

PROPOSTA RESOLUCIÓ

Identificació de l'expedient

Expedient: 1222-1019/2021

Assumpte: Publicar el projecte normatiu corresponent a la Carta de Serveis d'Educació

Antecedents de fet

1. Vist que per la millora de la transparència dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania l'elaboració de la carta de serveis és un element clau per donar a conèixer els serveis municipals de l'Ajuntament.
2. Que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals com a instruments de millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. (*L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que l'Administració pública ha d'incloure les cartes de serveis dins del marc regulador dels serveis públics bàsics*)
3. Que un d'aquests serveis públics municipals adreçats a tota la població són els serveis educatius municipals i és considera necessari definir l'abast dels serveis, els drets i deures de les persones usuàries i els compromisos del servei que estan definits des de criteris de qualitat, entre d'altres aspectes que regula la Carta de Serveis.
4. Que l'Administració pública, en aplicació del principi de transparència, ha de fer pública la informació relativa al catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques
5. Que les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa als seus usuaris dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets dels usuaris en relació a aquests serveis.
6. Que les Cartes de Serveis representen el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions sota criteris de qualitat i millora contínua, ja que:
 - Promou les relacions amb els usuaris.
 - Serveix per definir estàndards de servei.
 - Permet establir objectius.
 - Pretén assolir una major qualitat en els serveis.
7. Que l'article 59 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, regula les cartes de serveis i estableix que:

“ L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:

 - a) L'organització i la forma de gestió del servei.
 - b) La identificació dels responsables de la gestió.
 - c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.

- d) Les condicions d'accés.
- e) Els drets i deures dels usuaris.
- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- g) Les vies de reclamació utilitzables.
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic."

8. Que les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i les persones usuàries, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.

Fonaments de Dret:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP).
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 19/2015, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Per tot això, en exercici de les competències que m'han sigut conferides en virtut de la delegació efectuada per l'Alcaldia d'aquest Ajuntament, mitjançant Decret núm. 1743-2019, de data 19 de desembre de 2019, emeto la següent:

PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

Primer.- Publicar el projecte normatiu de la Carta de Serveis d'Educació de l'Ajuntament de Montgat que s'adjunta com Annex núm. 1 al portal de transparència de l'Ajuntament de Montgat.

Segon.- Atorgar un termini d'audiència de deu dies hàbils a comptar a partir de l'endemà de la publicació del projecte normatiu al portal de transparència de l'Ajuntament amb l'objectiu de recollir l'opinió de la ciutadania, les associacions i les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma.

Tercer.- Establir que les opinions, propostes o suggeriments s'hauran de presentar mitjançant el correu electrònic montgat@montgat.cat , indicant a l'assumpte "*Opinions i suggeriments sobre la Carta de Serveis d'Educació.*"

Montgat, a la data de signatura electrònica.

La regidora d'Educació

Tània González Margalef

RESOLUCIÓ

Acceptant els fonaments i els raonaments jurídics de la proposta de resolució formulada i dels informes incorporats a l'expedient, resolc de conformitat i converteixo la proposta en resolució.

Montgat, a data de la signatura electrònica.

L'alcalde
Andreu Absil Solà

En dono fe,
Loida Valeros

CARTA DE SERVEIS D'EDUCACIÓ

a) La Carta de Serveis

La carta de serveis recull el conjunt de drets i deures, els serveis que es presten i els compromisos de qualitat d'un servei.

La carta de serveis és:

- **Un compromís d'atenció ciutadana:** amb aquesta carta, l'ajuntament vol situar als ciutadans i ciutadanes en el centre de la millora contínua dels serveis municipals. Amb aquesta finalitat, l'ajuntament promourà totes aquelles iniciatives i mesures necessàries que facilitin el respecte dels drets i deures i garanteixin l'acompliment dels compromisos continguts en aquesta carta.

- **Un instrument per a la ciutadania:** la carta és una eina perquè els ciutadans i ciutadanes puguin conèixer i exercir els seus drets en relació amb l'atenció ciutadana i perquè sàpiguen en tot moment quins recursos els assisteixen, quins drets els obliguen i quins compromisos s'han assumit des del servei.

