



---

## CARTA DE SERVEIS DE BENESTAR

### DESCRIPCIÓ

Els serveis socials bàsics municipals són la porta d'entrada al sistema públic de serveis socials i els més pròxims a les persones i famílies. Tenen per objectiu fomentar l'autonomia de les persones, tot atenent les diferents situacions de necessitat que presenten (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials).

És un servei universal, obert a tota la ciutadania. L'atenció es presta mitjançant l'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS), format per treballadors/es socials, educadors/res socials, administratiu/ves. Aquests equips ofereixen informació, orientació i assessorament, realitzen diagnòstics socials i valoracions, prescriuen prestacions o serveis, detecten situacions de risc per actuar de forma preventiva, desenvolupen projectes comunitaris i deriven a altres serveis socials especialitzats quan es consideri necessari.

### **Persones destinatàries:**

Els serveis socials s'ofereixen a tota la població i tenen com a destinatàries les persones que necessiten 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 i/o familiar o de desigualtat i per a prevenir-les.

### UNITAT RESPONSABLE

**Regidoria responsable:** Serveis socials ([ssocials@sallent.cat](mailto:ssocials@sallent.cat))

**Regidora responsable:** Sílvia Tardà ([tardass@sallent.cat](mailto:tardass@sallent.cat))

**Missió i valors:** Els serveis socials tenen com a finalitat 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.

La nostra missió és promoure polítiques socials adequades a la realitat social, per tal d'oferir a la ciutadania uns serveis de caràcter públic, des d'un sistema de gestió sostenible, equilibrat i de qualitat.

### **Serveis:**

Serveis Socials Bàsics

SAED - Atenció a la persona

SAED - Atenció a la llar

Servei de teleassistència

Servei de suport a la tramitació a la Llei de dependència (Programa individual d'atenció - PIA)

Servei Respir per a persones amb discapacitat

Servei d'Infància Adolescència i Família (SIAF)

Servei Integral d'Atenció a la Dona (SIAD)

Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)

Centres d'acolliment d'urgència per a dones

Servei d'Atenció Integral (SAI) LGTBI

Grup de suport emocional i ajuda mútua a persones cuidadores (GSAM)

Servei Especialitzat d'Atenció a la Vellesa (SEAV)

Servei de primera acollida

Programa d'allotjament d'urgència social

Punt d'orientació jurídica municipal

Sol·licitud d'habitatge a la Mesa Emergències

Programa d'ajuts a les famílies (PAF)

Prestacions econòmiques d'urgència social

Sol·licitud d'accés a un suport per alimentació bàsica

Transport adaptat "dinars acompanyats"

Servei d'Arranjament d'habitatges i ajudes tècniques en el domicili

Targeta d'aparcament individual per a persones amb discapacitat

Servei d'elaboració d'informes tècnics d'exclusió social (exclusió residencial i/o vulnerabilitat energètica)

Servei d'elaboració d'informes tècnics d'arrelament

Servei d'elaboració d'informe d'integració social para renovar/modificar la residència temporal

Dones en xarxa

Servei terapèutic d'atenció a la dona

Mes de la Gent Gran

## **TRÀMITS RELACIONATS**

[Sol·licitud o instància](#)

[Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà \(OMIAC\)](#)

[Informació del Catàleg de tràmits AOC](#)

## **NORMATIVA REGULADORA**

- Llei de Serveis Socials, Llei 12/2007, de l'11 d'octubre.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre de 2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència.

L'Ajuntament de Sallent disposa de **Reglament de prestacions socials de caràcter econòmic, Reglament del servei d'allotjament d'urgència, Bases d'arranjament d'habitatges.**

## **DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES**

**Dret d'accés als serveis socials** (segons la llei de serveis socials 12/2007).

1. 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.

2. Els destinataris/àries dels serveis socials, d'acord amb el que estableix la llei 12/2007 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 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, en els supòsits determinats per l'administració competent.

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.

### **Deures amb relació als serveis socials (segons la llei de serveis socials 12/2007)**

**1. 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 documents 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 produeixin 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.

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.

## COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

- Garantir que els usuaris i usuàries valorin la competència professional del personal del Servei.
- Garantir que els usuaris i usuàries valorin l'agilitat de la tramitació presencial.
- Garantir un temps d'espera, per a una primera atenció, inferior als 15 dies naturals.
- Fer, com a mínim, una visita anual al domicili per a totes aquelles persones o famílies que reben una atenció continuada.
- Garantir que els usuaris valorin la qualitat del Servei.
- Respondre en un mínim de 48 hores (si és en cap de setmana o festiu, el primer dia laborable) les consultes rebudes en el correu electrònic [sallent@sallent.cat](mailto:sallent@sallent.cat).

## MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora amb relació al funcionament dels serveis públics.

El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de [Queixes, suggeriments i propostes](#)
- Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

## **APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

*Data d'actualització de la carta de serveis: anual.*

*Última actualització: desembre 2022*