

Núria Bruno Mas, cap de la regidoria d'educació, en relació a la revisió de la Carta de Serveis de les escoles bressol municipals presenta el següent

## **I N F O R M E**

Atès que el Ple de l'Ajuntament de Reus en data 15 de setembre de 2017 aprovà la Carta de serveis del Servei d'Escoles Bressols Municipals i es publicà al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona núm. 228 de 27 de novembre de 2017.

Atès que l'esmentada carta preveu en el seu punt cinquè que aquesta serà revisada com a mínim cada 2 anys.

Atès que en la revisió de la carta de serveis dins d'aquest termini no es van contemplar criteris significatius pels que fos necessari la seva adequació.

Atès que l'elaboració de la Carta de Serveis d'escoles bressol municipals es va elaborar amb especial atenció als criteris de flexibilitat en els serveis que ofereix per donar resposta a necessitats concretes de les famílies, a un treball holístic entenent a l'infant com una persona que forma part d'un sistema familiar, i per tant, fomentant les relacions positives entre el servei d'escola bressol i les famílies.

Atès que aquests criteris bàsics segueixen sent la base estructural de l'organització i de les propostes d'aprenentatge i de relació amb les famílies que conformen el servei d'escoles bressol municipals.

Atès que l'anàlisi dels indicadors de compliment de compromisos ha estat alt en tots els aspectes que s'avaluen, segons annex que s'adjunta dels cursos 2017-2018 , 2018-2019 i 2019-20, i dels que destaco:

Curs 2017-2018 :

Indicadors de l'1 al 11, en relació a compromisos d'àmbit pedagògic, compromisos d'àmbit familiar, compromisos de gestió i compromisos d'organització del servei. L'indicador anual de seguiment del compromís ha estat en tots aquests indicadors del 100% d'acompliment.

L'indicador núm. 12, en relació a l'índex de qualitat del servei de neteja ha estat d'un indicador anual de seguiment del compromís del 94,73%. El llindar estimat de compliment per aquest indicador és del 85 %. Per la qual cosa, malgrat no haver assolit el 100% de compliment, sí que s'ha superat el llindar estimat.

Curs 2018-2019 :

Indicadors de l'1 al 11, en relació a compromisos d'àmbit pedagògic, compromisos d'àmbit familiar, compromisos de gestió i compromisos d'organització del servei. L'indicador anual de seguiment del compromís ha estat en tots aquests indicadors del 100% d'acompliment.

L'indicador núm. 12, en relació a l'índex de qualitat del servei de neteja ha estat d'un indicador anual de seguiment del compromís que s'ha desglossat pels trimestres del curs:

primer trimestre 94,6 %

segon trimestre : 93,9 %

tercer trimestre: 94,5 %

Curs 2019 – 2020:

Indicadors de l'1 al 11, en relació a compromisos d'àmbit pedagògic, compromisos d'àmbit familiar, compromisos de gestió i compromisos d'organització del servei. L'indicador anual de seguiment del compromís ha estat en tots aquests indicadors del 100% d'acompliment.

L'indicador núm. 3, referent a l'oferta de dues tutories al curs per alumne, cal especificar que part de l'alumnat va fer la segona tutoria per telèfon o per vídeotrucada ja que les escoles van estar tancades per motiu de la pandèmia del COVID 19 , des del 13 de març fins al juliol. Malgrat aquest tancament es van fer les 2 tutories però algunes en format virtual.

L'indicador núm. 12, en relació a l'índex de qualitat del servei de neteja ha estat d'un indicador anual de seguiment del compromís, només s'ha pogut recollir dades referents al 1<sup>r</sup> trimestre pel motiu abans esmentat. L'indicador del primer trimestre va ser de 91,33 %.

El lliandar estimat de compliment per a l'indicador número 12 per a tot el curs és del 85 %. Per la qual cosa, malgrat no haver assolit el 100% de compliment, sí que s'ha superat el lliandar estimat.

