

**Administració Local****2017-09699****Ajuntament de Reus****Assessoria Jurídica****ANUNCI**

El Ple de la Corporació, en sessió duta a terme el dia 15 de setembre de 2017, ha aprovat inicialment la Carta de serveis del Servei d'Escoles Bressols Municipals, la qual, de conformitat amb l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, té naturalesa reglamentària.

Efectuat el tràmit d'informació pública sense que s'hagin formulat al·legacions o suggeriments, l'esmentada carta resta aprovada definitivament i es publica el seu text íntegre als efectes previstos a l'article 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals:

**CARTA DE SERVEIS: SERVEI ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS****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 dels ciutadans en tant que usuaris 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

**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'objectiu principal del servei és oferir a la ciutadania uns serveis educatius de qualitat per a la franja de 0 a 3 anys per tal d'incidir i contribuir en el desenvolupament físic, psicomotriu i afectiu, emocional, social i intel·lectual dels infants amb una visió holística d'aquesta etapa que contribueixi en els processos d'aprenentatge tot respectant el ritme individualitzat de cada infant.

Aquest objectiu es prioritza mentre també es vol incidir en facilitar la conciliació entre la vida familiar i laboral per tal de promoure una visió positiva de la criança.

L'Ajuntament de Reus assumeix el compromís de l'escolarització del primer cicle d'educació infantil a partir de la Llei 5/2004, de 9 de juliol, de creació de llars d'infants de qualitat de les escoles bressol i del mapa de llars d'infants de Catalunya 2004-2008 que se'n va desprendre, i pel qual a Reus li corresponien un mínim de 315 places. L'Ajuntament va superar aquesta xifra amb escreix i comptem amb una capacitat màxima de 494 places d'escola bressol de titularitat municipal.

**1.2. Dades identificatives de l'organització**

Ajuntament de Reus - Regidoria d'Ensenyament i Política Lingüística

**NIF**

P4312500D

**Adreça postal**

Carrer de Rosselló, 2-8

43201 Reus

Adreça fiscal  
Plaça del Mercadal  
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:  
Cap d'Ensenyament i Política Lingüística  
Correu electrònic: info.educacio@reus.cat

### 1.3. Serveis que s'ofereixen

La intencionalitat educativa orienta en aquesta etapa tots els moments i situacions que s'hi desenvolupen i s'aborden des d'un enfocament integrat i globalitzador amb el compromís de cercar sempre la màxima qualitat en les activitats proposades.

Els serveis que s'ofereixen són:

#### L'escolarització

Es poden escolaritzar infants des de les 16 setmanes fins als 3 anys. Hi ha un servei mínim d'escolarització ampliable. La família té flexibilitat horària per escollir dins l'horari escolar que s'ofereixi i pot d'escollir els serveis de menjador, dormitori i acollida que són opcionals.

#### Menjador i dormitori

Es pot utilitzar aquest servei de forma fixa o esporàdica. Els infants poden estar a l'escola durant l'horari escollit tenint en compte que serà obligatori el servei de menjador o el servei de dormitori per a tots els infants que restin a l'escola dins l'horari que aquests serveis tinguin previstos.

#### Acollida

Es pot utilitzar de forma fixa o esporàdica. En funció de l'hora d'arribada, les famílies hauran de portar l'esmorzar de casa per menjar-se'l a l'escola o hauran de venir esmorzats de casa.

#### Serveis de participació i trobada amb famílies del centre educatiu

Comptem amb diferents projectes per compartir els espais educatius amb tota la família: tallers i xerrades, jornades de portes obertes, escola oberta en procés d'adaptació i d'altres espais de trobada fora del centre educatiu per fomentar la convivència; espectacles infantils, activitats a l'entorn de les festes nadalenques i visites d'exposicions. Per garantir la bona adaptació facilitem l'entrada esglaonada i flexibilitat horària durant el procés d'adaptació. Facilitem l'entrada de les famílies en el centre sempre que ho necessitin, promovent-ne els espais. Les aules estan obertes en els horaris d'entrada i sortida per garantir una relació positiva família-escola.

#### Servei d'informació a les famílies

Oferim reunions grupals, informes per escrit, entrevistes individuals al llarg del curs, i informació diària a través de la cartellera (escrit i/o virtual).

