

CARTA DE SERVEIS

EDUCACIÓ

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació:

1. QUI SÓM

Nom del servei	Servei d'Educació
Àrea	Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable polític	Alcalde – Regidor/a Educació
Responsable tècnic	Direcció Servei d'Educació

2. ON SÓM

Adreça	La Rasa,24
Telèfon	937 803 511
Fax	937 397 053
Web	http://www.terrassa.cat/educacio
Correu electrònic	educacio@terrassa.cat

Horaris:

De dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h. i dimarts de 15.00 a 18.00 h. (obert però no hi haurà registre).

De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h.

El calendari serà variable d'acord al calendari escolar aprovat per cada curs escolar, i inclou període de tancament en vacances de nadal, setmana santa i 3 setmanes durant el mes d'agost.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió es actuar i intervenir en diferents àmbits educatius per promoure accions i projectes encaminats a la igualtat d'oportunitats, equitat i èxit educatiu de l'alumnat.

Els diferents àmbits d'actuació són:

- Gestió de l'escolarització obligatòria.
- Formació i orientació professional.
- Promoció i innovació educativa.
- Manteniment dels centres docents de titularitat pública i administratius vinculats al servei d'educació.
- Escoles bressol municipals (11 escoles). Veure carta de serveis pròpia.

- Educació especial municipal (FATIMA i El Pi). Veure carta de serveis pròpia.
- Escoles municipals: La Llar, Art i Disseny, Música. Veure cartes de serveis pròpies.

Serveis que oferim

1. **SERVEI DE FORMACIÓ I ORIENTACIÓ PROFESSIONAL:** és el servei que executa el [Pla de treball](#) del [Consell de la Formació Professional de Terrassa](#) que és un òrgan de participació format pels agents socials, educatius i econòmics per la millora de la formació professional.

Els serveis adreçats a la ciutadania són:

- Beques per a la mobilitat internacional
- Orientació professional de forma personalitzada al servei
- Projectes per afavorir la inserció laboral i continuïtat formativa del jovent : Tutoria d'acompanyament en les transicions d'adolescents "Ser jove després de l'ESO", Pla de Transició al Treball, La maleta de les famílies,etc.)
- Informació de l'oferta formativa d'FP
- Jornada anual de FP
- Premis Nous professionals

A més el Consell també ofereix serveis de debat , anàlisi i treball en xarxa adreçats als agents socials, educatius i econòmics de Terrassa :

- Espais de participació a través dels òrgans del Consell
- Estudi de adequació de l'oferta formativa a les necessitats del sistema productiu
- Identificació d'un mapa de recursos d'orientació al llarg de la vida i espais de coordinació entre els punts d'orientació

2. **OFICINA MUNICIPAL D'ESCOLARITZACIÓ (OME):** Servei de col·laboració entre l'Ajuntament i el Departament d'Educació en el procés d'escolarització de l'alumnat als centres finançats amb fons públics en l'àmbit del municipi. Línies de treball:

- Supervisar el procés d'admissió de l'alumnat i el compliment de les normes que el regulen en el segon cicle d'educació infantil i a l'ensenyament obligatori.
- Oferir plaça escolar en el segon cicle d'educació infantil i a l'ensenyament obligatori.
- Comunicar als centres i les famílies el resultat de la gestió de llocs escolars efectuats.

3. **SERVEI DE PROMOCIÓ EDUCATIVA I INOVACIÓ** és el servei que elabora i desenvolupa programes que condueixen a l'èxit escolar i a la igualtat d'oportunitats de tots els i les alumnes, potenciant la participació de les entitats ciutadanes de la

ciutat, així com afavorint actuacions per a la cohesió social, consolidant projectes d'interrelació entre els centres educatius i el territori, dedicant una importància especial a la dinamització amb les famílies.

També dóna suport a tota iniciativa de renovació pedagògica i té la voluntat de contribuir a la millora de la qualitat de l'educació.

