

Nom servei	Serveis Socials i Dependència
Presentació	La Secció de Serveis Socials i Dependència acompanyen les persones al llarg del seu cicle vital assegurant que puguin viure dignament i tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques. El compromís és proporcionar suport a aquelles persones que es troben en situacions de vulnerabilitat o risc, garantint la igualtat d'oportunitats i els estàndards de qualitat necessaris i contribuir al benestar de les persones i dels grups en la comunitat. A través d'una atenció social integral i orientada a l'acció familiar, grupal i comunitària es treballa per dur a terme els objectius de la secció: • Detectar i prevenir situacions de risc o d'exclusió. • Rebre i analitzar demandes relatives a necessitats i dificultats personals i socials. • Informar, orientar i assessorar les persones ateses mitjançant l'escolta activa d'acord amb les necessitats expressades per les persones. • Aplicar tractaments i accions de suport a persones, famílies o grups. • Valorar i assessorar per poder accedir als recursos i prestacions públiques. • Tramitar i fer seguiment de programes i prestacions. • Derivar als serveis socials d'atenció especialitzada o a altres recursos de benestar social • Promoure l'empoderament de les persones a través de l'acompanyament dels professionals.
Serveis que es presten	• Servei de primera acollida. • Servei d'atenció individual i familiar. • Servei d'intervenció socioeducativa i acompanyament per a famílies, infants i adolescents, que cobreixen les necessitats dels infants i adolescents en risc i les seves famílies. • Tramitació de prestacions econòmiques d'urgència i emergència social, que proporcionen garantia de la cobertura de necessitats bàsiques. • Servei de suport a la discapacitat i la dependència. • Suport a entitats socials locals.
Responsable del servei	Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics: Ruth Pueyo Gracia Ruth.Pueyo@castelldefels.org Cap de Secció: Marta Hernández Torres Marta.Hernandez@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Susanna Castillo Méndez Susanna.Castillo@castelldefels.org

Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Serveis Socials i Dependència. Carrer de Tomàs Edison, 13. 08860 Castelldefels. Telèfon: 93 546 10 83 Atenció presencial: Matí: de dilluns a divendres de 9 a 13 h. Tarda: de dilluns a dijous de 15 a 18:30 h. Durant els períodes de juliol, agost, Setmana Santa i Nadal, els horaris del servei podran variar (es recomana consultar a la web municipal o trucant als telèfons d'informació). Correu electrònic del servei: serveis.socials@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït. El preu públic del Servei d'atenció domiciliària. Ordenances fiscals vigents (Ordenança fiscal núm. 24, Annex I.9. Preu públic Servei d'atenció domiciliària).
Web	www.castelldefels.org Serveis Socials
Eines de participació	Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa 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/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • 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 l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta.

	• Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • 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. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Prestar una atenció social personalitzada, de proximitat i de qualitat i treballar per la millora contínua dels serveis i dels professionals. • Informar de forma clara i comprensible sobre els tràmits i recursos. • Oferir un espai d'atenció accessible i que garanteixi la confidencialitat en les entrevistes. • Gestionar amb la màxima eficiència les sol·licituds i demandes rebudes i optimitzar al màxim els recursos disponibles de tal manera que es pugui servir el màxim nombre possible de ciutadans. • Gestionar i tramitar els expedients amb la menor aportació documental i en el mínim temps possible. • Fer visible i transparent la utilització i destinació dels recursos disponibles, com a instrument de retiment de comptes. • Publicar anualment un resum de l'activitat realitzada per serveis socials al web municipal i mantenir actualitzada de manera periòdica la informació sobre els serveis socials al web municipal.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Mitjana de les valoracions de les persones usuàries sobre l'atenció personalitzada rebuda amb un objectiu mínim de 7 sobre 10. • Mitjana de les valoracions de les persones usuàries sobre la competència i capacitat dels professionals que les han atès amb un objectiu mínim de 7 sobre 10. • Mitjana de les valoracions de les persones usuàries sobre l'adequació de l'espai d'atenció (en termes d'accessibilitat i confidencialitat) amb un objectiu mínim de 8 sobre 10. • Mitjana de les valoracions de les persones usuàries sobre la claredat, utilitat i actualització de la informació

	disponible a la web municipal amb un objectiu mínim de 8 sobre 10. • Percentatge de personal que participa com a mínim en una acció formativa anual, amb un objectiu del 80%. • Percentatge de sol·licituds d'entrevista inicial al Servei de Primera acollida ateses en un termini màxim de 15 dies hàbils amb un objectiu del 80%. • Percentatge de sol·licituds de prestacions econòmiques resoltes en un màxim de 20 dies hàbils, amb un objectiu del 80%. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials 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 24/2015 de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica Llei 14/2010, del 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 Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral pera a la igualtat de tracte i la no discriminació.
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguï lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	 OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE 3 SALUT I BENESTAR 4 EDUCACIÓ DE QUALITAT 5 IGUALTAT DE GÈNERE 10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS 16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES 17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS