

# ENSENYAMENT

El Departament d'Ensenyament té com a prioritat atendre les necessitats educatives del municipi, especialment dels seus infants i adolescents, tot afavorint la igualtat d'oportunitats entre aquests. És per aquest motiu que és clau sensibilitzar la mirada vers aquelles necessitats socials que puguin delimitar els drets d'accés a l'aprenentatge.

Com a marc de referència de les actuacions municipals, se segueixen els objectius estratègics que planteja la Generalitat de Catalunya dins l'àmbit de les polítiques formatives i d'educació:

- Enfortir el model d'escola catalana.
- Posicionar el professorat com a peça clau del sistema educatiu de Catalunya.
- Potenciar la igualtat d'oportunitats en un marc d'educació inclusiva.
- Impulsar i consolidar el model de formació professional al llarg de la vida.
- Promocionar la pràctica esportiva en l'àmbit escolar i la formació esportiva.

Aquests objectius es materialitzen en l'àmbit local a partir de dos nivells d'intervenció: l'enfocat a la gestió de centres educatius i l'altre vinculat a projectes d'intervenció socioeducativa on pren rellevància la implementació del projecte comunitari Xarxa Socioeducativa -Pla educatiu d'entorn.

## Quin servei oferim?

### Funcions competencials vinculades a la gestió

- Informació, orientació i assessorament als usuaris sobre qüestions relacionades amb l'àmbit competencial.
- Gestió dels centres escolars propis: Llars d'infants Públiques Taitom i La Baldufa i Escola de Música.
- Vigilància de l'escolaritat obligatòria.
- Participació i coordinació en la planificació de les necessitats educatives.
- Col·laboració amb el Departament d'Educació de la Generalitat per la gestió de i difusió del processos de preinscripció i matrícula i la gestió de les sol·licituds de places escolars al llarg del curs.
- Gestió dels òrgans de participació educativa: consells escolars dels centres públics i Consell Escolar Municipal
- Gestió de la documentació i tràmits relacionats amb l'educació al municipi i del pressupost municipal dedicat a educació.
- Vigilància i el manteniment dels centres públics d'educació infantil i primària i n'assumeix els subministres (competències assumides entre els Departaments d'Obres i Serveis i Ensenyament).
- Convocatòria i gestió d'ajudes i subvencions als usuaris de les escoles municipals, a les escoles i les AMPA's.

- Gestió per a l'autorització d'activitats populars i a la via pública dels centres educatius i AMPA's.
- Gestió de l'ús social dels centres escolars públics d'educació infantil i primària i de l'edifici dels Safaretsjos.
- Elaboració de convenis i acords relacionats amb la gestió i l'activitat educativa del municipi.
- Sol·licituds de subvencions a altres administracions.

### Projectes socioeducatius

- Participació i impuls de la Xarxa Socioeducativa d'Infància i Adolescència-Pla Educatiu d'Entorn, especialment en l'eix d'Èxit Educatiu (vinculat al projecte comunitari del Departament d'Educació de la Generalitat: Pla Educatiu d'Entorn). Elaboració del pla anual i la memòria requerits per al Pla Educatiu d'Entorn i la planificació, gestió i justificació del pressupost.
- Gestió i coordinació juntament amb tots els agents implicats, dels projectes específics sorgits en el marc de la Xarxa Socioeducativa d'Infància i Adolescència-Pla Educatiu d'Entorn vinculats al pla anual (projectes Legiland, Lecxit, Pla Lector Municipal, seminari de mestres d'educació física...).
- Elaboració del Catàleg d'Activitats Educatives del municipi: proposta d'activitats dirigides principalment als centres escolars però també a les AMPA i les famílies amb l'objectiu de completar i ampliar les possibilitats d'aprenentatge dels estudiants i les famílies.
- Gestió, coordinació i avaluació del Projecte TEU (projecte de diversificació curricular dels centres d'educació secundària, amb conveni amb el Departament d'Ensenyament de la Generalitat), conjuntament amb els centres de secundària del municipi.
- Gestió dels recursos de serveis per a les famílies i els centres educatius que proveeix la Diputació de Barcelona.

### Llars d'infants municipals i serveis per la petita infància

- A Olesa de Montserrat hi ha 2 llars: Llar d'infants pública Taitom i La Baldufa que es gestiona de forma indirecta a través de la contractació d'una empresa que les gestiona.
- Les llars d'infants municipals són centres educatius de primer cicle d'educació infantil, adreçats a infants de 0 a 3 anys i les seves famílies, autoritzats pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. Uns serveis de qualitat pedagògica: Els infants desenvolupen les seves capacitats a través de l'experiència i el joc.
- L'escolarització d'infants més petits els proporciona experiències amb contingut pedagògic que els permet adquirir nous aprenentatges que els ajuden a créixer i a desenvolupar-se, juntament amb altres infants i en un entorn i ambient adequat.