Els serveis adreçats a la ciutadania són:

- Guia d'Activitats amb propostes i serveis de diverses temàtiques per millorar i enriquir el desenvolupament del currículum. És una eina que s'ajusta a les necessitats del professorat amb alumnat de 0 a 18 anys.
- Guia d'Activitats per a mares i pares. Són accions dirigides a la promoció de les habilitats educatives dirigides a les AMPA, en relació a l'entorn més immediat: la família.
- La Xarxa d'Entitats TerrassaEduca, ens que aglutina totes les associacions, entitats i empreses compromeses amb l'educació.
- Facilitar el partenariat entre centres i entitats per avançar en l'aprenentatge servei –ApS-. Taula Local d'Impuls a l'ApS.
- Informació i orientació acadèmica a la ciutadania en general. Jornades d'Orientació per secundària.
- Convenis amb tots els centres públics per afavorir la igualtat d'oportunitats dels alumnes.
- Premis als Treballs de Recerca adreçats als alumnes de batxillerat.
- Beques i Premis per afavorir l'excel·lència educativa.
- Subvencions a les AMPA pel foment de projectes, activitats i serveis d'utilitat pública i interès social. .

4. SERVEI DE MANTENIMENT I PROJECTES

L'objectiu del servei és oferir equipaments educatius de màxima qualitat garantint la conservació, manteniment i vigilància dels centres educatius públics d'acord a les competències que l'Ajuntament té assignades per llei, disposant del personal necessari per la correcta prestació del servei i gestionant amb la màxima eficàcia i eficiència possible, tant el personal com les obres i els serveis.

- Els serveis que oferim estan adequats al marc legal que els regula i és diferent en funció de si és un centre de primària on la competència es centra en l'àmbit del manteniment i vigilància (escoles d'adults per assimilació), o es tracta d'una escola de propietat municipal (bressol, educació especial, art, música i La llar) on el servei esdevé el gestor patrimonial de l'immoble i es responsabilitza de qualsevol actuació o necessitat, incloses les obres de reforma, ampliació o millora.
- Cobertura de tots els àmbits del manteniment: Normatiu per donar compliment a la legalitat vigent amb especial atenció als aspectes de seguretat en les instal·lacions, Preventiu amb l'objectiu d'allargar la vida útil de l'equipament, Correctiu per la reparació d'incidències o averies, i Conductiu per garantir un confort aliniat amb un funcionament eficient de les instal·lacions. També el Substituti en aquells centres que la competència ho avala.

- Disposició d'un Oficial de Serveis generals i Manteniment a cada centre docent d'educació infantil i primària, com a figura de referència Municipal per part de combinar l'atenció a les necessitats primàries de manteniment amb el suport al funcionament del centre. Atenció a la resta de centres a través d'una brigada de manteniment d'alta qualificació tècnica que també dona atenció a tasques de major complexitat i especificitat de la totalitat de centres.
- Cobertura íntegra de la variant tècnica i legal per la prestació del servei el que engloba la planificació i execució de qualsevol actuació als centres: planificació, projecte, contractació, gestió i seguiment, la variant administrativa d'atenció als diferents usuaris, la coordinació amb la resta de serveis municipals i amb el Departament d'Ensenyament, i la gestió del manteniment assistit per un programa informàtic amb la corresponent administració i actualització. El servei esdevé el nexa d'enllaç de l'Ajuntament amb del Departament d'Ensenyament per les seves reformes o noves construccions escolars.
- Gestió de l'ús social dels equipaments educatius.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/educacio>

Adreça electrònica: educacio@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

<https://seuelectronica.terrassa.cat>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania: infants, joves, persones adultes, etc.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

6.1 Servei de Formació i Orientació Professional

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Convocar 16 beques de realització de pràctiques a l'estranger de complement	Nombre de beques convocades màxim 16.

