

## CARTA DE SERVEIS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS MUNICIPALS

### 1.- *Continguts:*

Nom del servei	SERVEIS SOCIALS BÀSICS
<b>Descripció</b>	<p>Els Serveis Socials Bàsics són el punt de referència per a la ciutadania per accedir al conjunt de prestacions del sistema de benestar social, des de la informació i l'orientació, al tractament i seguiment</p> <p>El formen un equip multidisciplinar: Un/a coordinador/a, 2 Treballadors/es Socials, 1 Educador/a Social, amb suport administratiu</p> <p>El servei dóna una resposta integral a les necessitats personals, familiars i socials amb l'objectiu de promoure la inclusió social, treballant conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció i la inserció, prioritzant l'enfocament comunitari de les intervencions socials</p>
<b>Línies de servei</b>	<p><b>Informació:</b> Sobre els serveis oferts directament per l'Ajuntament o per altres administracions, en relació als Serveis Socials</p> <p><b>Tramitació:</b> De prestacions i serveis propis (ajuts d'urgència social i convocatòries pròpies de l'Ajuntament), de prestacions i serveis d'altres administracions (Prestacions Llei Dependència, Renda Garantida de Ciutadania, etc.)</p> <p><b>Orientació/Assessorament:</b> Amb tècnics/ques de l'àmbit social, que realitzen aquest procés d'orientació a l'usuari/a per millorar una situació problemàtica o no satisfactòria</p> <p><b>Tractament/Seguiment:</b> De les situacions que requereixin una atenció continuada, amb l'assignació d'un/a tècnic/a de referència</p> <p><b>Treball en Xarxa:</b> Per tal de realitzar la nostra tasca d'una forma eficaç, es treballa en xarxa amb altres àrees de l'Ajuntament, entitats i altres administracions del territori</p> <p><b>Treball Comunitari:</b> Treball preventiu per tal de detectar i donar resposta a les necessitats socials del nostre municipi</p>

<b>Persones destinatàries</b>	Infància i adolescència, família, gent gran, víctimes de violència masclista, col·lectius d'immigrants, persones amb diversitat funcional, persones amb dependència i persones en situació de vulnerabilitat
<b>Altra informació d'interès</b>	Torrent Vallbona, 75-77. 08328 Alella Tel. 93 540 63 07 Adreça electrònica: <a href="mailto:alella.ssocials@alella.cat">alella.ssocials@alella.cat</a>
<b>Cost per a l'usuari</b>	Servei d'ajuda a domicili: Copagament segons Preu Públic Programa d'Atenció Terapèutica: Copagament segons Preu Públic Teleassistència: Gratuït La resta de serveis no impliquen un cost per a l'usuari/a
<b>Canals de prestació i sol·licitud del servei</b>	Presencialment Torrent de Vallbona, 75 - 77 08328 Alella  <i>Horari</i> <i>Hivern: Matins de dilluns a divendres, de 9 a 14h, i dijous de 9 a 14 i de 16 a 18.30h.</i> <i>Estiu: Matins de 9h a 14:30h</i>  Telèfon: 93 540 63 07 <a href="mailto:alella.ssocials@alella.cat">alella.ssocials@alella.cat</a> <a href="http://www.alella.cat">www.alella.cat</a>
<b>Equip tècnic</b>	Coordinador Àrea Serveis a les Persones: Sergi Rabassa Martí 2 Treballadors/es Socials, 1 Educador/a Social, 1 auxiliar administratiu/va
<b>Unitat responsable</b>	Àrea de Serveis a les Persones
<b>Regidoria/Àrea responsable</b>	Regidoria de Serveis a les Persones

**Drets i deures de les persones usuàries**

Teniu dret a:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència
- Renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades)
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions
- Tenir assignat un professional de referència
- Ser atès dins l'horari d'atenció i a ser tractat amb respecte, celeritat i confidencialitat sense cap tipus de discriminació per raó de sexe, llengua, raça, religió, condició social, nacionalitat o opinió
- Obtenir informació i orientació sobre els serveis que té a la seva disposició de forma clara, certa i completa
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació de les seves peticions
- Presentar queixes i suggeriments relatives als serveis, ja sigui presencialment o a través del web, i a obtenir-ne resposta

