

## Descripció

El Servei d'Educació s'encarrega d'oferir oportunitats educatives al llarg de la vida de les persones, millorar l'èxit educatiu i fomentar la cohesió social del municipi i, juntament amb d'altres departaments municipals, desenvolupa les polítiques educatives a través d'equipaments, serveis i projectes.



**Destinataris** Ciutadania i centres educatius.

## Línies del servei

**Acompanyament a l'escolaritat i suport als centres educatius del municipi: Centres d'Educació Infantil i Primària (3 a 12 anys), Centres Educatius de Secundària ESO (12 a 16 anys), Batxillerat (16 a 18 anys), Cicles Formatius, i Centre de Formació d'Adults:**

- » Programes de reforç escolar.
- » Catàleg d'Activitats Educatives.
- » Gestió de beques, ajuts escolars i subvencions als centres educatius i AMPA.
- » Premis a l'excel·lència educativa i als treballs de recerca de Batxillerat.
- » Projecte CuEmE: Cultura Emprenedora a l'Escola.
- » Montornès, Poble Lector. Programa LECXIT.

**Facilitar l'accés a les activitats extraescolars:**

- » Ajuts per a activitats extraescolars de les AMPA.
- » Catàleg d'Activitats Extraescolars.

**Gestió d'equipaments educatius municipals:**

- » Llar d'Infants Pública El Lledoner (de 0 a 3 anys).
- » Escola Municipal de Música, Dansa i Aula de Teatre.
- » PFI- PTT (Pla de Transició al Treball).

**Acompanyament a les famílies en la seva tasca educadora:**

- » Programa "Eduquem i gaudim en família".
- » Espai de Debat Educatiu (EDE).






**Creació i dinamització d'espais de cogovernança i participació de l'ecosistema educatiu:**

- » Pla Educatiu d'Entorn.
- » Consell Escolar Municipal.
- » Comissió d'AMPA.

**Cost per a l'usuari** Aquelles activitats que són de pagament es regulen a través de les ordenances municipals núm. 42 i 46.

## Canals de prestació i sol·licitud del servei

### Departament d'Educació

	<b>Adreça</b>	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
	<b>Telefòn</b>	93 572 11 70
	<b>Correu electrònic</b>	educacio@montornes.cat
	<b>Telemàticament</b>	www.montornes.cat
	<b>Correu postal</b>	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

**Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 15 h.**

### Llar d'Infants Pública El Lledoner

	<b>Adreça</b>	C. del Vallès s/n.
	<b>Telefòn</b>	93 568 61 86 686 031 539
	<b>Correu electrònic</b>	llip.lledoner@montornes.cat




**Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 10 a 11.30 h i de 15 a 16.30 h.**

### Escola Municipal de Música, Dansa i Aula de Teatre

-  **Adreça** C. de Can Parera, 36, 3<sup>a</sup> planta
-  **Telefòn** 93 568 63 67
-  **Correu electrònic** emusica@montornes.cat
-  **Xarxes socials:**
- *Facebook* @musicadansateatremontornes
  - *Instagram* @emmdt\_montornes

Horari d'atenció de dilluns a divendres de 16.30 a 21 h.

### PFI- PTT (Pla de Transició al Treball)

-  **Adreça** Av. d' Icària, 7-9
-  **Telefòn** 93 572 14 22
-  **Correu electrònic** a8960099@xtec.cat

Horari d'atenció de dilluns a divendres de 8 a 14 h.

**Equip tècnic** 2 Tècniques d'Educació  
3 Auxiliars administratius

**Departament responsable** Educació

**Àrea responsable** 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 els serveis que s'ofereixen en l'àmbit del servei d'educació.

### 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 de com a mínim 90 infants i joves en programes de reforç escolar.

Garantir que els programes de reforç escolar estiguin valorats amb un mínim de 7 sobre 10.

Garantir ajuts per a la realització d'activitats extraescolars a com a mínim 100 infants.

Garantir que les activitats del Catàleg d'Activitats extraescolars estiguin valorades amb un mínim de 7 sobre 10.

Realitzar trobades dels espais de participació i governança: mínim 2 reunions del Consell Escolar Municipal l'any i 4 reunions del Grup de treball del Pla Educatiu d'Entorn.

### Indicadors

Nombre d'infants i joves usuaris dels programes.

Valoració sobre els programes de reforç.

Nombre d'infants que reben subvenció.

Valoració sobre les activitats del Catàleg d'Activitats Extraescolars.

Nombre de trobades.

## Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Educació 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