

CARTA SERVEIS SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

Nom del servei	SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA
Breu descripció del Servei	Serveis municipals diürns d'atenció a la infància i les seves famílies que tenen com a objectiu iniciar un procés de millora i de canvi, mitjançant el treball individualitzat, el de grup, la família, el treball en xarxa i la comunitat.
Marc estratègic del Servei	Servei diürn preventiu, que dóna suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i d'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individual, el grupal, el familiar, el treball en xarxa i amb la comunitat.
Web del servei	https://www.canovelles.cat/temes/serveis-socials
Legislació aplicable	<p>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.</p> <p>Llei 14/2010, de 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.</p> <p>Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.</p> <p>Decret 222/2023, de 19 de desembre, pel qual s'estableixen els criteris d'aplicació de la pròrroga dels pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2023, mentre no entrin en vigor els del 2024, mitjançant el qual es prorroga la Cartera de Serveis Socials aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre, mitjançant el qual es prorroga la Cartera de Serveis Socials aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre.</p>
Relació de les línies de servei que es presten	<ul style="list-style-type: none"> - Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys. - Servei d'atenció diürna a infants de 4 a 12 anys. - Servei d'intervenció amb famílies amb infants de 4 a 12 anys. - Servei d'atenció diürna a adolescents de 13 a 18 anys. - Servei d'intervenció amb famílies amb adolescents de 13 a 18 anys.
Àrea i unitat responsable	Àrea de drets socials, dependència i inclusió (serveis socials)



Equip tècnic	<p>Equip tècnic Àrea de drets socials, dependència i inclusió</p> <ul style="list-style-type: none">- 2 educadores socials <p>Equip Tècnic serveis empreses gestores:</p> <ul style="list-style-type: none">- 5 educadors/es socials- 2 integradors/es socials
Altres unitats implicades	<p>Centres educatius de Canovelles Àrea Bàsica de Salut (ABS) de Canovelles Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP) de Granollers</p>
Canals de prestació, adreces i horaris	<p>Casa Nostra: Servei d'atenció diürna a infants de 4 a 12 anys i d'intervenció amb famílies amb infants de (4 a 12 anys)</p> <ul style="list-style-type: none">- C/ Sant Feliu nº 6 (Canovelles)- 93 846 66 48 / 699 198 326- casanostracanovelles@gedi.org <p>Horari d'atenció: de dilluns a dissabte de 9.30h a 19.30h El període de prestació del servei serà de 1 de setembre a 30 de juny.</p> <p>La Kl@b: Servei d'atenció diürna amb adolescents de 13 a 18 anys i d'intervenció amb famílies amb adolescents (13 a 18 anys)</p> <ul style="list-style-type: none">- C. Indústria, 22 – 08420- 682. 354. 101 /93 840 24 94 <p>Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9.30h a 19.30h. Dissabtes de 17h a 23.30h El període de prestació del servei serà de 1 de setembre a 30 de juny.</p> <p>El Racó i SAID: Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys. Espai maternoinfantil i atenció infància a domicili</p> <ul style="list-style-type: none">- Parc de la Quitxalla s/n- 660 85 48 55 / 93 744 59 95- elracocanovelles@gedi.org <p>Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9.30 a 20.00h Les inscripcions es poden a través dels serveis socials. ABS, CDIAP i presencialment al mateix servei. El període de prestació del servei serà d'1 de setembre a 30 de juny.</p>
Persones destinatàries	<p>Infants, adolescents i les seves famílies que requereixin suport socioeducatiu continuat, prioritzant aquells que estan en situació de risc social per tal de reforçar el procés d'autonomia i benestar.</p>

Com s'ha de sol·licitar el Servei	Mitjançant presentació instància i/o sol·licitud.
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Gratuït
Cost del Servei	198.924,75 euros/anuals
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Per correu electrònic ssocials@canovelles.cat i a través de l'enquesta de satisfacció
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	<p>Atenció presencial: Seu de serveis socials. Carrer pi, 19 2n de Canovelles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atenció telefònica per cita prèvia: 938402795 - Correu electrònic per demanar cita prèvia: ssocials@canovelles.cat <p>Atenció telemàtica: seu electrònica de la web de l'Ajuntament de Canovelles https://canovelles.eadministracio.cat/info.0</p>
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	1 mes
Drets i deures de les persones usuàries	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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.



	<ul style="list-style-type: none">- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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/o convocatòries.- 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.
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir que les persones usuàries valorin que el suport rebut en el servei ha millorat les seves necessitats familiars i individuals amb un mínim de 8 sobre 10 punts.2. Garantir que les persones usuàries valorin l'oferta i la qualitat de la programació dels tallers familiars amb un mínim de 7 sobre 10 punts.3. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada presencial de l'equip educatiu amb un mínim de 8 sobre 10.4. Garantir que les persones usuàries valorin el grau d'especialització i professionalitat de l'equip educatiu amb un mínim de 8 sobre 10.5. Garantir que les persones usuàries valorin la seva satisfacció amb la distribució i confort dels espais del SIS amb un mínim de 8 sobre 10 punts. <p>Mesures d'esmena en cas d'incompliments: En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p>
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència.
Periodicitat de difusió de la	Anual



carta	
Data d'entrada en vigor de la carta	Aprovació per Decret d'Alcaldia.
Data de revisió/actualització	Mínim cada 2 anys des de la seva aprovació.