



## SERVEI OFICINA MUNICIPAL D'ESCOLARITZACIÓ (OME)

### 1. INFORMACIÓ GENERAL

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i Obligacions **de la ciutadania** en tant que usuària dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

### 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els Compromisos i Indicadors
- 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada
- 2.4. **Suspensió temporal del estàndards mínims de qualitat del servei**

### 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

### 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

### 5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS



## 1. INFORMACIÓ GENERAL

### 1.1. Objectius i finalitats del servei

L'Oficina Municipal d'Escolarització es constitueixen per acord entre la directora o el director dels serveis territorials del Departament i l'Ajuntament com a instrument de col·laboració en el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en l'àmbit del municipi corresponent. És el referent per a l'atenció, la informació i l'orientació a les famílies en relació amb els procediments d'admissió.

L'Oficina Municipal d'Escolarització actua en el procés d'escolarització dels nivells d'educació infantil, educació primària i educació secundària obligatòria i té les funcions següents:

- Desenvolupar i aplicar actuacions d'acompanyament i suport de les famílies en el procediment d'admissió
- Oferir a les famílies informació sobre l'oferta educativa dels centres del Servei d'Educació de Catalunya ubicats en el seu municipi, especialment en relació amb la informació a què es fa referència a les zones educatives
- Rebre i tramitar sol·licituds d'admissió als centres del municipi integrats en el Servei d'Educació de Catalunya
- Donar publicitat als resultats del procés de preinscripció en els centres educatius del municipi
- Coordinar les jornades de portes obertes dels centres educatius del municipi, amb l'acord dels centres afectats
- Promoure campanyes informatives adreçades a les famílies sobre el procediment d'admissió als centres educatius del municipi, al conjunt de centres de Servei d'Educació de Catalunya d'acord amb els principis de lleialtat amb relació al conjunt d'aquests centres, garantia de veracitat i equanimitat
- Acollir les comissions de garanties d'admissió respectives
- Participar en la formulació de la proposta de les zones educatives
- Altres funcions que se li puguin atribuir relacionades amb les anteriors

### 1.2. Dades identificatives de l'organització

Oficina Municipal d'Escolarització

Regidoria delegada competent en matèria d'educació

NIF  
P4312500D

Adreça fiscal  
Plaça Mercadal, 1  
43201 Reus



Adreça postal  
Carrer de Rosselló 2-8  
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Ajuntament de Reus - Regidoria delegada competent en matèria d'educació.

Responsable de l'Oficina Municipal d'Escolarització.  
Correu electrònic [ome.educacio@reus.cat](mailto:ome.educacio@reus.cat)

### 1.3. Serveis que s'ofereixen

L'atenció a les famílies per fer qualsevol tràmit relacionat amb l'escolarització es fa sempre amb cita prèvia.

La cita prèvia es pot demanar pels següents canals:

- Per la web a <https://citaprevia.ubintia.com/reus/#nbb>
- Per telèfon al 977 010 046 o al 977 010 010

L'OME ofereix atenció, informació, assessorament, difusió i suport a les famílies de l'alumnat dels nivells d'educació infantil, primària i secundària obligatòria.

#### Atenció a les famílies:

- **Període de preinscripció.** En el període de preinscripció ordinària totes les famílies que tenen menors per escolaritzar a l'3 i 1r d'ESO poden demanar rebre suport per introduir les sol·licituds telemàticament a la plataforma que el Departament d'Educació habilita per participar en el procés. Anteriorment també poden demanar tenir una atenció individualitzada i rebre tota la informació relacionada amb el procés.
- **Període de reclamacions i preinscripció fora de termini.** Finalitzat el període ordinari de preinscripció i fins al començament de curs es poden presentar sol·licituds d'escolarització o canvi de centre i reclamacions a les assignacions resultants del procediment de preinscripció.
- **Període de matrícula viva.** Iniciat el curs escolar i fins que aquest finalitzi les famílies novingudes a Reus o que ja visquin a la ciutat i vulguin canviar de centre poden presentar una sol·licitud d'escolarització o de canvi de centre.

#### Registre de sol·licituds:

En el període de preinscripció per als nivells d'13 a 4t d'ESO es dona suport presencialment a les famílies perquè registrin a la plataforma corresponent les sol·licituds en format telemàtic i s'informa de tot el tràmit fins que s'assigna centre escolar i es formalitza la matrícula.

Fora del període de preinscripció les reclamacions es poden presentar presencialment a l'OME o en format telemàtic. Les sol·licituds de matrícula viva i de fora de termini es



presenten presencialment i romanen a l'oficina per ésser tramitades per la comissió d'escolarització.

#### Comunicació a les famílies:

Durant el període de preinscripció dels nivells d'13 a 4t d'ESO es publica l'oferta de places així com les diferents llistes anonimitzades de les quals consta el procés a la pàgina web de l'Ajuntament: oferta inicial i definitiva, llistes amb puntuacions provisionals, llistes amb puntuacions definitives, llistes ordenades per puntuació i núm. de sorteig, llistes d'assignacions definitives i llistes d'espera. Aquestes romanen a la web fins que comença el curs escolar.

