

CARTA DE SERVEIS
Departament d'Acció Social i Mediació
Els Serveis Socials Municipals



Juliol de 2016

PRESENTACIÓ

La satisfacció de les necessitats dels ciutadans de Gavà es la raó d'ésser del nostre Ajuntament, pero aquesta relació no esdevindrà correcta si l'administració municipal no facilita als ciutadans una informació clara sobre els serveis que s'ofereixen i els requisits necessaris per accedir-hi. Per altre part, creiem que una administració que vulgui estar realment al servei dels ciutadans ha d'anar mes enllà, fent-los avinent els drets que els pertoquen i prenent un seguit de compromisos que garanteixin la prestació d'uns serveis d'acord amb uns estàndards de qualitat, tot promovent la transparència en la gestió, tal com estableix el Codi de Bon Govern establert per l'equip de govern.

Aquest es el propòsit de la carta de serveis que ha elaborat el Departament de Serveis Socials, que en aquestes pàgines us expliquem.

La carta forma part del Pla de Millora de la Qualitat que estem impulsant a tots els serveis municipals i, per tant, s'emmarca en l'objectiu, per a nosaltres fonamental, d'apropar l'administració als ciutadans.

Si tots hi col·laborem, estic segur que farem de Gavà una ciutat cada cop mes solidaria i compromesa amb el benestar de tota la població.

Us animo doncs, a conèixer i utilitzar, a reclamar i també a valorar, els serveis i els compromisos que hi trobareu.



Raquel Sánchez Jimenez

D'ON NEIX AQUESTA CARTA I QUINA ÉS LA SEVA FINALITAT

- Aquesta Carta és el resultat de l'aplicació del Pla de Millora en el Departament de Serveis Socials, dissenyat per garantir la qualitat del servei que prestem i la satisfacció dels nostres clients, que nos son altres que els ciutadans de Gavà, amb una doble finalitat:

- Definir uns compromisos amb els que volem donar resposta a les necessitats i les expectatives les persones ateses en el conjunt de serveis que posem a disposició de la ciutadania.

- Millorar de forma continuada els nostre servei incorporant un conjunt de canvis adreçats a millorar l'informació i facilitar la relació del departament amb la ciutadania. En aquest sentit, ens proposem fomentar la participació ciutadana mitjançant enquestes, a fi de conèixer la seva valoració sobre els nostre servei i poder-nos adaptar a les seves necessitats, al mateix temps prendrem en consideració les queixes i opinions que ens facin arribar.

QUÈ FEM

Oferim un conjunt d'actuacions que tenen per objectiu contribuir a una millor qualitat de vida, promoció de les persones els grups i les famílies i prevenció de situacions que poden esdevenir itineraris de risc o exclusió social.

Ahora actuem per millorar participació social, la convivència i la cohesió social.

Aquests són els serveis que hem establert:

Equips Bàsics de Serveis Socials

La seva prioritat és l'atenció, la prevenció i la promoció de les persones i el territori, atenent a les necessitats socials més immediates, el treball comunitari, l'atenció a les persones dependents, l'acompanyament als grups socials i el foment de les capacitats de les persones, els grups i les comunitats.

Per afavorir un treball des de la proximitat, els serveis socials disposen de tres equips d'intervenció social al territori formats per Treballadores Socials, Educadores Socials, Treballadores Familiars, Tècniques d'intervenció comunitària i tècniques d'intervenció en infància i famílies. Amb l'objectiu de dur a terme una intervenció integral i global de les situacions ateses.

Altres serveis públics de l'àmbit de l'acció social

Constitueixen un ampli recull de serveis que podeu trobar en la pagina següent d'aquesta carta

Aquesta es la relació de serveis i prestacions que l'Ajuntament de Gavà posa a disposició de les persones que els requereixin:

