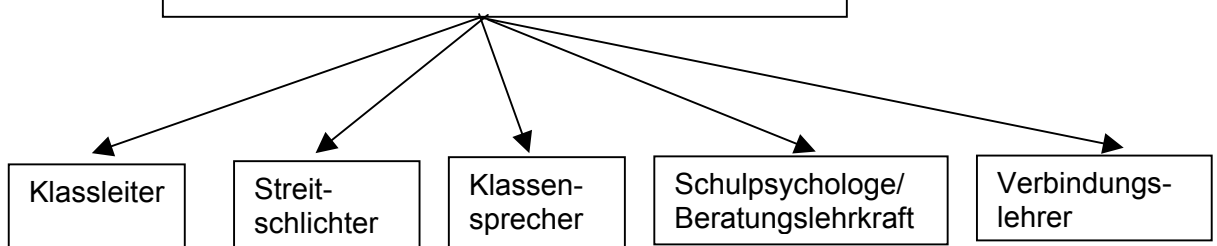
1. Gespräch mit dem Betroffenen (Mitschüler, Lehrkraft, etc.)



2. Falls keine Einigung erzielt wurde, Gespräch mit **einer** der folgenden Personen

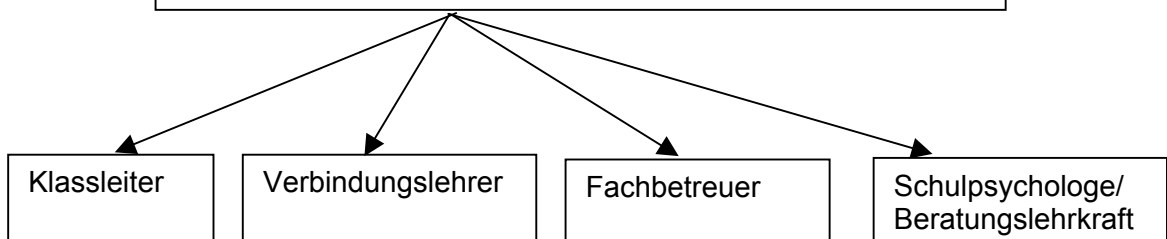
a)

Bei Konflikten zwischen Schülern:



b)

Bei Konflikten zwischen Schülern/Eltern und Lehrern:



3. Falls auch hier keine Einigung erzielt wurde, Gespräch mit der Schulleitung

Protokoll über eine Beschwerde

1. Gespräch mit dem Betroffenen

Beschwerdeführer:	
Betroffener:	
Thema:	
Gesprächstermin:	
Einigung erzielt? Ja/Nein	
Wenn nein, Gründe:	
Unterschrift: Beschwerdeführer Betroffener

2. Gespräch mit einer weiteren Instanz:

Weitere Instanz (siehe Übersicht über den Beschwerdeverlauf):	
Gesprächstermin:	
Einigung erzielt? Ja/Nein	
Wenn nein, Gründe:	
Unterschrift: Beschwerdeführer Weitere Instanz Betroffener

3. Gespräch mit der Schulleitung:

