

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Benestar Social	Versió: 01
		Data: 3/09/2019
		Pàgina: 1/9

1. Dades de caràcter general i legal **2**

- 1.1. Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei.
- 1.2. Descripció del servei.
- 1.3. Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei.
- 1.4. Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis.

2. Compromisos de qualitat **7**

- 2.1. Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis.
- 2.2. Mecanisme d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada.
- 2.3. Horaris, llocs i canals d'atenció al públic.
- 2.4. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament pel seguiment dels compromisos.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei **9**

4. Dades de caràcter complementari **9**

- 4.1. Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de serveis

Elaborat per:	Revisat per:	Aprobat per:
Serveis Socials	Transparència	Ple municipal
Data: 09/2019	Data: 09/2019	Data: 11/2019

Versió:	Data:	Modificacions introduïdes
01		

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Benestar Social	Versió: 01
		Data: 3/09/2019
		Pàgina: 2/9

1 Dades de caràcter general i legal

1.1 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei

Els serveis socials bàsics (SSB) són un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals que tenen per objecte promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situació de risc o exclusió. Els SSB integren els següents serveis:

- **L'equip Bàsic de Serveis Socials (EBAS)**, que està integrat per un equip de treballadors/es socials i educador/es socials que duen a terme l'atenció social.
- **Serveis d'ajuda a domicili i teleassistència**, que ofereixen suport a la gent gran, persones amb discapacitats o dependència.
- **Serveis d'intervenció Socioeducativa (SIS) per infants i adolescents**

Població destinatària dels SSB: Totes les persones empadronades a Badia del Vallès i les persones que no estiguin empadronades però que es troben en estat de necessitat personal bàsica.

1.2 Descripció del servei

Les prestacions que realitzen els SSB de l'Ajuntament de Badia del Vallès són les següents:

A.SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI

A.1 Servei d'atenció a domicili:

Es tracta d'un servei de suport a les famílies o a les persones, realitzat en el seu domicili per un/a professional especialitzat/ada, el treballador/a familiar, que atén les necessitats bàsiques i/o relacionals de les persones. Aquesta atenció comprèn diferents actuacions en funció de les necessitats de cada cas.

Població destinatària: Persones en situació de risc social, gent gran amb necessitats de suport o dependència.

A.2 Servei d'auxiliar a la llar

És el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià.

Població destinatària: les persones amb reconeixement de grau de dependència que ho sol·licitin.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Benestar Social	Versió: 01
		Data: 3/09/2019
		Pàgina: 3/9

A.3. Servei de Teleassistència

A través d'aquest servei, l'usuari està connectat a una central receptora d'alarmes les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any mitjançant la línia telefònica i d'una manera còmoda i ràpida, només cal prémer un botó.

Població destinatària: persones majors de 80 anys amb poc suport sociofamiliar.

A.4 Ajudes tècniques

Servei de Préstec d'Ajudes Tècniques, el préstec és gratuït, es deixa l'ajuda tècnica durant un temps concret o de manera indefinida. En les visites a domicili es valora la necessitat i les possibilitats d'ajudes tècniques, que poden ser de diferents tipus:

- Elevador de WC
- Cadires de dutxa
- Cadires de bany
- Taules de banyera
- Caminadors
- Grues

Població destinatària: qualsevol persona que ho necessiti, tant gent gran com persones amb dependència o discapacitat.

B. LLEI DE LA DEPENDÈNCIA (LAPAD)

Des de serveis socials bàsics es realitzen els tràmits i gestions relacionats amb la llei de la dependència. Cada treballadora social de referència estableix el Programa Individualitzat d'Atenció (PIA) a través del qual s'acorda el pla de treball i es gestiona l'accés als serveis i/o prestacions que en cada cas es valoren, conjuntament amb la família, com els més idonis (residències, centre de dia, prestacions econòmiques, Servei d'atenció a domicili,...).

C. AJUTS D'URGÈNCIA SOCIAL

Es tracta d'un recolzament econòmic o material dirigit a pal·liar o frenar desequilibris en el pressupost en situació temporal, sempre prèvia avaluació professional. Les persones beneficiàries han d'assistir a les entrevistes de seguiment per dur a terme plans de millora pactats amb els professionals de serveis socials.

Població destinatària: Persones amb ingressos econòmics insuficients per cobrir les seves necessitats més bàsiques, prioritzant infància, gent gran o persones amb malalties o discapacitats.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Benestar Social	Versió: 01
		Data: 3/09/2019
		Pàgina: 4/9

D. SUPORT A LA INFÀNCIA

Es tracta d'accions de suport que faciliten la prevenció de l'exclusió social, la correcta escolarització de menors amb dificultats, garanteixen les eines indispensables per tal de dur a terme una bona escolarització i afavoreixen la participació en les activitats que es realitzen fora del centre, d'aquells infants amb situació sociofamiliar més precària:

D.1 Ajuts de menjador escolar

L'Ajuntament gestiona i complementa els ajuts de menjador escolar per a alumnes amb necessitats socioeconòmiques del Consell Comarcal del Vallès Occidental i també facilita ajuts propis en els casos en què malgrat la situació de necessitat, els infants no poden percebre la prestació del Consell Comarcal.

Període de sol·licitud: entre abril i maig es fa públic el termini i la documentació requerida per sol·licitar els ajuts escolars i de menjador escolar.

