

- municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Normativa general: Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació.
- Normativa curricular: Resolució ENS/1403/2018, 21 de juny.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Regidoria d'Educació - Escola Municipal d'Adults

EQUIP TÈCNIC

- 1 Directora/professora
- 6 professors/es
- 1 administrativa

ALTRES UNITATS IMPLICADES

Totes les regidories

CANALS DE PRESTACIÓ (adreces i horaris)

Presencial: Carrer dels Pedrissos, 9- 08211 Castellar del Vallès
Horari: de dilluns a divendres, de 10:00 a 12:00 h i de 18:30 h a 21 h.

Telèfon: 93 714 83 55
Horari: el mateix que el presencial

Correu electrònic: escoladults@castellarvalles.cat

Web: <http://escoladadults.castellarvalles.cat>

PERSONES DESTINATÀRIES

La formació de persones adultes es dirigeix a tota la població majors d'edat (i a partir de 16 anys amb certes restriccions) i que volen formar-se al llarg i ample de la vida.

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

Presencial, telefònic i telemàtic.

COST PER L'USUARI (CONDICIONS D'ACCÉS)

Preu públic per la prestació de serveis socioculturals que es publiquen anualment i que estan a disposició de la població en el centre i en la pàgina web de l'Ajuntament <http://castellarvalles.cat/33000/ordenances/>

CANALS DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI/A I EINES DE RETORN DE LA PARTICIPACIÓ

Bústia de queixes i suggeriments de forma presencial, telefònica i telemàtica

Enquestes periòdiques

Xarxes socials de l'Ajuntament (facebook, twitter)

Web ajuntament: apartat Govern Obert / Castellar en xifres

CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

Bústia de queixes i suggeriments de forma presencial, telefònica i telemàtica.

TERMINI DE RESPOSTA DELS SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

El temps màxim de resposta està fixat en 30 dies naturals

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES





Drets:

- A.- A ser tractats amb equitat, dignitat i respecte, i amb criteri d'inclusió, tant pel professorat com pels/per les companys/es, tot considerant la seva consciència cívica, moral i religiosa d'acord amb la Constitució, per tal d'evitar discriminacions de qualsevol tipus.
- B.- A què l'ensenyament es realitzi en un àmbit de comprensió, diàleg, cooperació, tolerància i convivència democràtica, amb justícia i sense discriminació.
- C.- A rebre informació sobre el seu rendiment acadèmic i alhora a ser informats dels criteris i els procediments d'avaluació. Tanmateix tenen dret a rebre informació sobre activitats del centre
- D.- A què s'imparteixin diàriament les classes en condicions de normalitat acadèmica, amb accessibilitat i condicions saludables.
- E.- A escollir democràticament els seus representants i participar activament en la vida del Centre.
- F.- A ser escoltat/da abans de fer efectiva una sanció de qualsevol tipus.
- G.- A plantejar les seves queixes al professorat i a la Direcció.
- H.- A rebre orientació en els àmbits educatius, professionals i si s'escau, personals (amb el suport especialista adequat).

Deures:

- I.- L'alumnat està obligat a assistir a les activitats docents del Centre, així com al puntual compliment i respecte de l'horari establert.
- J.- Respectar i no discriminar els membres de la comunitat educativa (alumnat, professorat i administració).
- K.- Respectar el Projecte Educatiu (PEC) i el caràcter propi del Centre.
- L.- Donar compte de les sortides del Centre al professorat, acompanyant-hi l'autorització, escrita pels pares, en cas de ser menors d'edat.
- M.- L'alumnat ha de portar el material indispensable per a la realització, amb garanties, de les classes lectives.

Hauran d'utilitzar adequadament les instal·lacions, mobiliari, material i dependències del Centre.

COMPROMISOS DE QUALITAT

Concreció dels compromisos de qualitat del Servei

Compromís:	Indicador/s	Mesura d'esmena	Font
1. Garantir que la valoració mitjana de l'alumnat sobre la competència professional del professorat sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.	Valoració mitjana de la competència professional del professorat.	En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.	Enquesta de satisfacció
2. Garantir que la valoració mitjana de l'alumnat sobre l'atenció personalitzada del professorat sigui igual	Valoració mitjana de l'atenció personalitzada del professorat	En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta	Enquesta de satisfacció

c. Passeig Tolrà, 1
08211 Castellar del Vallès

T. 93 714 40 40
F. 93 714 40 93

NIF. P-0805000-G
www.castellarvalles.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	6e6bae1982924813b56b052d49d8b1b6001	
Url de validació	https://carpetta.castellarvalles.cat/validador	
Metadades	Classificador:Altres -	

o superior a 7 punts sobre 10.		personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.	
3.Garantir que la valoració mitjana de l'alumnat sobre l'atenció personalitzada de la Direcció de l'Escola sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.	Valoració sobre l'atenció rebuda per Direcció	En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.	Enquesta de satisfacció
4.Garantir que la valoració mitjana de l'alumnat sobre l'atenció rebuda a Secretaria sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.	Valoració atenció rebuda a Secretaria	En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.	Enquesta de satisfacció
5.Garantir que la valoració mitjana de l'alumnat sobre la qualitat del projecte educatiu sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.	Valoració del projecte educatiu	En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.	Enquesta de satisfacció
6.Garantir que la valoració mitjana de l'alumnat sobre les aules i l'equipament sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.	Valoració sobre les aules i equipament	En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora	Enquesta de satisfacció

