

# Carta de serveis

---

R

**Serveis Socials**

**La Ràpita**



## **1. Presentació**

La Carta de serveis dels Serveis Socials Municipals és l'eina que dona a conèixer els objectius i els compromisos que l'Ajuntament de la Ràpita pren amb els seus usuaris en l'àmbit dels Serveis Bàsics d'Atenció Social.

La Carta de Serveis fomenta l'accés del ciutadà a l'administració, ja que estableix canals de comunicació i participació del ciutadà, dona eines per avaluar la seva qualitat i facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.

## **2. Identificació del servei i contacte**

Serveis Socials de la Ràpita

Av. Jacint Verdaguer, 4 -1r

43540 - La Ràpita

Tel. 678 762 148

[serveissocials@larapita.cat](mailto:serveissocials@larapita.cat)

<http://larapita.cat/ajuntament/regidories/politiques-socials-igualtat-i-salut/cita-previa-serveis-socials/>

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres de 9:30h a 14:00h

Dimarts 16:30h a 17:30h

## **3. Missió**

Els Serveis Socials de la Ràpita tenen la missió d'assegurar la igualtat d'oportunitats i el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida, mitjançant la cobertura de les



necessitats personals bàsiques i socials, garantint l'accés universal i els estàndards de qualitat òptims, i contribuint al benestar de les persones i dels grups en la comunitat.

#### **4. Serveis**

Els serveis que s'ofereixen van adreçats a la ciutadania empadronada a la Ràpita, i són els següents:

1. Servei bàsic d'atenció social esta format per un equip multidisciplinari, les seves funcions resten orientades a detectar les situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària en el seu àmbit territorial, valorar les situacions de necessitat i fer un diagnòstic social per tal d'oferir informació, orientació i assessorament als usuaris en relació als seus drets i recursos, i exposar les actuacions socials a les que poden tenir accés. Igualment, s'han d'aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció en situacions on els col·lectius més vulnerables esdevinguin més desprotegits.
2. Serveis d'atenció a domicili són el conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.
3. Els serveis i prestacions econòmiques d'urgència i emergència social, que proporcionen garantia en alimentació, allotjament i necessitats bàsiques per a la subsistència.
4. Les prestacions tecnològiques associades a la teleassistència domiciliària.
5. Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies tenen com a objecte prestar; els serveis d'intervenció



socioeducativa per a famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc, servei d'atenció diürna, servei d'intervenció familiar i servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents, de manera adequada i adaptada a la realitat itinerant d'aquest servei.

## 5. Canals de prestació del servei

De manera presencial: Av. Jacint Verdaguer 4. La Ràpita.

Per telèfon: 678 762 148

Per correu electrònic: [serveissocials@larapita.cat](mailto:serveissocials@larapita.cat)

Telemàticament: <http://larapita.cat/ajuntament/regidories/politiques-socials-igualtat-i-salut/cita-previa-serveis-socials/>

## 6. Drets i deures dels usuaris

### Drets:

Les persones usuàries dels serveis socials tenen els següents drets:

- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Dret a rebre serveis de qualitat.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a tenir assignat un professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.



- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Dret a la informació sobre:
  - Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
  - La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
  - Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
  - Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
  - Presentació de queixes i reclamacions.
  - En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

### **Deures:**

Les persones usuàries de serveis socials tenen els deures següents:

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

### **7. Normativa específica**

1. Constitució espanyola, de 27 de desembre de 1978.
2. Estatut d'Autonomia de Catalunya , aprovat per la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol.



3. Llei Orgànica de 1/1996, de 15 de gener, de Protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codís Civil i de la Llei d'Enjudiciament Civil.
4. Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització y sostenibilitat de la Administració Local.
5. Llei 7/1985, de 2 d'abril , reguladora de les bases del règim local.
6. Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril , pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
7. Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya (Text refós - Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya).
8. Llei 12/2007 de 11 d'octubre, de Serveis Socials
9. Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
10. Llei 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
11. Llei 14/2010, del 27 de maig, dels Drets i les Oportunitats en la Infància i l'Adolescència.
12. Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.
13. Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

## **8. Compromisos de qualitat**

1. S'atendran totes les trucades fetes al servei telefònic de Cita Prèvia de dilluns a divendres no festius de 9:30 a 14:00 hores.
2. Els correus electrònics rebuts per demanar cita prèvia seran contestats en un màxim de 3 dies hàbils, a comptar des del moment en què es fa la sol·licitud.
3. Ser atès pel professional de referència en un termini màxim de 15 dies des de la petició de cita prèvia.
4. S'atendran les sol·licituds ciutadanes de canvi de referent en un període màxim de 30 dies.



