

## Actuacions en cas de queixes sobre la prestació del servei que qüestionin l'exercici professional del personal del centre

En els darrers anys, en els centres docents s'observa un cert creixement en la formalització de queixes que podrien, pel seu contingut, acabar qüestionant el capteniment professional d'algun docent o d'algun altre treballador del centre. Aquest fenomen s'ha d'atribuir, d'una banda, a la consciència participativa més gran de les persones que integren cada comunitat educativa, i de l'altra, a un augment de la capacitat dels usuaris dels servei públics per reclamar-ne la millora quan consideren que presenten deficiències.

Aquestes instruccions pretenen facilitar, dins del necessari respecte del dret fonamental a l'educació, el respecte als **drets dels treballadors**, docents i no docents, dels centres i fixar i donar publicitat a les vies de canalització de les queixes quan aquestes tinguin una justificació i entitat suficient.



En allò que afecta **els centres docents**, les instruccions han d'incidir en els reglaments de règim intern, en l'articulat dels quals s'hauran de particularitzar i adaptar al context educatiu de cada institució escolar els criteris i procediments marc que aquí s'estableixen.

Tanmateix, s'ha de recordar que les queixes de l'alumnat responen en molts casos a **divergències** entre les apreciacions que, d'un mateix fet educatiu, fa un docent i el seu alumnat, o a manifestacions (pròpies de l'adolescència i associades al creixement i maduració dels joves) de no sotmetiment a criteris, normes, costums o directrius que el professorat pot i ha de donar des de la seva posició de preeminència educativa respecte del grup d'alumnes.

Aquest tipus de conflictivitat, un cop ben delimitat pels mestres i professors **que són els professionals de l'educació en el centre**, ha de tenir sortida i canal dins de la institució escolar, a través dels seus mecanismes i àmbits formatius (tutories, consells de delegats, equips docents, etc.) segons les previsions de cada reglament de règim intern i no són aquí objecte de tractament.



En la gestió de les queixes inherents al procés educatiu, és rellevant la col·laboració col·lectiva i individual de **les famílies**, que resulta especialment significativa en les etapes d'infantesa i adolescència. Malauradament, algunes vegades hi ha famílies que no col·laboren, sinó que més aviat hi interfereixen, en els processos de gestió d'aquest tipus de queixes, i actuen fent-se-les seves i perdent de vista el sentit educatiu que ha de tenir la gestió d'aquests conflictes. Fins i tot en aquest cas, fóra bo que es reconduís la situació sense depassar l'àmbit del centre i, en aquest sentit, l'aplicació del reglament de règim interior amb un treball conjunt

d'equips docents i pares, amb els recolzaments que calguin, ho haurà de facilitar.

En conseqüència, l'objecte d'aquestes instruccions no són les queixes sorgides dins de la natural tensió docent-discent pròpia de l'activitat educativa, sinó totes aquelles que, en tenir altres orígens i fonaments, requereixen un tractament específic, que depassa l'esfera pròpiament educativa. Es constata que totes aquestes altres queixes, que a partir d'aquí considerarem equivalents a denúncies, se solen presentar indistintament en els centres i en els serveis de l'Administració educativa territorials o centrals i també que, en la majoria dels casos, tenen la seva raó última en el qüestionament de la manera com una o més persones, que treballen en el centre docent, exerceixen les seves funcions o n'ometen l'exercici.

**Aquelles denúncies que no queden satisfactòriament resoltes en l'àmbit del centre docent públic han de tenir acollida, tractament i resolució en l'àmbit dels Serveis Territorials que corresponguin al centre docent, sense perjudici dels recursos que posteriorment es puguin interposar contra la resolució que se'ls doni.**

**Les queixes sobre resultats de l'avaluació dels aprenentatges queden expressament excloses** d'aquestes instruccions, i seguiran els procediments previstos en la seva normativa específica.

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 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 fan referència.

Els directors dels centres **han de traslladar una còpia de la queixa al professor o professora** (o treballador 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 l'interessat, 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 ha de quedar arxivada a la direcció o a la secretaria del centre.

El procediment detallat de tramitació de les queixes sobre la prestació del servei que qüestionin l'exercici professional de personal del centre ha d'explicitar-se **en les normes d'organització i funcionament del centre.**

Quan es produeixin fets susceptibles d'actuacions disciplinàries, d'acord amb la normativa vigent, es proposarà la incoació del corresponent expedient disciplinari.