Signatura 1 de 1

Antonio Cárceles Jurado 05/10/2021 Secretari actal.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6e6bae1982924813b56b052d49d8b1b6001

Url de validació https://carpeta.castellarvalles.cat/validador

Metadades Classificador:Altres -





		necessàries per garantir el compliment del compromís.	
7. Garantir que la valoració mitjana de l'alumnat sobre el material educatiu sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.	Valoració sobre el material educatiu	En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.	Enquesta de satisfacció

SISTEMA DE SEGUIMENT

Formes de consulta ciutadana del seguiment de la carta	Portal transparència ajuntament: https://www.seu-e.cat/ca/web/castellardelvalles/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/catalog-i-cartes-de-serveis Web ajuntament: apartat Govern Obert / Castellar en xifres
Periodicitat de difusió interna i externa del seguiment de la carta	Anual
Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis	Regidoria de Responsabilitat Social

Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís

Compromís 1: L'enquesta es farà anualment a l'alumnat del centre. La responsable de la recollida de dades i del seguiment serà la Directora de l'escola i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 2: L'enquesta es farà anualment a l'alumnat del centre. La responsable de la recollida de dades i del seguiment serà la Directora de l'escola i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 3: L'enquesta es farà anualment a l'alumnat del centre. La responsable de la recollida de dades i del seguiment serà la Directora de l'escola i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

c. Passeig Tolrà, 1
08211 Castellar del Vallès

T. 93 714 40 40
F. 93 714 40 93

NIF. P-0805000-G
www.castellarvalles.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	6e6bae1982924813b56b052d49d8b1b6001	
Url de validació	https://carpetta.castellarvalles.cat/validador	
Metadades	Classificador:Altres -	

Compromís 4: L'enquesta es farà anualment a l'alumnat del centre. La responsable de la recollida de dades i del seguiment serà la Directora de l'escola i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 5: L'enquesta es farà anualment a l'alumnat del centre. La responsable de la recollida de dades i del seguiment serà la Directora de l'escola i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 6: L'enquesta es farà anualment a l'alumnat del centre. La responsable de la recollida de dades i del seguiment serà la Directora de l'escola i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 7: L'enquesta es farà anualment a l'alumnat del centre. La responsable de la recollida de dades i del seguiment serà la Directora de l'escola i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

VIGÈNCIA I REVISIÓ DE LA CARTA

Aquesta carta està pendent de ser aprovada pel Ple municipal i mantindrà la seva vigència durant 2 anys i mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova."

SEGON.- **Sotmetre** a informació pública el present acord i el text íntegre de la Carta de serveis aprovada inicialment pel termini mínim de trenta (30) dies hàbils per tal que s'hi puguin presentar al·legacions, suggeriments i reclamacions, mitjançant l'inserció d'edictes al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, a un dels mitjans de comunicació escrita diària i al tauler edictes electrònic de l'Ajuntament. El termini d'informació pública començarà a comptar des de l'endemà a la darrera publicació oficial.

TERCER.- **Disposar** que, si no s'hi formula cap al·legació ni reclamació durant el termini d'informació pública i d'audiència als interessats, la Carta de serveis aprovada inicialment quedarà aprovada definitivament amb la necessitat de traslladar a l'Administració de l'Estat i a la Generalitat de Catalunya, en el termini de quinze (15) dies hàbils, l'acord d'aprovació definitiu de la Carta de serveis de l'Escola Municipal d'Adults i la còpia íntegra i fefaent d'aquesta. En conseqüència d'aquest fet, s'entendrà aquesta Carta de serveis vigent i desplegarà tots els seus efectes, amb anunci al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

QUART.- **Publicar** als mitjans públics necessaris a efectes de donar difusió d'acord els preceptes de la Llei 19/2014, 29 de novembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, i del Decret 8/2021, 9 de febrer, sobre la transparència i dret d'accés a la informació pública.

CINQUÈ.- **Donar** trasllat d'aquesta resolució a la d'Organització, sistemes i atenció ciutadana (Regidoria de Responsabilitat Social), Serveis Jurídics, Secretaria i a la Intervenció municipal.>>

Signatura 1 de 1	05/10/2021	Secretari actal.
Antonio Cárcelos Jurado		

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6e6bae1982924813b56b052d49d8b1b6001

Url de validació <https://carpeta.castellarvalles.cat/validador>

Metadades Classificador:Altres -





Ajuntament de
Castellar del Vallès

Castellar del Vallès, a la data que hi consta a la signatura.
L'Alcalde,
p.d. (Decret núm. 339, de 24 març de 2021),
EL SECRETARI ACTAL,
Signat: Antonio Cárceles Jurado

Signatura 1 de 1	05/10/2021	Secretari actal.
Antonio Cárceles Jurado		

c. Passeig Tolrà, 1
08211 Castellar del Vallès

T. 93 714 40 40
F. 93 714 40 93

NIF. P-0805000-G
www.castellarvalles.cat

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	6e6bae1982924813b56b052d49d8b1b6001	
Url de validació	https://carpeta.castellarvalles.cat/validador	
Metadades	Classificador:Altres -	