5. Ser atès pel professional de referència en un termini màxim de 15 dies des de la petició de cita prèvia.
6. Les situacions que es valorin com a urgents\* s'atendran en un termini màxim de dos dies laborables a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud. En cas de risc imminent s'atendran el mateix dia.  
\*La consideració del caràcter d'urgència de les demandes anirà a càrrec de la tècnica referent, en el supòsit que aquest no estigui al servei ho valorarà la tècnica que s'assigni en aquell moment.
7. Garantir la puntualitat en l'atenció a la persona, amb un retard no superior a 10 minuts.
8. No cancel·lar cap visita fixada per motius imputables al servei.
9. Gestionar les queixes i suggeriments que arribin al nostre servei a través d'instància via registre, com a aspecte de millora, facilitant la resposta als interessats en un termini màxim de 30 dies laborables.
10. El servei dels serveis socials bàsics garanteixen la formació permanent, mínim 20 hores anuals, de l'equip de professionals per al reciclatge de coneixements, i poder fer front als diversos casos i requeriments que han d'atendre.
11. Anualment es publicarà la memòria del servei.
12. Mesurament anualment, mitjançant enquestes, el grau de satisfacció de les persones ateses en relació a l'atenció i actuacions rebudes de cara a implementar millores en el servei.

## **9. Indicadors de seguiment de l'acompliment dels compromisos**

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència o el web municipal:

- IdA01 - Efectivitat de l'atenció telefònica.
- IdA02 - Efectivitat de l'atenció al correu electrònic.
- IdA03 - Atencions realitzades en el termini establert.
- IdA04 - Atencions a les sol·licituds de canvi de professional.



- IdA05 - Resposta de les situacions valorades urgents en el termini establert
- IdA06 - Puntualitat en l'atenció a les persones.
- IdA07 - Visites cancel·lades imputables al servei.
- IdA08 - Resposta a les queixes i suggeriments en menys de 30 dies.
- IdA09 - Formació rebuda per les professionals dels Serveis Socials.
- IdA10 - Publicació memòria anual.
- IdA11 - Enquesta de satisfacció anual i publicar els resultats globals.

## **10. Participació i col·laboració dels usuaris en la millora de la prestació del servei**

Les persones usuàries dels Serveis Socials Municipals poden col·laborar en la millora dels serveis i en el compliment dels compromisos de qualitat del centre mitjançant les seves aportacions, queixes i suggeriments:

- Enquesta de satisfacció.
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments:  
<https://actio.dipta.cat/catalegserveis/id/4313620002?origen=seu>
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC) o a les mateixes dependències dels Serveis Socials Municipals:  
[http://www.larapita.cat/ca/serveis/atencio-ciutadana/?set\\_language=ca](http://www.larapita.cat/ca/serveis/atencio-ciutadana/?set_language=ca)

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini





d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

### **11. Data d'aprovació i propera actualització**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

1. Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
2. Canvis significatius en l'organització dels Serveis Socials Municipals de la Ràpita i en els processos interns de treball.
3. Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
4. Actualitzacions de dades significatives del servei.

### **12. Compensacions establertes per incompliments**

Quan els usuaris i usuàries considerin que qualsevol dels centres prestadors ha incomplert algun dels compromisos assumits, podrà adreçar una reclamació per escrit a la Regidoria de Polítiques Socials i Igualtat de la Ràpita, responsable funcional de la Carta, especificant el compromís que es considera que s'ha incomplert, així com els fets o les circumstàncies que s'han produït.

Es comunicarà per escrit al ciutadà les causes de l'incompliment i les mesures que s'adoptaran per intentar resoldre la deficiència.