

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS D'EDUCACIÓ

-

SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACCIÓ EDUCATIVA

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:	Orientació i Acció Educativa
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria d' Educació
Responsable tècnic:	Cap del Servei d'Orientació i Acció Educativa

2. ON SOM

Adreça:	c. La Rasa, 24, 08221 Terrassa
Telèfon:	937 803 511
Web:	http://www.terrassa.cat/educacio
Correu electrònic:	educacio@terrassa.cat
Horaris:	De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i dimarts de 15 a 18 h. De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h.

Els dies d'obertura varien en funció del calendari escolar aprovat per cada curs. El servei d'atenció al públic romandrà tancat els períodes de vacances de nadal, setmana santa i 3 setmanes durant el mes d'agost.

3. QUÈ FEM

Missió

Promoure accions i projectes d'orientació formativa que tinguin com a objectiu la millora de l'èxit educatiu, la equitat i l'accés a una educació de qualitat tant dins com fora de l'escola que faciliti la igualtat d'oportunitats en el desenvolupament personal de tota la ciutadania.

Implicar tota la ciutat en l'educació com a motor de canvi i progrés social, creant dinàmiques de col·laboració permanents entre els diferents agents, i establint espais de col·laboració entre l'educació, la formació i l'ocupabilitat de les persones.

Serveis que oferim

- Orientació educativa i professional de forma personalitzada al servei.
- Coordinació i promoció de projectes i accions d'orientació educativa i professional desenvolupats a la ciutat.
- Programació i impuls d'activitats educatives fora de l'horari lectiu.
- Projectes i accions adreçats a la millora de l'absentisme i l'abandonament escolar prematur.

- Suport als processos de mediació escolar i projectes i accions de mediació comunitària en l'àmbit educatiu.
- Participació en projectes per afavorir la inserció laboral i continuïtat formativa de la població jove.
- Suport financer a beques i premis vinculats a la Formació Professional.
- Promoció del [Consell de la Formació Professional de Terrassa](#)

Atenció telemàtica

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

Adreça electrònica: educacio@terrassa.cat

La ciutadania pot adreçar-se 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 professionals de l'educació, serveis públics, entitats, empreses, famílies i a tota la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Orientar a la ciutadania en formació educativa i professional de manera personalitzada. Assolir un mínim de 400 persones ateses a l'any.	Nombre de persones ateses.
Promoure la participació de la ciutadania en processos d'orientació. Desenvolupar un mínim de 5 programes o accions d'orientació formativa i professional i assolir un mínim de 5.000 participants en els programes desenvolupats.	Nombre de participants en programes o accions d'orientació formativa i professional. Nombre d'accions i/o programes d'orientació.

Difondre i visibilitzar l'oferta de formació professional a la ciutat fent un mínim de 12 accions o projectes de difusió a l'any.	Nombre d'accions o projectes de difusió implementades.
Promoure la coordinació i la programació d'accions educatives més enllà de l'escola (educació 360), assolint una participació mínima de 75 agents socials (centres educatius, entitats, administració pública,...) als Plans Educatius d'Entorn i arribant a un mínim de 2.000 persones participants a les activitats programades.	Nombre d'agents participants als Plans Educatius d'Entorn.
	Nombre de participants a les accions i activitats promogudes pels Plans Educatius d'Entorn.
Donar suport als processos de mediació comunitària en l'àmbit escolar fent un mínim de 2.500 atencions realitzades amb la participació d'un mínim de 60 centres educatius i entitats.	Nombre de centres educatius i entitats participants als projectes implementats.
	Nombre d'atencions realitzades.
Coordinar i gestionar un mínim del 85% dels casos d'absentisme declarats per les escoles.	Nombre de casos d'absentisme escolar coordinats a la Comissió Local d'Absentisme sobre el total derivat.

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 ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

- Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-7899>
- Pacte nacional per a l'educació: 20 de març de 2006:
https://www.diba.cat/documents/113226/127468/educacio-observatori-pdf-4_pacte_nacional_ajuntaments-pdf.pdf
- Llei: 12/2009, del 10 de juliol, d'educació:
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=480169>
- Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius:
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=545262>

Servei gratuït.

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.