Tanmateix informo de les queixes rebudes des del portal de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Reus els cursos 2017-2018 , 2018-2019 i 2019-2020, i de les respostes que es van donar a les famílies.

12 de juny de 2018. Desacord per la gestió de la llista d'espera de les preinscripcions. En la resposta s'informa de com es gestionen les llistes d'espera i de la informació que hi ha en la sol·licitud on s'informa de només assenyalar les opcions que interessin per tal de poder oferir vacants en el cas que hi siguin, a aquelles famílies que han expressat la seva voluntat d'obtenir una plaça. I d'altra banda de l'obligatorietat legal de només fer una sol·licitud en període ordinari atès que sinó es considera una duplicat.

1 d'octubre de 2018. Treball dels pintors a l'EBM El Lligabosc durant horari escolar. Es va respondre que atès el volum d'escoles a pintar, i atès el curt període que les EBM no ofereixen servei amb infants, i malgrat la planificació feta, hi va haver un període de temps que va coincidir els treballs de pintura amb el període d'atenció als infants. Malgrat això recollíem la seva queixa per a poder-la tenir en consideració per a futures actuacions de manteniment a les EBM.

10 de març de 2019. Carta per sensibilitzar sobre la gestió dels recursos humans tenint en compte les necessitats afectives dels infants. Es va informar que els recursos humans de les escoles bressol formen part de la plantilla laboral de la Fundació Educativa i Social, a través de la qual l'Ajuntament n'encarrega una part del servei atès que és ens propi municipal. Per la qual cosa es va derivar la carta a la FES i se'n va fer un seguiment amb la Fundació, amb el prec d'intentar minimitzar al màxim els canvis de personal en les escoles bressol, tot i amb la comprensió que hi ha canvis aliens a cap voluntat: baixes ILT, baixes per canvis de lloc de treball, permisos laborals per maternitat o altres...que evidentment, comporten variacions en el personal que atén als infants.

Altrament, en finalitzar cada curs escolar es faciliten a les famílies usuàries del servei unes enquestes de satisfacció i que voluntàriament ens retornen a través de les direccions de les escoles.

Es pregunta aspectes d'organització de centre, valoració del personal que atén als infants, valoració del projecte educatiu i de les activitats realitzades, valoració de les propostes de participació familiar tant dins com fora del centre educatiu, valoració de com reben la informació tant pedagògica com administrativa del servei, tant la diària, com la genèrica del curs, i concretament la valoració d'informes personals.

Per al curs 2017-2018 la valoració mitjana de les famílies que han respost l'enquesta de satisfacció ha estat de 9, en una valoració de l'1 al 10. Hi ha participat un total de 292 que representa el 61,3% del total de famílies usuàries.

Per al curs 2018-2019 la valoració mitjana de les famílies que han respost l'enquesta de satisfacció ha estat de 9,8, en una valoració de l'1 al 10. Hi ha participat un total de 111 que representa el 23,6% del total de famílies usuàries. En aquest curs s'ha notat una davallada en la participació en respondre l'enquesta.

Per al curs 2019-2020 no es va realitzar l'enquesta a les famílies usuàries atès el tancament dels centres pel COVID-19. No es va reobrir fins al juliol de 2020 i en unes condicions molt diferents de les habituals, per la qual cosa no es va poder fer una valoració objectiva tot i que el funcionament va ser correcte i els comentaris rebuts per part de les famílies van ser positius.

A banda del resultat numèric, l'enquesta permet afegir observacions en tots els apartats on es demana valoració, i una observació final de valoració global del servei. Aquestes observacions són valorades després pel Consell de Coordinació pedagògica de la Xarxa de les EBM, format per les direccions de totes les escoles i de la tècnica de la regidoria, per tal de poder millorar en aquells aspectes que es consideri que s'hi pot incidir.

