



CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'AJUTS DE MENJADOR ESCOLAR

NOM DEL SERVEI

SERVEI D'AJUTS DE MENJADOR ESCOLAR

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Consell Comarcal gestiona, per competència delegada de la Generalitat de Catalunya des de l'any 1996, els procediments de convocatòries, resolucions i pagaments dels ajuts de menjador escolar de la comarca del Baix Llobregat.

Els ajuts s'adrecen a l'alumnat que estigui matriculat en un centre educatiu de la Comarca del Baix Llobregat, sostingut amb fons públics, en els cursos de segon i tercer dels ensenyaments de primer cicle infantil, en aquelles escoles de titularitat de la Generalitat on s'hagi implantat, i en qualsevol dels cursos dels ensenyaments de segon cicle d'educació infantil i ensenyaments obligatoris (que disposi de servei de menjador escolar).

En cas de concessió, l'ajut pot cobrir parcial o totalment el cost del menjador escolar, d'acord amb els criteris establerts.

MISSIÓ I OBJECTIUS

Missió:

Contribuir a que el Baix Llobregat sigui una comarca més cohesionada socialment, mitjançant l'accés als ajuts de menjador escolar per necessitats socioeconòmiques.

Objectius generals:

- Gestionar el servei d'ajuts de menjador a la comarca del Baix Llobregat per delegació de la Generalitat a fi de garantir l'accés a l'ajut del menjador escolar i a l'espai pedagògic del mig dia a les famílies amb dificultats socioeconòmiques amb menors en edat de segon cicle d'educació infantil i escolarització obligatòria (que disposin de servei de menjador escolar).
- Contribuir en la integració socioeducativa dels col·lectius més vulnerables.

El Servei té com a objectiu de gestió, resoldre el 90% de la demanda abans de l'inici del curs escolar.

QUE OFERIM?

Organització, unificació i articulació interna i externament dels processos de prestació del servei d'ajuts de menjador escolar adreçats a la ciutadania en edat escolar, amb uns paràmetres de qualitat i equitat.

COM ACCEDIR?

- Informació, tramitació i consulta d'expedient: <https://www.elbaixllobregat.cat/ajuts-menjador-2023-2024>

PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

Ciutadania en edat escolar del Baix Llobregat.

PERSONA RESPONSABLE DEL SERVEI

Servei adscrit a l'Àrea d'Educació i Cultura.

- **Responsable polític:** Just Fosalta Sanjuan.
- **Responsable tècnica de l'Àrea:** M^a Amor Rodríguez Lázaro.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

- Poder realitzar l'activitat en les condicions establertes d'horari, durada, mitjans humans i materials, en condicions de seguretat.
- Dret a la intimitat i confidencialitat.
- Dret a la no-discriminació per raó de raça, sexe, idioma, religió, opinió pública o d'una altra índole, origen nacional, ètnic o social, posició econòmica, condicions físiques, psíquiques o sensorials, estat de salut, naixement, orientació sexual o qualsevol altra condició personal o familiar.
- Dret a la informació, suficient i adequada sobre els fets que els incumbeixen.

Deures:

- Respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels altres usuaris i usuàries i dels/ de les professionals dels centres i complir la normativa dels serveis.
- No discriminar cap persona per raó de naixement, raça, sexe o per qualsevol altra circumstància personal, social o cultural.
- Respectar, utilitzar correctament i compartir els béns mobles, les instal·lacions i el material del servei.

NORMATIVA REGULADORA

- Acord de GOV/80/2023, de 4 d'abril, de delegació de competències en els consells comarcals i en l'Àrea Metropolitana de Barcelona en matèria d'educació, que deixa sense efectes el Decret 219/1989, d'1 d'agost, l'Acord GOV/128/2021, de 31 d'agost i GOV/172/2022, de 30 d'agost.
- Criteris establerts pel Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya per a cada curs escolars, i instruccions específiques.
- Aprovació de les bases reguladores per a l'atorgament dels ajuts de menjador escolar per a cada curs escolars, Baix Llobregat.
- Decret 160/1996 de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de menjador als centres docents públics de titularitat del Departament d'Ensenyament.
- Llei 9/20217 de contractes del Sector Públic.
- Plecs administratius i tècnics que regulen la contractació dels serveis.

COMPROMISOS DE QUALITAT

- Orientació a les persones: Posar els menors en edat escolar en el centre de la gestió.
- Qualitat en el servei: Satisfer les expectatives de la ciutadania/famílies que sol·licitin l'ajut, amb un compromís de millora continua del servei, processos i procediment.
- Simplificació i interoperabilitat: millora dels procediments per tramitar els expedients amb la integració de sistemes informàtics.
- Eficiència: Optimitzar els recursos disponibles per a un major aprofitament i reducció dels temps de resposta als ciutadans.
- Transparència: en la destinació dels recursos disponibles.
- Avaluació: Avaluar de manera continua la resposta de l'entitat a la demanda d'ajuts.

COST DEL SERVEI

La quantia de l'ajut pot ser parcial o total en funció dels criteris establert en cada convocatòria, seguint les instruccions del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.

La tramitació de l'ajut és gratuïta. La modalitat i canals de petició i recepció són principalment telemàtics. Es disposa d'atenció individualitzada a famílies que no tinguin accés a les eines informàtiques mitjançant els ajuntaments de la comarca.

INDICADORS DE GESTIÓ I AVALUACIÓ

- Nombre de sol·licituds rebudes
- Nombre d'ajuts atorgats i denegats
- Nombre d'al·legacions rebudes
- Nombre d'estimacions i desestimació
- Nombre d'ajuts parcials i totals
- Nombre d'informes de serveis socials
- Nombre de consultes als procediments
- Nombre d'incidències

FORMULACIÓ DE QUEIXES, PROPOSTES I SUGGERIMENTS

El Consell Comarcal disposa d'un tràmit gratuït, en el que qualsevol ciutadà o ciutadana pot comunicar una incidència o reclamació sobre un servei, una actuació o una decisió comarcal i al que es poden dirigir queixes, propostes i suggeriments.

Es pot fer per internet, a través del [formulari de Queixes i suggeriments](#) tots els dies de l'any durant les 24 hores, evitant desplaçaments i permetent la tramitació des de qualsevol lloc. És necessari disposar de certificat digital, [idCAT](#) o [DNIE](#) i estar identificat/da per accedir al tràmit electrònic.

O presencialment al registre del Consell Comarcal (Parc Torreblanca, N-340, km 1249) dins l'horari establert, amb la instància i la documentació que es vol annexar, si s'escau. La instància es pot complimentar o descarregar clicant [aquí](#), o recollir-la a la seu del Consell Comarcal.

DATA D'ENTRADA EN VIGOR, VIGÈNCIA I REVISIÓ.

Aquesta carta ha estat aprovada per la Junta de Govern de data 19 de febrer de 2024, moment en que ha entrat en vigor i serà vigent mentre no sigui modificada per una de nova. La carta aprovada es revisarà anualment.

