

GESTIÓ DE RECLAMACIONS:

Registre d'entrada:

Data:

Mitjà d'entrada:

Lloc de recepció:

DADES DE LA PERSONA/ES QUE PRESENTEN LA QUEIXA O DENÚNCIA

Nom : _____ DNI: _____

☐

pare/mare/tutor legal

☐

professor/a

☐

treballador/a del centre

Nom de l'alumne/a:

Lloc de treball :

Nivell:

DESCRIPCIÓ DETALLADA

Data d'incidència:

Data de comunicació:

Professional qüestionat

Contingut de la queixa (desacords, irregularitats, anomalies per acció o omissió):

Documentació Annexa: dades, documents o altres elements acreditatius:

Data:

Signat (nom i cognoms)

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

RESOLUCIÓ de 24 de maig de 2004 de la Secretaria General del Departament d'Ensenyament, per la qual es dicten instruccions sobre els procediments a seguir en el cas de queixes presentades per l'alumnat, pares, professorat o altra persona interessada que qüestionin la prestació del servei en un centre docent públic del Departament d'Ensenyament

Cap.V Aspectes Generals. Article 11 Actuacions en cas de queixes sobre la prestació del servei que qüestionin l'exercici professional de personal del centre

En cas de queixes sobre l'exercici professional d'una persona que presta serveis en un centre docent públic del Departament d'Educació, cal tenir present que els escrits de queixa o denúncia que es formulin han d'adreçar-se a la direcció 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. El director o la directora del centre ha de traslladar còpia de la queixa al professor/a o treballador/a afectat i, directament, o a través d'altres òrgans de govern del centre, obtenir informació sobre els fets exposats.

Obtinguda la informació i escoltat l'interessat o interessada, el director/a 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, fent constar en l'escrit l'òrgan al qual poden recórrer si no queden satisfets per la resolució adoptada. La documentació generada ha de quedar arxivada en la direcció o la secretaria del centre. El procediment detallat de tramitació de les queixes ha d'explicitar-se en el reglament de règim interior dels centres, atenent a allò que estableix la Resolució de 25 de maig de 2004 (Full de disposicions 1006, de maig de 2004)

PROCÉS

ACTUACIONS

DOCUMENT

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| • PERSONA /ES QUE PRESENTEN LA QUEIXA | Full de queixa |
| ↓ | |
| • DIRECTOR/A | Registre d'entrada |
| ↑↓ | |
| • PROFESSOR/A O TREBALLADOR AFECTAT | Còpia del full queixa |

***DIRECCITOR O ÒRGAN DE GOVERN ha de:

↔OBTENIR INFORMACIÓ : evidències, fets comprovats, ajustament dels fets exposats a la realitat.

↔ESCOLTAR L'AFECTAT/DA:

Demandar-li un informe escrit precís o declaració verbal signada i datada i documentació probatòria

DIRECTOR/A →SOLUCIÓ

Comunicació escrita amb constància de recepció

→DESESTIMACIÓ

prendre les decisions que consideri pertinents i comunicar per escrit a qui ha/han presentat la queixa la solució adoptada, o si escau la desestimació motivada persona o persones que el presenten)

↓ →PERSONA /ES QUE LA PRESENTEN

Recurs a l'òrgan indicat en la comunicació

- ↓
- PROFESSOR/A O TREBALLADOR AFECTAT

- FI DEL PROCÉS→ ARXIVAR EN LA DIRECCIÓ/SECRETARIA LA DOCUMENTACIÓ GENERADA