



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 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'Oficina Municipal d'Escolarització és l'instrument de col·laboració entre l'Ajuntament i el departament competent en matèria d'ensenyament de la Generalitat de Catalunya pel que fa al procés d'escolarització de l'alumnat dels nivells d'educació infantil, primària i secundària obligatòria als centres finançats amb fons públics de l'àmbit del municipi.

L'Oficina Municipal d'Escolarització té les finalitats següents:

- Establir els mecanismes necessaris per orientar i informar adequadament les famílies de tota l'oferta educativa.
- Procurar una distribució equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques que en permeti la integració, faciliti la cohesió social i afavoreixi una qualitat educativa adequada per a tota la població escolar, en el marc de les funcions atribuïdes a les comissions d'escolarització.
- Supervisar el procés d'admissió de l'alumnat i el compliment de les normes que el regulen i proposar a l'Administració educativa les mesures que consideri adequades sens perjudici de les competències que corresponen a la Inspecció educativa.
- Oferir lloc escolar en el segon cicle d'educació infantil i a l'ensenyament obligatori a l'alumnat que no estigui escolaritzat, en el marc de l'oferta de places existent i d'acord amb les preferències de centre explicitades per les famílies en la corresponent sol·licitud, en exercici de la llibertat d'elecció de centre.

Les oficines municipals d'escolarització es creen mitjançant la subscripció d'un conveni específic entre els ajuntaments i el Departament d'Ensenyament en virtut de l'article 20 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.

1.2. Dades identificatives de l'organització

Oficina Municipal d'Escolarització
Regidoria d'Ensenyament i Política Lingüística
Ajuntament de Reus

NIF
P4312500D

Adreça fiscal
Plaça Mercadal, 1
43201 Reus

Adreça postal
Carrer de Rosselló 2-8
43201 Reus

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



1.3. Serveis que s'ofereixen

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 P3 i a 1r d'ESO o volen canviar de centre poden presentar la sol·licitud a l'OME.
- 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, l'alumnat de nova incorporació a Reus o que ja visqui a la ciutat i vulgui canviar de centre pot presentar una sol·licitud d'escolarització o de canvi de centre.

Registre de sol·licituds:

- En el període de preinscripció totes les sol·licituds que es presenten a l'OME es fan arribar al centre demanat en primera opció. Es comprova i revisa tota la documentació presentada i s'informa de tot el tràmit fins que s'assigna centre escolar així com les reclamacions i els recursos pertinents.
- Fora del període de preinscripció les reclamacions, les sol·licituds de fora de termini i les sol·licituds de matrícula viva romanen a l'oficina per ésser tramitades per la comissió d'escolarització.

Comunicació a les famílies:

- Durant el període de preinscripció i a l'entrada de l'OME es publiquen les llistes al tauler de l'oficina de tots els centres públics i concertats de Reus que tinguin 2n cicle d'educació infantil, primària i ESO. A les llistes hi consten les dades de les sol·licituds i la informació relativa a cada fase. També s'informa de les llistes d'espera un cop fetes les assignacions.
- Resoltes les reclamacions i les sol·licituds de fora de termini per part de la comissió de garanties d'admissió s'informa 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
- Guies de centres educatius de Reus

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 de 9 a 14 h, no festius.
En període de preinscripció, també a les tardes de 16 a 18 h i amb cita prèvia.

1.6. Drets i obligacions dels ciutadans en condició d'usuaris dels serveis

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 l'usuari.
- A que es preservi la privacitat i intimitat en l'atenció i la confidencialitat de la informació personal.

Deures de la ciutadana:

- Respectar en tot moment els professionals 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.
- 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.
- 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.
- Les resolucions per les quals 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, per a cada curs escolar.
- Conveni entre el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Reus de l'Oficina Municipal d'Escolarització, de 15 de juny de 2007.

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

1. S'atendrà el mateix dia totes les persones que s'adrecin al servei de dilluns a divendres no festius, de 9 a 14 h, ja sigui de forma presencial o telefònica en un mínim del 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: $(\text{Núm. total de sol·licituds d'informació rebudes per correu electrònic ateses dins del termini compromès} / \text{Núm. total de sol·licituds d'informació rebudes per correu electrònic}) \times 100$.



Registre de sol·licituds

3. Les sol·licituds es registraran en un temps màxim de 15 minuts, tenint en compte aquest tràmit i la revisió dels documents adjuntats; com a mínim del 90% dels casos.

Forma de càlcul: $(\text{Núm. de sol·licituds registrades en un màxim de 15 minuts} / \text{Núm. total de sol·licituds registrades}) \times 100$.

4. Durant el període de preinscripció les sol·licituds presentades a l'OME es faran arribar als centres demanats en primera opció en un màxim de 3 dies laborals a comptar a partir de l'endemà de la seva presentació en el 100 % dels casos.

Forma de càlcul: $(\text{Núm. total de sol·licituds registrades i recepcionades pels centres demanats en primera opció dins dels 3 dies següents a la data de registre} / \text{Núm. total de sol·licituds registrades}) \times 100$

Comunicació a les famílies

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

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

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

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

Campanya de difusió

8. Es farà una campanya de difusió per cada període de preinscripció, que inclourà un mínim de tres accions a través de mitjans i xarxes de comunicació.

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 permanent 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 es faran 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, 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.

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 informat 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

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)

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

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a l'Ajuntament de Reus, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada inicialment pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data 5 de novembre de 2018.

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

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

DILIGÈNCIA: Per fer constar que la Carta de serveis del Servei de l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME) s'ha aprovat definitivament en no haver-se presentat cap reclamació ni al·legació durant el termini d'informació pública.

El secretari general,
Jaume Renyer Alimbau