Resoltes les reclamacions i les sol·licituds de fora de termini per part de la comissió de garanties d'admissió s'informa telefònicament dels resultats a les famílies.

#### Campanya de difusió:

- Amb l'objectiu que cap infant en edat de fer la preinscripció o família que vulgui demanar canvi de centre es quedi sense fer-ho i ho faci tenint tota la informació necessària, prèviament al període de preinscripció es fa una campanya de difusió que inclou diverses accions.

### 1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

L'OME disposa dels recursos i mitjans següents:

- Oficina d'atenció presencial
- Equip humà d'atenció a les famílies
- Espai web
- Tríptic informatiu de l'OME que inclou: explicació del què és l'OME, les seves funcions i què ofereix a les famílies, així com un mapa d'ubicació dels centres educatius d'13 a 4t d'ESO.

### 1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Es pot accedir a l'Oficina Municipal d'Escolarització de manera presencial, telefònica o telemàtica:

Oficina Municipal d'Escolarització  
Carrer de Rosselló, 2-8  
43201 Reus  
Telèfon: 977 010 046  
Correu electrònic: ome.educacio@reus.cat

Horari:

De dilluns a divendres no festius a 9 a 14h, amb cita prèvia  
En període de preinscripció també tardes de 16 a 18h, amb cita prèvia



#### Tancat:

A la web <https://www.reus.cat/oficina-municipal-descolaritzacio> s'especifiquen els dies els quals l'oficina roman tancada.

### 1.6. Drets i Obligacions de la ciutadania com a usuària del servei

Sens perjudici de la legislació reguladora de les relacions entre la ciutadania i l'Administració i també de transparència i bon govern, en la prestació del servei es reconeixen els següents drets i obligacions en tant que persones usuàries de l'Oficina Municipal d'Escolarització.

#### Drets de la ciutadania:

- A rebre els serveis d'acord amb les condicions establertes.
- Ser atesa amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part dels professionals de l'Oficina Municipal d'Escolarització.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions i informacions que pugui plantejar sobre la prestació i el funcionament del servei, vetllant pels interessos de les persones usuàries.
- A que es preservi la privacitat i intimitat en l'atenció i la confidencialitat de la informació personal.

#### Deures de la ciutadania:

- Respectar en tot moment el personal professional del servei, les instal·lacions, l'equipament i el torn de cua.
- Identificar-se degudament per fer qualsevol tràmit.
- Contribuir a mantenir un espai d'atenció al públic adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties.

### 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

- Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació de Catalunya (LEC).
- 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.
- Conveni entre el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Reus de l'Oficina Municipal d'Escolarització, de 10 de maig de 2022.
- Resolució vigent de cada curs per la qual s'aproven les normes de preinscripció i matrícula d'alumnes als centres del Servei d'Educació de Catalunya i altres centres educatius en els diversos ensenyaments sostinguts amb fons públics.

### 1.8. Tarifes dels serveis

El dret d'accés a l'Oficina Municipal d'Escolarització és universal i gratuït per a tota la població.



## 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

### 2.1. Els compromisos i indicadors

L'Ajuntament de Reus vol expressar en aquesta carta la voluntat de servir a les famílies pel que fa als serveis de l'Oficina Municipal d'Escolarització i fa públic de forma explícita els compromisos de qualitat següents:

#### Atenció a les famílies i registre de sol·licituds

1. Es farà una primera atenció a totes les persones que s'adreïn presencialment o telefònicament al servei de dilluns a divendres no festius, de 9 a 14h com a mínim en el 90% dels casos.

Forma de càlcul:  $(\text{Núm. de persones que s'adrecen al servei presencialment i poden ser ateses el mateix dia} / \text{Núm. total de persones que s'adrecen al servei presencialment}) \times 100$ .

2. S'atendrà en un màxim de tres dies laborals les sol·licituds d'informació realitzades per correu electrònic en un mínim del 90% dels casos.

Forma de càlcul:  $(\text{Núm. total de sol·licituds d'informació rebudes per correu electrònic ateses dins del termini compromès} / \text{Núm. total de sol·licituds d'informació rebudes per correu electrònic}) \times 100$ .

3. Les atencions tindran una durada màxima de 20 minuts per tràmit, que inclourà la part informativa i la part de registre i revisió de documentació quan siguin preinscripcions fora de termini o d'introducció de sol·licituds a la plataforma del Departament d'Educació en el període de preinscripció ordinari.

Forma de càlcul:  $(\text{Núm. d'atencions ateses en un màxim de 20 minuts} / \text{Núm. Total de sol·licituds registrades}) \times 100$ .

