

Protocol per gestionar les queixes sobre usos i drets lingüístics a la Universitat Rovira i Virgili

[Aprovat per la CPL el 18-11-2020 i modificat el 15-11-2021 i el 3-07-2025.]

Aquest protocol té com a objectiu establir el procediment per gestionar les queixes sobre usos i drets lingüístics rebudes per la Comissió de Política Lingüística (CPL) de la Universitat Rovira i Virgili (URV) a través del formulari "Consultes, queixes i propostes sobre usos i drets lingüístics" del web Llengües URV (<http://www.llengues.urv.cat/ca/usos/consultes-usos/>). En tot el procés de gestió de la queixa, cal garantir la confidencialitat de les dades d'identificació de qui la presenta.

1. La secretaria de la CPL, que és qui gestiona el formulari esmentat, ha de fer una primera recepció de la queixa i posar-la en coneixement de la presidència de la Comissió. Si cal, pot sol·licitar més informació a la persona que l'ha formulada i contrastar-la de la manera que consideri més oportuna.
2. La presidència i la secretaria de la CPL han de gestionar la queixa amb una persona responsable del centre o la unitat implicats mitjançant una reunió presencial o virtual (o per altres mitjans en funció del tipus de queixa). Si es considera pertinent, poden demanar la participació del representant del centre a la CPL.
3. La gestió de la queixa ha de tenir com a objectiu garantir els drets lingüístics dels membres de la comunitat universitària, d'acord amb el marc legal i els objectius de política lingüística de la institució, recollits al Pla d'enfortiment de la llengua catalana en el sistema universitari i de recerca de Catalunya i al Pla de política lingüística de la URV.
4. Amb aquesta finalitat, la presidència i la secretaria de la CPL han de procurar aclarir els fets objecte de la queixa i, amb la informació reunida, proposar una solució. La gestió de les queixes pretén ser, també, un espai de mediació que serveix per informar totes les persones implicades de les línies de treball i els acords en matèria de política lingüística universitària.
5. En el cas de les queixes per canvi de llengua de docència, la gestió de la queixa ha de procurar la restitució de la llengua anunciada, d'acord amb els principis de seguretat lingüística.

6. La secretaria de la CPL ha de comunicar les gestions efectuades sobre la queixa i el resultat obtingut a la persona que la va formular, mitjançant un correu amb còpia a la presidència.

7. La secretaria de la CPL ha de recollir documentalment la gestió duta a terme, per tal d'informar-ne posteriorment a la CPL i reportar-la a l'informe semestral de queixes lingüístiques sol·licitat pel Departament de Recerca i Universitats de la Generalitat de Catalunya. D'altra banda, la presidència ha de donar compte de la gestió de les queixes a l'informe anual de política lingüística al Claustre.

8. En cas que el centre o la unitat implicats es comprometin a una solució futura de la queixa, la secretaria de la CPL ha d'articular un mecanisme de seguiment per garantir-ne la resolució.

9. A partir d'aquesta gestió, la presidència i la secretaria poden proposar a la CPL la necessitat d'impulsar actuacions específiques per evitar situacions similars en el futur.

10. En cas que una queixa arribi per una via diferent, cal demanar a la persona que la planteja que la vehiculi a través del formulari esmentat.