

## Descripció

El Servei d'Infància s'encarrega de l'atenció a la població infantil del municipi, fomentant la seva participació activa en la vida local.



**Destinataris** Ciutadania i entitats.

## Línies del servei

- Fomentar una ciutadania infantil activa i inclusiva.
- Foment de l'autonomia i el desenvolupament personal dels infants.
- Garantir els recursos de lleure socioeducatiu de proximitat per a infants i les seves famílies.
- Acompanyament a la família durant la criança.

**Cost per a l'usuari** Aquelles activitats que són de pagament, es regulen a través de l'ordenança municipal núm. 52.

## Canals de prestació i sol·licitud del servei

### Centre Infantil Pintor Mir



**Adreça** Plaça de Joaquim Mir, 1



**Telefòn** 671 001 527



**Correu electrònic** infancia@montornes.cat  
pintormir@montornes.cat (per a serveis concrets)






### Xarxes Socials

- *Facebook* @educaciomontornes
- *Instagram* @educaciomontornes

**Horari d'atenció:** de dilluns a divendres, de 15.30 a 20 h, i dilluns i dimecres, de 9.30 a 14 h.

### Centre Infantil La Peixera

	<b>Adreça</b>	C. del Vallès, 4
	<b>Telefòn</b>	93 568 65 36
	<b>Correu electrònic</b>	lapeixera@montornes.cat



#### Xarxes socials:

- *Facebook* @educaciomontornes
- *Instagram* @educaciomontornes

**Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 16 a 20 h.**

<b>Equip tècnic</b>	Tècnica d'Infància 7 monitors/es Auxiliar administratiu
<b>Departament responsable</b>	Departament d'Infància
<b>Àrea responsable</b>	Àrea d'Acció Social

## Drets i deures

### **Teniu dret a:**

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

**Heu de complir amb el deure de:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

## Formes de participació

### 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit d'Infància.

---

### 2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

## Compromisos de qualitat i indicadors

### Compromisos

Garantir la participació dels nens i nenes del Consell d'infants, com a mínim en 2 activitats del municipi. Fet que permet visibilitzar a l'infant com un/a ciutadà/na més.

Realitzar com a mínim 1 servei estable on l'acompanyament a la criança a les famílies sigui l'objectiu.

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.

### Indicadors

Número d'activitats programades pel Consell d'Infants.

Serveis que tenen com a objectiu acompanyar en la criança a les famílies.

Enquesta de valoració sobre l'atenció rebuda.

## Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Infància de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

## Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022