



DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS:

El marc legal principal de referència és la **RESOLUCIÓ de 24 de maig de 2004 de la Secretaria general del departament d'Ensenyament**, per la que es dicten Instruccions sobre els procediments a seguir en el cas de **queixes** presentades per l'alumnat, pares, professors o altra persona interessada que qüestionin la prestació del servei en un centre docent públic del departament d'Ensenyament.

En l'àmbit d'aquesta resolució i fent ús de la seva autonomia la nostra escola hi afegeix el següent protocol al respecte per adaptar-lo a la seva estructura organitzativa.

PROTOCOL PER A LA EMISIÓ DE QUEIXES O RECLAMACIONS PER PRESTACIÓ DELS SERVEIS QUE QÜESTIONIN L'EXERCICI PROFESSIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRE O EL SEU FUNCIONAMENT.

1-La tramitació de les queixes seguirà el següent procediment: Actuació prèvia a la queixa: abans de tramitar una queixa, **referida a personal del centre o al seu funcionament**, cal intentar resoldre-la amb el diàleg.

Els estadis del protocol d'aquestes queixes serà el següent, En cas de no satisfacció de la demanda es passarà al següent estadi:

- a) Professor/a de l'assignatura o matèria.
- b) Tutor/a de grup.
- c) Coordinador/a.
- d) Caps d'Estudis / Coordinador/a EESS segons Seu i nivell d'ensenyaments.
- e) Director/a del Centre.
- f) Inspecció/Gerència del Consorci/, segons correspongui.

2- Presentació de la queixa: si es fa referència al **funcionament del centre**, es presentarà per escrit i lliurarà a les sessions de tutoria (el/la tutor/a en pren nota i ho trasllada al coordinadors. **Si la queixa afecta un professor o personal del centre** cal seguir els estadis indicats . L'escrit ha de contenir informació suficient per identificar i respondre a qui fa la queixa.

3- Per cada estadi del protocol serà necessari:

- A) Escoltar l'assumpte.
- B) Contrastar els indicadors i continguts amb l'estadi anterior. Afegir-hi les proves, informació o documents que calgui.
- C) Mediació de la situació i ,si escau, trobar-ne la solució i resoldre.
- D) Si no hi ha resolució, caldrà informar a l'estadi superior.



4- Els escrits de queixa adreçats a la Direcció de l'escola han de contenir la identificació de la persona o persones que el presenten, el contingut de la queixa, la data i la signatura, i, sempre que sigui possible, les dades, documents o altres elements acreditatius dels fets, actuacions o omissions a què es fa referència. El director o directora del centre (quan li correspongui segons protocol) ha de traslladar còpia de la queixa al professor/a o treballador/a afectat.

5- Un cop rebuda la queixa en els nivells (d,e), la direcció recull la informació que necessiti, s'entrevista amb qui ha fet la queixa i informa el professor/a o personal no docent implicat, fa les comprovacions que calguin i informa de la resolució tant a qui ha fet la queixa com a la persona/es implicades.

6- La persona objecte de la queixa lliurarà l'informe, adjuntant la documentació probatòria que consideri oportuna en un termini **no superior a tres dies**.

7- La direcció, amb la informació recollida, estudiarà el cas, portarà a terme totes les actuacions d'informació, assessorament i de correcció. Ssi ho considera oportú, pot demanar opinió també a òrgans de govern i/o participació del centre.

8- La direcció respondrà **per escrit** a la persona o persones que han presentat la queixa, amb constància de recepció, comunicant-li la solució a què s'ha arribat o, si escau, la desestimació motivada de la queixa, fent constar en l'escrit l'òrgan al qual poden recórrer si no queden satisfets per la resolució adoptada.

9- En el cas que el director o la directora sigui part directament interessada en la queixa, s'abstindrà d'actuar i en el seu lloc, ho farà un altra component de l'equip directiu del Centre amb prioritat pels Caps d'Estudis.

10- Un cop resolt el cas, es podrà informar al Consorci d'Educació de Barcelona o al òrgans de govern dels EESS de la incidència produïda i la solució que se li ha donat. En tot cas, la documentació generada quedarà arxivada, en original o còpies autèntificades, a la secretaria del centre, a disposició de la Inspecció d'Educació.

11- Quan els que han formulat la queixa no se sentin satisfets amb la solució trobada, poden reiterar la queixa o denúncia davant del Consorci d'Educació de Barcelona. Inspecció o a l'òrgan corresponent dels EESS.

La tramitació de les reclamacions a les qualificacions, seguirà el següent procediment:

(Mentre no hi hagi normativa interna al respecte s'atendrà a la general).