EL SERVEI D'EDUCACIÓ

El Servei d'Educació de Montgat és l'encarregat de gestionar els programes i accions educatives promogudes des de l'Ajuntament i adreçades a la ciutadania. El servei d'Educació atén les demandes d'informació de la ciutadania que tinguin relació amb l'educació i informa dels serveis, recursos i projectes educatius que tenim a disposició de la població.

En resum, des de Educació impulsem l'acció educativa municipal, no només del sector escolar sinó també en l'educació no formal, d'acord amb els eixos de treball del Pla local d'Educació aprovat pel Consistori pel període 2017-2024.

La Carta de Serveis d'Educació s'adreça a la comunitat educativa de Montgat i a totes les persones i entitats interessades a conèixer aspectes fonamentals de l'oferta de serveis educatius a la ciutadania. La Carta de Serveis ajuda al fet que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i duu a terme el servei educatiu del municipi i fa més propera la gestió de l'Administració local a la ciutadania que n'és usuària.

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

SERVEI D'EDUCACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MONTGAT

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14 h.

Edifici: OAC (Ajuntament) c/ Francesc Moragas, s/n

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 49 00

Adreça electrònica: educaciomontgat@montgat.cat

Web servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/ensenyament.html>

b) MISSIÓ

La missió principal és informar i atendre la ciutadania així com oferir una educació de qualitat impulsant serveis, programes i accions educatives en col·laboració amb els centres i les entitats educatives de Montgat tot facilitant suport i acompanyament als joves, a les famílies i els adults

en les seves necessitats educatives, així com donant suport al funcionament dels centres educatius i les entitats educatives del poble.

c) **VISIÓ**

Prestar els serveis educatius que responen a les necessitats de les famílies de Montgat aprovats al Pla Local d'Educació 2017-2024 i gestionar amb eficàcia dels recursos públics.

d) **SERVEIS**

Els nostres serveis s'emmarquen en aquests àmbits d'actuació:

1. Servei d'informació i assessorament

La Regidoria d'Educació informa i orienta a les famílies del municipi en el procés d'escolarització de l'alumnat als centres finançats amb fons públics en l'àmbit municipal, que inclou totes les escoles públiques, l'escola bressol municipal i l'escola d'adults TIMO.

Els serveis que ofereixen són:

- Informar de l'oferta educativa dels centres educatius de la ciutat presencialment i a través dels mitjans de comunicació local.
- Informar del procés de preinscripció i matriculació per a l'obtenció d'una plaça escolar, presencialment i a través dels mitjans de comunicació local.
- Informació de les jornades de portes obertes a les escoles, presencialment i a través dels mitjans de comunicació local.

Destinatari/àries: Famílies amb fills i filles de 4 mesos fins a 16 anys i joves majors de 16 anys

Com sol·licitar el servei: Presencial o cita prèvia

Servei d'Educació

Edifici: Ajuntament pl. de la Vila, s/n

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 49 00

Adreça electrònica: educaciomontgat@montgat.cat

Web servei: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/ensenyament.html>

2. Cessió per a l'ús social dels centres educatius públics.

Cessió per a l'ús social dels centres educatius públics. Gestió de la utilització dels espais de les escoles públiques de primària més enllà del temps escolar per part d'entitats culturals, artístiques, lúdiques, esportives o altres de caire social.

Destinatari/àries: Entitats i institucions

Com sol·licitar el servei: Instància 15 dies mínim abans de l'activitat

Instància: <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/DetailTramit.aspx?IdDepartament=4&IdTramit=164&IdDepartament=4>

3. Conservació, manteniment i vigilància dels centres educatius d'Educació Infantil Primària

Seguiment i derivació als serveis municipals corresponents de totes les tasques de manteniment ordinari i conservació dels edificis educatius municipals, segons les competències municipals, vigilància, neteja i manteniment dels edificis d'Educació infantil i Primària i de l'escola d'adults TIMO.

Destinatari/àries: Alumnat i professorat dels centres educatius públics

Com sol·licitar el servei: educaciomontgat@montgat.cat

4. Consell Escolar Municipal

El Consell Escolar Municipal (CEM) és l'òrgan de participació ciutadana en l'àmbit de l'educació i representa la comunitat educativa de Montgat. El CEM té una funció assessora i pot elevar informes i propostes a les institucions educatives i al municipi.

Destinatari/àries: Comunitat educativa del municipi formada per representats de les famílies, dels centres educatius i dels alumnes.

