

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS D'EDUCACIÓ

-

ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries

1. QUI SOM

Nom del servei : Escoles Bressol Municipals
Àrea: Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític: Regidoria d'Educació
Responsable tècnic: Cap d'Escoles Bressol i Direccions de les Escoles Bressol Municipals

2. ON SOM

Adreça: La Rasa, 24, 08221 Terrassa (Serveis centrals)
Telèfon: 937 397 081
Web: <https://www.terrassa.cat/escolesbressol>
Correu electrònic: escoles.bressol@terrassa.cat
Horari: De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i dimarts de 15 a 18 h.
Horari d'estiu: De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h.

Les escoles bressol municipals estan obertes als infants segons el calendari escolar d'escoles bressol. Aquest serà variable d'acord amb el calendari escolar aprovat per cada curs escolar i inclou període de tancament en vacances de Nadal, Setmana Santa i Estiu.

Al web de cada escola trobarem totes les dades d'interès.

1. EBM COLORAINES (Zona. Esportiva Poble Nou) <https://www.terrassa.cat/ebmcoloraines>
2. EBM ESPIGOL (Can Boada) <https://www.terrassa.cat/ebmespigol>
3. EBM ESQUITX (Can Parellada) <https://www.terrassa.cat/ebmesquitx>
4. EBM GINESTA (Can Jofresa) <https://www.terrassa.cat/ebmginesta>
5. EBM GIRAVOLT (La Maurina) <https://www.terrassa.cat/ebmgiravolt>
6. EBM LA CASONA (Roc Blanc) <https://www.terrassa.cat/ebmlacasona>
7. EBM MOISES (Sant Llorenç) <https://www.terrassa.cat/ebmmoises>
8. EBM SOLEIA (Ca N'Anglada) <https://www.terrassa.cat/ebmsoleia>
9. EBM SOMRIURES (Torresana) <https://www.terrassa.cat/ebmsomriures>
10. EBM TABALET (La Gripia) <https://www.terrassa.cat/ebmtabalet>
11. EBM VALLPARADIS (Centre) <https://www.terrassa.cat/ebmvallparadis>

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és reforçar l'educació com a pilar d'equitat social i com a garantia d'un veritable instrument d'igualtat d'oportunitats, mitjançant la defensa del model municipal d'Escoles Bressol de la ciutat de Terrassa.

El nostre valor és el servei públic, apostant per una gestió directa de les 11 escoles bressol Municipals per potenciar les possibilitats de desenvolupament que té cada infant, proporcionant un clima i un entorn de confiança i respectant el seu ritme d'aprenentatge.

Donem suport a les necessitats de les famílies, acompanyant-les i assessorant-les durant tota l'etapa 0-3 del seu fill o filla.

Serveis que oferim

Escoles bressol municipals:

Acollim el primer cicle d'educació infantil per proporcionar un progressiu descobriment i desenvolupament de les capacitats motrius, cognitives, emocionals, d'equilibri personal, relacional, social i d'inserció dels infants.

- Servei d'acollida matinal de 8 a 9 h del matí.
- Horari lectiu de 9 a 12 h i de 15 a 17 hores.
- Servei de menjador de 12 a 13 h i migdiada o descans de 13 a 15 h. Cuina pròpia amb l'àpat cuinat el mateix dia i adaptat a les necessitats evolutives de cada infant.
- Aules inclusives per a infants de 0 a 3 anys a les 11 escoles bressol municipals i una aula per a infants amb necessitats de suport que no poden ser ateses amb els recursos ordinaris de les Escoles Bressol, ubicada a l'EB Tabalet i atesa per personal especialitzat de l'EB Tabalet i l'Escola Municipal d'Educació especial El Pi.
- Espais de trobada per a les famílies, tallers i xerrades.
- Jornada de portes obertes a totes les escoles bressol per donar a conèixer tot el procés de preinscripció, com es treballa a l'escola i poder-la visitar abans que comenci el termini. Si alguna família no pot assistir, es pot acordar un altre dia/hora per poder visitar l'escola o demanar informació.

Serveis centrals:

- Informació i assessorament en el procés de preinscripció i matrícula viva.
- Informació i assessorament sobre cada escola bressol, places, ubicació, etc.

Atenció telemàtica

Web: <https://www.terrassa.cat/educacio>
<https://www.terrassa.cat/escolesbressol>

Adreça electrònica: escoles.bressol@terrassa.cat

La ciutadania pot adreçar-se al servei de forma telemàtica 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 totes les famílies amb infants a partir de les 16 setmanes de l'infant fins als tres anys.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Millorar el funcionament de cada escola bressol a partir de les propostes de millora de les famílies usuàries. Del total de propostes validades com a viables pel Servei, aplicarem un mínim de 4 per al conjunt d'escoles bressol.	Nombre de propostes aplicades del total de propostes viables rebudes mitjançant enquestes anònimes de les famílies per cada curs.
Enviar a totes les famílies una enquesta anual abans de finalitzar el curs per conèixer el seu grau de satisfacció, essent el mínim de 8 sobre 10.	Mitjana de satisfacció de les enquestes rebudes.
Garantir a un mínim de 600 persones l'accés a una informació completa vers les escoles bressol municipals, el seu funcionament, el procés de matriculació, etc., mitjançant almenys una Jornada de portes obertes.	Nombre de persones participants a la Jornada de portes obertes del conjunt d'escoles bressol municipals.
Donar resposta en un mínim de set dies naturals a les peticions d'informació sobre el servei i el seu funcionament.	Temps de resposta a les peticions.
Ofereix un mínim de 2 festes obertes a les famílies durant el curs escolar.	Nombre de festes organitzades
Fer un mínim de 2 tallers, formacions o xerrades adreçades a les famílies per escola bressol.	Nombre d'activitats dutes a terme per escola bressol.

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 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 dona 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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 282/2006, de 4 de juliol, dels requisits dels centres del primer cicle de l'educació infantil
http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=404093
- Decret 21/2023, de 7 de febrer, d'ordenació dels ensenyaments de l'educació infantil.
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=951431>
- Ordenança municipal en la qual es publica les taxes a aplicar.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01508>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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

En data 27 de setembre de 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.