

**CARTA DE SERVEIS**

**SERVEIS D'EDUCACIÓ**

-

**ESCOLES MUNICIPALS D'EDUCACIÓ  
ESPECIAL FÀTIMA – EL PI**

---

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 Municipals d'Educació Especial FATIMA i El Pi
Àrea	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític	Regidoria d'Educació
Responsable tècnic	Cap d'Escoles municipals i Direccions de les Escoles Municipals d'Educació Especial

## 2. ON SOM

---

### Escola FATIMA

Adreça:	c. Vacarisses, 2, 08225 Terrassa
Telèfon	937 362 620
Web:	<a href="http://escoles.terrassa.cat/fatima">http://escoles.terrassa.cat/fatima</a>

### Escola El Pi

Adreça	c. Torre Mossèn Homs, 2. 08221 Terrassa
Telèfon	937 837 544
Web	<a href="http://escoles.terrassa.cat/elpi">http://escoles.terrassa.cat/elpi</a>

Ambdues escoles estan obertes a l'alumnat segons el calendari escolar. Aquest serà variable d'acord amb el calendari escolar aprovat per a cada curs escolar i inclou període de tancament en vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

La nostra missió és oferir escolarització a infants i joves que, segons el dictamen de l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) de la Generalitat de Catalunya, tenen necessitats educatives especials i no poden ser atesos a les escoles de règim ordinari ja sigui de manera transitòria o permanent.

Donar suport a les necessitats de les famílies, acompanyar-les, recolzar-les i assessorar-les durant l'etapa escolar del seu fill o filla.

El nostre valor és el servei públic, apostant per una gestió directa de dues escoles municipals d'educació especial.

En un entorn de confiança i respecte cap el ritme d'aprenentatge de cada infant i jove, treballem per una educació cada vegada més inclusiva.

## Serveis que oferim

1. Escolarització en etapa obligatòria des dels 3 i fins els 20 anys
2. Matrícula oberta tot el curs en funció de les places disponibles
3. Servei de transport escolar i menjador (subjecte als criteris que estableix el Departament d'Educació).
4. Projectes de col·laboració amb escoles ordinàries i instituts de secundària.
5. Atenció de psicologia, fisioteràpia i logopèdia.
6. Acompanyament a les famílies durant el procés de finalització d'escolaritat obligatòria.

## Atenció telemàtica

---

Web: <http://escoles.terrassa.cat/fatima>  
<https://www.terrassa.cat/escolaelpi>

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

La ciutadania pot adreçar-se al servei de forma telemàtica 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 i joves amb necessitats educatives especials i a les seves famílies.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Treballar perquè l'educació especial sigui cada vegada més inclusiva, fent un mínim de 4 projectes de col·laboració per curs, amb les escoles ordinàries.	Nombre de projectes de col·laboració entre les escoles d'educació especial i les escoles ordinàries: bressol, infantil i primària i instituts.
Assessorar un mínim de 3 escoles ordinàries del Vallès Occidental per curs.	Nombre d'escoles ordinàries assessorades.

Promocionar un mínim d'1 activitat formativa i d'acompanyament a les famílies durant el curs escolar.	Nombre d'activitats formatives i d'acompanyament a les famílies durant el curs.
Garantir un mínim de 2 formacions de mitjana entre el personal de l'equip docent.	Mitjana de formacions rebudes pel personal en un curs escolar.
Promoure les activitats externes i de presència a la ciutat fent mínim de 20 activitats a diferents espais de la ciutat.	Nombre d'activitats a diferents espais de la ciutat fetes cada curs.
Obrir les escoles a les famílies, centres escolars, i altres entitats fent mínim 1 activitat de portes obertes per curs.	Nombre d'activitats de portes obertes fetes cada curs.

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 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.

## 7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

---

- Decret de l'atenció educativa en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.  
<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7477/1639866.pdf>

L'escolaritat és gratuïta.

## 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 del 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.