

	Carta de serveis	Codi:
	Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF)	Versió: 01
		Data: 20/10/2021
		Pàgina: 1/8

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.
- 1.5. Accés al sistema de queixes i suggeriments.
- 1.6. Drets i deures dels usuaris dels serveis.

2. Compromisos de qualitat 6

- 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, 8
concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei**

4. Dades de caràcter complementari 8

- 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:	
Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar		Transparència		Resolució de l'Alcaldia	
Data: 09/2021		Data: 09/2021		Data: 10/2021	
Versió:		Data:		Modificacions introduïdes	
01		10/2021			

	Carta de serveis	Codi:
	Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF)	Versió: 01
		Data: 20/10/2021
		Pàgina: 2/8

1 Dades de caràcter general i legal

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

El Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF) està dirigit a les dones embarassades i a les famílies amb filles i fills de 0 a 18 anys. Té com a finalitat:

- Promoure una parentalitat sana, competent i ben tractant.
- Potenciar una cultura d'infància i adolescència dins del territori.
- Promoure recursos per a la promoció i el recolzament familiar en el territori.

Per a la seva consecució treballa transversalment amb l'Àrea Acció Comunitària Inclusiva (Educació, Igualtat, Pla Local d'Acció Comunitària Inclusiva, Diversitat i Convivència, Cultura, Ocupació, etc.), Serveis Socials, Pla Educatiu d'Entorn, Xarxa Municipal, Taula de Salut Mental, Departament de Treball, Afers socials i Família, APEFAC (Associació d'Espais Familiar de Catalunya), les diferents Àrees de l'Ajuntament de Badia del Vallès.

1.2 Descripció del servei

El SOAF és un servei d'orientació i acompanyament integral a les famílies per millorar-ne el benestar personal, familiar i social.

El servei està enfocat des d'una perspectiva preventiva: detecta i reforça les capacitats i fortaleces de les famílies per afavorir relacions familiars saludables i enfortir les habilitats parentals.

Per a la consecució d'aquests objectius, treballa en 6 línies de servei: Grups de ioga i mindfulness per a dones embarassades, visites personalitzades per a dones embarassades, grups de suport, informació, orientació i acompanyament a les famílies (0-18 anys), activitats comunitàries (sortides, xerrades, tallers, festes locals) i casal d'estiu familiar.

Pel que fa al cost per les persones usuàries, totes les activitats son gratuïtes per a les persones empadronades a Badia del Vallès i 20€ trimestrals per a les famílies que no estan empadronades al municipi. En quant al Casal d'estiu familiar, el seu cost és de 15€ per a les famílies empadronades a Badia del Vallès i 20€ per a les famílies no empadronades.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF)	Versió: 01
		Data: 20/10/2021
		Pàgina: 3/8

Aquests preus son els establerts per les ordenances fiscals de 2021.

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

Els ciutadans poden col·laborar en la millora del SOAF a través dels següents mitjans:

- Presencialment, en els grups inscrits, de dilluns a dijous de 10 a 13 hores i de 16 a 19 hores, al Casal dels Infants situat al carrer de la Manxa s/n
- Electrònicament, al correu electrònic badia.soaf@badiadelvalles.net
- Telefònicament, al número del Edifici el Moli, 937 181 662. En cas de voler parlar amb la Doula, 692 680 632
- A la seu electrònica municipal, a través del següent enllaç: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es>
- Xarxes socials:
 - Web: <https://patidelamainadabadia.wordpress.com/> i <https://www.badiadelvalles.net>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/pati.mainada>
 - Instragram: https://instagram.com/patidelamainada?utm_medium=copy_link

El termini de resposta son 10 dies laborables.

Properament, es posarà a disposició de la ciutadania una enquesta de satisfacció.

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


- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- 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.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF)	Versió: 01
		Data: 20/10/2021
		Pàgina: 4/8

- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- 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.
- Ordre BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció dels infants i adolescents.
- Constitució Espanyola.
- Llei 11/2014 de 10 d'octubre, per a garantir els drets LGTBI i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia
- Ordenança fiscal número 20, taxa per la prestació de serveis socioeducatius de l'Ajuntament de Badia del Vallès, aprovada pel ple de la Corporació en data 28 d'octubre del 2020.
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 267/2016 de 5 de juliol, de regulació de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de las Bases del Règim Local
- Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i adolescència davant la violència
- Reglament per a l'accés a les activitats de Lleure, Educatives, Formatives, Culturals, Esportives i Socials promogudes per l'Ajuntament de Badia del Vallès (aprovat pel Ple municipal en data 26 de maig de 2021).
- Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Badia del Vallès.

