



CARTA SERVEIS ESCOLA BRESSOL MUNICIPAL MARTA MATA

Nom del servei	Escola Bressol Municipal Marta Mata
Marc estratègic del Servei	L'objectiu de l'escola bressol és acompanyar a les famílies en el desenvolupament global de l'infant respectant les necessitats específiques de cada infant.
Breu descripció del Servei	L'Escola bressol municipal és un servei educatiu adreçat als infants de 0 a 3 anys del municipi. Compta amb un projecte pedagògic on la mirada cap a l'infant és l'eix vertebrador del projecte educatiu. L'escola bressol municipal té com objectiu principal fer un acompanyament a les famílies per el desenvolupament integral i global dels seus infants de 0 a 3 anys.
Web del servei	http://www.canovelles.cat/ebressol
Legislació aplicable	Taxa per la prestació del servei d'escola bressol https://www.seu-e.cat/ca/web/canovelles/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-fiscal
Relació de les línies de servei que es presten	<ul style="list-style-type: none">- Escolarització d'infants de 0 a 3 anys.- Servei d'acollida matí.- Servei de menjador
Àrea i unitat responsable	Àrea d'educació i servei a les persones.
Equip tècnic	<ul style="list-style-type: none">- 1 Tècnic d'educació- 1 Coordinadora de l'escola bressol- 1 Administrativa de l'escola bressol- 8 Educadores tutores- 5 Educadores de suport
Altres unitats implicades	Diputació de Barcelona Departament d'Educació Generalitat de Catalunya Diferents equipaments del poble



Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial: Escola Bressol Municipal Marta Mata Carrer Can Palots,1, 08420 Canovelles Telefònic: 937445875 Correu electrònic: ebmartamata@canovelles.cat Horari: Dilluns a divendres de 8h a 17h Web: http://www.canovelles.cat/ebressol
Persones destinatàries	Famílies amb infants de 0 a 3 anys.
Com s'ha de sol·licitar el Servei	El servei es sol·licita durant el procés de preinscripció i matriculació que ve regulat per la normativa corresponent del Departament d'Educació i es tramita a l'escola bressol en les dates que marca el Departament.
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	https://www.seu-e.cat/ca/web/canovelles/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-fiscal
Cost del Servei	673.169,95€
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Enquestes de satisfacció
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Escola Bressol Municipal Marta Mata Carrer Can Palots,1, 08420 Canovelles Telefònic: 937445875 Correu electrònic: ebmartamata@canovelles.cat Horari: Dilluns a divendres de 8h a 17h



	<p>Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)</p> <p>Plaça de l'Ajuntament, 1. Telèfon: 93 846 45 55.</p> <p>Horari habitual:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dilluns, dimecres, dijous i divendres: de 8.15 a 14 hores.• Dimarts: de 8.15 a 18 hores. <p>Aquest horari es pot veure modificat durant el període estival o de Nadal. Consulteu el web municipal www.canovelles.cat</p> <p>És important recordar que per ser atès a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), es recomana demanar cita prèvia: www.canovelles.cat/citaprevia</p>
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	15 dies hàbils
Drets i deures de les persones usuàries	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.- Ser atès/a 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 seves peticions.- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).



	<ul style="list-style-type: none">- 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 que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta. - Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. - Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. - Respectar l'ordre d'atenció. - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa
<p>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda de les educadores amb un mínim de 8 sobre 10 punts. 2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional de les educadores amb un mínim de 8 sobre 10 punts.



	<p>3. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció per part de la Direcció de l'escola amb un mínim de 8 sobre 10 punts.</p> <p>4. Garantir que les persones usuàries valorin el Projecte educatiu de l'escola amb un mínim de 8 sobre 10 punts.</p> <p>5. Garantir que les persones usuàries valorin la distribució dels espais, el confort i la neteja de les instal·lacions de l'escola bressol amb un mínim de 8 sobre 10 punts.</p> <p>6. Garantir que les persones usuàries valorin el Servei d'acollida de l'escola bressol amb un mínim de 8 sobre 10 punts.</p> <p>Mesures d'esmena en cas d'incompliments: En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p>
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència i web municipal.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	Aprovada per decret d'alcaldia en data 13 de desembre de 2024.
Data de revisió/actualització	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.