



El servei de d'educació vetlla per atendre les necessitats educatives del municipi, especialment dels seus infants i adolescents. Gestiona, coordina i supervisa les competències de l'ajuntament en matèria educativa.

Dades del servei

1

Servei d'educació

Escola municipal de música i dansa. Fòrum Palatiolo, 3. Palafolls.

Tel. 937 62 06 11

Correu: plf.ensenyament@palafolls.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any

Responsable: Tècnic/a d'educació

2

A qui ens adrecem?

De forma genèrica, a la ciutadania de Palafolls i a totes les persones interessades en l'oferta educativa que ofereix el servei al municipi.

3

Què fem?

Donem resposta a les necessitats educatives de la població, amb una oferta àmplia i dinàmica integrada en la vida social i educativa del municipi.

Impulsem iniciatives i projectes educatius i mantenim amb èxit la formació durant tot el cicle vital i les etapes educatives de les persones.

Treballem de manera conjunta amb els diferents agents educatius del municipi.

Gestionem la competència de la llar d'infants municipal, l'escola de música i dansa, la biblioteca i el manteniment de les escoles públiques segons la llei.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.
08389 Palafolls



Què oferim?

4

- Intervenir en els òrgans de gestió dels centres docents.
- Gestionar i supervisar el servei de la llar d'infants, l'escola de música i dansa, la biblioteca i el servei de formació de persones adultes.
- Gestionar polítiques municipals d'educació, mitjançant els diferents serveis, programes i/o projectes que promouen l'èxit educatiu, el desenvolupament comunitari, la participació i la col·laboració amb la comunitat educativa del municipi.
- Oferir suport tècnic, material i econòmic a tota la comunitat educativa.
- Constituir el Consell Escolar Municipal i assistir i col·laborar als consells de centre.
- Gestionar, controlar i fer seguiment dels agents educatius externs.
- Informar d'ajudes i subvencions.
- Oferir xerrades, tallers i formacions gratuïtes per a infants, mestres i famílies.
- Impulsar i coordinar les activitats extraescolars i de lleure.
- Gestionar i coordinar els cursos de català per a adults del Consorci per a la Normalització Lingüística.
- Treballar col·laborativament amb entitats del municipi amb objectius comuns per a l'educació.
- Planificar, coordinar i gestionar el primer cicle d'educació infantil i el seu procés de preinscripció i matriculació.
- Impulsar i coordinar el Consell d'infants municipal.
- Participar en la Xarxa de ciutats educadores.
- Impulsar i gestionar els premis dels Treballs de recerca de l'alumnat de l'Institut.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.
08389 Palafolls



5

El nostre compromís

- Garantir un tracte amable, professional i confidencial (Art. 4 del codi de conducta del personal)
- Vetllar per l'acompliment d'una educació de qualitat a Palafolls.
- Oferir informació actualitzada tant presencialment com telefònicament, o bé per correu electrònic de forma clara i entenedora.
- Col·laborar amb les direccions i AFAs amb recursos propis, econòmics o tècnics per al resultat òptim dels projectes educatius i les programacions anuals.
- Convocar reunions periòdiques amb la comunitat educativa.
- Treballar al Consell Escolar Municipal com a institució amb tots els agents que el constitueixen.
- Treballar per una gestió eficient dels recursos, complir amb els pressupostos assignats, planificar, organitzar i avaluar els serveis públics que s'ofereixen, es gestionen i coordinen des del servei d'educació.
- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a l'adreça plf.ensenyament@palafolls.cat en un termini màxim d'un dia hàbil.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció de la ciutadania.
- Millora constant i formació permanent per a l'augment de la qualitat en el servei.





6 Avaluació del servei

- Nombre de persones participants en el servei/activitats.
- Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- Temps d'espera al servei.
- Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds.
- Mitjana del grau de satisfacció expressada.
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor.
- Atenció personalitzada, suport, assistència i competència professional.
- Amabilitat de tracte i la cortesia del personal.
- Adequació de l'espai.
- Adequació dels canals de tramitació.
- Relació de queixes ciutadanes (enumerada i amb data).
- Relació dels suggeriments i propostes (enumerada i amb data).
- Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, registre electrònic, presencial etc.).

Es publicaran anualment les dades d'avaluació de cada servei, en format reutilitzable, obtingudes dels qüestionaris d'avaluació. <https://participa311-palafolls.diba.cat/processes/enquesta>





7

Drets de la ciutadania

- Ser atès/esa 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 peticions.
- Rebre resposta a les consultes realitzades.
- Sol·licitar visites presencials i ser atesos/es pels serveis tècnics i els càrrecs electes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats 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 o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Triar la llengua, entre les oficials, en la qual volen ser atesos/es.
- A exigir el pagament del preu just i dels interessos que procedeixin.





8

Deures de la ciutadania

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris i terminis fixats per als tràmits i procediments.
- En cas d'activitats que necessitin inscripció, aportar la documentació correctament i respectar els terminis establerts.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Facilitar dades veraces i 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 es signa.
- Utilitzar la identificació i/o signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.
- Identificar-se correctament i portar sempre un document identificatiu (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa, si escau.

9

Mecanismes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei

- L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un tràmit on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes, al qual podeu accedir a través de Tràmits i gestions (seu-e.cat)
- També es pot realitzar per telèfon, correu postal o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.
08389 Palafolls



Ajudeu-nos a millorar

10

- Truqueu abans de venir per estalviar desplaçaments innecessaris.
- Feu les consultes prèvies necessàries abans de tramitar la sol·licitud.
- Identifiqueu-vos mitjançant un document identificatiu vàlid i en vigor (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Quan truqueu per una urgència procureu ser breus, clars i concisos.
- Proporcioneu les màximes dades per aconseguir una millor informació, de manera personalitzada.
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu en el servei.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu, així com presenteu les vostres queixes o suggeriments.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Si respectem les ordenances i animem els nostres veïns/es a fer-ho, tots hi guanyem.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.
08389 Palafolls



11

Normativa de referència

- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (LEC).
- Llei Orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa (LOMCE).
- 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.
- Llei orgànica 3/2020, de 29 de desembre, per la que es modifica la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Ordenances vigents.

12

Vigència

Aquesta carta de serveis va ser aprovada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 1460/2025, d'1 de maig de 2025.

