



Protocol de queixes i reclamacions (Escola Margalló):

Com pas previ a una queixa oficial, hem establert a les normes de centre el protocol següent:

1. Parlar directament amb el mestre/a objecte de la queixa.
2. Es pot parlar amb el tutor/a corresponent o dirigir-se al Coordinador/a de Cicle.
3. Dirigir-se a la Direcció del centre.

També, i si ambes dues parts hi estan d'acord, poden sol·licitar, davant el/la cap d'estudis o director/a, el servei de mediació.

Si exhaurides aquestes opcions no trobem satisfacció a la queixa o reclamació o volem fer-la de manera oficial s'ha de seguir el tràmit que estableix la *Resolució de 16 de juny de 2011 per la qual s'aprova el document per a l'organització i el funcionament de les escoles i dels centres públics d'educació especial per al curs 2011-2012 (surten cada curs, però el procediment no comporta una variació substancial) i que diu així:*

Els escrits de queixa sobre l'exercici professional d'una persona que presta serveis en un centre públic del Departament d'Ensenyament **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 directora del centre **ha de traslladar còpia de la queixa al professor/a o treballador/a afectat** i, directament o per mitjà d'altres membres de l'equip directiu 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 a la direcció o a la secretaria del centre.