

# CARTA DE SERVEIS

## SERVEIS D'EDUCACIÓ

-

# ESCOLA MUNICIPAL DE PERSONES ADULTES LA LLAR

---

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: Escola Municipal de persones adultes La Llar  
Àrea: Promoció Econòmica i Educació  
Responsable polític: Regidoria d'Educació  
Responsable tècnic: Cap del Servei d'Orientació i Acció educativa i Direcció de l'Escola Municipal La Llar

## 2. ON SOM

---

Adreça: Placeta Rosa Puig, 1, 08221 Terrassa  
Telèfon: 937 881 886  
Web: [www.terrassa.cat/escolalallar](http://www.terrassa.cat/escolalallar)  
Correu electrònic: [llar@terrassa.cat](mailto:llar@terrassa.cat)  
Horaris: De 8 a 14:30 hores i de 15 a 21 hores (divendres fins les 19 h)  
Horari de secretaria: De 9 a 12 h i de 15 a 17:30 hores (divendres tarda tancat)

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

La nostra missió és donar resposta a les inquietuds i necessitats formatives reglades i no reglades de les persones majors de 16 anys.

### Serveis que oferim:

- Cursos de Preparació per a les Proves d'accés a Cicles Formatius de Grau Superior.
- Curs d'Accés a Grau mitjà (CAM).
- Curs de preparació per cursar el CAM (PreCam).
- Cursos de Preparació per a les Proves d'accés a Universitat de majors de 25 i 45 anys.
- Cursos de Llengua Catalana: Des de l'acolliment per a persones nouvingudes fins al B1.
- Cursos de Llengua Castellana: A1, A2 i B1.
- Cursos d'Anglès: A1, A2.1, A2.2.
- Cursos d'Informàtica: Competic Inicial, Competic 1 i Competic 2.
- Programa de Formació i Inserció (PFI) especialitat d'Arts Gràfiques i Serigrafia.

- Formació Instrumental: 1r cicle (2 cursos) i 2n cicle (2 cursos) .
- BADI: Curs Bàsic per a Dones Immigrants (ensenyaments instrumentals i costura).
- Ensenyaments d'Artesania, Cuina i Moda.

## Atenció telemàtica

---

Web: <https://www.terrassa.cat/escolalallar>

Adreça electrònica: [llar@terrassa.cat](mailto:llar@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 la ciutadania que vol cursar ensenyaments reglats per millorar la seva formació o reinserir-se en el sistema educatiu i ensenyaments no reglats d'artesanies.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Ofertir formació bàsica i acadèmica a la ciutadania que no ha pogut fer-ho en el seu moment amb una matriculació d'un mínim del 90 %.	Percentatge de matriculació respecte del total de places disponibles.
Afavorir la integració de les persones nouvingudes mitjançant la programació de cursos específics corresponents a un mínim del 10 % de l'oferta formativa de l'escola.	Percentatge de places ofertades respecte del total de l'oferta formativa de l'escola.
Participar en la vida cultural i acadèmica de la ciutat fent un mínim de 10 actes culturals i acadèmics cada curs escolar.	Nombre d'actes culturals i acadèmics programats a la ciutat durant el curs escolar.
Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries amb una valoració mínima per part d'aquestes de 8,5 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries en relació a l'atenció rebuda, segons resultat de les enquestes anuals a tot l'alumnat.

Oferir un nivell formatiu satisfactori amb una valoració mínima per part de l'alumnat de 8,5 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries en relació a la formació rebuda, segons resultat de les enquestes anuals a tot l'alumnat.
--	--

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment o per curs escolar, en funció de l'indicador, 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, 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>
- Documents per a l'organització i la gestió dels centres Ensenyaments en els centres de formació d'adults 19/07/2018 [educacio.gencat.cat/documents/IPCNormativa/DOIGC/CUR\\_Adults.pdf](http://educacio.gencat.cat/documents/IPCNormativa/DOIGC/CUR_Adults.pdf)

## 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.