



Ajuntament de Cubelles

Núm. d'expedient 1222/2022 -726
Departament PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Carta de Serveis de l'Ajuntament de Cubelles Serveis de Benestar Social

Signatura 1 de 1	Montserrat Peña Calvet	14/08/2023	Coordinador de l'Àrea de Serveis Personals
------------------	------------------------	------------	--

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Pàgina 1 de 9

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	bdfb28631d004741bbe4eb2646b24ec6001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Serveis de Benestar Social

1. Serveis específics de serveis socials

Presentació del servei

A través dels Serveis Socials, l'Ajuntament de Cubelles atén la ciutadania del nostre municipi de manera personalitzada amb la finalitat d'assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones, entenent per necessitats personals bàsiques les pròpies de la subsistència i la qualitat de vida de cada persona i per necessitats socials, les que repercuteixen en l'autonomia personal i el suport a la dependència, en una millor qualitat de vida personal, familiar i de grup, en les relacions interpersonals i socials i en el benestar de la col·lectivitat.

Els centres de Serveis socials són centres d'informació, orientació i atenció de caire social a tota la ciutadania en general, tot i que s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència i a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llur vida.

Els serveis socials estan integrats per un conjunt d'accions coordinades que busquen millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones. Tenen una finalitat preventiva, de cohesió social i de promoció de la igualtat d'oportunitats, l'atenció de les necessitats bàsiques, l'atenció del risc social i l'atenció de les desigualtats socials, que s'aconsegueix mitjançant actuacions o intervencions socials individuals o grupals, programes, projectes comunitaris i prestacions de serveis (atenció domiciliària...), econòmiques (ajuts socials...) i tecnològiques (teleassistència...).

Què oferim?

- Informació, orientació i assessorament entorn a tràmits, serveis i ajuts de caire socioeconòmic
- Tramitació d'ajuts socials municipals i suport i assessorament en tràmits per obtenir serveis, prestacions o ajuts d'altres administracions com la Generalitat de Catalunya, el SOC, Seguretat social...

Signatura 1 de 1	Coordinador de l'Àrea de Serveis Personals
Montserrat Peña Calvet	14/08/2023

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	bdfb28631d004741bbe4eb2646b24ec6001
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Informació, assessorament i suport als tràmits vinculats amb la valoració de grau de dependència i posteriorment tràmit dels serveis i prestacions als que pot accedir en funció del grau assolit (PIA)
- Informació, assessorament i suport als tràmits vinculats amb la valoració de grau de discapacitat i posteriorment tràmit dels serveis i prestacions als que pot accedir en funció del grau assolit
- Tramitació del servei de teleassistència
- Tramitació del servei d'atenció domiciliària (SAD)
- Tramitació d'arranjaments d'habitatges
- Assessorament jurídic i atenció psicològica per a dones (SIAD)
- Servei d'atenció Integral (SAI Garraf) per col·lectiu LGTBI+
- Servei de primera acollida per a persones estrangeres
- Servei d'assessorament jurídic per a persones estrangeres
- Servei d'orientació i acompanyament integral a famílies (SOAF Garraf)
- Transport adaptat per persones amb mobilitat reduïda i/o persones en situació de dependència dels seus domicilis a centres de dia
- Servei d'intervenció sociocultural (SIS) per a infants i adolescents
- Grups de suport i d'ajuda mútua (GSAM) per a persones cuidadores de persones amb discapacitat i/o dependència

A qui ens dirigim?

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la població resident i empadronada a Cubelles, dirigint-se especialment a aquelles persones, famílies o grups socials que requereixen informació, valoració, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual, familiar o comunitari per a fer front a situacions de necessitat personal bàsica, de manca de cohesió social o familiar o de desigualtat.

Són destinataris dels serveis socials, especialment, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents:

- Discapacitat física, psíquica o sensorial.
- Malalties mentals i malalties cròniques.
- Necessitat social, com les relacionades amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar.
- Drogodependències i altres addiccions.
- Violència i delinqüència juvenils.
- Exclusió i aïllament socials.
- Vulnerabilitat, risc o dificultat social per a la gent gran, la infància i l'adolescència.
- Violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar.

Signatura 1 de 1	Coordinador de l'Àrea de Serveis Personals
Montserrat Peña Calvet	14/08/2023

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	bdfb28631d004741bbe4eb2646b24ec6001
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament de Cubelles

- Discriminació per raó de sexe, lloc de procedència, discapacitat, malaltia, ètnia, cultura o religió o per qualsevol altra raó.
- Problemes de convivència i de cohesió social.
- El fet d'haver estat víctima de delictes violents, un mateix o els familiars.
- Sotmetiment a mesures d'execució penal, propi o dels familiars.
- Condicions laborals precàries, desocupació i pobresa.
- Urgències socials.
- Emergències socials per catàstrofes.
- Petició d'asil.

