

CARTA DE SERVEIS – SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Nom del servei	SERVEIS SOCIALS BÀSICS
Marc estratègic del Servei	El servei dona una resposta integral a les necessitats personals familiars i socials amb l'objectiu de promoure la inclusió social , treballant conjuntament els aspectes relatius a comunitari de les intervencions socials
Breu descripció del Servei	Els serveis socials bàsics són el punt de referència de la ciutadania per accedir al conjunt de prestacions del sistema de benestar social des de la informació i orientació , al tractament i seguiment.
Web del servei	www.puig-reig.cat
Legislació aplicable	<p>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</p> <p>Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic</p> <p>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</p> <p>Llei 39/2006, de 14 de desembre de 2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència</p>
Relació de les línies de servei que es presten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendre, orientar , Informar i assessorar a les persones en relació als drets i als recursos socials de què disposen 2. Detectar situacions de necessitats personal, familiar i comunitària 3. Tramitar prestacions d'urgència social pròpies i d'altres administracions 4. Tractar i fer el seguiment de les situacions que requereixen una atenció continuada amb l'assignació d'un tècnic de referència 5. Aplicar els protocols de prevenció i atenció a situacions de maltractament
Equip tècnic	<p>1 Administrativa</p> <p>1 Treballadora social</p>

	1 Educadora Social
Canals de prestació, adreces i horaris	<p>Presencial:</p> <p>Carrer Pau Casals, 1</p> <p>08692 Puig-reig</p> <p>Horari: dilluns dimecres i divendres de 08:00 a 14:00h</p> <p style="text-align: center;">Tancat els dies 24 i 31 de desembre</p> <p>Telefònic:</p> <p>. Telèfon: 93 838 15 42 (en el mateix horari d'atenció al públic)</p> <p>. Virtual: www.puig-reig.cat</p> <p>. Correu electrònic: ajuntament@puig-reig.cat</p>
Persones destinatàries	A tota la ciutadania en general i en especial a les persones que es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Demanant cita prèvia personalment a l'Ajuntament o telefònicament al 938381542 dilluns dimecres i divendres de 8:00 a 14:00
cost per a l'usuari/a	L'accés al servei és gratuït
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	<p>Presencial:</p> <p>Carrer Pau Casals, 1</p> <p>08692 Puig-reig</p> <p>Horari: dilluns dimecres i divendres de 08:00 a 14:00h</p> <p>Telefònic:938381542</p> <p>Correu electrònic del Servei: no en tenim un només per serveis socials</p> <p>Telemàtic: : www.puig-reig.cat</p> <p>Xarxes socials: les pròpies de l'Ajuntament</p>

<p>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</p>	<p>Presencial:</p> <p>Telefònic:938381542</p> <p>Correu electrònic del Servei:</p> <p>Telemàtic: : www.puig-reig.cat</p> <p>Xarxes socials</p>
<p>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</p>	<p>1 mes</p>
<p>Drets i deures de les persones usuàries</p>	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. - 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. - Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. - 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. - 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 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.- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa
<p>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments</p>	<p>Ens comprometem a que:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 8 sobre 10.2. Les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.3. Les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 8 sobre 10.4. Les persones usuàries valorin l'atenció per correu electrònic amb un mínim de 8 sobre 10.5. Les persones usuàries valorin l'atenció telefònica rebuda amb un mínim de 8 sobre 10. <p>Mesures d'esmena en cas d'incompliments:</p> <p>S'analitzaran les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes pertinents. Contacte amb la persona en cas que ho autoritzi.</p>