Més informació del servei: educaciomontgat@montgat.cat

Web municipal: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/ensenyament/consell-escolar-municipal-de-montgat.html>

Reglament del Consell escolar Municipal: <https://bop.diba.cat/anuncis/antic/022016017275>

5. Consell dels Infants i Adolescents de Montgat

El Consell dels Infants i Adolescents de Montgat és un òrgan de participació format per nens i nenes de Montgat per a participar activament en la construcció, desenvolupament i millora de la vila a través de l'expressió d'idees, reflexions, opinions i propostes amb voluntat transformadora. El consell es reuneix un cop al mes durant tot el curs escolar.

Destinatari/destinatàries: Nens i nenes de cicle superior de primària de les escoles públiques de Montgat i nens i nenes de 1r. d'ESO de l'Institut Thalassa de Montgat.

Més informació del servei: educaciomontgat@montgat.cat

Web municipal: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/ensenyament/consell-escolar-municipal-de-montgat.html>

Reglament municipal del Consell dels Infants i Adolescents de Montgat http://cido.diba.cat/normativa_local/8536760/reglament-del-consell-municipal-dinfants-i-adolescents-ajuntament-de-montgat

6. Espais de debat educatiu

L'Espai de Debat Educatiu (EDE) és un espai de debat que ofereix la possibilitat de reflexionar i debatre aspectes importants de l'educació, per tal de consensuar criteris d'actuació i millorar la coherència educativa al municipi. Els Espais de debat educatiu tenen com a objecte cohesionar el territori en temes de corresponsabilitat educativa, fent emergir un discurs educatiu en el municipi; implicant activament a escola-família-territori en la tasca educativa de forma continuada i afavorint el diàleg, sota el lideratge de la Regidoria d'Educació.

Destinatari/àries: Comunitat educativa del municipi i agents educatius i socials

Més informació: educaciomontgat@montgat.cat

Web municipal: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/ensenyament/espais-de-debat-educatiu.html>

7. Cursos i activitats formatives de l'escola d'adults TIMO

El Centre de formació d'adults TIMO ofereix serveis de formació adaptada als adults en un entorn de respecte, intercanvi i igualtat que afavoreixi el procés d'aprenentatge. A l'escola s'hi ofereix serveis d'educació continuada d'acord amb les necessitats de cada etapa i edat, per afavorir l'adaptació de les persones a la societat i la seva capacitat de transformar-la.

Destinatari/àries: Població major de 16 anys de Montgat.

Més informació: educaciomontgat@montgat.cat timo@diba.cat

Telèfon: 934690172

Web municipal: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/ensenyament/cursos-del-centre-de-formacio-dadults-timo.html>

Com sol·licitar el servei: <https://tramits.montgat.cat/Ciudadania/DetailTramit.aspx?IdTema=23&IdTramit=116&IdTema=23>

8. Servei municipal d'atenció a la primera infància

Servei educatiu global de l'Escola Bressol municipal Els Montgatets, en la qual s'ofereix els serveis d'acollida, escolarització, esmorzar, dinar i berenar, i servei post escolar. L'escola bressol municipal ofereix atenció individualitzada i personalitzada a infants de 4 mesos a 3 anys en un entorn educatiu cuidat i pensant pel creixement saludable dels infants.

Destinatari/àries: Infants de 4 mesos a 3 anys del municipi i les seves famílies

Més informació: educaciomontgat@montgat.cat

Correu: a8069116@xtec.cat

Telèfon: 934694453

Web: <https://www.montgat.cat/municipi/empreses-i-comercos/escola-bressol-municipal.html>

9. Cursos de formació transició escola-treball PFI-PTT Baix Maresme

Són programes adreçats a joves (d'entre 16 i 21 anys d'edat) que no han obtingut el Graduat en Educació Secundària Obligatoria (ESO) que tenen una finalitat formativa i professionalitzadora en un perfil professional concret. Els PFI-PTT ofereixen la possibilitat de millorar la qualificació i les oportunitats d'incorporació al món laboral i, alhora, una via que facilita l'accés a cicles, com a altres ofertes formatives. Montgat és l'ens gestor dels dos cursos de formació professionalitzadora que es presten en conveni amb la Generalitat de Catalunya i amb els Ajuntaments de Tiana, Alella i el Masnou.

Destinatari/àries: Joves (d'entre 16 i 21 anys d'edat) dels municipis de Montgat, Tiana, Alella i el Masnou.

