



Ajuntament de
Sant Andreu de Llavanes

Carta de Serveis

EDUCACIÓ

Ensenyament de música

Descripció del servei

Servei que s'encarrega de promocionar i proporcionar una formació artística de qualitat i garantir la qualificació de les futures generacions de professionals de la música.

Línies de servei

- o Ensenyaments musicals no reglats

Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Escola Municipal de Música
Carretera de Sant Vicenç, 14
- o **Telefònic:** 937929280
- o **Correu electrònic:** escolamusica@ajllavaneres.cat
- o **Correu postal:** Can Caralt, Carretera de Sant Vicenç 14

Destinatari

Ciutadania en general

Cost per l'usuari

Segons l'ordenança vigent.

Drets i deures de l'usuari

Drets:

- o Obtenir informació de forma clara, útil i fiable sobre les activitats i sobre els tràmits dels procediments i serveis.
- o A una educació conforme a les finalitats establertes.
- o A ser tractats amb respecte i consideració.
- o Ésser valorat equitativament en el comportament i en el rendiment acadèmic.
- o Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.

Deures:

- o Aprofitar adequadament les oportunitats formatives que el centre ofereix.
- o Estudiar i fer totes les activitats d'ensenyament - aprenentatge que indiqui el professorat.
- o Respectar a tots els membres de la comunitats educativa.
- o Tenir cura de les instal·lacions del centre.

Responsable municipal

Àrea: Serveis a les Persones; **Unitat:** Educació; **Equip tècnic:** Marcel Ferrer.

Compromís de qualitat

- o Valoració mínima a l'enquesta a usuaris: 6
- o Cobertura de places ofertades: 90%
- o Respondre el 95% de les consultes, suggeriments o queixes abans de 15 dies.

Avaluació del compliment

- o Anualment, Educació de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

Escola bressol

Descripció del servei

Servei que s'encarrega d'impartir el primer cicle d'educació infantil i aporta elements d'aprenentatge per al desenvolupament personal dels/de les infants d'entre 16 setmanes fins els 3 anys.

Línies de servei

- o Servei educatiu
- o Servei d'alimentació
- o Servei d'acollida

Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** educació@ajllavaneres.cat
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1 08392 Sant Andreu de Llavaneres

Destinatari

Infants entre 16 setmanes fins el 3 anys

Cost per l'usuari

Segons l'ordenança vigent.

Drets i deures de l'usuari

Drets:

- o Obtenir informació i assessorament sobre temes relacionats amb l'educació de nens i nenes.
- o Possibilitat de participar en l'escola i col·laborar-hi aportant coneixements i habilitats.
- o Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.

Deures:

- o Respectar a tots els membres de la comunitats educativa.
- o Tenir cura de les instal·lacions del centre.

Responsable municipal

Àrea: Serveis a les Persones; **Unitat:** Educació; **Equip tècnic:** Eva Gálvez.

Compromís de qualitat

- o Entrevistes amb les famílies mínimes: 2 a l'any.
- o Informació mensual dels menús diaris.
- o Respondre el 95% de les consultes, suggeriments o queixes abans de 15 dies.

Avaluació del compliment

- o Anualment, el Servei a les Persones de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

Servei psicològic i de logopèdia

Descripció del servei

Servei que s'encarrega de l'estudi i l'anàlisi de les problemàtiques dels infants i les famílies de Sant Andreu de Llavaneres. A partir de la diagnòsi, es proposa un tractament específic per a cada cas.

Línies de servei

- o Informació i assessorament psicològic
- o Sessions personalitzades de logopèdia

Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** educació@ajllavaneres.cat
- o **Digital:** Consulta-ho [aquí](#)
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
08392 Sant Andreu de Llavaneres

Destinatari

Infants i adolescents derivats pels centres educatius

Cost per l'usuari

Segons l'ordenança vigent.

Drets i deures de l'usuari

Drets:

- o Obtenir informació de forma clara, útil i fiable sobre les activitats i sobre els tràmits dels procediments i serveis.
- o A ser tractats amb respecte i consideració.
- o Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.
- o Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.

Deures:

- o Facilitar dades veraces.
- o Assistir a les sessions marcades pel professional.
- o Comunicar qualsevol queixa o suggeriment sobre el funcionament dels serveis que es presten.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels treballadors.

Responsable municipal

Àrea: Serveis a les Persones; **Unitat:** Educació; **Equip tècnic:** Eva Gálvez.

Compromís de qualitat

- o Cobertura de sol·licituds dels centres educatius: 90%
- o Respondre el 95% de les consultes, suggeriments o queixes abans de 15 dies.

Avaluació del compliment

- o Anualment, Educació de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.