

CARTA DE SERVEIS
ESCOLES BRESSOLS
MUNICIPALS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

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

1. Identificació

Nom del Servei	Servei d'Educació/Xarxa d'Escoles Bressols Municipals
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació
Equip responsable	Àngel Oreja Hernández, Coordinador de Programes Director/a d'Educació (pendent de nomenament)
Adreça	Servei d'Educació Municipal (recepció de demandes i informació general) Rambla Sant Sebastià, 98-100 Escola Bressol Municipal (EBM) l'Ànec Carrer de Francesc Moragas, 98-100 Telèfon 93 385 88 55 ebmlanex@gramenet.cat EBM La Cigonya Carrer del Bruc, 43 Telèfon 386 2670 ebmlacigonya@gramenet.cat EBM l'Esquirol Passatge Salvatella, 44 Telèfon 93 468 47 59 emblesquirol@gramenet.cat EBM La Maduixa Carrer de Washington, 3-9 Telèfon 93 468 31 32 ebmlamaduixa@gramenet.cat EBM Les Oliveres Passatge de Tarragona, s/n Telèfon 93 597 2062 ebmlesoliveres@gramenet.cat EBM L'Oreneta Carrer de Sant Carles, 76 Telèfon 93 385 9871 ebmloreneta@gramenet.cat EBM Els Pins

Carrer dels Pirineus, 4
Telèfon 93 386 18 70
ebmbelspins@gramenet.cat

EBM La Sargantana
Carrer de Sant Jordi, 1-3
Telèfon 93 385 86 95
ebmbblasargantana@gramenet.cat

Horari (presencial / virtual)	Horari d'atenció al públic al Servei d'Educació Municipal Del 1 de setembre al 24 de juny de dilluns a divendres de 9h a 14 h Del 25 de juny a l'11 de setembre de 9h a 13 h Agost tancat
Telèfon	93 462 40 62, 93 462 40 69, 93 462 4058
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/escoles-bressol
Adreça electrònica	escolaritzacio@gramenet.cat

2. Missió i valors

Potenciar les possibilitats de desenvolupament que cada infant té, millorant la seva qualitat de vida i de relació amb l'entorn, mitjançant una atenció continuada que té en compte les seves necessitats educatives. Donar suport a les necessitats de les famílies i acompanyar-les, recolzant-les i assessorant-les en tots els aspectes educatius dels seus fills i filles.

Els nostres valors són el servei públic, i la reconciliació de la qualitat educativa, l'excel·lència i l'equitat que afavoreix la conciliació de la vida familiar i laboral.

3. Serveis

Els serveis següents s'ofereixen a famílies amb infants de 16 setmanes fins als 3 anys.

- Escolarització: jornada completa de 9 a 12 hores i de 15 a 17 hores (de 9 a 12 setmanes fins als 3 anys)
- Acollida matinal: aquest servei consisteix en la possibilitat d'arribar 30 minuts a 1 hora abans de l'inici del servei d'escolarització. Es realitzarà sempre que hi hagi una demanda mínima per part de les famílies del centre.
- Perllongament: servei que permet sortir 30 minuts o 1 hora després del servei d'escolarització. Es realitzarà sempre que hi hagi una demanda mínima per part de les famílies del centre
- Menjador: A banda de cobrir les necessitats biològiques d'alimentació de l'infant, aquest servei pretén crear un espai apropiat per al desenvolupament dels hàbits

d'higiene, descans, entre d'altres. Aquest servei es presta cada dia de la setmana en horari de 12 a 15 hores

- Espais de trobada per a les famílies en aquests primers anys de vida dels infants.

Cada escola bressol municipal consta dels següents equipaments:

- Aules per cada grup d'edat, P0, P1 i P2
- Una sala polivalent per activitats diverses
- Patis exteriors i la gran majoria d'EBM amb horts
- Espais per a les famílies: informació de l'escola, consulta de llibres i altres materials d'interès
- Espais de coordinació-administració escola
- Espai cotxets (però segons normativa no obligatori)
- Cuina

Tots els equipaments i serveis estan adaptats a les característiques dels infants i famílies evitant les barreres arquitectòniques.

