

# CARTA DE SERVEIS

---

## ESCOLA MUNICIPAL D'ART I DISSENY DE TERRASSA

---

*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 Escola Municipal d'Art i Disseny de Terrassa  
Àrea Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat  
Responsable polític Alcaldia  
Responsable tècnic Direcció de l'Escola Municipal d'Art i Disseny

## 2. ON SÓM

---

Adreça: Colom, 114. 08222 Terrassa

Telèfon: 937 850 070

Fax: 937 363 947

Web: [www.artidisseny.com](http://www.artidisseny.com)

Correu electrònic: [artidisseny@terrassa.cat](mailto:artidisseny@terrassa.cat)

Horaris d'obertura del centre: segons calendari escolar del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya per als centres d'Ensenyaments artístics i de règim especial.

Horaris de classe: de dilluns a divendres de 16 a 21'45hores

Horaris de secretaria: de dilluns a divendres de 16 a 21hores

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

La nostra missió és oferir ensenyaments reglats i no reglats d'art i disseny, fomentant en la ciutadania noves mirades en relació a l'art i la creació artística.

### Serveis que oferim

1. Cicles Formatius de Grau Superior d'Arts Plàstiques i Disseny: Gràfica publicitària, Gràfica interactiva, Espais interiors, Espais efímers, Elements per a l'espectacle.
2. Curs de formació per a les Proves d'accés als cicles formatius de grau superior d'Arts plàstiques i disseny.
3. Cursos monogràfics d'especialització de disseny.
4. ArtXtú. Tallers d'art per a infants i joves (de 8 a 16 anys).
5. Cursos de creació artística: dibuix, pintura, escultura, fotografia, ceràmica, restauració de mobiliari, procreart.

### Atenció telemàtica

---

Web: <http://www.artidisseny.cat/>

Adreça electrònica: [artidisseny@terrassa.cat](mailto:artidisseny@terrassa.cat)

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

<https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/>

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 la ciutadania en general que vol cursar ensenyaments reglats de Disseny o Ensenyaments artístics no reglats

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
↓	↓
Promoure el coneixement de l'art i el disseny oferint formació a les persones que hi voldran fer una aproximació no reglada i a les que s'hi dedicaran professionalment.	Nombre d'alumnat matriculat. Indicadors trimestrals.
Promoure la participació del centre en actes culturals i socials de la ciutat.	Nombre de participacions en esdeveniments ciutadans Indicadors mensuals.
Fomentar la cohesió social a les escoles de primària i instituts de la ciutat, a través de projectes artístics.	Nombre de centres on es fan intervencions i nombre d'infants i joves que n'han gaudit. Indicadors per curs escolar.
Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries.	Valoració de les persones usuàries en relació a l'atenció rebuda.
Ofertir un nivell formatiu satisfactori.	Valoració de les persones usuàries en relació a la formació rebuda.

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**

---

- Ordenança municipal en la qual es publica el calendari de matrícula i les taxes a aplicar. <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01508>
- LOE. Reial decret 596/2007 de 4 de maig pel qual s'estableix l'ordenació general dels ensenyaments professionals d'arts plàstiques i Disseny. [https://correuweb.terrassa.cat/owa/redir.aspx?C=xFAM9mQz9ku8Qgwbd3qiHj3pII RAJNZI7DcEKOOB2eojFhCLOyLIYPN1ZFUjzzOGedDDCOKVPo.&URL=http%3a%2f%2fportaljuridic.gencat.cat%2fca%2fpjur\\_ocults%2fpjur\\_resultats\\_fitxa%2f%3faction%3dfitxa%26documentId%3d643227%26language%3dca\\_ES%26textWor ds%3ddecret%252520596%252F2007%26mode%3dsingle](https://correuweb.terrassa.cat/owa/redir.aspx?C=xFAM9mQz9ku8Qgwbd3qiHj3pII RAJNZI7DcEKOOB2eojFhCLOyLIYPN1ZFUjzzOGedDDCOKVPo.&URL=http%3a%2f%2fportaljuridic.gencat.cat%2fca%2fpjur_ocults%2fpjur_resultats_fitxa%2f%3faction%3dfitxa%26documentId%3d643227%26language%3dca_ES%26textWor ds%3ddecret%252520596%252F2007%26mode%3dsingle)
- LOGSE. Decret 304/1995 del 7 de novembre pel qual s'estableix l'ordenació general dels cicles de formació específica d'arts plàstiques i Disseny. [https://correuweb.terrassa.cat/owa/redir.aspx?C=xFAM9mQz9ku8Qgwbd3qiHj3pII RAJNZI7DcEKOOB2eojFhCLOyLIYPN1ZFUjzzOGedDDCOKVPo.&URL=http%3a%2f%2fportaljuridic.gencat.cat%2fca%2fpjur\\_ocults%2fpjur\\_resultats\\_fitxa%2f%3faction%3dfitxa%26mode%3dsingle%26documentId%3d139383%26language%3dca\\_ES](https://correuweb.terrassa.cat/owa/redir.aspx?C=xFAM9mQz9ku8Qgwbd3qiHj3pII RAJNZI7DcEKOOB2eojFhCLOyLIYPN1ZFUjzzOGedDDCOKVPo.&URL=http%3a%2f%2fportaljuridic.gencat.cat%2fca%2fpjur_ocults%2fpjur_resultats_fitxa%2f%3faction%3dfitxa%26mode%3dsingle%26documentId%3d139383%26language%3dca_ES)

## 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.