#### Comunicació a les famílies

S'informarà telefònicament les famílies del resultat de les sol·licituds i reclamacions de la comissió de garanties d'admissió, en els terminis següents:

4. Sol·licituds de nova incorporació a un centre de Reus o petició de canvi de centre un cop començat el curs i fins que finalitzi: en dos dies laborals a comptar a partir de l'endemà de l'assignació de plaça; com a mínim en el 90% dels casos.

Forma de càlcul:  $(\text{Núm. total de resolucions comunicades en el termini compromès} / \text{Núm. total de resolucions comunicades}) \times 100$ .

5. Sol·licituds fora de termini, ja siguin de nova incorporació o de canvi de centre: en un màxim de cinc dies laborals; com a mínim del 80% dels casos

Forma de càlcul:  $(\text{Núm. total de resolucions comunicades en el termini compromès} / \text{Núm. total de resolucions comunicades}) \times 100$ .



6. Reclamacions a les places assignades en la preinscripció: en un dia laboral a partir de l'endemà que sigui resolta en un 80% dels casos.

Forma de càlcul:  $(\text{Núm. total de resolucions comunicades en el termini compromès} / \text{Núm. total de resolucions comunicades}) \times 100$ .

#### Campanya de difusió

7. Es farà una campanya de difusió per cada període de preinscripció, que inclourà un mínim de tres accions: comunicació a famílies individualment, publicació a la pàgina web i dues xerrades en format telemàtic o presencial.

Forma de càlcul:  $(\text{Núm. d'accions realitzades durant el període}/3) \times 100$ .

### 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

L'Ajuntament de Reus es compromet a avaluar permanentment els serveis que presta per incorporar-hi mecanismes de millora.

L'Ajuntament de Reus publicarà al Portal de Transparència, com a mínim de forma anual, el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior.

Així mateix, i atès el dret de les persones usuàries dels serveis públics d'ésser consultades periòdicament sobre llur grau de satisfacció l'Ajuntament de Reus podrà realitzar enquestes de satisfacció. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es consideren les queixes i els suggeriments dels usuaris, d'acord amb el previst en l'apartat 4 d'aquest document.

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

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, l'Ajuntament de Reus avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Per altra banda, la Regidoria responsable d'aquesta carta aplicarà les mesures de correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims de qualitat establerts en aquest carta, ja siguin apreciats d'ofici pel propi servei, a partir dels seus indicadors, així com per les possibles queixes i/o suggeriments que es presentin per part de les persones usuàries i que, en tot cas, seran ateses.

Correspon a la persona titular del servei adoptar, en cada cas, aquestes mesures de reparació, les quals hauran de ser adequades, pertinents, proporcionades i tindran com a objectiu esmenar les deficiències detectades que hagin compromès els estàndards mínims de qualitat del servei, per tal de millorar la seva qualitat i eficàcia, sense que en cap cas suposin una excepció al compliment de les obligacions previstes a la normativa vigent ni vulnerin el principi d'igualtat.



Les mesures correctores s'adoptaran en la major celeritat possible i es comunicaran d'acord amb el següent:

- a) Si les persones usuàries afectades per l'incompliment són identificables, l'acció correctora els serà comunicada directament, a través del canal i mitjà de contacte disponible.
- b) Si l'incompliment afecta una pluralitat indeterminada de persones, les mesures correctores es publicaran per mitjà de notícies o avisos en la pàgina web municipal.
- c) Si l'incompliment té un caràcter sistemàtic i es comprova la insuficiència de les mesures correctores adoptades, es valorarà la conveniència de reformular el compromís adquirit amb la finalitat de mantenir un servei públic de qualitat.

#### 2.4. Suspensió temporal del estàndards mínims de qualitat del servei

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afecten al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en aquesta carta i els drets directament derivats d'aquesta.

La suspensió es fa efectiva per resolució motivada de la regidoria responsable d'aquesta carta.

La resolució de suspensió ha de determinar la causa que la motiva, i l'abast i les conseqüències de la suspensió. La durada de la suspensió no es pot estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a remoure els obstacles o les afectacions ocasionats.

### 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La carta de serveis es pot consultar:

Presencialment:

- A l'Oficina Municipal d'Escolarització

Telemàticament:

- A la web de l'Ajuntament de Reus
- Al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus

### 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

La ciutadania té dret a fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i seran tingudes en compte el moment de l'avaluació del funcionament.

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:





Presencialment:

- a través d'una sol·licitud a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. del Mercadal, 1)

Telemàticament:

- a través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus ([http://www.reus.cat/bustia\\_ciutadana](http://www.reus.cat/bustia_ciutadana))

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta.

#### 5. ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Reus el 5 de novembre de 2018, i modificada parcialment per acord plenari de \_\_\_\_\_ de novembre de 2022.

Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.

**DILIGÈNCIA:** Per fer constar que aquesta carta de serveis ha estat modificada per acord del Ple de la Corporació en sessió de data \_\_\_\_\_.

Reus, el dia que consta en la signatura electrònica

El secretari general, Jaume Renyer Alimbau