En relació la informació que consta a la carta de serveis, és correcta i es valora correcta per a la bona prestació del servei de cara a la ciutadania, atès que no hi canvis en el servei o gestió que siguin significatius, si bé hi ha alguns aspectes que caldria modificar per actualitzar les dades.

Relació d'aspectes a modificar:

Punt 1.2. Dades identificatives de l'organització

Ajuntament de Reus

On diu : Regidoria d'Ensenyament i Política Lingüística

Ha de dir: Regidoria competent en matèria d'educació

On diu ;; Cap d'Ensenyament i Política Lingüística

Ha de dir: Cap de la regidoria competent en matèria d'educació

Punt 1.3 Serveis de participació i trobada amb famílies del centre educatiu

En el final del primer paràgraf

On diu: activitats a l'entorn de les festes nadalenques i visites d'exposicions

Ha de dir: activitats a l'entorn de la castanyada per oferir a les famílies un moment de benvinguda al curs.

### Punt 1.3 Servei d'informació a les famílies

En el final del primer paràgraf, cal afegir «Les famílies usuàries rebran la informació diària d'escola a través d'una plataforma digital de comunicació»

### Punt 1.5 Canals de prestació de Serveis, ubicació i dades de contacte

En el darrer paràgraf

On diu: Horari de les EBM: de 8h a 17h

Ha de dir: Horari de les EBM: de 7:45h a 17h

### Punt 1.7 Normativa reguladora dels serveis prestats

On diu :

- El decret 75/2007, de 27 de març pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics, i la seva modificació de febrer de 2012.
- El decret 10/2012, de 31 de gener, de modificació del Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics.

Ha de dir :

- DECRET 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya.

### Punt 1.8. Tarifes dels serveis

En el segon paràgraf

On diu: L'Ajuntament pot convocar una línia de subvencions per afavorir l'escolarització de 0 a 3 anys i els seus serveis complementaris.

Ha de dir: Les Escoles Bressol Municipals tenen tarifació social: el preu del servei escolar i l'àpat s'aplicarà en funció de la renda i el nombre de membres de la unitat familiar a la qual pertany l'alumne

A l'últim paràgraf

On diu: Més informació a: [www.reus.cat/tramits](http://www.reus.cat/tramits) i [www.ebm.reus.cat](http://www.ebm.reus.cat)

Ha de dir: Més informació a: [www.reus.cat/serveis/escola-bressol-0-3-anys](http://www.reus.cat/serveis/escola-bressol-0-3-anys) i [www.ebm.reus.cat](http://www.ebm.reus.cat)

### Punt 2.1. Els compromisos i indicadors

Compromisos d'àmbit pedagògic

On diu: Punt 2 . Informació en la reunió pedagògica del 2<sup>n</sup>. trimestres

Ha de dir: 2. Informació en la reunió pedagògica del 1<sup>r</sup>. trimestre

### Compromisos de gestió

On diu: 7. Termini resolució subvencions: si hi ha subvencions convocades, es garanteix a les famílies que la resolució de la petició de subvenció en qualsevol de les seves convocatòries es resoldrà en un màxim de 2 mesos des de la data de finalització de recepció de les sol·licituds. Com a mínim en el 90% dels casos.

Ha de dir: 7. Termini de resolució de la tarifació social. Si la família no ha renunciat a la tarifació, la regidoria es compromet a determinar el llinar tarifari amb anterioritat a la incorporació de l'alumne al curs, sempre i quan la família ho autoritzi i la consulta telemàtica estigui disponible, l'Ajuntament farà la consulta de les dades declarades per la família mitjançant interoperabilitat. Com a mínim en el 90% dels casos.

Punt 2.3 Mesures d'esmena i millora continuada del servei.

En ambdós paràgrafs

On diu: Regidoria d'Ensenyament i Política Lingüística

Ha de dir. Regidoria competent en matèria d'educació

Per tot l'exposat deixo a valoració els punts proposats com a modificacions per a la revisió de la carta de serveis.