CARTA DE SERVEIS

Escola Bressol Pa amb Xocolata



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió de l'Escola Bressol Pa amb Xocolata és contribuir al desenvolupament integral i harmònic dels infants, en totes les seves dimensions, tant personals com de relació amb les altres persones, en col·laboració amb les famílies i l'entorn, i garantir la igualtat d'oportunitats.

- L'escola bressol és el primer graó del sistema educatiu, que correspon al primer cicle d'educació infantil. El centre acull infants de 0 a 3 anys amb l'objectiu de garantir un acompanyament de qualitat, amb atenció personalitzada i espais rics i acollidors, afavorint l'autonomia dels infants, la llibertat de moviment, la comunicació i les relacions.

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

ESCOLA BRESSOL PA AMB XOCOLATA

c/ Verinal, 24, 08551 Tona

Telèfon: 938125848

Correu electrònic: paambxocolata@tona.cat

Web: tona.cat

Instagram: @escolabressolpaambxocolata

Horari atenció: De dilluns a divendres de 13.00 h a 14.30 h

AJUNTAMENT DE TONA

c/ de la Font, 10, 2n pis, 08551 Tona

Telèfon: 93 8870201 ext. 151

Correu electrònic: oac@tona.cat

Telemàtic a la web municipal: Tràmits Seu electrònica

Horari atenció: De dilluns a divendres de 9.30 h a 13.00 h

Horari atenció presencial i telefònica a l'Oficina d'Atenció Ciutadana:

De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h i els dilluns a la tarda de 16.00 h a 19.00 h
Horari d'estiu, de l'1 de juny al 30 de setembre: de dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Escola Bressol Pa amb Xocolata és un centre públic que forma part del sistema educatiu català i ofereix el primer cicle d'educació infantil (0-3 anys).

L'equip educatiu potencia la curiositat natural dels infants i els seus desitjos d'aprendre, adaptant-se de manera personalitzada al seu moment evolutiu i al seu ritme d'aprenentatge, dins d'un clima de benestar que ofereixi oportunitats de joc, moviment, relació, experimentació i descans. Treballa amb grups reduïts per oferir una atenció més individualitzada i disposa d'espais d'aprenentatge (espai de la llum, taller d'art, l'hort, espai motriu, espai de construccions, etc.) per afavorir el desenvolupament integral dels infants.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

Educació infantil de 0 a 3 anys.
Servei de menjador i berenar.
Serveis de matí i tarda.
Suport i orientació a les famílies.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea d'Educació

EQUIP TÈCNIC

- 1 mestre/a escola bressol – director/a
- 1 mestre/a escola bressol – coordinador/a pedagògic/a
- 8 mestres escola bressol
- 2 educadors/es escola bressol

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament

PERSONES DESTINATÀRIES

Infants de 0 a 3 anys i les seves famílies

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

Presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana c/ de la Font, 10 1r pis Tona

Telefònicament 938870201

Correu electrònic: oac@tona.cat

Telemàticament a la web municipal: Tràmits Seu electrònica

COST PER A L'USUARI/A (CONDICIONS D'ACCÉS)

Taxa associada al servei d'acord amb l'ordenança fiscal corresponent i aplicant la tarifació social.
Consulta les taxes i preus públics: **NORMATIVA MUNICIPAL**

CANALS DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI/A I EINES DE RETORN DE LA PARTICIPACIÓ

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes i aportacions per la millora dels serveis municipals a:

- Presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana
- Telemàtic a la web municipal: Formulari Opina sobre els serveis municipals
- Xarxes socials: X, Instagram, Facebook i YouTube
- Enquesta de satisfacció ciutadana

CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

- Presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per mitjà de la instància "Queixes, suggeriments i avisos"
- Telemàtic a la web municipal: Tràmit de queixes, suggeriments i avisos
- Aplicació d'incidències i col·laboració ciutadana: web / app
- Correu electrònic: oac@tona.cat

LEGISLACIÓ APLICABLE

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

NORMATIVA MUNICIPAL APLICABLE AL SERVEI

- Normes d'Organització i Funcionament de centre (NOFC) de l'Escola Bressol Pa amb Xocolata

DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES DEL SERVEI

Teniu dret a:

- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documentació que ja es troba en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions, sempre que expressi el seu consentiment per consultar-los o elaborar-los.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Tractar amb educació i respecte al personal municipal així com a la resta de persones usuàries del servei.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

COMPROMISOS DE QUALITAT, INDICADORS DE MESURA I MESURES D'ESMENA DAVANT D'INCOMPLIMENTS

Obligacions que assumim en la qualitat de la prestació del servei, així com descripció de les mesures que es portaran a terme en cas que s'incompleixin els compromisos establerts.

1. Garantir un procés d'admissió i acollida àgil i transparent, atenent el 100% de les sol·licituds dins del termini establert.
Nombre de sol·licituds admeses dins el termini establert.

2. Oferir una atenció educativa centrada en les necessitats dels infants, adaptant el 100% de les activitats per atendre les necessitats individuals dels infants matriculats/des.
Valoració del grau d'adaptació per atendre als infants matriculats/des.

3. Donar resposta a les consultes i incidències en un termini màxim de 15 dies.
Termini de resolució de les consultes/suggeriments.

4. Facilitar canals de participació a les famílies amb un mínim de 2 reunions i 2 entrevistes durant el curs escolar.
Nombre d'accions participatives durant el curs.

Mesures d'esmena en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Formes de consulta del seguiment de la carta

Avaluació dels serveis

Data d'entrada en vigor de la carta (aprovació) i vigència

Aquesta carta de serveis ha estat aprovada per Decret d'alcaldia de data 19 de desembre de 2025. La carta de serveis mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

Periodicitat de difusió del seguiment de la carta

Es farà una revisió i seguiment anual de la carta de serveis per si cal actualitzar-ne el contingut. I una avaluació del compliment dels compromisos de qualitat, com a mínim, cada 2 anys.

Data d'actualització prevista

La carta de serveis s'actualitzarà, com a mínim, cada 5 anys. Si es produeix alguna modificació substancial en el servei es podrà actualitzar abans.