

# PROTOCOL D'ACTUACIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES

---

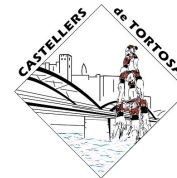
*Castellers de Tortosa - 2024*





## **Índex:**

<b>1. Objectiu</b>	<b>2</b>
<b>2. Definició i funcions</b>	<b>2</b>
2.1 Definició	2
2.2 Funcions	2
<b>3. Procediment de presentació de queixes</b>	<b>2</b>
3.1 Comunicació inicial	2
3.2 Requisits de la queixa	2
3.3 Durant les activitats lúdiques i viatges	2
<b>4. Mediació i resolució</b>	<b>3</b>
<b>5. Confidencialitat i neutralitat</b>	<b>3</b>
<b>6. Seguiment i avaluació</b>	<b>3</b>
<b>7. Modificació del protocol</b>	<b>4</b>



## **1. Objectiu**

El Síndic de Greuges dels Castellans de Tortosa té la funció de garantir la convivència i els drets de tots els membres de la colla. Actua com a mediador imparcial per resoldre conflictes i gestionar queixes o reclamacions dels castellers i altres membres de l'organització. El seu objectiu principal és assegurar que qualsevol problema es tracti de manera justa, transparent i respectuosa, i proposar solucions adequades per mantenir un bon ambient dins la colla.

## **2. Definició i funcions**

### **2.1 Definició**

El Síndic de Greuges és una figura independent dins la colla que s'encarrega d'atendre queixes i reclamacions relatives a la convivència, el respecte, el bon tracte i qualsevol conflicte que pugui sorgir entre membres de la colla.

### **2.2 Funcions**

- 2.2.1 Rebre, valorar i gestionar queixes presentades pels membres de la colla.
- 2.2.2 Mediar en situacions de conflicte entre membres o amb la junta directiva.
- 2.2.3 Proposar solucions que siguin satisfactòries per a totes les parts implicades.
- 2.2.4 Garantir la confidencialitat i la neutralitat en tots els processos.
- 2.2.5 Fer un seguiment de les solucions aplicades per assegurar-ne l'eficàcia.
- 2.2.6 Elaborar informes i recomanacions per a la junta, si es considera necessari.

## **3. Procediment de presentació de queixes**

### **3.1 Comunicació inicial**

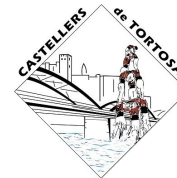
La colla posa a disposició dels membres una bústia del Síndic de Greuges, on es poden dipositar queixes i suggeriments de manera confidencial, excepte aquells relacionats amb assetjament o violència de gènere.

### **3.2 Requisits de la queixa**

- 3.2.1 Descripció detallada dels fets que motiven la queixa.
- 3.2.2 Identificació clara de les persones implicades, si s'escau.
- 3.2.3 Data en què es van produir els fets o en què es va percebre el problema.

### **3.3 Durant les activitats lúdiques i viatges**

- 3.3.1 Les queixes es poden presentar en qualsevol moment, però es recomana fer-ho tan aviat com es detecti el problema.



3.3.2 Un cop rebuda la queixa, el Síndic es compromet a donar resposta en un termini màxim de 15 dies hàbils.

## **4. Mediació i resolució**

### **4.1 Recepció i anàlisi**

Una vegada rebuda la queixa, el Síndic de Greuges analitzarà la situació i es posarà en contacte amb les parts implicades per obtenir més informació, si és necessari. Es farà una avaluació inicial per determinar si la queixa compleix els requisits per iniciar un procés de mediació.

### **4.2 Mediació**

Si la situació ho requereix, el Síndic convocarà una reunió amb les parts implicades per intentar arribar a un acord de forma amistosa. Aquesta reunió es durà a terme en un entorn de respecte i confidencialitat, buscant una solució consensuada.

### **4.3 Decisió**

Si no es pot arribar a un acord després de la mediació, el Síndic proposarà una resolució justa basada en els fets presentats i oferirà recomanacions a la junta directiva, si és necessari. En tots els casos que requereixin intervenció, el Síndic informarà a la Junta Directiva.

## **5. Confidencialitat i neutralitat**

El procés de mediació i resolució serà totalment confidencial. El Síndic de Greuges no podrà compartir cap informació sobre les queixes o els conflictes tractats sense el consentiment explícit de les parts implicades.

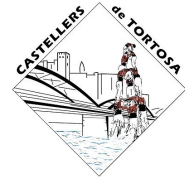
El Síndic actuarà sempre de manera neutral i imparcial, sense afavorir cap de les parts implicades. El seu únic objectiu serà trobar una solució justa i equilibrada per a totes les persones afectades.

## **6. Seguiment i avaluació**

El Síndic de Greuges farà un seguiment de les resolucions aplicades per verificar si s'han implementat correctament i si han tingut l'efecte esperat.

Si és necessari, podrà convocar noves reunions amb les parts implicades per avaluar la situació després de la implementació de les solucions.

Al final de cada temporada, el Síndic elaborarà un informe anual que podrà incloure recomanacions per millorar la convivència dins la colla. Aquest informe serà lliurat a la junta directiva i, si es considera oportú, es podrà presentar als membres de la colla.



## **7. Modificació del protocol**

Aquest protocol podrà ser revisat i modificat per la junta directiva dels Castellars de Tortosa, en consulta amb el Síndic de Greuges, sempre que es consideri necessari per adaptar-lo a noves situacions o necessitats de la colla. S'estableix una revisió periòdica anual per assegurar que el protocol continua sent efectiu i rellevant.

Nota: Aquest protocol d'actuació del Síndic de Greuges ha estat aprovat per acord de la Junta Directiva el 23 d'octubre de 2024.