Més informació: educaciomontgat@montgat.cat

Telèfon: 934694900

Web municipal: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/ensenyament/pfi-ptt-baix-maresme-2020-2021.html>

10. Programa educatiu de diversificació curricular a l'ESO

El programa de diversificació curricular a l'ESO, d'atenció educativa a la diversitat de l'alumnat d'educació secundària del municipi al segon cicle de l'ESO de l'Institut Thalassa està organitzat de manera conjunta i segons conveni entre el Departament d'Educació i Universitats de la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Montgat i l'Institut Thalassa. La durada del programa és de curs escolar.

Destinatari/àries: Joves del segon cicle d'ESO de l'Institut Thalassa

Més informació: educaciomontgat@montgat.cat

Telèfon: 934694900

Web municipal: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/ensenyament/uec-de-jardineria-i-projecte-labarca.html>

11. Estudi assistit als centres educatius públics.

L'estudi assistit és un servei educatiu de la Regidoria d'Educació, que facilita un espai d'estudi tutoritzat fora de l'horari escolar als alumnes de 5è i 6è de primària de les escoles públiques i als alumnes de 1er. i 2n. d'ESO de l'Institut Thalassa, que així ho requereixen i prèvia derivació dels tutors/es de l'aula i el consentiment de les famílies.

Destinatari/àries: Centres educatius públics de Montgat i alumnes dels cicles

Més informació: educaciomontgat@montgat.cat

Web municipal: <https://www.montgat.cat/tramits/serveis-100/ensenyament/estudi-assistit.html>

12. AJUTS, BEQUES I SUBVENCIONS

1. Beques de suport de la realització de treballs de recerca i investigació per part dels alumnes de 2n de Batxillerat matriculats als centres educatius públics de Montgat

L'Ajuntament de Montgat cada any convoca beques de suport als treballs de recerca dels alumnes de 2n de batxillerat matriculats als centres educatius públics de Montgat.

Tota la informació i la documentació la trobareu penjada en aquest enllaç de la web de l'Ajuntament <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/TramitsTemes.aspx?IdTema=23>

2. Ajuts econòmics individuals a alumnes de primària, secundària obligatòria i batxillerat pel finançament de les despeses de compra de llibres i l'adquisició d'ordinadors o tauletes.

L'Ajuntament de Montgat ofereix ajuts per a les famílies que necessiten un ajut econòmic per afrontar les despeses que comporta la compra de llibres de text i l'adquisició d'ordinadors i tauletes.

Tota la informació i la documentació la trobareu penjada en aquest enllaç de la web de l'Ajuntament <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/TramitsTemes.aspx?IdTema=23>

3. Subvencions a projectes educatius desenvolupats per les AMPAS dels centres educatius públics, mitjançant procediment de concurrència pública competitiva any 2020.

L'Ajuntament dona suport als projectes educatius dels centres públics a través de subvencions que s'atorguen cada curs escolar a les AMPES dels centres educatius.

Tota la informació i la documentació la trobareu penjada en aquest enllaç de la web de l'Ajuntament <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/TramitsTemes.aspx?IdTema=23>

4. Subvencions per a projectes educatius en el camp del lleure infantil i la formació d'adults

L'Ajuntament dona suport a les entitats educatives de formació d'adults i lleure amb una línia de subvenció de suport als projectes que desenvolupen.

Tota la informació i la documentació la trobareu penjada en aquest enllaç de la web de l'Ajuntament <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/TramitsTemes.aspx?IdTema=23>

5. Ajuts econòmics per al foment de l'escolarització d'infants de 0 a 3 anys residents a Montgat.

L'Ajuntament dona suport a les famílies residents a Montgat amb infants de 0 a 3 anys escolaritzades a escoles bressol que compleixen els requisits de la convocatòria.

Tota la informació i la documentació la trobareu penjada en aquest enllaç de la web de l'Ajuntament <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/TramitsTemes.aspx?IdTema=23>

6. Ajuts econòmics ajudes individualitzades en concepte de suport al servei de menjador dels infants inscrits a escoles bressol

L'Ajuntament dona suport a les famílies residents a Montgat amb infants de 0 a 3 anys que utilitzen el servei de menjador de les escoles bressol i compleixen els requisits de la convocatòria.

