

Nom servei	Casa dels Infants
Presentació	Les Cases dels Infants són centres educatius integrals per a infants i famílies adreçades a infants de 0-3 anys i les seves famílies. Ofereixen diversitat de serveis sota un mateix projecte educatiu. Tots els serveis posen en el centre d'atenció la diversitat de necessitats dels infants petits i llurs famílies. Els seus pilars són el joc lliure, la vida quotidiana i la cura. Es centren en l'acompanyament de les criatures i les seves famílies al llarg dels tres primers anys de vida des d'una mirada global i respectuosa, etapa bàsica per al desenvolupament posterior de les criatures i d'especial vulnerabilitat per a les famílies. Objectius: • Oferir serveis educatius adreçats a la petita infància que responguin a les necessitats actuals dels infants i les seves famílies. • Oferir un model d'Escola bressol flexible i de qualitat que garanteixi els drets i necessitats dels infants. • Oferir Espais familiars on pugui participar la infància acompanyada de les seves famílies per relacionar-se, aprendre i compartir experiències sempre acompanyada de professionals. • Promoure la cultura de petita infància al municipi. Escola Bressol: Escolarització d'infants dels quatre mesos als tres anys. En dos dels centres La Muntanyeta i Gran Via Mar comptem amb grup de nadons i als quatre centres disposem de grups d'un i dos anys. Espais Familiars: Grups d'acompanyament i suport a la criança. Són espais de joc i relació amb l'objectiu d'incidir en la millora de la qualitat de vida dels infants i reforçar les competències parentals on els pares i mares es reafirmen com a principals agents educatius de les seves criatures. • <u>Espai Nadó:</u> adreçat a famílies des del darrer trimestre d'embaràs i fins que els infants es desplacen amb fluïdesa. Una trobada setmana. Espai Nadó - Ajuntament de Castelldefels • <u>Espai Familiar:</u> Per a infants que ja es desplacen i fins als tres anys acompanyats de les seves famílies. Grups d'una o dues trobades setmanals. Espai Familiar - Ajuntament de Castelldefels • <u>Espai Familiar l'Escoleta:</u> Per a infants de 2 a 3 anys. Tres trobades setmanals. Espai Familiar L'Escoleta - Ajuntament de Castelldefels • <u>Espais de Joc:</u> Per a infants de 6 mesos a 3 anys. També poden participar infants fins als 5 anys si venen

	acompanyats del germà petit. Espai de Joc - Ajuntament de Castelldefels <u>La Saleta</u>: Espai educatiu adreçat a infants petits amb discapacitat, ubicada a la Casa dels Infants Ca n'Aimeric. <u>Projecte d'inclusió</u>: Dut a terme pel DELTA.
Serveis que es presten	• Escolarització d'infants de 0-3 anys en els quatre centres educatius que formen part de la Xarxa de centres 0-3 del municipi: Can Vinader, La Muntanyeta, Granvia Mar i Ca n'Aimeric. • Preinscripció • Matriculació • Reducció quotes • Reclamacions • Grups de suport i acompanyament a la criança Espais Familiars, en tres centres de la Xarxa: Can Vinader, La Muntanyeta i Granvia Mar. • Preinscripció • Matriculació • Reducció quotes • Projecte d'educació inclusiva "La Saleta" adreçat a infants de 0-3 anys amb discapacitat a Ca n'Aimerich. • Suport al treball comunitari dels CAP del municipi: Benvingut Nounat, suport a la lactància materna. • Acompanyament a les famílies en l'educació de les seves criatures: Xerrades PFF.
Responsables del servei	Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics: Ruth Pueyo Gracia Ruth.Pueyo@castelldefels.org Cap de Secció: Rosa María Sanz Uriol Rosa.Sanz@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Rosa Mestre Carrillo Rosa.Mestre@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Passatge de les Caramelles 2, 2a planta. Telèfon: 936 651 150 Atenció presencial: Servei d'atenció en temes educatius i d'escolarització: Dilluns a dijous - 9.30 a 14.30 h. Correu electrònic del servei: educació@castelldefels.org Telemàtic (Seu electrònica): Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica

	Bústies casa dels infants (centres) i telèfons: eb.canvinader@castelldefels.org eb.lamuntanyeta@castelldefels.org eb.granviamar@castelldefels.org eb.canaimeric@castelldefels.org Casa dels Infants Can Vinader: 936 651 574 Casa dels Infants La Muntanyeta: 936 658 073 Casa dels Infants Granvia Mar: 936 645 377 Casa dels Infants Ca n'Aimeric: 936 654 310
Cost per a l'usuari/ària (condicions d'accés)	Gratuït. Ordenances fiscals vigents (Ordenança fiscal núm. 23, Annex I.4. Preu públic Casa dels Infants) i altres Serveis complementaris.
Web	Educació La Casa dels Infants
Eines de participació	La Casa dels Infants de Can Vinader La Casa dels Infants de La Muntanyeta La Casa dels Infants de Granvia Mar La Casa dels Infants de Ca n'Aimeric Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • 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 seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • 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). • 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 l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

	- Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: - 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 la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. - Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	- Oferir a les famílies del municipi 5 xerrades cada curs, per tal d'acompanyar-les en la criança i ajustades als interessos manifestats. - Oferir espais i materials de qualitat que permetin l'òptim desenvolupament de les criatures. Es considerarà assolit si es puntua del 7 al 10 en l'enquesta de satisfacció. - Donar un tractament personalitzat a infants i famílies en el dia a dia en els serveis. Es considerarà assolit si es puntua del 6 al 10 en l'enquesta de satisfacció. - Oferir a cada família de l'Escola bressol dues entrevistes cada curs. - Celebrar una reunió de famílies cada curs. - Oferir una trobada setmanal en cada grup d'Espais Familiars. - Oferir a cada família un document a final de curs orientatiu sobre l'evolució de cada infant.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	- Nombre total de xerrades dutes a terme al llarg del curs escolar. - Valoració per part de les famílies en l'enquesta de satisfacció dels espais i materials. - Valoració per part de les famílies en l'enquesta de satisfacció respecte al tracte personalitzat. - Nombre d'entrevistes individuals fetes a cada família. - Nombre de reunions de famílies fetes. - Nombre de trobades setmanals de cada grup d'Espais familiars. - Nombre total de documents finals de curs de cada centre. - Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). - Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).

Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial decret 02/02/2022 d'ordenació i ensenyaments mínims de l'Educació infantil. Decret 21/2023 d'ordenació dels ensenyaments d'educació infantil. Nou currículum de l'etapa 0-6. Decret 282/2006 del 4 de juliol de 2006 de regulació del primer cicle d'educació infantil i els requisits dels centres. Acord marc per al finançament d'I2. Resolució EDU/464/2022 de les normes de preinscripció i matrícula. Tenim competències delegades. Resolució EDU/843/2023 de la prestació del Servei de menjador. NOFC de La casa dels infants
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de serveis	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguï lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de

	transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	 4 EDUCACIÓ DE QUALITAT  5 IGUALTAT DE GÈNERE  10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS 