

**ANNEX**

PLE MUNICIPAL

Ajuntament <sup>1007</sup> de Sabadell

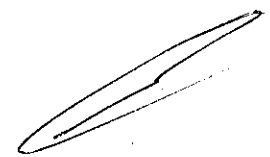
APROVAT en sessió de

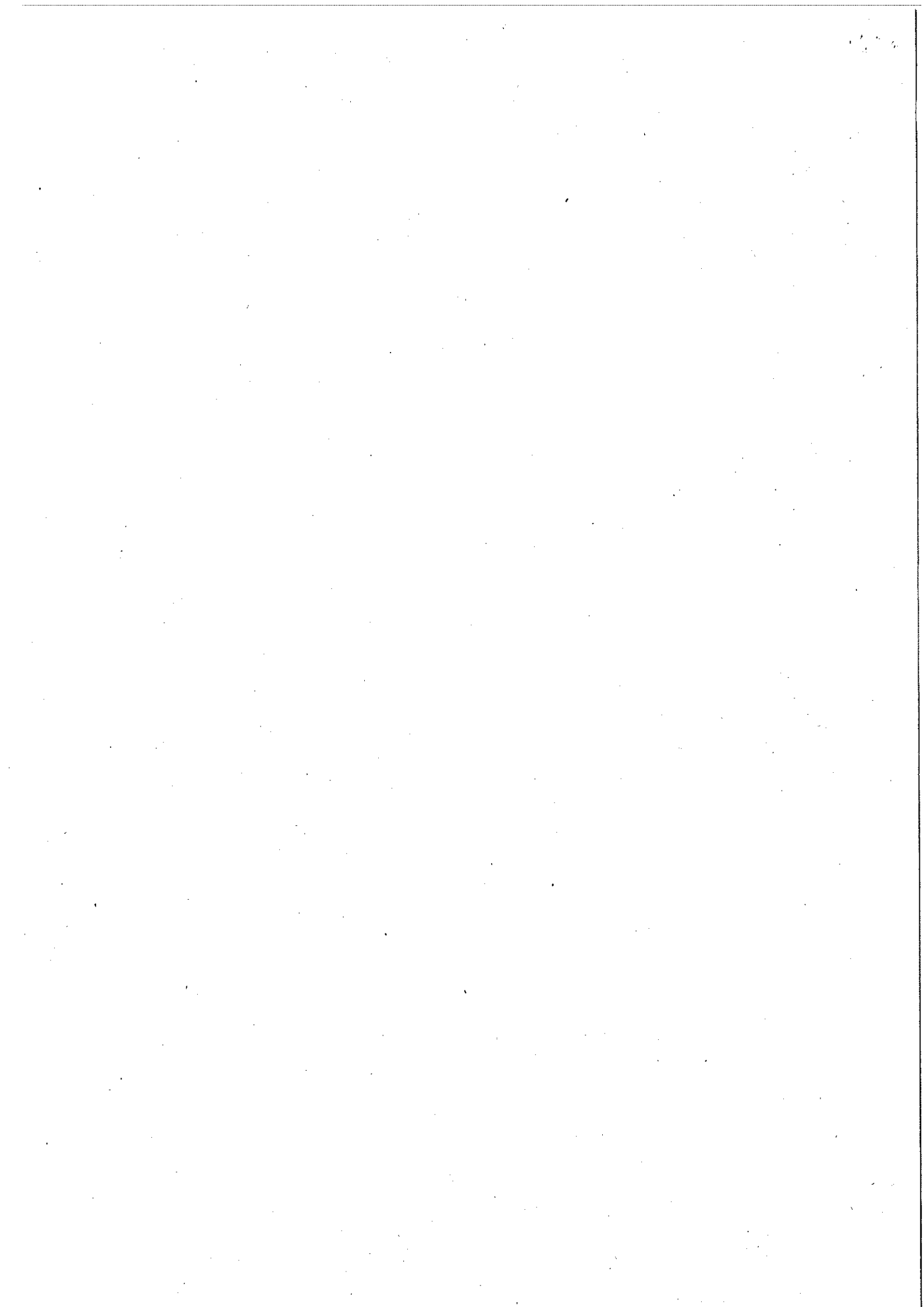
- 3 DES. 2019

P.A. del A.P.  
El secretari,



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





## CARTA DE SERVEIS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

### PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora dels funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

### MISSIÓ I SERVEIS

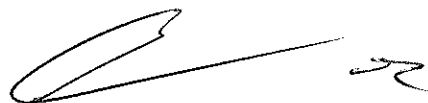
#### Missió

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

1. El **Servei bàsic d'atenció social**, que permet una entrevista amb un professional de referència per obtenir un diagnòstic social i un tractament. 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. Podran accedir al servei les persones empadronades a Sabadell.



3. Els serveis i prestacions econòmiques d'urgència i emergència social, que proporcionen garantia en alimentació, allotjament i necessitats bàsiques per a la subsistència. Podran accedir al servei les persones empadronades a Sabadell.
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. Podran accedir al servei les persones empadronades a Sabadell.

### UNITAT RESPONSABLE

#### Direcció del Servei d'Acció Social

Rambla, 22

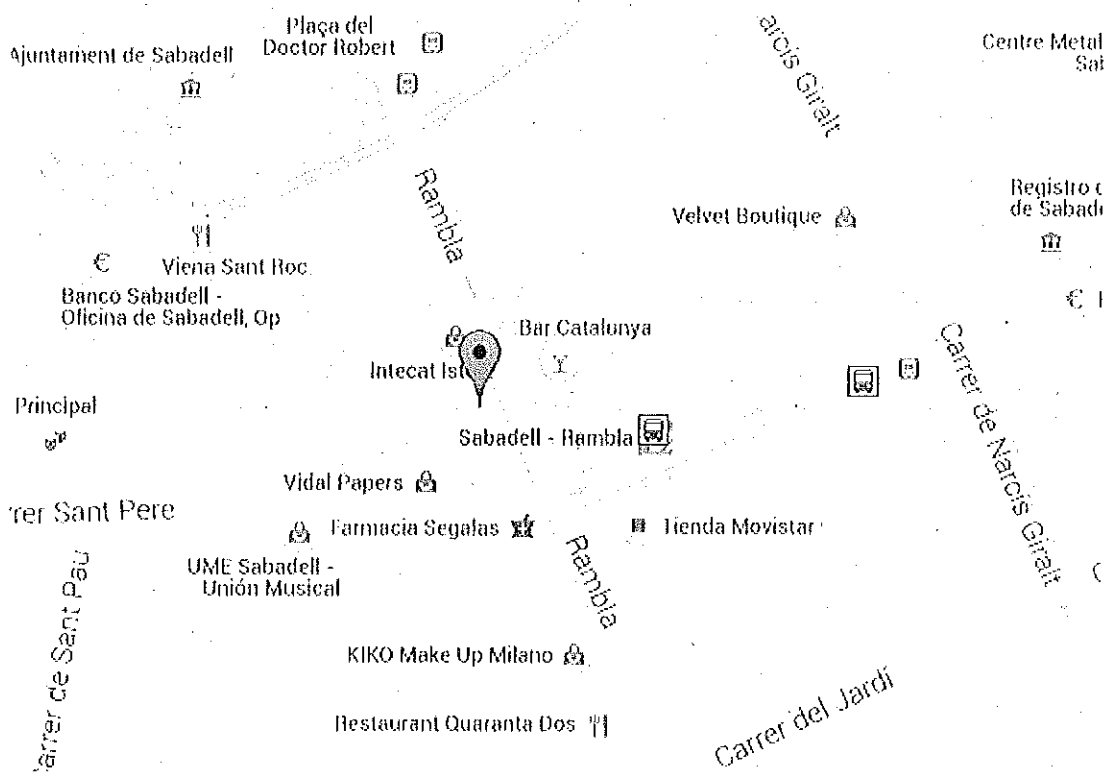
Telèfon: 93 7453146

Fax:

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de les 9 a les 2 del migdia

Adreça electrònica: [ssocials@ajsabadell.cat](mailto:ssocials@ajsabadell.cat)

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



#### Com arribar-hi:

 Autobusos urbans: ([www.tus.es](http://www.tus.es))

Parades properes

Alfons XIII L4 L5 L11 L44 L55 L80

Casal Pere Quart L1 L2 L3 L11 L80

Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

F.G.C. - Rambla L11 L80

Sant Joan L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5

Tres Creus L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5





### **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. Castelao, 2  
CAP SUD C. de Feijoo, 87  
SERVEI PERSONES AMB DEPENDÈNCIA I DISCAPACITAT pl. d' Ovidi Montllor, 3  
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> 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:

Adreça electrònica del servei d'acció social: [ssocials@ajsabadell.cat](mailto:ssocials@ajsabadell.cat)

Instància al registre municipal

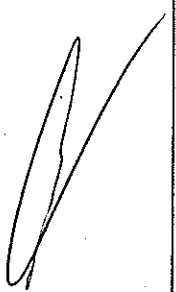
Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) apartat "contacte"

Adreça electrònica del servei de transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@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 servei 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 reguladora dels preus públics per a la prestació dels serveis d'atenció domiciliària.

##### **Normes vinculades:**

Llei 12/2007, de Serveis Socials.

Llei de Protecció i autonomia personal (LAPAD).

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