Tipus de servei
1. Benestar de les persones i les famílies Ajudes econòmiques de l'ajuntament i d'altres administracions <i>Destinades a cobrir les necessitats bàsiques de persones amb greus problemes econòmics</i> Orientació jurídica <i>Ajut davant dubtes de caràcter legal</i> Mediació ciutadana <i>Facilitar la gestió de conflictes veïnals, familiars i/o comunitaris</i> Atenció als passavolants <i>Atendre situacions d'urgència de persones no residents a Gavà</i> Atenció a la dependència <i>Conjunt d'actuacions destinades a cobrir les necessitats de les persones dependents al seu domicili</i> Acompanyament a la criança <i>Conjunt d'actuacions destinades donar suport als pares i mares amb fills de 0 anys i fins a 12 anys</i>
2. Àmbit de salut Disminucions físiques, sensorials o psíquiques <i>Facilitar tràmits i serveis a les persones amb disminucions físiques, sensorials o psíquiques</i> Transport adaptat per persones amb mobilitat reduïda <i>Per persones que assisteixen a centres que formen part de la ruta establerta pel Consell comarcal</i> Alcoholisme, consum de drogues <i>Prestar suport i assessorament a les persones consumidores i als seus familiars</i>

Ajuntament de Gavà

Salut mental

Prestar suport i assessorament a les persones amb dificultats i als seus familiars

Atenció socio sanitària a demències

Afavorir l'atenció i el manteniment de la persona malalta en el seu entorn social i familiar

3. Benestar dels menors i les famílies

Suport a la criança

Acompanyar a les famílies en les diferents edats dels infants

Gestió i tramitació d'ajudes econòmiques

Facilitar la cobertura de les necessitats específiques de nenes i nens

4. Benestar de les persones grans

Serveis adreçats a les persones grans

Facilitar informació i tràmits per accedir a recursos adreçats a millorar el benestar de les persones grans

Atenció a la dependència

Afavorir l'atenció i el manteniment de la persona malalta en el seu entorn social i familiar

6. Serveis d'atenció domiciliària

Suport a les persones en el seu domicili habitual

Suport a persones o famílies amb manca d'autonomia personal per ajudar-les a resoldre les dificultats

ELS NOSTRES COMPROMISOS DE SERVEI

En general:

1. Us atendrem amb respecte, rigor i confidencialitat.
2. Us facilitarem informació sobre qualsevol dels serveis i activitats indicats en aquesta Carta tant de forma presencial com telefònica
3. Farem accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació, als impresos, formularis i procediments que siguin necessaris per efectuar els diferents tràmits, reserves, etc. Sempre que els mateixos siguin exclusius de tràmits municipals
4. Mesurarem anualment, mitjançant enquestes, el grau de satisfacció de les persones ateses, en relació amb l'atenció i actuació rebuda
5. Els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis seran avaluats mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment el servei prestat.
6. Tramitarem les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior a 15 dies.

En relació als serveis del departament de serveis socials:

1. Garantim una atenció immediata per totes aquelles persones o famílies que, a criteri del professional, es trobin en una situació d'emergència social.
3. L'atenció a les persones serà sempre professional i personalitzada, amb l'assignació d'un treballador social o educador social de referència que garanteixi la coherència en l'atenció social i el seguiment dels seus resultats
4. Promourem l'atenció integral i coordinada amb tots els serveis que estiguin atenent la situació d'una persona o família, i especialment en situacions d'infància
6. Promourem la gestió sostenible dels recursos disponibles en cada moment de forma justa i equitativa

Ajuntament de Gavà

7. Afavorirem la intervenció des de l'ètica i la defensa de la dignitat de les persones, els grups i les comunitats
8. Utilitzem el temps necessari per a cada consulta, adequant els recursos a la demanda

- **Mesures d'esmena:** els qui considerin que s'ha incomplert algun dels compromisos anteriorment recollits, podran comunicar-ho a través del Sistema de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament de Gavà.

- **En cas d'incompliment,** se'ls enviarà un escrit informant de les causes per les quals el compromís no va poder complir-se, així com, de les mesures adoptades per corregir la deficiència detectada, si fos possible.

NORMATIVA BÀSICA APLICABLE

En matèria de serveis socials per les administracions locals

- Constitució espanyola , de 27 de desembre de 1978 (Art. 43, 3)
- Estatut d'Autonomia de Catalunya , aprovat per la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol. Disposicions sobre Règim Local (títol II, capítols VI i VII, arts. 83-93 i 94; títol VI, capítol III, arts. 217-221)
- **Llei Orgànica de 1/1996, de 15 de gener, de Protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codís Civil i de la Llei d'Enjudiciament Civil.**
- Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització y sostenibilitat de la Administració Local (Art. Primer, Vuit, e. , Art Primer, Deu, 3, c i Disposició Transitòria Segona)
- Llei 7/1985, de 2 d'abril , reguladora de les bases del règim local (Art. 25)
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril , pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local
- Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya (Text refós - 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 12/2007 de 11 d'octubre, de Serveis Socials
- **Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic**
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- **Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (27.05.2010)**
- **Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat**
- **Llei 14/2010 de drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència**
- **Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica**

