

PROTOCOL DE QUEIXES



- En virtut de la RESOLUCIÓ de 24 de maig de 2004, queda establert el protocol següent per tractar les queixes o denúncies de l'alumnat, pares i mares, professorat o altres treballadors del centre que puguin qüestionar o referir-se a l'actuació professional d'un docent o d'un altre treballador del centre en l'exercici de les seves funcions

Aprovat juny de 2015

Modificat i aprovat juny de 2016

Contingut

L'escrit es presentarà al registre d'entrada del centre, adreçat a la direcció, i haurà de contenir:

- ✓ identificació de la persona o persones que el presenten;
- ✓ contingut de la queixa, enunciat de la manera més precisa possible (amb especificació dels desacords, de les irregularitats, de les anomalies, etc., que qui presenta la queixa creu que s'han produït per acció o omissió del professor o d'un altre treballador del centre a què es refereixen);
- ✓ data i signatura.

Actuació de la direcció

- ✓ Recepció i estudi de la documentació així com obtenció d'indicis i comprovacions per arribar a evidències sobre els fets exposats.
- ✓ Trasllet d'una còpia de l'escrit de queixa rebuda al professor o treballador afectat, o d'un certificat sobre el contingut de la queixa i demanar-li un informe escrit precís sobre els fets objecte de la queixa, així com l'aportació de la documentació probatòria que consideri oportuna. El professor o treballador afectat sempre podrà tenir accés a la lectura de la queixa formulada per la família.
- ✓ L'informe escrit es pot substituir per una declaració verbal de la persona afectada que es recollirà per escrit en el mateix moment que la formuli, es datarà i la signarà, com a mínim, la persona afectada.
- ✓ Estudi del tema amb la informació així recollida i, si la direcció ho considera escaient, demanar l'opinió d'òrgans de govern i/o de participació del centre.
- ✓ Dur a terme totes les actuacions d'informació, d'assessorament, de correcció i, si s'escau, d'aplicació de procediments de mediació.
- ✓ Contestar per escrit als que han presentat la queixa, amb constància de recepció, comunicant-los la solució a què s'ha arribat o, si escau, la desestimació motivada de la queixa.