

# CARTA DE SERVEIS

---

## SERVEI DE L'ESCOLA MUNICIPAL DE MÚSICA – CONSERVATORI 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: 19 de desembre de 2018

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei : Escola Municipal de Música – Conservatori de Terrassa  
Àrea: Cicles de la Vida  
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Cicles de la Vida  
Responsable tècnic: Direcció de l'Escola Municipal de Música – Conservatori de Terrassa

## 2. ON SÓM

---

Adreça: Miquel Vives 2, 08222 Terrassa  
Telèfon: 937 361 760  
Fax: 937 361761  
Web: [www.terrassa.cat/escolademusica](http://www.terrassa.cat/escolademusica)  
Correu electrònic: [conservatori@terrassa.cat](mailto:conservatori@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: Dilluns, dijous i divendres de 13.45 a 21hores. Dimarts de 9.30 a 21.30hores. Dimecres de 9.30 a 21hores.

Horaris de Secretaria: Dilluns, dijous i divendres de 16 a 18.45hores. Dimarts i dimecres de 10 a 12.45hores i de 16 a 18.45hores.

Horari intensiu: de dilluns a divendres de 9.30 a 13.30hores

## 3. QUÈ FEM

---

### **Missió**

La nostra missió és oferir ensenyament reglat i no reglat, pràctica i assessorament musical a les persones interessades, contribuint a la difusió de la música, a la millora del desenvolupament cultural i la cohesió social de la ciutat.

### **Serveis que oferim**

1. Sensibilització musical per a infants de 4 a 6 anys
2. Ensenyament bàsic per a infants i joves de 7 a 18 anys
3. Ensenyament bàsic per a persones adultes de 19 anys en endavant
4. Ensenyament Avançat

5. Estudis de grau professional
6. Més de 20 especialitats instrumentals
7. Projectes musicals a escoles i instituts públics de la ciutat
8. Tallers oberts a la ciutadania
9. Participació en actes de la vida social i cultural de la ciutat

### Atenció telemàtica

---

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

Adreça electrònica: [conservatori@terrassa.cat](mailto:conservatori@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 infants, joves, persones adultes i ciutadania en general que tenen interès per la música i que volen incloure-la en el seu itinerari de formació vital.

### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Promoure el coneixement de la música oferint formació a les persones que hi voldran fer una aproximació no reglada i a les que s'hi dedicaran professionalment	Nombre de matrícules per cursos i plans d'estudi. Percentatge d'alumnat fidelitzat i amb continuïtat.
Promoure la participació del centre en actes culturals i socials de la ciutat.	Nombre de participacions de formacions del centre a esdeveniments ciutadans. Indicadors mensuals.
Fomentar la cohesió social a les escoles de primària i instituts de la ciutat, a través de projectes musicals	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. Enquesta anual de la Diputació de Barcelona
Oferir un nivell formatiu satisfactori	Valoració de les persones usuàries en relació a la formació rebuda. Enquesta

	anual de la Diputació de Barcelona
Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries	Valoració de les persones usuàries en relació a l'organització del centre. Enquesta anual DIBA
Mantenir informades a les persones usuàries a través de les xarxes socials i secretaria	Nombre de publicacions, informacions i xarxes socials a les quals s'ofereix informació

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

---

- Decret pel qual es regulen les escoles d'ensenyaments artístics i de règim especial: 179/1993 de 27 de juliol.  
[https://correuweb.terrassa.cat/owa/redir.aspx?C=xFAM9mQz9ku8Qgwbd3qiHj3pII RAJNZI7DcEKOOB2eojFhCLOYLIYPN1ZFUjzzOGedDDCOKVPo.&URL=http%3a%2f%2fportaljuridic.gencat.cat%2fca%2fpjur\\_ocults%2fpjur\\_resultats\\_fitxa%2f%](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%3d103115%26language%3dca\\_ES](https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01508)

- 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>

## 8. DRETS I DEURES

---

### DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, 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 19 de desembre de 2018.

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.
-