Disposem d'una web de cada escola bressol on s'hi pot trobar tota la informació rellevant

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

- La ciutat compta amb una xarxa de 6 escoles bressol municipals:
- Escola Bressol Municipal La Ginesta  
Capacitat màxima: 114 places
- Escola Bressol Municipal Montsant  
Capacitat màxima: 41 places
- Escola Bressol Municipal El Margalló  
Capacitat màxima: 36 places
- Escola Bressol Municipal El Marfull  
Capacitat màxima: 115 places
- Escola Bressol Municipal L'Olivera  
Capacitat màxima: 114 places
- Escola Bressol Municipal El Lligabosc  
Capacitat màxima: 74 places
- Formen part d'aquesta xarxa d'escoles bressol municipals un equip de recursos humans al voltant d'una setantena de persones que desenvolupen diferents funcions dins l'equip educatiu de cada centre.

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

Es pot accedir al Servei d'Escoles Bressol Municipals de forma presencial, telefònica o telemàtica des de l'Oficina Municipal d'Escolarització de l'Ajuntament o des de les pròpies escoles bressol:

Oficina Municipal d'Escolarització.

Carrer del Rosselló, 2-8 43201 – REUS Telèfon: 977 010 046

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14h

Correu electrònic: ome.educacio@reus.cat

Escola Bressol Municipal La Ginesta  
Carrer de Figueras, 4 43202 REUS Tel. 977 010 245  
Correu electrònic: ebginesta@reus.cat

Escola Bressol Municipal Montsant  
Carrer de les Borges del Camp, 2-A 43203 REUS Tel. 977 010 246  
Correu electrònic: ebmontsant@reus.cat

Escola Bressol Municipal El Margalló  
Av. de Salou, 127 A 43205 REUS Tel. 977 010 247  
Correu electrònic: ebmargallo@reus.cat

Escola Bressol Municipal El Marfull  
Plaça de l'Abat Oliba, 35 43204 REUS Tel. 977 010 248  
Correu electrònic: ebmarfull@reus.cat

Escola Bressol Municipal L'Olivera  
Carrer de Puig i Ferrater, 6 43205 REUS Tel. 977 010 251  
Correu electrònic: ebolivera@reus.cat

Escola Bressol Municipal El Lligabosc  
Carrer d'Apel·les Mestres, 39 43206 REUS Tel. 977 010 244  
Correu electrònic: eblligabosc@reus.cat

Horari de les EBM: de 8h a 17h

## 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en condició de usuaris dels serveis

Els drets i deures de les famílies usuàries del servei, més enllà dels deures i obligacions que es reconeixen als ciutadans en la normativa vigent, es recullen en la carta de compromís que anualment signen de forma conjunta les direccions de les escoles bressol municipals i els adults responsables dels infants escolaritzats als nostres centres. S'assumeix el compromís de complir de mutu acord els drets i deures pactats, que genèricament són els següents, sens perjudici dels punts específics que pugui incorporar cada EBM en funció de la seva singularitat.

Drets de les famílies com a usuàries del servei:

- A què es faciliti una formació als professionals del servei que contribueixi al desenvolupament integral de la personalitat de l'alumne o alumna.
- A què el centre vetlli per fer efectius els drets de l'alumne o alumna en l'àmbit escolar.
- A què es respectin les conviccions religioses, morals i ideològiques de la família i de l'alumne o alumna.
- A rebre informació sobre el projecte educatiu i les normes d'organització i funcionament del centre.
- A què s'adoptin mesures educatives alternatives o complementàries adients per atendre les necessitats específiques de l'alumne o alumna i que es mantingui informada la família.
- A què es mantingui una comunicació regular entre el centre i la família per informar-la de l'evolució educativa i personal de l'alumne o alumna
- A què s'atenguin en un termini raonable les peticions d'entrevista o de comunicació que formuli la família.

