

CARTA DE SERVEIS

EDUCACIÓ

2025



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	9
5. Compensacions en cas d'incompliment.....	10
6. Canals de Participació.....	10
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....	11
8. Normativa	11
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....	11
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	12

1. Identificació

Nom del servei	Educació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació.
Equip responsable	Àngel Oreja Hernández, coordinador de Programes Director/a d'Educació (pendent de nomenament)
Adreça	Rambla Sant Sebastià, 98-100
Com arribar-hi	Autobusos: M19, M27, B80, B81 Metro: L1, estació Fondo
Horari (presencial / virtual)	Horari d'atenció al públic: <ul style="list-style-type: none">• del 1 de setembre al 31 de juliol de dilluns a divendres de 9 h. a 21.45 h.• del 25 de juny a l'11 de setembre de 9h. a 20 h.• Agost tancat. *Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/
Telèfon / fax	934 624 062 934 624 069 934 624 058
Web / adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/ escolarització@gramenet.cat

2. Missió i valors

Missió

Informar i atendre la ciutadania de forma proactiva, eficient, amb idoneïtat i amb l'objectiu d'oferir una educació de qualitat.

Valors

Prestar els serveis que responen a les necessitats de les famílies de la ciutat i oferir una gestió amb eficàcia dels recursos públics.

3. Serveis

3.1 Oficina Municipal d'Escolarització

És l'oficina interadministrativa de col·laboració entre l'Ajuntament i el Departament d'Ensenyament que té per finalitat informar i orientar a les famílies en el procés d'escolarització de l'alumnat als centres finançats amb fons públics en l'àmbit municipal.

Els serveis que ofereixen són:

- Informar de l'oferta educativa dels centres educatius de la ciutat.
- Informar del procés de preinscripció i matriculació per a l'obtenció d'una plaça escolar.

Destinatari/àries:	Famílies amb fills i filles de 4 mesos fins a 16 anys i joves majors de 16 anys
Com sol·licitar el servei:	Presencial o cita prèvia Servei d'Educació - Oficina Municipal d'Escolarització Rbla. de Sant Sebastià, 98-100 / 08922 Santa Coloma de Gramenet Tel. 934 624 062 · 934 624 069 · 934 624 058 (consergeria) Fax 934 683 722 escolaritzacio@gramenet.cat https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/

3.2 Observatori de l'escolarització – planificació escolar

És la realització d'anàlisis i estudis estadístics sobre l'evolució de la matriculació escolar i l'oferta escolar.

Destinatari/àries:	Tota població
Com sol·licitar el servei:	Presencial, correu electrònic, telèfon. Tel. 934 624 062 escolaritzacio@gramenet.cat https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/

3.3 Programa d'Activitats Educatives complementàries al currículum

És un programa d'activitats escolars que recull ofertes per conèixer la ciutat com a objecte d'estudi i també altres activitats educatives adreçades a l'alumnat dels centres educatius de la ciutat.

Destinataris/àries:	Professorat centres educatius
Com sol·licitar el servei:	Formulari d'inscripció a la web municipal https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/ per telèfon a l' extensió 2529 i correu electrònic paecc@gramenet.cat

3.4 Cessió per a l'ús social dels centres educatius públics

Gestió de la utilització dels espais de les escoles públiques de primària més enllà del temps escolar per part d'entitats culturals, artístiques, lúdiques, esportives o altres de caire social.

Destinataris/àries:	Entitats i institucions
Com sol·licitar el servei:	Instància 15 dies mínim abans de l'activitat https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/

3.5 Programa de reutilització de llibres de text i digitalització de l'ESO

Programa municipal que fomenta la igualtat d'oportunitats dels infants a l'accés a l'educació i contribueix a la innovació dels projectes educatius dels centres docents.

Destinataris/àries:	Programa de reutilització de llibres de text: centres educatius, públics i concertats, que imparteixen ensenyaments de segon cicle d'educació infantil i primària. Digitalització 1r curs ESO: instituts públics i centres concertats que imparteixen l'educació secundària obligatòria.
Com sol·licitar el servei:	Adhesió a les convocatòries de les bases de reutilització i digitalització de l'ESO, que surten cada curs escolar. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/

3.6 Conservació, manteniment i vigilància dels centres educatius d'Educació Infantil Primària

Seguiment i derivació als serveis municipals corresponents de totes les tasques de manteniment ordinari i conservació dels edificis educatius, segons les competències municipals, vigilància, neteja dels edificis d'Educació infantil i Primària.

Destinataris/àries:	Alumnat i professorat dels centres educatius públics
---------------------	--

Com sol·licitar el servei: d'educació infantil i primària i escoles d'adults
Als treballadors/es que són en els equipaments en els temes
ordinaris i al cap de Servei Educatiu en els termes
extraordinaris.
Via telèfon, extensions: 3158, 3160, 2530
Correu electrònic: venturapj@gramenet.cat
onievarm@gramenet.cat orejaha@gramenet.cat

3.7 Consell Escolar Municipal

El Consell Escolar Municipal (CEM) és l'òrgan de participació ciutadana en l'àmbit de l'educació i representa la comunitat educativa de la ciutat. El CEM té una funció assessora i pot elevar informes i propostes a les institucions educatives i al municipi.

Destinatari/àries: Comunitat educativa

Com sol·licitar el servei: cem@gramenet.cat
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

3.8 Escola de famílies

L'Escola de Famílies està pensada per a donar resposta a les inquietuds, dubtes i preguntes que es plantegen moltes famílies amb fills i filles i oferir estratègies per fomentar les relacions familiars.

Destinatari/àries: Famílies amb fills i filles des de 4 mesos fins a 16 anys i joves majors de 16 anys

Com sol·licitar el servei: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

3.9 Pla Educatiu d'Entorn

És una proposta educativa que vol donar resposta a les múltiples necessitats de la nostra ciutat. És un instrument per donar una resposta integrada i comunitària a les necessitats educatives, coordinant i dinamitzant l'acció educativa en els diferents àmbits de la vida dels infants i joves.

Destinatari/àries: Comunitat educativa dels centres educatius dels districtes V i VI

Com sol·licitar el servei: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
2	<p>Atendre el 100% de les famílies amb cita prèvia, en un màxim de 3 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
3	<p>Donar suport als projectes educatius de centres, com a mínim, amb un 80% d'activitats centrades en el coneixement de l'entorn i els valors.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
4	<p>Donar resposta com a mínim al 75% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres, en un màxim de 10 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
5	<p>Donar a conèixer la inversió municipal en matèria d'educació, com a mínim, amb 3 sessions informatives anuals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
6	<p>Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 80% com a mínim de les notificacions d'incidències de manteniment, neteja i control de plagues.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestacions. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
7	<p>Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 6 queixes per informació deficient.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
8	<p>Publicar com a mínim el 80% dels estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable.

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de Participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris/àries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig d'Educació
- Llei Orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora *de la qualitat educativa* (LOMCE)
- Llei Orgànica 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Regim local
- Llei Orgànica 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local (LRSAL)

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Rebre informació, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la Llei.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, sempre que sigui una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- Dret a rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.

- A utilitzar les llengües oficials al territori.
- Rebre un tracte de respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

9.2. Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu hi ha l'obligació de relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques.

Les persones obligades són les següents:

- Les persones jurídiques.
- Les entitats sense personalitat jurídica.
- Les persones que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereix la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu, estan inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- Les persones que representen una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la coordinador/a de programes serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOBP 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**