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús responsable de les instal·lacions
- Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei
- Respectar la dignitat personal i professionals dels treballadors municipals
- Respectar els horaris del servei així com de les citacions
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció als usuaris.
- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció
- Destinar la prestació a la finalitat acordada
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa

**1. Enquesta de satisfacció ciutadana**

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció

<b>Formes de participació</b>	<p>sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de serveis socials</p> <p>S'ha realitzat una primera enquesta per valorar les mancances del servei, que ha servit per elaborar els compromisos de qualitat</p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes</p>
<b>Compromisos de qualitat</b>	<p>1.- Establir un sistema de tramitació en línia abans de final de 2019</p> <p>2.-El 100% de treballadors de l'àrea assistiran com a mínim a una formació cada any, relacionada amb les seves tasques i les necessitats del servei</p> <p>3.-Reformar l'espai de Serveis Socials per garantir una millor atenció i confidencialitat, abans de final de 2020</p>
<b>Avaluació del grau de compliment</b>	<p>Anualment, els serveis socials publicaran un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat</p>
<b>Vigència i revisió de la Carta</b>	<p>Aquesta Carta ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 27/12/2018 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova</p> <p>1a. edició</p>

## **2.- Sistema de seguiment de la Carta:**

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit, cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

### **2.1- Indicadors associats als compromisos de qualitat**

Compromisos	Nom de l'indicador
1. Establir un sistema de tramitació en línia abans de final de 2019.	Establiment d'un sistema de tramitació en línia
2. El 100% de treballadors/es de l'àrea assistiran com a mínim a una formació cada any, relacionada amb les seves tasques i les necessitats del servei.	Formació de treballadors/es de l'Àrea
3. Reformar l'espai de Serveis Socials per garantir una millor atenció i confidencialitat, abans de final de 2020.	Reforma de l'espai de Serveis Socials

Amb l'objectiu de sistematitzar la recollida de dades vinculada amb els indicadors, per a cadascun es disposa d'una fitxa que permet concretar tots els aspectes relacionats amb la interpretació, la recollida i l'explotació de la informació.

## 2.2- Fitxes dels indicadors seleccionats:

Establiment d'un sistema de tramitació en línia	
Descripció	Aquest indicador mesura la implementació del sistema de tramitació en línia a l'Ajuntament
Font	Nombre de tramitacions en línia rebudes
Fórmula de càlcul	Es comptaran el nombre de tramitacions rebudes en l'exercici 2019
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Personal administratiu de l'Àrea
Persona responsable del seguiment	Coordinador de l'Àrea
Valor esperat	75
Valor real	--

Mesures correctores	El 2019 serà el primer exercici on està previst que hi hagi tramitacions electròniques S'analitzaran les dades per a nous compromisos i mesures correctores per a exercicis posteriors
---------------------	---

<b>Formació de treballadors/es de l'Àrea</b>	
Descripció	Aquest indicador mesura la formació feta pels treballadors/es de l'àrea
Font	Nombre de formacions rebudes
Fórmula de càlcul	Es comptaran el nombre de formacions rebudes en l'exercici 2019
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Personal administratiu de l'Àrea
Persona responsable del seguiment	Coordinador de l'Àrea
Valor esperat	Mínim 1 formació per treballador/a
Valor real	--
Mesures correctores	S'analitzaran les dades i en funció dels resultats es modificarà el Pla de Formació dels treballadors/es de l'Àrea

<b>Reforma de l'espai de Serveis Socials</b>	
Descripció	Aquest indicador mesura l'estat d'execució de les obres previstes al local de l'Àrea
Font	Execució per part de l'empresa constructora.
Fórmula de càlcul	L'estat d'execució de les obres previstes
Periodicitat	Fins 2020
Persona responsable de la dada	Responsable de l'obra de l'Ajuntament
Persona responsable del seguiment	Coordinador de l'Àrea
Valor esperat	Obra acabada abans de final de 2020
Valor real	--
Mesures correctores	En funció del desenvolupament del projecte i l'obra