Deures de les famílies com a usuàries del servei:

- Respectar el caràcter propi del centre i reconèixer l'autoritat de l'equip educatiu i, més específicament, la direcció.
- Compartir amb el centre l'educació del fill o filla i desenvolupar i afavorir les complicitats que són necessàries per aplicar el projecte educatiu del centre.
- Respectar les normes específiques de funcionament del centre, en particular, les que afecten la convivència escolar i el desenvolupament normal de les activitats, i procurar que els fills o filles puguin respectar-les (questes normes es poden consultar a les webs de cada Escola Bressol).
- Vetllar per a què el fill o filla compleixi el deure bàsic d'assistència regular i puntual al centre.
- Adreçar-se directament al centre per contrastar les discrepàncies, coincidències o suggeriments en relació amb l'aplicació del projecte educatiu en la formació del fill o filla.
- Facilitar al centre les informacions del fill o filla que siguin rellevants per al procés d'aprenentatge.
- Atendre en un termini raonable les peticions d'entrevista o de comunicació que formuli el centre.
- Respectar la normativa del centre en tot el seu contingut.

## 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

- La Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació de Catalunya (LEC)
- La Llei 5/2004, de 9 de juliol, de creació de llars d'infants de qualitat, estableix que el Govern, en coordinació i col·laboració amb els ajuntaments, ha d'impulsar el desenvolupament de la xarxa de llars d'infants de titularitat pública de Catalunya amb la finalitat d'assegurar una oferta suficient per a la població de zero a tres anys que sol·liciti una plaça.

- 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.
- El Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits de centres.
- El Decret 101/2010, de 3 d'agost, d'ordenació dels ensenyaments de primer cicle d'educació infantil.
- El Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.

## 1.8. Tarifes dels serveis

Els preus públics de les EBM s'aproven per l'òrgan competent de l'Ajuntament de Reus i es publiquen a la web de les escoles bressol municipals: [www.ebm.reus.cat](http://www.ebm.reus.cat)

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

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

## 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

### 2.1. Els compromisos i indicadors

L'Ajuntament de Reus vol expressar en aquesta carta la seva voluntat de servir les famílies en relació als serveis d'escola bressol que els presta i adquireix i fa públic de forma explícita els compromisos de qualitat següents:

Compromisos d'àmbit pedagògic

Garantir a les famílies l'accés a la informació sobre el Pla Educatiu de Centre i el Pla Anual de Centre com a documents de treball i organització.

1. Informació en el primer consell escolar del curs: Presentar aquesta informació en el primer consell escolar de cada curs i en cada centre. En tots els casos.

Forma de càlcul:

$(\text{núm. consells escolars inici de curs en què es presenta la informació} / \text{núm. total d'escoles bressol}) \times 100$

2. Informació en la reunió pedagògica del 2n trimestre: Presentar una reunió pedagògica en el segon trimestre de curs on s'ofereixin aquests documents i es presenti un resum dels principis pedagògics de cada escola; com a mínim en el 80% dels casos.

Forma de càlcul:

$(\text{núm. Reunions pedagògiques del 2n trimestre en què es presenta la informació citada} / \text{núm. total d'escoles bressol}) \times 100$

Compromisos i indicadors d'àmbit familiar

Garantir la informació a les famílies sobre el procés educatiu dels seus infants i mantenir les vies d'oportunitat per promoure la participació de les famílies.

3. Tutories: s'oferirà a les famílies un mínim de 2 tutories al curs per a cada alumne o alumna, com a mínim en un 75% dels casos.

Forma de càlcul:

$(\text{núm. d'alumnes a la família dels quals s'ha ofert un mínim de 2 tutories al curs} / \text{núm. total d'alumnes escolaritzats}) \times 100$

4. Informes escrits de seguiment per alumne: es lliurarà a les famílies un mínim de 2 informes escrits de seguiment per a cada alumne o alumna, com a mínim en un 90% dels casos.

Forma de càlcul:

$(\text{núm. d'alumnes a la família dels quals s'ha lliurat un mínim de 2 informes escrits de seguiment al curs} / \text{núm. total d'alumnes escolaritzats}) \times 100$

5. Projectes de participació família-escola: les famílies de cada escola podran participar en un mínim de 3 projectes de participació família-escola cada curs (ja siguin projectes del propi centre o compartits); com a mínim en un 65% dels casos.

