

CARTA DE SERVEIS

EDUCACIÓ



Ajuntament
de Gavà



1. PRESENTACIÓ

La satisfacció de les necessitats dels ciutadans de Gavà és la raó de ser del nostre Ajuntament, però aquesta relació no esdevindrà correcta si l'Administració municipal no facilita als ciutadans una informació clara sobre els serveis que s'ofereixen i els requisits necessaris per accedir-hi. D'altra banda, creiem que una administració que vulgui estar realment al servei dels ciutadans ha d'anar més enllà, fent-los avinents els drets que els pertocuen i prenent un seguit de compromisos que garanteixin la prestació d'uns serveis d'acord amb uns estàndards de qualitat.

Aquest es el propòsit de la Carta de Serveis que ha elaborat el Departament d'Educació, que en aquestes pàgines us expliquem.

La Carta forma part del Pla de Millora de la Qualitat que estem impulsant a tots els serveis municipals i, per tant, s'emmarca en l'objectiu, per a nosaltres fonamental, d'acostar l'administració als ciutadans.

Així doncs, us animo a conèixer i utilitzar, a reclamar i també a valorar, els serveis i els compromisos que hi trobareu.

Raquel Sánchez Jiménez

Alcaldessa de Gavà

2. D'ON NEIX AQUESTA CARTA I QUINA N'ÉS LA FINALITAT

-Aquesta Carta és el resultat de l'aplicació del Pla de Millora de la Qualitat en el Departament de Cultura dissenyat per garantir la qualitat del servei que prestem i la satisfacció dels nostres clients, que no són altres que els ciutadans de Gavà, amb una doble finalitat:

- Definir uns compromisos que satisfacin les necessitats i les expectatives per a cadascuna de les matèries sobre les quals donem servei a les persones que ho requereixen.

- Millorar de forma continuada els nostres serveis incorporant-hi un conjunt de canvis adreçats a millorar la informació i fer més àgil la tramitació, alhora que facilitarem la relació del Departament amb la ciutadania. En aquest sentit, ens proposem fomentar la participació ciutadana, mitjançant enquestes, a fi de conèixer la seva valoració sobre els nostres serveis i poder-nos adaptar a les seves necessitats. Al mateix temps, prendrem en consideració les queixes i opinions que ens facin arribar.

3. QUÈ FEM?

El Departament d'Educació de l'Ajuntament de Gavà impulsa i promou l'acció educativa municipal no només del sector escolar, sinó també de tota la ciutadania. Així mateix, aquest servei atén les demandes i inquietuds de la ciutadania que tinguin relació amb l'educació, informa dels serveis, recursos i projectes que hi ha a l'abast, i vetlla per les necessitats dels ciutadans i ciutadanes de Gavà.

La missió principal és informar i atendre la ciutadania amb l'objectiu d'oferir una educació de qualitat.

El nostre àmbit d'actuació:

Com a competències obligatòries, segons marca la normativa, tenim tres serveis establerts:

1. Conservació, manteniment i vigilància dels centres educatius d'educació infantil i primària públics

Es fa un seguiment i derivació als serveis municipals corresponents de totes les tasques de manteniment ordinari, conservació dels edificis educatius, vigilància i neteja, segons marquen les competències municipals.

2. Consell Escolar Municipal

És un organisme de consulta i participació de la comunitat educativa de l'ensenyament no universitari que fa possible la participació de tots els sectors implicats en la vida educativa.

Amb aquesta finalitat i context es va crear el Consell Escolar Municipal l'any 1989, un dret de tots els ciutadans/es a l'educació.

3. Pla de suport a l'escolarització: Proposta de treball contra l'absentisme escolar a Gavà

Amb l'objectiu de treballar contra l'absentisme escolar, el Pla es basa principalment en dos aspectes:

1. El dret dels infants i joves a rebre una escolarització gratuïta i obligatòria fins als 16 anys.
2. La responsabilitat dels poders públics d'assegurar aquest dret; és a dir, vetllar perquè tots els nens i les nenes estiguin matriculats en un centre educatiu i hi assisteixin amb regularitat.

Serveis propis del Departament:

4. Educació Especial: Escola Maria Felip Duran

L'Ajuntament de Gavà és titular de l'escola d'Educació Especial Maria Felip. L'escola acull alumnes de 3 fins a 21 anys amb necessitats educatives especials temporals o permanents, condicions personals de discapacitat psíquica, motriu i/o sensorial i de trastorns de personalitat. Està reconeguda pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i sotmesa a la normativa vigent.

5. Oficina Municipal d'Escolarització

És una oficina al servei del ciutadà/na per acompanyar la família a l'hora de fer la preinscripció escolar del seu fill/a i sol·licitar plaça en un centre educatiu públic o concertat de Gavà, des de P3 fins a 4t d'ESO, ja sigui durant el període de matrícula viva (al llarg del curs) com dintre o fora de procés.

Com sol·licitar el servei:

- Presencial i amb cita prèvia.
- S'atenen també consultes per telèfon.

6. PFI: PTT

L'Ajuntament de Gavà, en conveni amb el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, desenvolupa dos programes de transició al treball de formació professional inicial.

