



**CARTA DE SERVEIS EDUCACIÓ**

**1.- Continguts:**

<b>Nom del servei</b>	<b>Educació</b>
<b>Descripció</b>	<p>L'àrea d'educació de l'Ajuntament d'Alella proporciona informació, orientació i assessorament sobre qualsevol qüestió relativa a l'àmbit educatiu del municipi. També promou accions, recursos, programes i serveis vinculats a l'àmbit educatiu des d'una visió de corresponsabilitat educativa i comunitària, que permet el creixement integral de la persona per construir una societat més lliure, justa i equilibrada. L'educació entesa des d'un sentit ampli, on situa la persona com a agent actiu, protagonista de l'aprenentatge i en creixement al llarg de la seva vida.</p> <p>Des d'aquesta visió és des d'on s'impulsen les actuacions i els eixos de treball de l'àrea d'educació i de les àrees amb qui es relaciona, del propi ajuntament, i de les administracions i dels agents del territori per oferir una oferta educativa de qualitat.</p>
<b>Línies de servei</b>	<p><b>1. Acompanyament i suport als centres educatius del municipi:</b> Centres d'educació Infantil i Primària (3 a 12 anys) i Centre Educatiu de Secundària ESO( 12 a 16 anys), Batxillerat (16 a 18 anys) i Cicle Formatiu Grau Mitjà en activitats comercials i Cicle Formatiu Grau Superior en Màrqueting i Publicitat, perfil professional enològic. També amb Serveis Educatius del Baix Maresme.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Vetllar per fer un seguiment permanent del manteniment de les instal·lacions i edificis d'educació</li><li>- Programa de Reforç Escolar (5é i 6é de Primària escoles públiques) i (1r i 2n ESO a l'Institut)</li><li>- Programa Currículum Obert (3r i 4t ESO)</li><li>- Servei d'atenció psicopedagògica municipal</li><li>- Servei de consergeria dels centres educatius</li><li>- Manteniment dels centres educatius de titularitat municipal</li><li>- Convenis nominatius amb centres educatius i AFA's</li><li>- Altres recursos: Viu el Parc i Coneguem els nostres parcs, Tallers Diputació de Treball per competències, Agendes de Medi Ambient, Programa Anem Al Teatre, Coneguem la Vinya i de Cultura emprenedora a l'Escola, TEI (Tutoria entre Equals)</li></ul>



<b>Línies de servei</b>	<p><b>2. Organització, suport i supervisió dels centres educatius de titularitat municipal</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Llar d' Infants Municipal Els Pinyons (0 – 3 anys)</li><li>- Programa de Formació i Inserció modalitat Programa Transició al Treball (Joves d'entre 16 i 21 anys sense Graduat en ESO)</li><li>- Centre de Formació d'Adults - Espai Actiu d'Alella (a partir de 18 anys, excepcionalment 16 a)</li></ul> <p><b>3. Impuls d'accions de dinamització i participació comunitària</b></p> <p>Aquest eix d'acció respon a la voluntat de reforçar l'acció comunitària per a potenciar una societat més inclusiva per a millorar la convivència i la cohesió social mitjançant la millora de la qualitat de vida dels i les ciutadanes. La participació dels diferents actors del territori afavoreix l'enfortiment, el desenvolupament i la transformació de la comunitat.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comissions de treball del Consell Escolar Municipal d'Alella, reunió d'AFA's, reunió direccions centres educatius. Entre altres: recull activitats d'estiu; catàleg Activitats Extraescolars; reunions sectorials de suport i assessorament d'AFA's; Programa Voluntariat Lingüístic; Cursos Juliols UB i corresponents beques; programa Parlem d'educació: formació a famílies, professionals i agents interessats en l'àmbit; Jornades d'innovació Educativa Ferrer i Guàrdia; Patis oberts; Programa coneguem la vinya; Consell d'Infància, entre altres</li></ul> <p><b>4. Promoció de la formació artística i de l'expressió musical</b></p> <p>Respon de la voluntat de tots els agents implicats, d'impulsar l'art com una activitat generadora de coneixement i com un procés que implica pensar, ser creatius i relacionar conceptes, claus per a potenciar la capacitat crítica, i transformar creativament el nostre entorn posant l'accent a estimular la curiositat, el risc, la imaginació, la presa de decisions i el diàleg entre l'alumnat.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Escola de Dansa Municipal d'Alella (nens i nenes a partir de 4 anys)</li><li>- Contracte menor amb el Centre d'estudis musicals Ressò " Alella Viu la Música"</li><li>- Coral Municipal (de 8 a 14 anys)</li><li>- Activitat extraescolar d'Art a Can Manyé de 6 a 12 anys</li></ul>
<b>Persones destinatàries</b>	El servei s'adreça a tota la ciutadania.



