

CARTA DEL SERVEI D'EDUCACIÓ

El Servei d'Educació vetlla perquè l'oferta educativa s'adeqüi a les necessitats de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet. Així mateix, aquest Servei atén les demandes i inquietuds de la ciutadania que tinguin relació amb l'educació i informa dels serveis, recursos i projectes que hi ha a l'abast. En definitiva, impulsa i promou l'acció educativa municipal, no només del sector escolar sinó també de tota la ciutadania.

1. Identificació

Nom del servei	Educació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat.
Equip responsable	Àngel Oreja Hernández, coordinador de programes. orejaha@gramenet.cat Rosa Perea Núñez, directora adjunta d'Educació. pereanr@gramenet.cat Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat. bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Rambla Sant Sebastià, 98-100
Com arribar-hi	Autobusos: B17, B19, B27, 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 www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa
Telèfon / fax	934 624 062 934 624 069 934 624 058
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat/temes 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. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

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 www.gramenet.cat/temes

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 www.gramenet.cat/temes

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.

Destinatari/àries	Professorat centres educatius
Com sol·licitar el servei	Formulari d'inscripció a la web municipal www.gramenet.cat/temes 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.

Destinatari/àries	Entitats i institucions
Com sol·licitar el servei	Instància 15 dies mínim abans de l'activitat web municipal www.gramenet.cat/temes

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.

Destinatari/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. web municipal www.gramenet.cat/temes

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.

Destinatari/àries	Alumnat i professorat dels centres educatius públics d'educació infantil i primària i escoles d'adults
Com sol·licitar el servei	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/s/àries	Comunitat educativa
Com sol·licitar el servei	cem@gramenet.cat www.gramenet.cat/temes

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/s/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	www.gramenet.cat/temes

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/s/àries	Comunitat educativa dels centres educatius dels districtes V i VI
Com sol·licitar el servei	www.gramenet.cat/temes

4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.	Realització de la campanya SI/NO	=1
Atendre a les famílies amb cita prèvia en un màxim de 3 dies.	% de nombre de famílies ateses en el termini establert	100%
Publicar els estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització.	% d'estudis publicats sobre el total dels estudis realitzats	≥80%
Donar suport als projectes educatius dels centres amb activitats centrades en el coneixement de l'entorn i valors.	% d'activitats sobre el coneixement entorn i valors sobre el total d'activitats	≥80%
Donar resposta a la sol·licitud de cessió d'ús social de centres en un màxim de 10 dies.	% de sol·licituds recollides en el termini establert	≥75%
Donar a conèixer a les famílies la inversió municipal en l'àmbit d'educació.	Nombre d'accions informatives	≥3 accions
Derivació en un màxim de 48 hores les notificacions de les incidències relacionades amb manteniment, neteja i control de plagues als serveis corresponents.	% de derivacions realitzades en el termini establert	≥80%
Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal.	% de queixes rebudes en relació amb la manca d'actualització de la informació a la web	≤ 6

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.



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 per l'Ajuntament

6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

7. Formulació 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. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).
- 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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>



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 específica del servei

- 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 deures 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 Deures

- 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Àngel Oreja Hernández, coordinador de Programes.