

Carta de serveis de Serveis Socials C-13/2017

SERVEI D'ACCIÓ SOCIAL

El Servei d'Acció Social de l'Ajuntament de Sant Joan Despí es troba dins de l'Àrea de Serveis a la Persona i té com a objectiu millorar les condicions de vida i de convivència de les persones del municipi, així com treballar contra tota mena d'exclusió o vulnerabilitat social mitjançant el desenvolupament dels serveis socials bàsics.

Els serveis socials bàsics inclouen els equips bàsics d'atenció social (EBAS), els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents. Són el primer nivell d'intervenció i els més pròxims a l'usuari, a la família i a l'àmbit social.

Què oferim?

- Recepció i anàlisi de demandes i necessitats socials de la ciutadania.
- Informació i assessorament sobre recursos i prestacions socials, i realització del tràmit i del seguiment.
- Suport a les persones i/o famílies amb dificultats socials.
- Detecció i prevenció de situacions de risc i/o exclusió social.

Com accedir-hi?

Presencialment: Avinguda de Barcelona, 41

Telefònicament: 93 477 00 51

Web municipal: www.sjdespi.cat

Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](mailto:ServeisSocials@sjdespi.net)

Correu electrònic: serveissocials@sjdespi.net

Per facilitar l'accés, l'atenció es pot fer des del centre d'atenció més pròxim al domicili de cada usuari o usuària.

Equip bàsic de serveis socials les Planes

Carrer de John F. Kennedy, 4

Tel. 93 477 01 37

Equip bàsic de serveis socials Sant Pancraç

Passeig del Canal, 2

Tel. 93 477 12 11

Qui hi pot accedir?

Els equips de serveis socials bàsics són la porta d'entrada de la ciutadania als Serveis Socials i s'adrecen a tota la ciutadania de Sant Joan Despí amb dificultats socials i en situacions de vulnerabilitat i dependència.

Persona responsable

Cap del servei: Rosa Baixas

Responsable política: Margi Gual

Adscrit a l'Àrea de Serveis a la Persona, Departament d'Acció Social i Igualtat.

Horaris i adreça

A Sant Joan Despí hi ha l'equip de serveis socials bàsics de les Planes (que atén la ciutadania dels barris de les Planes i Residencial Sant Joan) i l'equip de serveis socials bàsics de Sant Pancraç (que atén la ciutadania dels barris Centre i Torreblanca-Pla del Vent). En tots dos es realitzen les entrevistes en hores concertades.

L'accés per demanar hores concertades és:

Equip de Serveis Socials Bàsics les Planes

Presencial: c. John F. Kennedy, 2

Telefònic: 93 477 01 37

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 15 h i dimecres de 16 a 19 h

Equip de Serveis Socials Bàsics Sant Pancraç

Carta de serveis de Serveis Socials C-13/2017

Presencial: passeig del Canal, 2

Telefònic: 93 477 12 11

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 15 h i dilluns de 16 a 19 h

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal, consulteu horaris i vies d'accés a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, de forma presencial al camí del Mig, 9, o trucant per telèfon al 93 480 60 00.

Drets i deures dels usuaris i usuàries

- Els serveis socials bàsics proporcionen informació correcta, veraç i actualitzada sobre els serveis d'atenció i àmbits d'actuació que són de la seva competència.
- La informació sobre programes, serveis i documentació d'àmbit d'actuació dels serveis socials que es publiqui al web s'actualitzarà regularment.
- Els serveis socials bàsics proporcionen atenció per part de personal especialitzat i coneixedor dels recursos existents per als usuaris i usuàries del servei. Els i les professionals actualitzaran la seva formació a través d'assistència a cursos i jornades.
- Les persones que s'adrecin al servei rebran una escolta i un tracte amable i proper tant per part del personal d'atenció com del personal especialitzat.
- Es garantirà en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal.

Normativa reguladora

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

Compromisos de qualitat

- La ciutadania tindrà accés al servei a través de cita prèvia, que donarà el personal de recepció per telèfon o presencialment en algun dels punts d'atenció destinats a fer-ho.
- Les situacions que es valorin com a urgents s'atendran en un termini màxim de dos dies laborables. En cas de risc imminent, s'atendran el mateix dia.
- Els serveis socials bàsics realitzaran una atenció social de proximitat al territori, llevat de situacions excepcionals i/o períodes de vacances, en què el servei centralitzarà les seves actuacions. Les entrevistes de primera cita es faran al centre de serveis socials adscrit a la zona de residència de cada ciutadà/na (habitualment, el més proper al seu domicili).
- El servei de serveis socials bàsics garanteix la formació permanent de l'equip de professionals per tal de fer front als diversos casos i requeriments que ha d'atendre.
- Les persones que s'adrecin als serveis socials bàsics rebran un tracte amable, empàtic i proper per part del personal d'atenció ciutadana.
- Els serveis socials bàsics donaran informació sobre la seva cartera de serveis, els recursos existents al territori, i els criteris d'accés a prestacions i recursos que puguin ser d'interès per a la ciutadania, tant de l'Ajuntament de Sant Joan Despí com d'altres entitats externes.
- Els serveis socials bàsics garantiran en tot moment la confidencialitat de les dades personals i de la situació de les persones, i les tractarà amb discreció.

Carta de serveis de Serveis Socials C-13/2017

- El personal dels serveis socials bàsics es desplaçarà als domicilis de les persones que s'atenen en cas de dificultats de mobilitat.

Taxes i/o preus públics (segons ordenances fiscals en vigor)

No n'hi ha.

Indicadors de gestió i avaluació

- En un 80% dels casos, es donarà hora de visita per fer l'entrevista amb el professional abans de 30 dies laborables/naturals comptant des del moment en què es formula una sol·licitud, excepte períodes de vacances, en què es donarà hora de primera cita en funció de la disponibilitat dels i de les professionals.
- Nombre de situacions valorades com a urgents que s'atenen fora del termini màxim de dos dies laborables.
- Nombre de situacions valorades com a urgents i de risc imminent que s'atenen fora del mateix dia.
- El 90% de les entrevistes de primera cita es realitzaran al centre de serveis socials adscrit a la zona de residència de ciutadà/na (habitualment, el més proper al seu domicili), llevat dels períodes de vacances.
- Nombre d'hores de formació anuals de l'equip de professionals d'atenció.
- Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
- Nombre de respostes personalitzades en relació a queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una manca de comprensió de la persona atesa, oferint l'aclariment oportú.

Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al qual es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Per tal de formalitzar-les l'Ajuntament disposa d'un [tràmit específic](#) que es pot formalitzar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Presencialment: Camí del Mig, número 9
Telefònicament: 93 480 60 00
Web municipal: www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: març de 2017