Altres serveis addicionals destacats:

7. Projecte Educatiu de Ciutat (PEC)

El Projecte Educatiu de Ciutat (PEC) és un projecte de participació ciutadana que defineix la ciutat com a ciutat educadora i que, amb periòdiques revisions, impulsa accions educatives d'abast local.

8. Pla Educatiu d'Entorn (PEE)

El Pla Educatiu d'Entorn és un pla establert entre l'Ajuntament de Gavà i el Departament d'Ensenyament de la Generalitat per tal d'establir accions educatives per millorar l'èxit escolar i la cohesió social.

9. Guia Educativa

És una eina elaborada per l'Ajuntament de Gavà adreçada als escolars i al professorat amb l'objectiu de complementar les matèries que s'imparteixen a les aules. Inclou tota una sèrie d'activitats, tallers i xerrades sobre diferents temes curriculars per donar resposta a les necessitats educatives i donar suport a la formació dels nostres alumnes.

10. Beques i ajuts escolars

L'Ajuntament de Gavà ofereix una sèrie de beques per a les famílies que necessiten un ajut econòmic per afrontar les despeses que comporta la compra de llibres de text, les activitats extraescolars i les sortides escolars curriculars.

Tota la informació i la documentació la trobareu penjada en aquest enllaç de la web de l'Ajuntament: <https://eseu.gavaciutat.cat/>

11. Subvencions als centres educatius i AMPA

Per tal de donar suport als projectes que posen en marxa els centres educatius amb els seus alumnes i famílies, i també les activitats que duen a terme les AMPA, l'Ajuntament col·labora amb totes les entitats educatives amb un ajut econòmic destinat a determinats projectes i accions d'interès per a la comunitat educativa.

Tota la normativa, la informació i els annexos per sol·licitar aquest tipus de subvenció la trobareu en aquest enllaç: <https://eseu.gavaciutat.cat/>

12. Formació d'adults

És la formació que s'imparteix a partir dels 18 anys en endavant, tant formació reglada com no reglada, amb la finalitat que la persona adulta pugui formar-se al llarg de la seva vida, tant per cobrir una necessitat laboral com per un interès personal.

L'oferta de l'Ajuntament surt publicada cada trimestre i se'n fa difusió. També n'imparteix el *Centre de Suport a l'Empresa*, el *Consorti per a la Normalització Lingüística* i l'*Escola d'Adults Eramprunyà*.

Els tràmits que corresponen al nostre departament els podeu gestionar per mitjà dels canals següents:

Tràmit servei	CANAL	OAC	Telefònic	Web	Departament
Pla local contra l'absentisme escolar			✓		✓
Oficina Municipal d'Escolarització		✓	✓	✓	✓
Programes de Formació Professional Inicial			✓		
Projecte Educatiu de Ciutat			✓		✓
Projecte Educatiu d'Entorn			✓		✓
Guia Educativa				✓	✓
Beques i ajuts escolars		✓		✓	
Subvencions centres educatius i AMPA				✓	✓
Formació d'adults			✓	✓	

A la darrera pàgina d'aquesta Carta de Serveis hi trobareu les adreces d'aquests canals de comunicació.

4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE SERVEI

En general:

1. Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
2. Us facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta Carta tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.
3. Farem accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació, als impresos o formularis que siguin necessaris per efectuar els diferents tràmits.
4. Els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis es mesuraran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment el servei donat als ciutadans.
5. Tramitem les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior a 15 dies.

En relació amb els nostres serveis:

1. Dur a terme anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar al municipi. Aquesta campanya inclou: enviament de cartes a les famílies que han d'escolaritzar els seus fills a P3, xerrades específiques sobre el funcionament del procés, i publicació de tota la informació que és d'interès a la web de l'Ajuntament.
2. Atendre les famílies que sol·licitin el nostre servei OME amb cita prèvia en un termini no superior a 3 dies hàbils.
3. Garantir una atenció al ciutadà/na sempre professional i personalitzada i utilitzar el temps necessari per a cada consulta.
4. Donar suport al currículum escolar dels infants i joves amb activitats, tallers i xerrades que puguin reforçar determinats aspectes en la formació de l'alumnat mitjançant la *Guia Educativa*, una eina revisada i actualitzada anualment i lliurada en format digital el mes de juny als centres educatius.

5. Donar suport econòmic als projectes educatius dels centres docents i les AMPA mitjançant el programa anual de subvencions de concurrència ordinària per a entitats educatives de la ciutat, segons marquen les bases.
6. Planificar una vegada a l'any, amb els serveis corresponents de l'Ajuntament, les obres de manteniment i millora que es puguin dur a terme l'estiu per adequar els centres d'educació infantil i primària públics de la ciutat.
7. Fer un seguiment permanent del manteniment de les instal·lacions i edificis d'educació infantil i primària públics de la ciutat.
8. Implementació del Pla Local d'Absentisme Escolar en els termes que el protocol indica per tal de conèixer i poder actuar sobre les seves causes amb una convocatòria mínima de tres sessions anuals.
9. Gestionar el Consell Escolar Municipal tot afavorint-ne la participació de la comunitat amb la convocatòria, almenys, de tres sessions anuals.
10. Dinamitzar el PEC, Projecte Educatiu de Ciutat, organitzant com a mínim dues trobades anuals amb la comunitat educativa.
11. Establir dues trobades periòdiques, com a mínim, cada curs escolar, amb el conjunt dels equips directius dels centres educatius per informar i coordinar temes que són d'interès comú en la dinàmica escolar.

