



## **Bearbeitung von Problemen und Beschwerden**

Es gehört zum schulischen Alltag, dass Verständigungsschwierigkeiten oder Probleme auftreten, bei denen die Betroffenen diese gegenüber anderen Personen äußern und Hilfe in Anspruch nehmen möchten. Bei Problemen, die nach Ansicht der Betroffenen nicht gelöst werden können, wird oft eine Beschwerde an die Schulleitung herangetragen.

Um eine angemessene Problem- oder Beschwerdebearbeitung vornehmen zu können, wird an den BbS „Gutjahr“ Halle (Saale) der unten beschriebene Bearbeitungsweg empfohlen:

**Probleme sollten dort gelöst werden, wo sie auftreten. Das heißt, dass grundsätzlich zunächst das Gespräch mit den unmittelbar Beteiligten geführt werden sollte. Anonyme Beschwerden oder Anschuldigungen werden nicht bearbeitet.**

### **Auftreten eines Problems / Führen einer Beschwerde**



- Schüler, Lehrer, Eltern, Betriebe wenden sich zuerst an die betroffene Lehrkraft oder den Klassenleiter (mündlich, telefonisch, per E-Mail)
- Schüler, Lehrer, Eltern, Betriebe wenden sich bei Problemen, die mit dem Vertretungs- oder Stundenplan zusammenhängen an die stellvertretende Schulleiterin (mündlich, telefonisch, per E-Mail)

### **Das Problem kann nicht gelöst werden**



- Schüler, Eltern, Lehrer, Betriebe wenden sich mit Hilfe des Formulars „Problem- und Beschwerdebearbeitung“ an die Beschwerdestelle.  
(Das Formular kann aus der Internetseite der Schule oder dem Intranet ausgedruckt werden und wird im Sekretariat abgegeben oder per Post bzw. per Mail an die Schuladresse versandt)

**Die Beschwerdestelle berät mit den zuständigen schulfachlichen Koordinatoren über die weitere Verfahrensweise und leitet das Formular weiter. Der Betroffene erhält darüber eine Mitteilung.**

**Das Problem kann nicht gelöst werden oder es handelt sich um ein Problem mit großer Tragweite, z. B. bei schwerwiegender Dienstpflichtverletzung oder strafrechtlich relevanten Vorgängen**



- Die Schulleitung wird unverzüglich mündlich oder schriftlich informiert und leitet weitere Schritte ein.

**Werden Probleme oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Arbeit der Schulleitung geäußert, kann nach dem Scheitern einer Aussprache das Landesschulamt eingeschaltet werden.**