Els serveis prestats en l'àmbit de les escoles bressols municipals es porten a terme a través d'empreses especialistes en la gestió de serveis d'atenció a la petita infància, en règim de concessió administrativa o contracte de serveis.

Destinatari: Famílies amb nens compresos entre 16 setmanes i 3 anys

Com sol·licitar el servei: La sol·licitud de preinscripció es formalitza i es presenta, junt amb la documentació acreditativa, dins el termini establert per la normativa legal vigent a les escoles bressol municipals o a l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME). Durant el curs es pot participar en la preinscripció fóra de termini i accedir si hi ha vacants o constar a la llista d'espera dels diferents nivells. Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 93 462 4090 o a la web www.gramenet.cat/lajuntament/oiaac/cita-previa-escolaritzacio@gramenet.cat. Per als diferents serveis de les escoles bressol municipals s'estableix un preu públic que podeu consultar a la web municipal.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Garantir informació a les famílies sobre el seguiment del procés educatiu dels seus infants, realitzant com a mínim una tutoria amb la família i un informe per cada curs escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
2	<p>Garantir informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant, com a mínim, una reunió anual amb el grup classe.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
3	<p>Crear altres espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
4	<p>Oferir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb informes mensuals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
5	<p>Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries com a mínim de 6 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
6	<p>Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.

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 es seguirà el següent procediment:

- Es donarà 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'oferirà alternatives, en cas de ser 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 dels ciutadans i ciutadanes 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 i/o d'expectatives de que disposa el servei
- Escrits dirigits al Servei d'Educació i/o a les mateixes Escoles Bressols Municipals
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a 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-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal.

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

Tanmateix, per poder plantejar qüestions concretes del centre, poden dirigir-se a les mateixes escoles bressols.

8. Normativa

- Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es reglen el primer cicle d'educació infantil i els requisits dels centres.
- Decret 101/2010, de 3 d'agost, d'ordenació dels ensenyaments del primer cicle d'educació infantil
- Decret 75/2007, de 27 de març (DOGC núm. 4858, de 29.03.2007) pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics. La Disposició Addicional quarta, estableix que els ajuntaments que han assumit la competència en matèria d'admissió de l'alumnat del primer cicle d'educació infantil dels centres públics s'han de regir pels criteris establerts en aquest Decret i per la resta que estableixin en l'exercici de les seves competències i podran elaborar el propi barem per a cada un d'aquells.
- Decret 10/2012, de 31 de gener (DOGC núm. 6058, de 02.02.2012) de modificació del Decret 75/2007, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics.
- Normes de preinscripció i matrícula d'alumnes a la xarxa d'escoles bressol municipals de Santa Coloma de Gramenet publicades al web municipal.
- Decret 152/2013, de 9 d'abril, de creació del Col·legi de Dietistes- Nutricionistes de Catalunya, del govern de la Generalitat -DOGC d'11 d'abril de 2013- (en relació a revisió dels menús escoles).
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància y adolescència (en relació certificats negatius de delictes sexuals).
- Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Conèixer el projecte educatiu de l'escola, així com, el Pla anual de centre i les activitats que desenvoluparan durant el curs escolar.
- Rebre informació sobre tot allò que fa referència a l'evolució del seu infant.
- Participar conjuntament amb l'escola en tot allò que fa referència al procés educatiu dels infants.

- Fer queixes, propostes i suggeriments per aconseguir un millor funcionament de l'escola bressol, a través dels canals establerts.
- Formar part de l'òrgan de participació de l'escola bressol.

9.2. Responsabilitats

- Compartir amb els i les professionals tot allò referent a l'infant que sigui rellevant pel seu bon desenvolupament a l'escola bressol.
- Col·laborar amb l'equip en el bon funcionament de l'escola.
- Assistir a les reunions-tutories relacionades amb els seus fills i les seves filles i amb el funcionament de l'escola.
- Respectar les normatives d'aplicació a l'escola en el marc de la Xarxa d'Escoles Bressol Municipals.
- Respectar l'horari d'entrada i sortida de l'escola.
- Abonar les quotes dels serveis segons s'estableix a les Ordenances de Preus Públics de l'any en curs.

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 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables i normativa -Revisió de normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 03/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: 2025/2026			

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**