Drets específics de les persones ateses

La ciutadania de Gavà te els drets que els atorguen les disposicions vigents i, de manera específica, els següents que l'ajuntament els reconeix:

- Rebre informació clara i detallada sobre les prestacions i recursos als que poden tenir dret i sobre els requeriments necessaris per accedir-hi.
- Rebre una atenció individualitzada, sense cap tipus de discriminació per raons de sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altre condició o circumstància personal o social.
- A participar en el procés d'intervenció social y poder escollir els recursos aplicables, entre aquells que els professionals considerin més adequats en cada cas.
- A que es preservi la intimitat i es mantingui la confidencialitat de tota la informació i documentació relativa al procés, llevat que en virtut de la legislació aplicable, hagi d'ésser requerida o proporcionada a d'altres organismes o institucions públiques.
- Conèixer la identitat del personal que és responsable de prestar els serveis
- A ser avisats, amb antelació suficient de possibles canvis en el servei, especialment, pel que fa al personal assignat i als horaris establerts.
- A ser advertits sobre la obligatorietat que tenen els professionals del servei de sol·licitar mesures de protecció per aquells menors o persones grans que es trobin en situació de risc o desemparament.
- Cessar voluntàriament en la utilització dels serveis i recursos que tinguin assignats, d'acord amb el que estableix la legislació vigent
- Accessibilitat a les instal·lacions i equipaments socials, sense barreres arquitectòniques per a persones amb dificultats per la mobilitat.
- A participar lliurement en els processos de participació ciutadana i poder accedir als centres i gaudir de les activitats, d'acord amb les condicions establertes en cada cas.
- Exercir els drets de accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte de les seves dades personals.

LA VOSTRA COL-LABORACIÓ

La vostra col·laboració ens permetrà conèixer les vostres expectatives i orientar el servei i les activitats que prestem cap a la qualitat, tot atenent les necessitats detectades, esmenant les seves mancances i reforçant els aspectes que més valoreu.

Com?

- Responent a les enquestes que us farem sobre la qualitat de servei.
- Formulant les propostes, suggeriments i queixes que considereu adients.
- Fent-nos saber el més aviat possible els desperfectes i les incidències que detecteu.
- Utilitzant, sempre que sigui possible, mitjans electrònics (web o correu electrònic) per relacionar-vos amb nosaltres.

Concretament, esperem de cadascú de vosaltres:

- Que si heu de fer qualsevol tràmit us assegureu de la documentació que cal presentar, dates en que es pot fer i demés requisits, trucant prèviament al telèfon gratuït 900663388 o a l'Oficina d'atenció al públic
- Que utilitzeu els formularis establerts per cada tràmit, que us serà facilitat presencialment, via web o a l'OAC
- Que tracteu amb respecte i consideració al personal municipal que presta els serveis.



UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

**Departament d'Acció Social i Mediació
Àmbit de Benestar i Acció Social**

- ✓ Periòdicament procedirem a avaluar mitjançant enquestes la satisfacció dels ciutadans amb relació als serveis i l'atenció prestada pel personal de del Departament
- ✓ Anualment donarem compte del grau de compliment dels compromisos establerts en aquesta carta de serveis
- ✓ Les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per la millora del servei i la revisió dels compromisos d'aquesta carta de serveis

ON ESTEM:



Departament d'Acció Social i Mediació: Serveis Socials

Plaça Jaume Balmes, sn, Planta 2^a
08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

De dilluns a divendres de 9,00 a 14,00 hores



OAC de Ajuntament

Consultes de tipus general, presentació i registre de documents

Plaça Jaume Balmes, sn, Planta baixa
08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

Dilluns, dimecres i divendres de 9 a 14:30

Dimarts i dijous de 9 a 19



TELÈFONS:

centraleta: 93 263 91 00 / Àmbit de Benestar i Acció Social: 93 263 91 36



FAX: General: 93 263 91 08 / Departament d'Acció Social i Mediació: 93 263 91 37



CORREU ELECTRÒNIC:

General: ajuntament@gava.cat

Serveis socials: serveissocials@gava.cat