

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS D'EDUCACIÓ

-

OFICINA MUNICIPAL D'ESCOLARITZACIÓ (OME)

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:	Oficina Municipal d'Educació-Servei d'Educació
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria d'Educació
Responsable tècnic:	Cap del Servei de l'Oficina Municipal d'Educació (OME)

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 i ome@terrassa.cat
Horaris:	De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i dimarts de 15 a 17:30 h. (obert sense servei de registre). 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 a 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

La nostra missió és col·laborar amb el Departament d'Educació en el procés d'escolarització de l'alumnat als centres finançats amb fons públics en l'àmbit del municipi i actuar i intervenir en la gestió de l'escolarització obligatòria per promoure accions i projectes encaminats a la igualtat d'oportunitats, equitat i èxit educatiu de l'alumnat.

Serveis que oferim:

- Oferir a les famílies informació sobre l'oferta educativa del municipi.
- Desenvolupar i aplicar actuacions d'acompanyament i suport de les famílies.
- Rebre i tramitar sol·licituds d'escolarització en ensenyaments de l'etapa obligatòria.
- Donar publicitat als resultats del procés de preinscripció en els centres educatius del municipi.
- Coordinar les jornades de portes obertes dels centres educatius del municipi.

- f) Promoure campanyes informatives adreçades a les famílies sobre el procediment d'admissió als centres educatius del municipi.
- g) Acollir les comissions de garanties d'admissió respectives.
- h) Participar en la formulació de la proposta de les zones educatives

Atenció telemàtica

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

Adreça electrònica: educacio@terrassa.cat ome@terrassa.cat

La ciutadania pot adreçar-se al servei de forma telemàtica els 365 dies de l'any:

<https://educacio.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/admissio-centre-fora-proces-preinscripcio>

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a famílies amb menors en edat d'escolarització obligatòria.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Informar de la normativa de preinscripció i matrícula presencialment i telemàtica i donar resposta a consultes vers la preinscripció i la matrícula en un termini màxim de 5 dies hàbils.	Nombre de respostes donades en el termini establert sobre el total de respostes.
Atendre les sol·licituds de plaça escolar en etapa obligatòria fora del període ordinari en el termini màxim de 15 dies hàbils (sense comptar períodes de vacances d'estiu, Setmana Santa ni Nadal).	Nombre de sol·licituds assignades en termini sobre el total d'assignacions.
Comunicar a la família l'assignació a través de l'aplicatiu informàtic de la Generalitat (GEA) en un termini màxim de 15 dies hàbils.	Nombre de comunicacions de l'assignació fetes dins el termini màxim establert, a comptar des de l'entrada de la sol·licitud i fins la data d'assignació.

Informar sobre l'oferta educativa del municipi i el procés de preinscripció amb un mínim de 3 xerrades anuals.	Nombre de xerrades informatives.
--	----------------------------------

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'emprenrà, 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:

- i) A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- j) Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- k) 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

- 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 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del servei d'Educació de Catalunya: <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=893678>

Règim econòmic

El servei és 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 ossibles 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.