

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS D'EDUCACIÓ

-

ESCOLA MUNICIPAL DE MÚSICA - CONSERVATORI DE TERRASSA

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 Música – Conservatori de Terrassa
Àrea: Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític: Regidoria d'Educació
Responsable tècnic: Cap d'Escoles municipals i Direcció de l'Escola Municipal de Música-Conservatori de Terrassa

2. ON SOM

Adreça: C. Miquel Vives 2, 08222 Terrassa
Telèfon: 937 361 760
Web: www.terrassa.cat/escolademusica
Correu electrònic: conservatori@terrassa.cat

Horaris d'obertura del centre: segons calendari escolar del Departament d'Educació 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 21 hores. Dimarts de 9.30 a 21.30 hores. Dimecres de 9.30 a 21 hores.

Horaris de secretaria: Dilluns, dijous i divendres de 16 a 18.45 hores. Dimarts i dimecres d'11 a 12.45 hores i de 16 a 18.45 hores.

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

3. QUÈ FEM

Missió

Oferir ensenyament reglat i no reglat mitjançant dues entitats: l'Escola Municipal de Música, dedicada a l'ensenyament, la difusió i la pràctica musical amateur i, el Conservatori que imparteix estudis oficials de grau professional, contribuint totes dues a la difusió de la música, a la millora del desenvolupament cultural i a la cohesió social de la ciutat.

Serveis que oferim

- Sensibilització musical per a infants de 4 a 6 anys.
- Ensenyament bàsic per a infants i joves de 7 a 18 anys.
- Ensenyament bàsic per a persones adultes de 19 anys en endavant.
- Ensenyament avançat.

- Estudis de grau professional.
- Més de 27 especialitats instrumentals.
- Projectes musicals a escoles i instituts públics de la ciutat.
- Tallers oberts a la ciutadania.
- 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

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
Arribar a matricular mínim un 80% de les places de l'Escola Municipal de Música i mínim un 95% de les del Conservatori.	% de matriculació respecte el total de les places disponibles 737 a l'EEM % de matriculació respecte el total de les places disponibles 180 al Conservatori.
Promoure la participació del centre en un mínim de 15 actes culturals i socials de la ciutat per mes.	Nombre de participacions del centre a esdeveniments ciutadans.

Fomentar la cohesió social a les escoles de primària i instituts de la ciutat, a través de projectes musicals de curs escolar en un mínim de 15 centres.	Nombre de centres on es fan intervencions.
Oferir una atenció de qualitat i personalitzada a les persones usuàries amb una valoració mínima per part d'aquestes de 8 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries segons l'enquesta anual Diputació de Barcelona.
Oferir un nivell formatiu satisfactori amb una valoració per part de les persones usuàries de 8 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries segons l'enquesta anual Diputació de Barcelona.
Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries amb una valoració per part d'aquestes de 8 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries segons l'enquesta anual Diputació de Barcelona.

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, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Decret 354/2021, de 14 de setembre, de les escoles que imparteixen ensenyaments no reglats de música i dansa.
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=910200>
- Ordenança municipal en la qual es publica el calendari de matrícula i les taxes a aplicar. <https://tauler.seu.cat/pagDetall.do?idEdicte=494525&idens=827980001>
- Real Decreto 303/2010, de 15 de març, pel qual s'estableixen els requisits mínims dels centres que imparteixin ensenyaments artístics reglats a la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.
<https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/03/15/303/con>

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.