

## CARTA DE SERVEI DE D'ESCOLES BRESSOLS MUNICIPALS

La Xarxa d'Escoles Bressol Municipals està formada per 8 centres públics d'educació per a la petita infància, des de 16 setmanes fins als 3 anys. Cada escola bressol municipal promou el desenvolupament, la socialització i l'aprenentatge de tots els nens i les nenes, en un marc acollidor integrador, i els seus projectes educatius tenen els següents eixos bàsics de treball: l'educació és una tasca conjunta de la família i de l'escola; la motivació i l'aprenentatge són indissociables, els valors s'aprenen a partir de la vida quotidiana i la convivència; i la cohesió social es promou i es viu a partir de les xarxes de relacions i la cooperació amb l'entorn. La nostra feina consisteix a educar, juntament amb les famílies i els infants, per ajudar-los en el seu desenvolupament personal, social i la relació amb l'entorn.

### 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Servei d'Educació/Xarxa d'Escoles Bressols Municipals
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat
<b>Equip responsable</b>	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
<b>Adreça</b>	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 emblanec@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  
embesquirol@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  
Embles oliveres@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  
embelspins@gramenet.cat

EBM La Sargantana  
Carrer de Sant Jordi, 1-3  
Telèfon 93 385 86 95  
emblasargantana@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**

escolartizacio@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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

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

### Serveis

- Escolarització: jornada completa (de 9 a 12 setmanes fins als 3 anys)
- Acollida matinal: aquest servei consisteix en la possibilitat d'arribar 1 hora a 30 minuts 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 1 hora més tard o 30 minuts 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 <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

[escolarització@gramenet.cat](mailto:escolarització@gramenet.cat)

Per als diferents serveis d'elles escoles bressol municipals s'estableix un preu públic que podeu consultar a l'enllaç següent:

<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/>

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Garantir la 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	% del número de tutories e informes sobre el total de nens matriculats	100 %
Garantir la informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant una reunió amb el grup classe com a mínim	Número de reunions anuals amb el grup classe	1
Crear espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu	Número d'espais d'informació paral·lels: SI/NO	SI
Garantir informació mensual a les famílies sobre el servei de menjador	Número d'informes mensuals	11
Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries del servei a partir de 2018 més gran o igual 6	Grau de satisfacció	≥6
Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa	Número d'intercanvis pedagògics anuals	2 intercanvis anuals

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any evaluable.

## 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 per l'Ajuntament

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/es 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 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.

## 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.
- 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 <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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

## 8. Normativa del servei

- 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 75/200, 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.

## 9. Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes

### 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.

### Deures

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tingui 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 la seva actualització, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos és Ángel Oreja Hernández, el coordinador de programes d'educació.