Forma de càlcul:

$(\text{núm. d'alumnes la família dels quals ha pogut optar a 3 projectes de participació família-escola al curs} / \text{núm. total d'alumnes escolaritzats}) \times 100$

Compromisos de gestió

6. Informació durant el període de preinscripció: garantir a les famílies que dins del període ordinari de preinscripció es publicarà l'admissió o no al centre educatiu demanat en primera opció en un termini màxim d'1 mes a comptar des del lliurament de la sol·licitud. Com a mínim en el 90 % dels casos.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de preinscripcions publicades a termini} / \text{Núm. total d'inscripcions fetes durant el període}) \times 100\%$

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 la recepció de les sol·licituds. Com a mínim en el 90% dels casos.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. peticions resoltes dins de termini} / \text{núm. total de peticions rebudes}) \times 100\%$

Compromisos i indicadors d'organització del servei

8. Servei de menjador: es garanteix l'oferta del servei de menjador en cada escola, sempre que hi hagi un 50% d'ocupació estable del servei, en tots els casos.

Forma de càlcul:

$(\text{núm. d'escoles amb una ocupació estable del servei de menjador del 50\% i que ofereix servei de menjador} / \text{núm. total d'escoles bressol}) \times 100$

9. Qualitat en la fase de distribució del servei de restauració: es durà a terme un control diari en la recepció de tots els aliments que ens subministra el servei de restauració: control de temperatura i del protocol visual d'arribada dels aliments.

Forma de càlcul:

$(\text{núm. dies que es realitza el control} / \text{núm. dies del trimestre}) \times 100$

10. Servei d'acollida: es garanteix l'oferta del servei d'acollida en cada escola, sempre que hi hagi un 20% d'ocupació estable del servei, en tots els casos.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. d'escoles amb una ocupació estable del servei d'acollida del 20\% i que ofereix servei d'acollida} / \text{Núm. total d'escoles bressol amb una ocupació estable del servei d'acollida del 20\%}) \times 100$

11. Informació sobre l'ocupació de les escoles bressol: es garanteix informar a la web amb una periodicitat trimestral, sobre les places ocupades, vacants i en llista d'espera de cada escola bressol municipal, tots els trimestres del curs escolars.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. trimestres que s'ha actualitzat la informació citada a la web} / 3 \text{ trimestres}) \times 100$

12. Índex qualitat del servei de neteja: L'índex de qualitat global del servei de neteja de les escoles bressol municipals de Reus, serà superior al 85%. Aquest índex es basarà en els controls regulars de neteja de les escoles i es calcularà de forma trimestral.

Forma de càlcul:

Aquest índex s'obindrà sobre indicadors de control de qualitat (70%) i indicadors de control de superfícies (30%)

## 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

L'Ajuntament de Reus es compromet a l'avaluació permanent del Servei d'Escola Bressol Municipal que presta per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

L'Ajuntament de Reus publicarà a la seva web de forma anual (en relació amb el curs escolar) el compliment dels compromisos de qualitat expressats en els apartats anteriors, que també es publicaran al Portal de Transparència. Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, es realitzarà anualment una enquesta de satisfacció a les famílies usuàries. El resultat de l'enquesta es publicarà al Portal de transparència.

Igualment per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu 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, la Regidoria d'Ensenyament i Política Lingüística avaluarà 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.

Així mateix, la Regidoria d'Ensenyament i Política Lingüística respondrà els usuaris sobre les possibles queixes i/o suggeriments que siguin presentats pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de la mesura alternativa que, si s'escau, sigui adoptada.

## 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
  - a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus
  - a les Escoles Bressol Municipals
- Telemàticament:
  - a la web de l'Ajuntament de Reus
  - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus
  - a la web de les Escoles Bressol Municipals

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

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar a l'Ajuntament de Reus les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte al servei prestat i també respecte a la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
  - a través d'un full d'instància disponible a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. del Mercadal, 1)
  - a través d'un full d'instància disponible a l'Oficina Municipal d'Escolarització de l'Ajuntament de Reus (OME) (Carrer de Roselló, 2-8)
- 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 a la Carta de Serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta Carta. Tot plegat sense perjudici de la participació de les famílies usuàries en els òrgans de participació dels centres, com el Consell Escolar, que es vehicularà de forma independent d'aquesta la Carta de Serveis.

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

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 4 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

Aquesta la Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data 15 de setembre de 2017.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils, a partir de la publicació al BOP de Tarragona.

Aquesta la Carta de Serveis serà revisada com a mínim cada dos anys.

El secretari general, per delegació de signatura, Josep Alberich Forns, cap de Servei de l'Assessoria Jurídica Reus, 15 de novembre de 2017