

Ajuntament d'Alella

carta de serveis

**Serveis Socials
Bàsics
Municipals**

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.

El formen un equip multidisciplinar: Un/a coordinador/a, 2 Treballadors/es Socials, 1 Educador/a Social, amb suport administratiu.

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.

Línies de servei

1. Informació: Sobre els serveis oferts directament per l'Ajuntament o per altres administracions, en relació als Serveis Socials.
2. Tramitació: 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.).
3. Orientació/Assessorament: 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.
4. Tractament/Seguiment: De les situacions que requereixen una atenció continuada, amb l'assignació d'un/a tècnic/a de referència.
5. Tractament/Seguiment: De les situacions que requereixen una atenció continuada, amb l'assignació d'un/a tècnic/a de referència.
6. Treball Comunitari: Treball preventiu per tal de detectar i donar resposta a les necessitats socials del nostre municipi.

Persones destinatàries

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.

Equip tècnic i regidoria responsable

- Coordinador Àrea Serveis a les Persones: Sergi Rabassa Martí
- 2 Treballadors/es Socials
- 1 Educador/a Social
- 1 auxiliar administratiu/va

Drets i deures

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.

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.

Compromisos de qualitat

- Establir un sistema de tramitació en línia abans de final de 2019.
- 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.
- Reformar l'espai de Serveis Socials per garantir una millor atenció i confidencialitat, abans de final de 2020Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial.
- Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.
- Respondre les preguntes i precís realitzades pels Grups Municipals, com a mínim en un 85 % dels casos.

Suggeriments, agraïments i queixes

Formulació de suggeriments i queixes

www.alella.cat/tramits



AJUNTAMENT D'ALELLA

Serveis Socials Bàsics

Torrent Vallbona, 75-77

T. 93 540 63 07

alella.ssocials@alella.cat

www.alella.cat/serveissocials

Horari

Hivern: Matins de dilluns a divendres, de 9 a 14h, i dijous de 9 a 14h i de 16 a 18.30h.

Estiu: Matins de 9 a 14.30h