Els terminis anteriorment indicats corresponen a dies hàbils, llevat que es digui que són dies naturals.

En el cas que es constati l'incompliment d'algun dels compromisos abans indicats, els ciutadans afectats tindran el dret a rebre de l'Ajuntament una disculpa formal amb indicació de les mesures que es duran a terme per tal d'evitar en el futur la reiteració dels mateixos fets.

5. NORMATIVA BÀSICA APLICABLE

A més de la normativa general relativa al règim local, procediment administratiu, règim jurídic de les administracions públiques, atenció a la ciutadania, transparència, participació ciutadana, protecció de dades, etc., la normativa específica relativa als serveis objecte d'aquesta Carta és:

Normativa estatal:

- Constitució espanyola, de 27 de desembre de 1978 (art. 27).
- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (LOE).
- 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 règim local.
- Llei orgànica 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'administració local (LRSAL).
- Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del codi civil i de la llei d'enjudiciament civil. BOE núm. 15, de 17-1-1996 (art. 13).

Normativa autonòmica

- Estatut d'Autonomia de Catalunya (2006) (art. 21 i 131).
- Llei 12/2009, de 10 de juliol (LEC).
- Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres d'ensenyament sufragats amb fons públics (DOGC núm. 4852, de 29-3-2007).
- Pacte Nacional per a l'Educació, 2006 (Àmbit IV).

Normativa local

- Ordenança general de subvencions de l'Ajuntament de Gavà. Llei 38/2003.

6. DRETS DE LA CIUTADANIA

En utilitzar els serveis objecte d'aquesta Carta de Serveis de l'Ajuntament de Gavà es té dret a:

- Rebre informació clara i detallada sobre els recursos als quals poden tenir dret i sobre els requeriments necessaris per accedir-hi.
- 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.
- Rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb l'administració pública.
- Rebre una atenció individualitzada, si escau, com a ciutadà/na o en representació d'una entitat municipal.
- Participar lliurement en els processos de participació ciutadana, d'acord amb les condicions establertes.
- Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- La protecció de dades de caràcter personal i a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.
- Qualsevol altre dret reconegut en la Constitució i en les lleis.

7. LA VOSTRA COL·LABORACIÓ

La vostra col·laboració ens permetrà conèixer les vostres expectatives i orientar el servei que prestem cap a la qualitat per atendre les necessitats detectades, esmenant-ne les mancances i reforçant-ne els aspectes que més valoreu.

Com?

-Formulant les propostes, suggeriments i queixes que considereu adients.

-Fent-nos saber les incidències que detecteu pels mitjans que siguin possibles (web, correu electrònic, telèfon...) per relacionar-vos amb nosaltres.

Concretament, esperem de cadascú de vosaltres:

- Que tracteu amb respecte i consideració el personal municipal que presta els serveis.
- Que si heu de fer qualsevol tràmit, us assegureu de la documentació que cal presentar, dates en què es pot fer i altres requisits trucant prèviament al telèfon gratuït 900 663 388 o consultant la web www.gavaciutat.cat.
- Que utilitzeu els formularis establerts per a cada tràmit, que podeu trobar a la pàg. web municipal anteriorment esmentada o que us els facilitarà l'OAC.
- Que sol·liciteu cita prèvia al telèfon gratuït 900 663 388.

8. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Departament d'Educació

Àmbit de Benestar i Acció Social

ON SOM



Departament d'Educació

Consultes amb el personal del Departament

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta 2a, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ PRESENCIAL

-Oficina Municipal d'Escolarització (OME)

Dilluns, dimecres i divendres, de 9.30 a 11.30 h

Dimarts, de 16.30 a 18.30 h

Primera quinzena de setembre: de dilluns a divendres, de 9.30 a 13.30 h

- Enllaç cita prèvia: https://web-22m.bookeo.com/bookeo/book_home.html?login=true&ncs=wl7at7w4t7

-Informació sobre beques i subvencions escolars

Enllaç on trobareu tota la informació: <https://eseu.gavaciutat.cat/>



OAC Ajuntament

Consultes de tipus general, presentació i registre de documents

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta baixa, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

Dilluns, dimecres i divendres, de 9 a 14.30 h

Dimarts i dijous, de 9 a 19 h

**TELÈFONS:**

Centralita: 93 263 91 00

Àmbit de Benestar i Acció Social: 93 263 91 36

Informació i tramitació gratuït: 900 66 33 88



FAX: 93 263 91 08

**CORREU ELECTRÒNIC:**

General: ajuntament@gava.cat

Web: www.gavaciutat.cat