<b>Canals de prestació i sol·licitud del servei</b>	<b>Presencial</b> al despatx d'educació, Pl. Ajuntament, 1,08328 Alella  Horari: de dilluns a divendres de 9.30 a 14 h. i dijous de 16:15 a 19h  o a cada una de les dependències en funció de l'equipament
<b>Cost del servei</b>	En funció de cada un dels recursos, serveis i accions desenvolupades s'estableixen uns preus públics que varien en funció de l'activitat, el servei, i el destinatari de la prestació.
<b>Cost per a l'usuari</b>	Alguns dels serveis i prestacions de l'àrea d'educació comporten el pagament d'unes taxes o preus públics fixats per l'Ajuntament d'Alella
<b>Equip tècnic</b>	1 tècnica d'educació i 2 conserges
<b>Unitat responsable</b>	Àrea de ciutadania
<b>Unitats implicades</b>	L'àrea d'educació treballa amb alguns dels projectes i serveis de forma transversal implicant a altres àrees com esports, cultura, serveis a les persones, salut, medi ambient, equitat, joventut, entre altres.



<b>Drets i deures</b>	<p><b>Drets de la Ciutadania</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. A rebre informació i documentació dels diferents centres i serveis educatius del municipi en el període que s'estableix la inscripció i la matriculació, però també, al llarg del curs escolar.</li><li>2. A que se us atengui amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.</li><li>3. A que se us atengui en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés de la persona usuària.</li><li>4. La informació de l'àrea es cenyirà a la normativa establerta a l'hora de tramitar i/o resoldre consultes.</li><li>5. A tenir una primera resposta en un termini màxim d'una setmana davant les consultes efectuades a través del correu electrònic o pel registre d'entrada de l'Ajuntament.</li><li>6. Fer accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació i als impresos o formularis que siguin necessaris per efectuar els diferents tràmits.</li><li>7. Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats quan així correspongui legalment.</li><li>8. 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.</li></ol> <p><b>Deures de la Ciutadania</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Contribuir a mantenir un entorn de treball adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris.</li><li>2. Respectar en tot moment les instal·lacions, els equipaments i les condicions d'ús dels serveis.</li><li>3. No fer usos indeguts de les tecnologies de la informació que es posen a l'abast dels usuaris.</li><li>4. Comportar-se d'acord amb les pautes normals de convivència en un lloc públic. En cas de no ser així, es podran aplicar les mesures que determini la normativa aplicable.</li></ol>
-----------------------	--



<b>Compromisos de qualitat</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Oferir informació correcta, veraç i actualitzada, d'acord amb la normativa vigent</li><li>2. Garantir que s'atenen les queixes i/o suggeriments relatius al servei a través dels canals habituals.</li><li>3. Vetllar per oferir recursos, serveis i programes de qualitat amb objectius que promoguin el bé comú.</li><li>4. Treballar de forma transversal amb la resta d'àrees municipals en termes d'eficàcia i eficiència.</li></ol>
<b>Suggeriments, agraïments i queixes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Enquesta de satisfacció per a cada un dels serveis que es gestionen des de l'àrea.</li><li>- Email de contacte per a suggeriments i queixes <a href="mailto:educacio@alella.cat">educacio@alella.cat</a></li></ul>
<b>Vigència i revisió de la carta</b>	Aquesta Carta ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 30/12/2020 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova. 1a edició.