1.5 Accés al sistema de queixes i suggeriments

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania el tràmit de queixes i suggeriments amb el qual es poden comunicar tant incidències o reclamacions sobre els serveis o actuacions municipals com propostes d'actuació o millora.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF)	Versió: 01
		Data: 20/10/2021
		Pàgina: 5/8

Podeu realitzar aquest tràmit tant a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) com a la seu electrònica (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es>). Cada 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. El termini de resposta son 10 dies laborables.

1.6 Drets i deures de les persones usuàries del servei

1.6.1 Drets

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

1.3.2 Deures

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF)	Versió: 01
		Data: 20/10/2021
		Pàgina: 6/8

- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

2. Compromisos de qualitat

Els compromisos de qualitat son obligacions que assumeix l'organització en la qualitat de la prestació dels seus serveis.

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

Per participar tant a les activitats que es realitzen al llarg de curs com al Casal d'estiu familiar cal fer la preinscripció a l'Oficina d'Atenció Ciutadana presencialment o telemàticament a la seu electrònica de l'ajuntament de Badia del Vallès. <https://badiadelvalles.sedelectronica.es/info.0>

També es pot accedir presentant un informe a badia.soaf@badiadelvalles.net de derivació elaborat per altres agents del territori que demostrin una situació de vulnerabilitat o diversitat funcional de la família o d'algun dels seus components.

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

Els mecanismes d'informació i comunicació son: presencialment, per telèfon, per e-mail, al web municipal i a través de la seu electrònica.

2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic

Presencial:

Casal dels infants (Adreça: c/ de la Manxa s/n)

Horaris: de dilluns a dijous de 10 a 13 hores i de 16 a 19 hores.

Cal demanar cita prèvia als telèfons 937 181 662 i 692 680 632 (Doula)

Telefònic: 937 181 662 (totes les activitats) i 692 680 632 (Doula)

	Carta de serveis	Codi:
	Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF)	Versió: 01
		Data: 20/10/2021
		Pàgina: 7/8

Correu electrònic : badia.soaf@badiadelvalles.net

Web: Seu electrònica: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es>

Web: <http://www.badiadelvalles.cat/area.php?id=17>

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

Els indicadors i els compromisos de qualitat assumits son els següents:

Compromís de qualitat	Indicador de mesura
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre l'atenció personalitzada rebuda del Servei siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.	Indicador 1: valoració mitjana de l'atenció personalitzada.
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre la competència professional del personal que us ha atès siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.	Indicador 1: valoració mitjana de la competència professional.
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre la qualitat de la informació rebuda siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.	Indicador 1: valoració mitjana sobre la qualitat de la informació rebuda.
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre les activitats grupals de l'Espai Familiar del SOAF siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.	Indicador 1: valoració mitjana de les activitats grupals
Garantir que el 100% de les consultes de lactància materna i Doula s'atenen en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la seva petició	Indicador 1: termini de resposta a les consultes de lactància i Doula.
Garantir que el 100% de les consultes d'Assessorament familiar amb la psicòloga s'atenen en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la seva petició.	Indicador 1: termini de resposta a les consultes d'Assessorament familiar amb la psicòloga.

El seguiment de la carta es podrà consultar de manera anual al portal de transparència, nota informativa (noticia) al web municipal i a les diferents xarxes socials, tant de l'Ajuntament com del SOAF.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF)	Versió: 01
		Data: 20/10/2021
		Pàgina: 8/8

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

En cas d'incompliment de qualsevol compromís es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Anualment, el responsable del servei analitzarà tots els casos d'incompliment dels compromisos 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. Aquesta informació es publicarà en un informe global.

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 d'Acció Comunitària Inclusiva

Servei: SOAF

Coordinadora de l'Àrea: Victòria Henderson Eguiluz.

Equip responsable de la carta: personal tècnic del SOAF

Adreça: carrer de la Manxa s/n, 08214 Badia del Vallès

Telèfon: 937 181 662

Bústia de correu: badia.soaf@badiadelvalles.net