de les beques Erasmus+ per alumnat de Cicles formatius de Grau Superior.	
Orientar a la ciutadania en formació professional.	Nombre d'usuaris.
Acompanyar als adolescents en les transicions educatives a través del projecte transversal Tutoria d'acompanyament Ser jove després de l'ESO a la totalitat de la promoció de joves que fan 16 anys en 6 instituts.	Nombre de joves en seguiment. Mínim 400 joves.
Ofertar 30 places al Pla de Transició al Treball en les especialitats de fusta i cuina.	Nombre de places ofertades: 30
Oferir xerrades i orientació a les famílies dels centres de secundària que participen al projecte La Maleta de les famílies.	Nombre de xerrades i orientacions. Mínim 4 xerrades.
Editar material de difusió sobre l'oferta formativa de FP mínim 2 cops l'any.	Nombre de materials editats. Mínim 2.000 unitats.
Organitzar una jornada anual "A Terrassa parlem de la formació professional".	Nombre d'assistents a la jornada .Mínim 100 assistents.
Organitzar els Premis Nous Professionals de promoció de l'esperit emprenedor, innovador i creatiu de l'alumnat de formació professional.	Nombre de projectes presentats. Mínim 70 projectes.

6.2 Oficina Municipal d'Escolarització

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Informar de la normativa de preinscripció i matrícula presencialment i telemàtica.	- Publicació a la web del Servei de la informació. - A partir del control que dugui el gestor de cues.
Atendre les sol·licituds de plaça escolar en etapa obligatòria fora del període ordinari en el termini màxim de 3 setmanes (sense comptar períodes de vacances d'estiu, Setmana Santa ni Nadal).	Comptant la data d'entrada de les sol·licituds i la data d'assignació de la plaça escolar a partir d'un mostreig del total de sol·licituds rebudes.
Comunicació a la família en el termini màxim de tres dies a partir de l'entrada de l'assignació a l'aplicatiu informàtic de la Generalitat.	A partir de la data de registre d'entrada de la sol·licitud a l'aplicatiu, també a partir d'un mostreig.
Avisar les famílies de la plaça assignada telefònicament , amb un màxim de tres intents.	A partir del registre que es fa a cada expedient.

6.3 Servei de Promoció educativa i innovació

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Organitzar una Jornada Anual d'Inici de Curs amb escoles i membres de la Xarxa.	Nombre d'assistents a la Jornada: mínim 100.
Elaborar anualment la Guia d'Activitats Educatives .	Nombre noves activitats.
Elaborar bianualment la Guia de Serveis Educatius.	
Elaborar la Guia d'Activitats per a mares i pares.	Nombre de noves activitats.
Orientar a la ciutadania dels centres educatius de la ciutat.	Nombre d'usuaris atesos.
Oferir xerrades/tallers a les AMPA	Nombre de xerrades: mínim 10.
Editat els punts de llibre guanyadors del Concurs Escolar.	Miním 2 punts de llibre amb 5.000 exemplars.
Editat el llibre de la col·lecció Treballs de Recerca.	Un nou número cada any.
Convocar beques per a l'excel·lència per l'alumnat de 4t d'ESO i batxillerat.	Nombre de beques: 22 d'ESO i 15 batxillerat.
Convocar premis a projectes educatius.	Nombre de premis: 3.
Gestionar subvencions per les AMPA.	
Organitzar una Jornada Anual d'ApS.	Nombre d'assistents: mínim 40.
Organitzar 2 jornades d'orientació escolar.	Nombre de centres assistents: mínim 12.
Convocar els ajuts per la igualtat d'oportunitats.	

6.4 Servei de Manteniment i projectes

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Executar > 95% del manteniment normatiu durant l'exercici en curs	Programa de gestió del manteniment del servei: Rosmiman.
Executar > 90% del manteniment preventiu durant l'exercici en curs	Programa de gestió del manteniment del Servei: Rosmiman..
Pintar les escoles amb una periodicitat decenal	Programa de gestió del manteniment del servei: Rosmiman.
Gestionar l'ús social dels equipaments educatius en un termini màxim de 15 dies	Data de registre d'entrada de la sol·licitud i de sortida de l'autorització.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación
- Pacte Nacional per a l'Educació: 20 de març de 2006
- LLEI: 12/2009, del 10 de juliol, d'educació
- DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius
- Cobertura i gestió de les assegurances d'ICF Equipaments, S.A.U. PROTOCOL d'actuacions entre el Departament d'Educació i Universitats de la Generalitat de Catalunya i les entitats municipalistes, per a la posada en marxa, la conservació i el manteniment dels nous Col.legis d'Educació Infantil i Primària.

Servei gratuït.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.