- Les llars ofereixen serveis complementaris com son l'acollida i/o permanència i el servei de menjador amb cuina pròpia per al seus usuaris.
- Les llars ofereixen també una programació de tallers i xerrades dirigides a totes les famílies interessades amb fills de 0 a 3 anys ampliable a 5 anys en funció de les necessitats.
- A banda del servei d'escolarització, a les llars també s'ofereixen serveis per la petita infància i les seves famílies (Servei d'acompanyament a la petita infància i a les famílies), que consisteixen en espais per compartir amb altres infants i les seves famílies amb fills de la mateixa edat, juntament amb una persona educadora que condueix l'espai. L'objectiu és afavorir la comunicació i el compartir inquietuds i reflexions al voltant de la criança dels infants. S'ofereixen diferents grups en funció de les edats dels infants i diferents horaris, normalment es fa una sessió setmanal de dues hores aproximadament i tenen una durada d'un trimestre.

#### **A qui adreçem aquest servei?**

Conjunt de la ciutadania, escoles públiques i concertades d'ensenyaments obligatoris i AMPA's. Cada servei i activitat defineix les edats i perfils concrets a qui s'adreça.

#### **Quina és la documentació que necessiteu?**

- ❖ Per accedir al departament no es necessita cap documentació específica.
- ❖ Per accedir a les llars d'infants s'ha de fer preinscripció i matrícula i aportar la documentació requerida en les dates determinades per a cada curs. Al llarg del curs es pot accedir si hi ha places vacants.
- ❖ Per accedir als Serveis d'acompanyament a la petita infància i les seves famílies cal fer inscripció prèvia i són tallers trimestrals.
- ❖ Per a sol·licitar l'autorització d'un acte a l'espai públic, les escoles i AMPA's han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud d'autorització d'actes populars](#).
- ❖ Per a sol·licitar material pels actes, tals com cadires, taules, ... les escoles i AMPA's han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud de cessió de material a les entitats](#).
- ❖ Per a sol·licitar una subvenció, les escoles i AMPA's han de fer la sol·licitud en termini i mitjançant els models normalitzats, adjuntant tota la documentació que s'especifica en el model normalitzat 1.

#### **On, quan i com us atindrem?**

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada.

Les situacions qualificades d'urgents reben una primera atenció immediata.



Edifici dels Safaretjos, c. Salvador Casas, 3  
93 778 00 50 Ext. 3511  
[www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat)  
[ensenyament@olesademontserrat.cat](mailto:ensenyament@olesademontserrat.cat)



De dilluns a divendres de 9.30 a 13.45 h i dijous de 16.30 a 19.00 h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament a l'Edifici dels Safaretjos.



Llar d'infants pública Taitom, Av. Francesc Macià, 191  
93 7448411  
[www.cavallcartro.cat](http://www.cavallcartro.cat)  
[a8067417@xtec.cat](mailto:a8067417@xtec.cat)



Llar d'infants pública La Baldufa, c. Conflent, s/n  
937784762  
[www.cavallcartro.cat](http://www.cavallcartro.cat)  
[a8071524@xtec.cat](mailto:a8071524@xtec.cat)

#### **Qui són les persones responsables?**

Regidora: Lourdes Vallès Reguant

Tècnica cap del departament: Anna Font Petchamé

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

#### **Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?**

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la Llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- Servei efectiu a la ciutadania.
- Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- Responsabilitat per la gestió pública.
- Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.

k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

### Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.

- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

### Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

### Quina normativa regula el servei?

#### a. Normativa

##### GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).

- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.](#)
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.](#)

#### ESPECÍFICA

- [Llei orgànica 6/2006, reforma de l'estatut d'autonomia de Catalunya. \(Art. 84\).](#)
- [Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació \(LODE\).](#)
- [Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació \(LOE\).](#)
- [Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació \(LEC\). \(Art. 159\)](#)
- [Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa](#)
- [Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle d'educació infantil i els requisits dels centres](#)
- [Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual es regulen el primer cicle d'educació infantil i els requisits d'accés.](#)
- [Decret 31/2019, de 5 de febrer, de modificació del Decret 75/2007, de 27 de març](#)
- [Decret 101/2012, de 3 d'agost, d'ordenació dels ensenyaments del primer cicle d'educació infantil.](#)

#### b. Taxes i/o preus públics

- Ordenança fiscal número 14, annex 5 Llar d'infants. [Ordenança reguladora preus públics](#)
- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius.](#)

#### Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal

[ensenyament@olesademontserrat.cat](mailto:ensenyament@olesademontserrat.cat)

93 778 00 50 Ext. 3511

[Queixes i suggeriments](#)

#### Com avaluarem la qualitat del servei?

- + Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- + Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- + Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- + Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- + Nombre de participants en el servei/activitats
- + Mitjana del grau de satisfacció expressada

- + Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

#### A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.