



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN

CARTA DE SERVICIOS

PRESENTACION

El Departamento de Educación depende de la Concejalía de Educación y es el que se ocupa de todos los aspectos relacionados con la educación y enseñanzas desde la estructura municipal.

MISION

Cooperar con la Administración Educativa, así como realizar cuantas actividades propias se consideren para asegurar el acceso a la enseñanza y facilitar una educación de calidad en el Municipio de Alicante.

UBICACIÓN, TELEFONOS, DIRECCION WEB Y CORREO ELECTRÓNICO.

DEPARTAMENTO DE EDUCACION

Calle Maldonado, nº 1 (esquina Plaza Quijano)

Teléfono: 965 98 05 80 Fax: 965 21 97 56

Horario de atención al público:

Lunes a viernes: De 9 a 14 horas.

www.alicante-ayto.es/educacion

educación@alicante-ayto.es

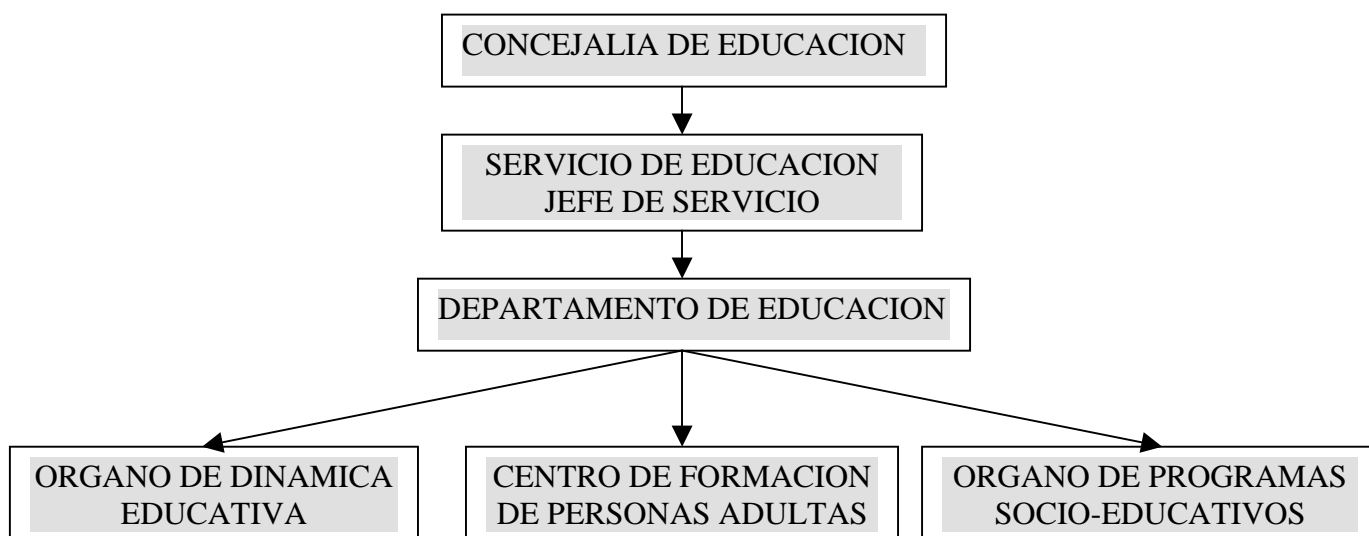
CENTRO MUNICIPAL DE EDUCACION DE PERSONAS ADULTAS

Calle Cienfuegos, nº 2

../..

.../...

ORGANIGRAMA



Compromiso personal del responsable del Órgano

Jefe del Departamento

Relación con el resto de la estructura municipal

Tiene relación con todos los servicios “centrales” de soporte, apoyo y mantenimiento el propio Ayuntamiento.

PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION DE LOS CIUDADANOS

1.- En el Consejo Escolar Municipal, con reuniones ordinarias trimestrales, es un órgano de participación democrática de todos los sectores de la comunidad educativa.

2.- En los consejos escolares de centros, elevando al representante municipal en el mismo las sugerencias y peticiones que se considere.

FORMAS DE PRESENTACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- 1.- Por escrito a través del Registro del Ayuntamiento.
- 2.- Personalmente en el Departamento de Educación.
- 3.- A través del correo electrónico o telefónicamente (antes referidos).

.../...



.../...

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS

- 1.- Se programan y coordinan las actividades escolares y extraescolares que se ofertan a los centros escolares alicantinos.
- 2.- Se elabora y coordina el Programa municipal de personas adultas, el cual comprende:
 - a) Programa de “Iniciación a la lengua y cultura valenciana”.
 - b) Programa de “Alfabetización, programas para adquirir y actualizar la formación básica y español para extranjeros”.
- 3.- Se informa sobre la firma de convenios de colaboración en materias educativas con entidades públicas o privadas.
- 4.- Se informa sobre la participación en programas de difusión educativa de iniciativa no municipal, y en su caso, se coordinan.
- 5.- Se asesora en funciones y coordinan las tareas administrativas que emanan del Consejo Escolar Municipal.
- 6.- Se informa y coordina en el proceso de admisión de alumnos en los centros escolares, asumiendo la asignación de puesto escolar en el proceso extraordinario.
- 7.- Se interviene en la gestión de los centros docentes a través de las funciones de los porteros-ordenanzas de grupos escolares.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1.- Proporcionar una información correcta puntual y precisa, garantizando la intimidad del usuario y respetando su capacidad de decisión, en materias propias del Departamento.
- 2.- Informar de la manera más concreta posible a los ciudadanos sobre los servicios que presta el Ayuntamiento y/o, en su caso, remitirles a la Dependencia adecuada.
- 3.- Responder a las solicitudes que se planteen ante al Departamento de Educación en el plazo de dos meses.
- 4.- Informar a través de la página web de Educación, de las ofertas que se generen y que en función de la disponibilidad del Servicio de Informática no superará el plazo de un mes desde que se apruebe su realización.
- 5.- Atender al ciudadano que se persone en el Departamento de Educación en solicitud de puesto escolar con un tiempo de espera no superior a un día en el 90 % de los casos, asignándoles dicho puesto escolar en el plazo de 48 horas.
- 6.- Ofertas a los centros docentes de Alicante, actividades escolares y extraescolares para un mínimo de 10.000 niños.
- 7.- Ofertas educación permanente de adultos a través de, al menos 8 aulas, para impartir enseñanzas de primer nivel y primer ciclo de segundo nivel.
- 8.- Dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por escrito en el plazo de dos meses.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Los ítems que reflejan los indicadores de seguimiento, podrán modificarse o incluir nuevos, en función de los servicios que se realicen durante determinados periodos, que según surjan diferentes demandas y se considere conveniente cuantificar.

Nº de solicitudes de información contestadas durante el trimestre
----- x 100

Nº de solicitudes de información al trimestre.

Nº de quejas y reclamaciones al trimestre contestadas durante el trimestre
----- x 100

Nº de quejas y reclamaciones al trimestre.

Nº de informaciones insertadas en la página web al trimestre. Publicadas un mes antes de su realización.
-----x 100

Nº de informaciones en la página web al trimestre.

Nº de asignaciones de puesto escolar ante la solicitud personalizada en el servicio al trimestre en menos de 48 horas
----- x 100

Nº de asignaciones de puesto escolar ante la solicitud personalizada en el servicio al trimestre.

Alicante, 14 de Mayo de 2006.
EL JEFE DEL DEPARTAMENTO
DE EDUCACION,

Fdo.: Víctor M. Rives Santos.