

Descripció

Els Serveis Socials i de Gent Gran són la porta d'accés universal a la cartera de Serveis Socials del veïnat.

Són l'instrument per afavorir l'autonomia, la justícia i la inclusió social i millorar les condicions de vida de la ciutadania.

Tenen com a objectiu potenciar el compromís social fomentant la cooperació i responsabilitat del teixit associatiu i del veïnat de Montornès del Vallès per pal·liar les situacions de més vulnerabilitat.





Destinataris *Ciutadania en general i/o persones en situació de vulnerabilitat i/o risc social.*

Línies del servei

- » Detecció de situacions de necessitat personal, familiar i comunitària.
- » Informació, orientació i assessorament a les persones en relació als drets i als recursos socials.
- » Diagnòstic i avaluació social.
- » Acompliment de les actuacions preventives, el tractament socioeducatiu i les intervencions necessàries en situació de necessitat social.
- » Intervenció en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors. Servei d'Intervenció Socioeducatiu (SIS).
- » Servei d'ajuda a domicili, teleassistència, arranjaments, ajudes tècniques, àpats a domicili/ menjador social per a la gent gran i suport a la unitat familiar o de convivència.
- » Gestió i tramitació de prestacions econòmiques d'urgència social, tant d'àmbit municipal com d'altres administracions públiques.
- » Dinamització dels Casals de la Gent Gran.
- » Servei d'acollida i suport a les persones nouvingudes.

Cost per a l'usuari Els serveis socials bàsics són gratuïts.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
	Telefònic	93 572 11 70
	Telemàticament	www.montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 13 h.

Equip tècnic	1 Cap 5 Treballadors Socials 3 Educadors Socials Coordinadora de SAD Equip SIS: 1 Educadora Social i 1,5 Integradora Social Tècnica de Polítiques Migratòries
---------------------	--

Departament responsable Serveis Socials i Gent Gran

Àrea responsable Àrea d'Acció Social

Drets i deures

Teniu dret a:

- Rebre l'orientació tècnica que permeti conèixer mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- 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, obtenint 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 i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- A la gestió de tràmits amb el Departament de DSO. (Finestreta única).

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- 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.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Facilitar els consentiments obligatoris i necessaris per a poder ser atès al Serveis Socials.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de Serveis Socials i Gent Gran.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 8 sobre 10 l'atenció rebuda en orientació, informació i assessorament.

Garantir que les persones usuàries valorin entre un 6 i 7 sobre 10 l'atenció rebuda en actuacions preventives, tractament socioeducatiu i intervencions en necessitats socials.

Garantir que el 100% del personal compta amb formació en atenció a l'usuari/ària.

Garantir que els professionals de suport administratiu compten amb formació en atenció al públic.

Garantir que els tràmits de sol·licituds de servei, un cop obtinguda la documentació requerida, s'iniciaran com a màxim en el termini de 30 dies hàbils. En el cas de Finestreta única el termini serà de 3 dies hàbils.

Garantir que s'atendrà qualsevol situació sobrevinguda excepcional de vulnerabilitat en el termini màxim de 3 dies hàbils.

Garantir que el servei de teleassistència del SAD s'activarà en el termini màxim de 45 dies hàbils.

Garantir que el servei de primera d'acollida amb demandes específiques atendrà en el termini màxim de 15 dies hàbils.

Indicadors

Valoració sobre l'atenció rebuda.

Valoració sobre l'atenció rebuda.

Formació especialitzada en atenció a l'usuari/ària i atenció al públic del personal.

Formació especialitzada en atenció al públic del personal de suport administratiu.

Termini mig de tramitació de sol·licituds. Finestreta única 3 dies/ altres màxim 30 dies hàbils.

Termini mig d'atenció de situació sobrevinguda de vulnerabilitat.

Termini mig d'activació del servei de teleassistència del SAD.

Temps mig d'atenció.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Serveis Socials i Gent Gran de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022