Tota la informació i la documentació la trobareu penjada en aquest enllaç de la web de l'Ajuntament <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/TramitsTemes.aspx?IdTema=23>

f) EL NOSTRE COMPROMÍS DE SERVEI

1. Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
2. Facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta carta de manera presencial, telefònica o telemàtica.
3. La informació d'aquesta carta és accessible des de la web municipal a on hi trobareu tots els impresos i formularis que siguin necessaris per realitzar els tràmits.
4. Els compromisos presos en aquesta Carta de Serveis es mesuraran amb indicadors de compliment amb l'objectiu de millorar el servei que es presta a la ciutadania.
5. Tramitarem les queixes i els suggeriments rebuts pels diferents canals en un termini no superior a 15 dies.

g) CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Els veïns i veïnes de Montgat tenen dret a presentar queixes i reclamacions, suggeriments o propostes sobre els serveis prestats per l'Ajuntament en general i, sobre l'atenció i serveis donats per la regidoria d'Educació.

L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments regula la forma i el procediment a seguir, cliqueu aquí per consultar-la http://cido.diba.cat/normativa_local/8224409/ordenanca-reguladora-de-reclamacions-queixes-propostes-i-suggeriments-ajuntament-de-montgat

Les reclamacions, queixes, propostes o suggeriments poden presentar-se per correu postal, presencialment a l'OAC i electrònicament al portal de tràmits clicant l'enllaç <https://tramits.montgat.cat/Ciudadania/DetailTramit.aspx?Cercador=True&IdTramit=94>, durant tot l'any.

h) DRETS DE LA CIUTADANIA

Els drets de la ciutadania en utilitzar els serveis d'aquesta Carta de Serveis són:

1. Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós.
2. Dret a rebre informació clara, certa i completa sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
3. Dret a no aportar documentació que ja disposi l'Ajuntament.
4. Dret a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats.
5. Dret de la ciutadania a conèixer l'estat de tramitació dels procediments que han iniciat i a saber les persones responsables de la seva gestió.
6. Dret a actuar amb representant, mitjançant la corresponent acreditació.
7. Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
8. Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
9. Dret a relacionar-se amb l'Ajuntament utilitzant mitjans electrònics.
10. Dret a ser consultat periòdicament sobre la percepció de qualitat del servei d'educació.

i) DEURES DE LA CIUTADANIA

1. Deure d'actuar amb respecte envers el personal municipal i la resta de persones usuàries del servei.
2. Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions municipals dels serveis d'educació.
3. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei o la realització del tràmit.
4. Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
5. Deure d'emplenar la documentació i les sol·licituds de manera llegible.
6. Deure de respectar l'ordre i els horaris del Servei d'Atenció Ciutadana.
7. Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

j) EL NOSTRE COMPROMÍS DE SERVEI

1. Us atndrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
2. Facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta carta de manera presencial, telefònica o telemàtica.
3. La informació d'aquesta carta és accessible des de la web municipal a on hi trobareu tots els impresos i formularis que siguin necessaris per realitzar els tràmits.
4. Els compromisos presos en aquesta Carta de Serveis es mesuraran amb indicadors de compliment amb l'objectiu de millorar el servei que es presta a la ciutadania.
5. Tramitarem les queixes i els suggeriments rebuts pels diferents canals en un termini no superior a 15 dies.

k) COMPROMISOS I INDICADORS DE QUALITAT

COMPROMISOS	RESULTATS		
	2021	2022	2023
Promoure la informació i la comunicació dels serveis educatius a la ciutadania de manera regular a través dels mitjans municipals			
Atendre el 100% de les peticions d'informació de la ciutadania respecte els serveis educatius, telefònicament o per correu en un màxim de 3 dies			
Realitzar anualment una campanya informativa cada curs amb informació sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar als centres educatius públics			
Donar resposta al 100% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres, en un màxim de 15 dies.			
Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.			
Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 24 hores hàbils, el 80% com a mínim de les notificacions d'incidències de manteniment, neteja i o d'altres dels centres educatius.			
Donar resposta a qualsevol reclamació o queixa dins del termini de 30 dies.			
Publicar anualment a la web els resultats sobre el grau d'acompliment dels compromisos adquirits			

NORMATIVA D'APLICACIÓ:

- o Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- o Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques -LPACAP-.
- o Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

- o Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern.
- o L'Ordenança d'administració electrònica (BOP 05/04/2018).
- o L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments (BOP 31/01/2019).