## 2.- Sistema de seguiment de la Carta:

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit, cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

### 2.1- Indicators associats als compromisos de qualitat

<b>Compromisos</b>	<b>Nom de l'indicador</b>
1. Oferir informació correcta, veraç i actualitzada, d'acord amb la normativa vigent.	Establiment de processos d'actualització de la informació i de les tasques i tràmits que se'n deriven.
2. Garantir que s'atenen les queixes i/o suggeriments relatius al servei a través dels canals habituals.	Atendre totes les queixes i/o suggeriments rebuts.



3. Vetllar per oferir recursos, serveis i programes de qualitat amb objectius que promoguin el bé comú.	Assoliment d'una puntuació mitjana sobre el grau de satisfacció dels usuaris i usuàries en relació a la qualitat dels serveis i programes educatius atenent al dret que tenen a ser consultats.
4. Promoure que els treballadors/es de l'àrea assisteixin com a mínim a una formació cada any, relacionada amb les seves tasques i les necessitats del servei.	Formació als treballadors/treballadores que depenen de l'àrea d'educació de l'Ajuntament

Amb l'objectiu de sistematitzar la recollida de dades vinculada amb els indicadors, per a cadascun es disposa d'una fitxa que permet concretar tots els aspectes relacionats amb la interpretació, la recollida i l'explotació de la informació.

## 2.2. - Fitxes dels indicadors seleccionats:

<b>Establiment de processos d'actualització de la informació i de les tasques i tràmits que se'n deriven.</b>	
Descripció	Establiment de processos d'actualització de la informació dels recursos, programes i serveis de l'àrea.
Font	Registre Intern
Fórmula de càlcul	Establir mecanismes per revisar i actualitzar la informació a la pàgina web mínim dos cops l'any.
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica d'educació
Persona responsable del	Tècnica d'educació
Valor esperat	<2
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran per identificar les causes que poden explicar el resultat per tal de replantejar el que no hagi funcionat.



<b>Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda sobre queixes o suggeriments relatius al servei a través dels canals habituals.</b>	
Descripció	Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda. S'entén que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.
Font	Enquesta de satisfacció
Fórmula de càlcul	$\frac{\Sigma \text{puntuació agilitat atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica d'educació
Persona responsable del seguiment	Tècnica d'educació
Valor esperat	=100%
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment, els resultats es valoraran de forma més precisa per establir mesures correctores en cada cas, per tal d'assolir el compromís adquirit.

<b>Puntuació sobre el seu grau de satisfacció en relació a la qualitat dels serveis i programes educatius atenent al dret que tenen els usuaris d'ésser consultats.</b>	
Descripció	Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, la percepció que tenen les persones usuàries respecte als serveis i recursos prestats a l'àrea d'educació. S'entén que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació als serveis utilitzats.
Font	Enquestes de satisfacció



Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació enquestes}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnic d'educació
Persona responsable del	Tècnic d'educació
Valor esperat	$\geq 8$
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat. Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida.

<b>Formació als treballadors/treballadores de l'àrea</b>	
Descripció	Aquest indicador mesura la formació feta pels treballadors/es de l'àrea.
Font	Nombre de formacions rebudes.
Fórmula de càlcul	Es comptaran el nombre de formacions rebudes en l'exercici 2020.
Periodicitat	Anual
Persona responsable	Tècnic d'educació
Persona responsable del seguiment	Tècnic d'educació
Valor esperat	$\geq 1$ per cada treballador/a de l'àrea
Valor real	--
Mesures correctores	S'analitzaran les dades i en funció dels resultats es modificarà el Pla de Formació dels treballadors/es de l'Àrea.