



Ajuntament
de Sabadell

**CARTA DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS
AJUNTAMENT DE SABADELL
REGIDORIA D'ACCIÓ SOCIAL**



Carta de Serveis Socials Bàsics

Missió i serveis que es presten

Els **serveis socials bàsics** s'organitzen territorialment i estan dotats d'un equip multidisciplinari, dels serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i dels serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents. Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social.

Els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar.

Serveis que es presten

1. El **Servei bàsic d'atenció social**, que permet una entrevista amb un professional de referència per obtenir un diagnòstic social i un tractament.

El **Servei bàsic d'atenció social** es presta majoritàriament amb personal propi, cofinançat per la Generalitat de Catalunya.

2. **Els Serveis d'atenció a domicili**, que són el conjunt de serveis per atendre al domicili situacions de dependència, dificultats de mobilitat o discapacitat.

Els Serveis d'atenció a domicili es porten a terme per les empreses que es detallen a continuació, en règim contractació.

Contracte de serveis d'atenció domiciliària
CLECE, SA

[Plec condicions tècniques](#)

Contracte de serveis d'àpats a domicili
Alessa Catering Services Serunion

[Plec condicions tècniques](#)

Contracte de serveis d'ajudes tècniques
CLECE, SA

[Plec condicions tècniques](#)

Contracte del servei de transport adaptat
UTE AUTOCARES DEL NORESTE I AUTOCARES CER

[Plec condicions tècniques](#)

3. **Els serveis i prestacions econòmiques d'urgència i emergència social**, que proporcionen garantia en alimentació, allotjament i necessitats bàsiques per a la subsistència.

Els serveis i prestacions econòmiques d'urgència i emergència social es porten a terme per les empreses que es detallen a continuació, en règim contractació.

Contracte del Servei de subministrament alimentació de subsistència a les persones més necessitades



ASSOCIACIÓ EL REBOST SOLIDARI DE SABADELL

[Plec condicions tècniques](#)

Contracte de serveis d'atenció a persones sense sostre "Sabadell Sostre"

ACTUAVALLÈS

[Plec condicions tècniques](#)

4. **Els Serveis d'intervenció socioeducativa** per a infants i adolescents, que cobreixen les necessitats dels infants i adolescents en risc i les seves famílies.

Els Serveis d'intervenció socioeducativa es porten a terme per les empreses que es detallen a continuació, en règim contractació.

Servei d'intervenció socioeducativa per menors de 3 a 18 anys al barri de Can Puiggener.

FUNDACIÓ PERE TARRÉS

[Plec condicions tècniques](#)

Servei de Centre de Tarda per infants de 3 a 12 anys al barri de Can Deu

ASSOCIACIÓ ESPORTIVA CAN DEU

[Plec condicions tècniques](#)

Servei de Centre de Tarda per infants de 3 a 12 anys al barri de Can Rull

ASSOCIACIÓ JUVENIL ESQUITX

[Plec condicions tècniques](#)

Servei de Centre de Tarda per infants de 3 a 12 anys al barri de Les Termes

LUDOTECA MARGARIDA BEDÓS

[Plec condicions tècniques](#)

Servei de Centre de Tarda per infants de 3 a 12 anys al barri de Torre Romeu

FUNDACIÓ PRIVADA IDeA

[Plec condicions tècniques](#)

Servei de Centre de Tarda per infants de 3 a 12 anys al barri de Concòrdia

FUNDACIÓ PRIVADA IDeA

[Plec condicions tècniques](#)

Servei d'Atenció a les Famílies (SAF)

Ass. VENTIJOL

[Plec condicions tècniques](#)

