

Ajuntament d'Alella

carta de serveis

Educació  
de l'Ajun  
tament  
d'Alella

**Educació**

L'àrea d'educació de l'Ajuntament d'Alella proporciona informació, orientació i assessorament sobre qualsevol qüestió relativa a l'àmbit educatiu del municipi. També promou accions, recursos, programes i serveis vinculats a l'àmbit educatiu des d'una visió de corresponsabilitat educativa i comunitària, que permet el creixement integral de la persona per construir una societat més lliure, justa i equilibrada. L'educació entesa des d'un sentit ampli, on situa la persona com a agent actiu, protagonista de l'aprenentatge i en creixement al llarg de la seva vida.

Des d'aquesta visió és des d'on s'impulsen les actuacions i els eixos de treball de l'àrea d'educació i de les àrees amb qui es relaciona, del propi ajuntament, i de les administracions i dels agents del territori per oferir una oferta educativa de qualitat..

## Línies de servei

1. Acompanyament i suport als centres educatius del municipi: Centres d'educació Infantil i Primària (3 a 12 anys), Centre Educatiu de Secundària ESO (12 a 16 anys), Batxillerat (16 a 18 anys), Cicles Formatius i Serveis Educatius del Baix Maresme.
2. Organització, suport i supervisió dels centres educatius de titularitat municipal.
3. Impuls d'accions de dinamització i participació comunitària.
4. Promoció de la formació artística i de l'expressió musical.

## Persones destinatàries

El servei s'adreça a tota la ciutadania.

## Equip tècnic i regidoria responsable

- 1 tècnica d'educació
- 2 conserges

## Drets i deures

### Teniu dret a:

- A rebre informació i documentació dels diferents centres i serveis educatius del municipi en el període que s'estableix la inscripció i la matriculació, però també, al llarg del curs escolar.
- A que se us atengui amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
- A que se us atengui en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés de la persona usuària.
- La informació de l'àrea es cenyirà a la normativa establerta a l'hora de tramitar i/o resoldre consultes.
- A tenir una primera resposta en un termini màxim d'una setmana davant les consultes efectuades a través del correu electrònic o pel registre d'entrada de l'Ajuntament.
- Fer accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació i als impresos o formularis que siguin necessaris per efectuar els diferents tràmits.
- Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats quan així correspongui legalment.
- La protecció de dades de caràcter personal i a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin.

### Heu de complir amb el deure de:

- Contribuir a mantenir un entorn de treball adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris.
- Respectar en tot moment les instal·lacions, els equipaments i les condicions d'ús dels serveis.
- No fer usos indeguts de les tecnologies de la informació que es posen a l'abast dels usuaris.
- Comportar-se d'acord amb les pautes normals de convivència en un lloc públic. En cas de no ser així, es podran aplicar les mesures que determini la normativa aplicable.

## Compromisos de qualitat

- Oferir informació correcta, veraç i actualitzada, d'acord amb la normativa vigent
- Garantir que s'atenen les queixes i/o suggeriments relatius al servei a través dels canals habituals.
- Vetllar per oferir recursos, serveis i programes de qualitat amb objectius que promoguin el bé comú.
- Treballar de forma transversal amb la resta d'àrees municipals en termes d'eficàcia i eficiència.

## Suggeriments, agraïments i queixes

Enquesta de satisfacció per a cada un dels serveis que es gestionen des de l'àrea.

Email de contacte per a suggeriments i queixes: [educacio@alella.cat](mailto:educacio@alella.cat)



AJUNTAMENT D'ALELLA

### **Educació**

Pl. Ajuntament, 1

T. 93 555 23 39

[alella.educacio@alella.cat](mailto:alella.educacio@alella.cat)

[www.alella.cat/educacio](http://www.alella.cat/educacio)

### **Horari**

De 9.30 a 14h de dilluns a divendres

De 16 a 19h dijous