

CARTA DE SERVICIS REGIDORIA D'EDUCACIÓ



Excel·lentíssim
AJUNTAMENT
— D'ELX —

1. Àrea responsable

Regidoria d'Educació

Adreça: C/ Bufart, 1 - 03203 Elx

Telèfon: 966 635 097

Correu electrònic: educacion@elche.es

2. Finalitat de la carta

La Carta de Servicis d'Educació informa la ciutadania sobre els servicis que presta la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament d'Elx, els compromisos de qualitat assumits i els canals disponibles per a realitzar consultes, sol·licituds, suggeriments o queixes.

3. Missió

Contribuir a la millora de l'educació en el municipi mitjançant la informació, coordinació i suport a famílies, centres educatius, alumnat i entitats, afavorint la igualtat d'oportunitats, la participació i l'accés a recursos educatius.

4. Persones destinatàries

- Famílies, alumnat i ciutadania en general.
- Centres educatius del municipi d'Elx.
- Equips directius, professorat i comunitats educatives.
- Associacions de mares i pares d'alumnat i entitats educatives.
- Altres administracions, institucions i col·lectius vinculats a l'àmbit educatiu.

5. Servicis principals

- **Informació educativa:** Atenció i orientació sobre escolarització, admissió d'alumnat, centres educatius, calendari escolar, beques, ajudes, activitats i recursos municipals.
- **Escolarització i admissió:** Suport informatiu a les famílies en els processos d'admissió i escolarització, especialment en campanyes ordinàries i procediments fora de termini.
- **Escoles infantils municipals:** Informació i gestió de procediments relacionats amb les escoles infantils municipals, places, sol·licituds, documentació i calendari.
- **Activitats educatives:** Programació, coordinació i difusió d'activitats educatives dirigides a centres escolars i comunitat educativa.
- **Suport a centres educatius:** Col·laboració amb els centres en necessitats municipals, tràmits, cessió d'espais, activitats extraordinàries i coordinació amb altres àrees.
- **Formació de famílies:** Impuls d'accions formatives, xarrades i recursos orientats a famílies i comunitat educativa.

- **Absentisme i convivència:** Col·laboració en actuacions de prevenció, seguiment i coordinació en matèria d'absentisme escolar i convivència, dins del marc competencial municipal.
- **Ciutat Educadora:** Desenvolupament d'iniciatives que reforcen el paper educatiu de la ciutat i la participació de la comunitat educativa.

6. Compromisos de qualitat

- Atendre les consultes presencials, telefòniques i digitals de manera clara, respectuosa i professional.
- Respondre les consultes rebudes per correu electrònic en un termini màxim orientatiu de 5 dies hàbils.
- Mantindre actualitzada la informació bàsica sobre escolarització, activitats, tràmits i recursos educatius en els canals oficials.
- Publicar amb claredat els requisits, terminis i documentació necessària en els procediments gestionats per l'àrea.
- Coordinar amb centres educatius i altres administracions la informació que afecte la comunitat educativa.
- Derivar correctament les consultes que no siguin competència directa d'Educació.
- Recollir i analitzar queixes, suggeriments i propostes de millora.

7. Indicadors de seguiment

- Nombre de consultes ateses per canal.
- Nombre de sol·licituds o tràmits gestionats.
- Nombre de centres educatius participants en activitats municipals.
- Nombre d'activitats educatives programades.
- Percentatge de consultes respostes dins del termini compromés.
- Nombre de queixes, suggeriments i propostes rebudes.
- Nivell de satisfacció de les persones usuàries quan es realitzen enquestes.

8. Drets de les persones usuàries

- Rebre informació clara, actualitzada i comprensible.
- Ser ateses amb respecte, igualtat i confidencialitat.
- Conèixer els requisits, terminis i documentació dels tràmits educatius municipals.
- Presentar queixes, reclamacions i suggeriments.
- Participar en la millora dels servicis educatius municipals.

9. Deures de les persones usuàries

- Fer un ús adequat dels servicis i canals d'atenció.
- Facilitar dades veraces i documentació correcta quan siga necessària.
- Respectar els terminis, normes i procediments establits.
- Comunicar incidències o canvis que puguin afectar sol·licituds, inscripcions o tràmits.

10. Canals d'atenció

Regidoria d'Educació: C/ Bufart, 1, 03203 Elx.

Telèfon: 966 635 097. Correu electrònic: educacion@elche.es.

També podran utilitzar-se els canals generals de l'Ajuntament d'Elx i l'OMAC quan la consulta no corresponga directament a l'àrea d'Educació.

11. Queixes, suggeriments i millora contínua

Les persones usuàries podran presentar queixes, reclamacions i suggeriments pels canals oficials de l'Ajuntament d'Elx i de la Regidoria d'Educació. Les aportacions rebudes es revisaran per a valorar millores en l'atenció, la informació pública, la coordinació amb centres i la gestió d'activitats o tràmits.

12. Revisió de la carta

Esta Carta de Servicis haurà de revisar-se periòdicament, almenys cada dos anys, o quan es produïsqen canvis rellevants en els servicis, canals d'atenció, organització municipal o compromisos de qualitat.

13. Nota tècnica per a revisió interna

Abans de la seua aprovació formal convé validar les dades de contacte, els terminis de resposta i la unitat responsable del seguiment d'indicadors.

14. Versió

Esborrany per a revisió interna

Àrea responsable: Regidoria d'Educació

Data de revisió: Pendent d'aprovació

Publicació: Portal de Transparència / web municipal