Unitat responsable de la carta i dels serveis que es presten

Direcció del Servei d'Acció Social

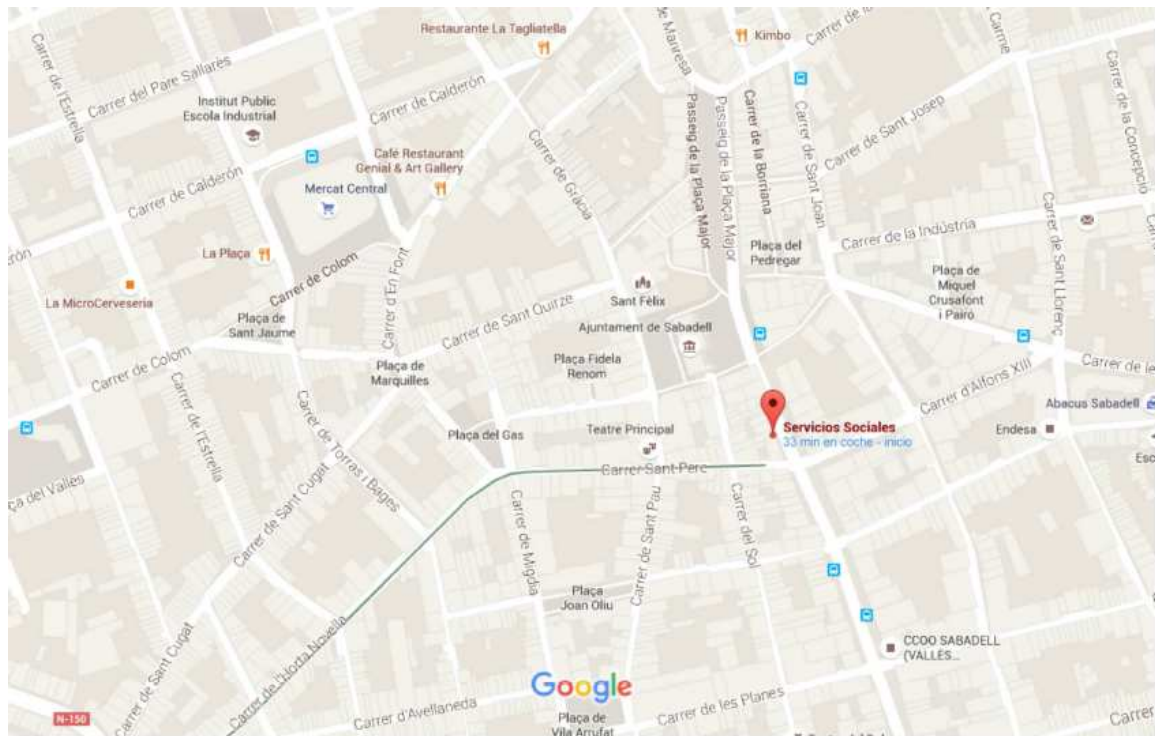
Rambla, 22

93 7453146

Horari d'atenció: de 9 a 14h. de dilluns a divendres

ssocials@ajsabadell.cat

<http://www.sabadell.cat/>



Punts de prestació

CAP CA N'ORIANC Passeig de Sant Bernat, 22
CC CA N'ORIANC Pl. Primer de Maig, 1
CAP NORD Pl. Mercè Rodoreda, 24
CAP CAN RULL C. de Lluís Companys, s/n
CC CAN RULL C. Sant Isidor, 45
CAP CREU ALTA C. Castellar del Vallès, s/n
C. C. CAN PUIGGENER Ctra. Prats Lluçanès, 2
CAP LA SERRA Pl. Cristobal Ramos, s/n
CAP CONCÒRDIA. Pl. Sant Agustí, 4
CAP SANT OLEGUER C. Sol i Padrís, 56-60
CAP CENTRE Pl. Joan Olliu, 9
CAP MERINALS C. de la Palma, s/n
CAP GRÀCIA c. de Permanyer, 65
CAP C. BARBERÀ Pl. Castela, 2
CAP SUD C. de Feijoo, 87
SERVEI PERSONES AMB DEPENDÈNCIA I DISCAPACITAT pl. d' Ovidi Montllor, 3
Bxs
SERVEI URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS (SUES) Pl. del Gas, 2



Compromisos i indicadors de prestació

- Garantir que l'accés a una primera entrevista amb un professional sigui amb celeritat.

Indicador: Primeres entrevistes al Servei d'Atenció a les Urgències i Emergències Socials abans de cinc dies laborables.

Indicador: La totalitat de les sol·licituds d'atenció a les primeres visites al SUES ateses abans de cinc dies laborables al llarg de tot l'any.

- Avaluar la satisfacció dels usuaris i usuàries del servei d'atenció a domicili, cada dos anys.

Indicador: Puntuació de valoració del servei, de 0 a 10.

Indicador: La puntuació mitjana de satisfacció del servei és de 7 sobre 10.

- Iniciar la prestació dels serveis d'atenció a domicili amb celeritat.

Indicador: El termini entre la comunicació de resolució positiva i l'inici de la prestació no serà superior a set dies naturals.

Indicador: Prestacions inicials dins el termini de set dies naturals. L'acompliment del total de prestacions iniciades, dins el termini de set dies naturals, ha de ser del 80%.

- Oferir atenció personalitzada, professional i eficient. Màxim de 50 queixes documentades sobre el servei per cada 1.000 visites.

Indicador: Nombre de queixes respecte nombre de visites.

- Elaborar l'informe de tendència social anual de Sabadell, i publicar-lo al web [http:// www.sbadell.cat/ca/docs-social](http://www.sbadell.cat/ca/docs-social) abans del mes de juny de l'any següent.

Indicador: Publicació de l'informe de tendència social dins el termini del mes de juny de l'any següent.

- L'atenció personalitzada per part d'un Treballador/a Social als Centres d'Atenció Primària es realitzarà sempre mitjançant cita prèvia.

Indicador: Nombre de persones ,amb cita prèvia efectiva al cap de l'any al CAP; en relació el total de persones ateses als CAP's a l'any.

Vies de reclamació i canals de participació i suggeriments.

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

ssocials@ajsabadell.cat

Instància al registre municipal

Telèfon: 010 o al 93 745 31 10

Lloc web. www.sabadell.cat

transparència@ajsabadell.cat



Drets i deures

Drets

- a) Dret a una atenció per part d'un professional.
- b) Dret a obtenir informacions clares, certes i completes del nostre servei
- c) Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant del nostre servei
- d) Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes
- e) Dret a no haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals
- f) Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que el ciutadà hagi iniciat i les persones responsables de la seva gestió
- g) Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis per qualsevol canal, presencialment, telefònicament o a través del web municipal
- h) Dret a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats de tots els nostres tràmits, ja sigui presencialment o a través del web municipal
- i) Dret a ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei
- j) Dret a ser atès dins l'horari d'atenció del nostre servei i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat

Deures

- a) Complir els acords amb el professional. Comprometre's activament.
- b) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- c) Retornar els diners rebuts indegudament.
- d) Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis al públic del servei
- e) Deure de tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei
- f) Deure de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions del servei
- g) Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment
- h) Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal del servei
- i) Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'una instal·lació o a un procediment del servei
- j) Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa
- k) Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans del servei o instal·lacions

Règim econòmic aplicable i normes vinculades al servei.

Taxes i preus públics:

Ordenança 5.3 reguladora dels preus públics per a la prestació dels serveis d'atenció domiciliària

Normes vinculades:

Llei 12/2007, de Serveis Socials.

Llei de ProMOCIÓ DE L'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència.