



## **GESTIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES, RECLAMACIONS I FELICITACIONS**

Dins del Projecte de Qualitat i millora continuada i en línia dels principis de bona gestió i transparència, l'escola La Falguera, gestiona els suggeriments, queixes, reclamacions i felicitacions de l'alumnat i les famílies.

### ***a. Gestió de queixes i reclamacions***

Els escrits de queixa sobre l'exercici professional d'una persona que presta serveis en un centre públic del Departament d'Educació s'han d'adreçar al director o directora del centre i 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, i sempre a l'efecte de prova per fer les oportunes al·legacions. Aquest escrit s'ha de presentar a la secretaria del centre mitjançant aquest imprès.

El director o directora del centre ha de traslladar una còpia de la queixa al treballador o treballadora afectat i obtenir informació sobre els fets exposats, directament o per mitjà d'altres membres de l'equip directiu del centre.

Quan s'ha obtingut la informació i s'ha escoltat la persona interessada, el director o directora ha de prendre les decisions que consideri pertinents i comunicar per escrit, a la persona o persones que han presentat la queixa, la solució adoptada o, si escau, la desestimació motivada. En l'escrit cal fer constar l'òrgan al qual poden recórrer si no queden satisfets amb la resolució adoptada. La documentació que s'ha generat s'ha d'arxivar a la direcció o a la secretaria del centre.

Es presenta una queixa o reclamació quan es donen un dels dos supòsits següents:

- 1- Es considera que la situació de disconformitat no ha estat resolta en primera instància amb la persona causant o amb qui sigui responsable de l'acció que l'hagi provocada.

- 2- Es un fet prou greu com perquè l'escola hagi de plantejar-se accions globals de millora per solucionar-la i evitar que es repeteixi.

Per altra banda, no es considera queixa o reclamació cap d'aquest casos:

1. Errades de funcionament sense conseqüències greus. Probablement trobarem la manera d'esmenar-les en una primera conversa amb la persona o persones responsables.
2. Demandes d'informació o propostes i suggeriments. Aquesta demanda té uns altres canals per vehicular-se.

### ***b. Gestió de suggeriment***

Entenem com a suggeriment una proposta o reclamació de canvi al centre educatiu que redundi en benefici de totes les parts.

En aquest cas, l'escrit es pot presentar a la bústia de suggeriments que trobareu a la secretaria de l'escola (imprès) o a través del formulari de [Suggeriments](#).

### ***c. Gestió de felicitacions***

A banda de queixes, suggeriments i reclamacions, qualsevol membre de la comunitat educativa o persona interessada pot fer arribar al centre una felicitació. Aquestes podran ser presentades al centre educatiu a través del correu electrònic del centre (info@escolalafalguera.cat) o mitjançant la bústia de suggeriments que es troba a la secretaria del centre o a través del formulari [Felicitacions](#).