D.2. Ajuts escolars

Són ajuts de suport en concepte de material i activitats escolars.

Període de sol·licitud: entre abril i maig es farà públic el termini i la documentació requerida per sol·licitar els ajuts escolars i de menjador escolar.

D.3 Ajuts esportius i de lleure

Són ajuts econòmics adreçats a treballar i afavorir la participació dels infants i adolescents de la població dins dels espais esportius del municipi, a partir de la demanda, gustos, interessos i necessitats dels infants i/o adolescents. També inclouen ajuts pel casal d'estiu.

Període de sol·licitud: Es poden sol·licitar durant tot l'any. Cal demanar cita a l'OAC. En el cas de **casal d'estiu**, es sol·liciten en el mateix període que els ajuts escolars i de menjador.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Benestar Social	Versió: 01
		Data: 3/09/2019
		Pàgina: 5/9

Funcions dels serveis socials bàsics:

Tal i com estableix la LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, corresponen als serveis socials bàsics les funcions següents:

- a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- c) Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- d) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar el dit programa.
- e) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.
- f) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- g) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- h) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.
- i) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- j) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- k) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- l) Gestionar prestacions d'urgència social.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Benestar Social	Versió: 01
		Data: 3/09/2019
		Pàgina: 6/9

m) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.

n) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.

o) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

p) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

1.3 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei

Els ciutadans poden col·laborar mitjançant la presentació d'una instància tant presencialment, via OAC, com a través de la seu electrònica. Cada suggeriment i/o queixa dona lloc a l'obertura d'un expedient, que no es tanca fins que el servei transmet una resposta a l'usuari, ja sigui de manera escrita o via entrevista.

Durant el període d'avaluació anual del servei, es revisaran el conjunt de suggeriments i queixes i s'analitzaran els resultats dels indicadors de servei.

1.4 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011
- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú
- La Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Benestar Social	Versió: 01
		Data: 3/09/2019
		Pàgina: 7/9

- Reglament del Consell Municipal de Serveis Socials
- Reglament de prestacions de Serveis Socials

2. Compromisos de qualitat

2.1 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis

Accés al servei: servei de primera acollida

La primera acollida s'entén com un model d'atenció a la ciutadania en què, a través d'un espai d'escolta, es recull i s'avalua les necessitats expressades pel ciutadà i on se l'incorpora en la presa de decisions sobre les estratègies que s'adoptaran. Possibilita el primer contacte de la persona amb l'administració a través de l'entrevista d'un professional que analitza la demanda o necessitat conjuntament amb la persona, valora la pertinença de la intervenció, i ofereix informació de diferents serveis i recursos.

Permet centralitzar i organitzar les demandes i valorar la prioritat i la urgència per realitzar una orientació i/o posterior derivació quan sigui necessari. Tanmateix, es duu a terme a través d'aquest projecte un suport més general als tècnics del municipi en tramitacions i gestions de recursos, contacte amb agents socials del territori i seguiments puntuals de casos. El professional que duu a terme el Servei de Primera Acollida és un educador social.

Els objectius dels serveis de primera acollida són els següents:

Objectius generals

- Pal·liar les llistes d'espera
- Millorar i agilitzar l'atenció a la ciutadania, des dels Serveis bàsics d'atenció social primària

Objectius específics

- Facilitar a l'usuari l'accés al servei, i formular la demanda
- Donar una resposta de manera eficient i immediata a l'usuari
- Descarregar les agendes dels professionals dels equips d'atenció social primària

Els usuaris poden adreçar-se al servei presencialment, a través de l'OAC.

Les persones de 65 anys i més, així com les que estan en tràmit de reconeixement de dependència, poden adreçar-se a l'OAC perquè els programin entrevista amb les treballadores socials de l'Equip Bàsic de Serveis Socials especialitzades en Gent Gran i Dependència (sense passar pel servei de primera Acollida).

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Benestar Social	Versió: 01
		Data: 3/09/2019
		Pàgina: 8/9

2.2 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada

Presencial, telèfon, e-mail i web.

2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic

Presencial: Contacte via OAC

De dilluns a divendres: de 8h30 a 15h00

Dimarts: de 8h30 a 19h00

Setmana Santa, Estiu i Nadal: de 8h30 a 15h00

Adreça: Av. Burgos s/n (Edifici de l'Ajuntament)

Telefònic

Telèfon: 93.718.22.16

Correu electrònic :

mail: oac@badiadelvalles.net

Web:

<https://badiadelvalles.sedelectronica.es/>

2.4 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos

Indicador:

Nombre d'entrevistes mensuals realitzades pel servei.

Compromís de qualitat:

Compromís mínim de servei: el servei es compromet a fer com a mínim 130 entrevistes mensuals.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Benestar Social	Versió: 01
		Data: 3/09/2019
		Pàgina: 9/9

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

Anualment, el responsable del servei analitzarà tots els casos d'incompliment del compromís de qualitat, identificant les seves causes i proposant mesures correctores adients. En la mateixa reunió d'avaluació anual, es revisaran també, les mesures correctores presentades en reunions anteriors.

4. Dades de caràcter complementari

4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de Serveis

Àrea de Promoció Social i acompanyament educatiu

Servei: Serveis Socials

Responsable oficina tècnica: Carolina Sánchez Braut

Direcció: C.Costa Blava, s/n (Edifici El Molí), 08214 Badia del Vallès

Telèfon: 93.718.22.16