Adreces i horaris

Adreça: Carrer Narcís Bardají 12. 08850. Cubelles

Telèfon: 93 895 03 00. Extensió 512

Meil: ssocials@cubelles.cat

Horari d'atenció:

De l'1 d'octubre al 31 de maig: de dilluns a divendres de 9h a 14h i dijous de 17h a 19'30h

De l'1 de juny al 30 de setembre: de dilluns a divendres de 9h a 14h

Unitats implicades

Unitat responsable: Regidoria de Benestar social i Habitatge

Cost del servei

Servei gratuït per a la ciutadania

Dona'ns la teva opinió

Pots donar la teva opinió o fer qualsevol suggeriment, queixa o reclamació al correu electrònic ssocials@cubelles.cat

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Pàgina 4 de 9

Signatura 1 de 1	Coordinador de l'Àrea de Serveis Personals
Montserrat Peña Calvet	14/08/2023

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	bdfb28631d004741bbe4eb2646b24ec6001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Els vostres drets i deures

DRETS:

- **Dret d'accés a serveis socials:** Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social. Tenen dret a:
 - a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha de d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
 - b) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
 - c) Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
 - d) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari
 - e) Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
 - f) Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
 - g) Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
 - h) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- **Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials:** totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

Signatura 1 de 1	Montserrat Peña Calvet	14/08/2023	Coordinador de l'Àrea de Serveis Personals
------------------	------------------------	------------	--

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	bdfb28631d004741bbe4eb2646b24ec6001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- a) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
- b) Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur necessitat, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
- d) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- f) Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

- **Protecció dels drets dels infants i els adolescents:** En el cas dels infants i els adolescents en situació de risc, el règim jurídic de protecció ha d'establir la forma d'exercir els drets establerts pels articles 8, 9 i 10 en l'àmbit dels serveis i els recursos per als infants i els adolescents.
- **Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns:** A més dels anteriors, tenen dret a:
 - a) L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

Signatura 1 de 1	Coordinador de l'Àrea de Serveis Personals
Montserrat Peña Calvet	14/08/2023

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	bdfb28631d004741bbe4eb2646b24ec6001
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s’han d’explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.
- c) Rebre una atenció personalitzada d’acord amb llurs necessitats específiques.
- d) Accedir a l’atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l’atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d’igualtat respecte a l’atenció que reben els altres ciutadans.
- e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g) La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d’èsser recollit pels protocols d’actuació i d’intervenció del personal del servei.
- h) Considerar com a domicili l’establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l’entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l’entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l’establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l’establiment i la llibertat de les altres persones.
- n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d’acord amb la legislació vigent

Signatura 1 de 1	Coordinador de l'Àrea de Serveis Personals
Montserrat Peña Calvet	14/08/2023

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	bdfb28631d004741bbe4eb2646b24ec6001
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
 - p) No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
 - q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
- Els infants que es troben sota mesures de protecció en centres residencials tenen dret a un pla de retorn a llurs famílies i a viure en centres pròxims a llur comunitat, sempre que les mesures de protecció així ho recomanin.

DEURES:

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els document fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.

Signatura 1 de 1	Montserrat Peña Calvet
14/08/2023	Coordinador de l'Àrea de Serveis Personals

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	bdfb28631d004741bbe4eb2646b24ec6001
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors
- i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Els infants i els adolescents, i llurs pares, mares i tutors legals, tenen els deures que estableix la legislació.

A què ens comprometem?

- Oferir un servei de qualitat i donar resposta a les possibles queixes i reclamacions rebudes
- Donar cita per primera acollida amb el mínim temps possible
- Atendre les situació d'urgència, alt risc social o emergència de manera immediata
- Donar resposta a totes sol·licituds d'ajuts ja sigui amb resolució favorable o desfavorable en funció de la seva valoració

Indicadors de compromisos del servei

- Nombre de queixes i reclamacions de les persones usuàries.
- Temps d'espera entre la sol·licitud i la primera atenció.
- Temps de resposta en situació d'urgència, alt risc social o emergència
- Respostes a totes les sol·licituds d'ajuts

Signatura 1 de 1	Coordinador de l'Àrea de Serveis Personals
Montserrat Peña Calvet	14/08/2023

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	bdfb28631d004741bbe4eb2646b24ec6001
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

