

1. Identificació

Nom del servei SERVEIS SOCIALS

Els Serveis Socials treballen per donar resposta a les necessitats de la ciutadania a través d'una atenció individual, grupal i comunitària. Alhora que han de vetllar pel desenvolupament, la integració i l'autonomia de les persones, fent participis a tots els agents dels territoris en les nostres actuacions. S'han d'establir prioritats d'actuació social i noves fórmules d'intervenció que assegurin la sostenibilitat del servei a llarg termini comptant amb equips professionals qualificats i compromesos.

Adreça Carretera de Vic, 16
Telèfon 938752507
Web www.manresa.cat
Adreces Electròniques serveissocials@ajmanresa.cat
Horari De dilluns a Divendres de 9:00 a 14:00

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
 Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Acció i Inclusió Social
 Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Acció i Inclusió Social
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La missió dels Serveis Socials és donar resposta a les necessitats socials de les persones i famílies del municipi, dotant-les d'eines que afavoreixin la seva autonomia i qualitat de vida. S'acompleix mitjançant l'atenció integral, garantint els principis d'igualtat d'oportunitats per a tothom i tenint especial cura dels col·lectius més vulnerables.

3. Serveis

Atenció domiciliària

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

Ajut a domicili

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

Com sol·licitar el servei

A través dels Serveis Socials Municipals . 938784340 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persones en situació de dependència reconeguda que, en el marc de l'elaboració del Pla individual d'atenció requereixen atenció en la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària i que visquin al terme municipal de la ciutat de Manresa.

Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat o risc social per:

- a. Manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen l'autocura i el manteniment i correcte organització de la llar, així com que presentin dificultats de relació amb l'entorn i/o manca de suport familiar o social.
- b. Manca d'habilitats parentals i d'hàbits de cria saludable i/o hàbits per l'organització familiar, de la llar i per l'atenció dels membres del nucli familiar, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.
- c. Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixen un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, ja sigui perquè la situació temporal o bé perquè la situació és de caràcter permanent i haurà de ser coberta mitjançant recursos més adients a la cartera de serveis socials o altres.

Àpats a domicili

Consisteix en l'elaboració i el transport d'un o dos àpats al domicili de les persones usuàries del servei.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938784340 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials que no li permeten mantenir una correcta alimentació.

Programa Xec servei

Ofereix atenció domiciliària (ajut a domicili, neteja de la llar,...) mitjançant una fórmula de copagament, de manera que es proporcionen val-descompte per hora de servei, i que està gestionat per empreses privades que l'ajuntament ha homologat per realitzar aquesta tasca, i amb les que ha signat un conveni.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938784340 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

- Les persones majors de 65 anys o en situació de dependència o discapacitat que visquin soles o acompanyades d'una altra persona d'avançada edat.
- Famílies amb especials dificultats degut a problemes de salut, que presentin una situació de crisi, canvi o esgotament.

Teleassistència

Mitjançant la línia telefònica i un equip de persones, aquest servei permet a les persones usuàries del servei, davant de situacions d'emergència, contactar d'una forma senzilla amb una Central Receptora d'Alarmes atesa per personal específicament preparat per donar la resposta més adequada a la necessitat que se li presenti a la persona.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938784340 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persones en situació de dependència que viuen soles o acompanyades per persones dependents o discapacitades que viuen soles o passen moltes hores soles a casa.

Atenció social bàsica

Conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat per equips tècnics amb l'objectiu de fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en que es troben o que es puguin presentar.

Atenció a les persones amb dependència i discapacitats

És un equip bàsic d'atenció social (EBAS), que té com a objectiu promoure els mecanismes de prevenció i intervenció en persones en situació de dependència o discapacitat. És l'equip que elabora els PIA, plans individuals d'atenció de la dependència, per a persones amb grau de dependència reconegut que viu al seu domicili.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. Equip dependència. 938784340 . edid@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persones que viuen a la ciutat que estan en situació de dependència o discapacitat.

EBAS. Atenció individual: acollida i tractament social

Els serveis tècnics d'atenció social (SBAS) estan formats per uns equips pluridisciplinats de professionals, els equips bàsics d'atenció social (EBAS), que tenen com a objectiu promoure els mecanismes de prevenció i intervenció en persones i famílies o grups socials, especialment si es troben en situació de vulnerabilitat, de risc o d'exclusió social.

Acollida: Orientada als usuaris que pertanyen a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) i que expressen una dificultat, necessitat o demanda que no pot ser atesa des de la recepció i informació. Normalment, les persones que hi accedeixin tenen cita prèvia.

Tractament: Orientat a les persones que necessiten una intervenció continuada en el temps. Normalment les persones usuàries han de tenir cita prèvia i els professionals han de disposar de la informació recollida en la fase d'acollida, informació que inclou el diagnòstic de la situació.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . uacollida@ajmanresa.cat / serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

La ciutadania en general que resideix a la ciutat.

Espai jove

És un equip que forma part dels serveis socials bàsics bàsics que té com a objectiu promoure els mecanismes de prevenció i intervenció en joves, especialment d'origen en la immigració .

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938724598. ejove@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Joves fins a 25 anys.

Meniador social

Servei que proporciona, de forma temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència. Servei que a part de garantir i assegurar una alimentació bàsica també durà un acompanyament socioeducatiu a les persones i famílies usuàries del servei per afavorir l'autonomia i inclusió social

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . uacollida@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

- Persones soles o famílies sense sostre, residents o no a la ciutat, i que per tant no disposen de mitjans adequats ni condicions familiars ni socials per poder cobrir adequadament la necessitat bàsica d'alimentació
- Persones o famílies residents a la ciutat en situació d'infrahabitatge o amb habitatges que no disposen de subministraments o un espai adequat per elaborar els àpats.
- Persones o famílies en tractament social que puntualment necessiten un suport per cobrir les necessitats bàsiques.
- Persones que no viuen a la ciutat o hi viuen puntualment, i no poden cobrir aquesta necessitat (en règim penitenciari de cap de setmana, treballant i viuen fora...).

Places d'alberg social i per a adults i famílies concertades per part d'una entitat proveïdora.

Places concertades d'alberg social és un servei residencial temporal en un entorn favorable i segur de persones/famílies en situació de vulnerabilitat i necessitat d'habitatge, per tal de garantir el seu benestar personal i facilitar la seva inserció laboral, social i comunitària, a través d'un acompanyament social.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

- Persones residents a la ciutat.
- Persones menors de 65 anys i més grans de 18 anys o menors acompanyats d'almenys un dels seus progenitors.
- Persones no dependents, ni amb discapacitat amb barem de mobilitat o necessitat d'una persona per a realitzar les AVD.
- Persones que presenten la necessitat de caràcter conjuntural d'atenció social urgent de ser allotjades, a causa d'estar sense sostre per diferents causes com conflictes familiars, desnonaments, violència familiar, abandonament, aiguats, incendis o altres circumstàncies imprevisibles, o que es trobin en una situació de greu risc social.

Programes complementaris a l'atenció social bàsica

Serveis i programes que, tenint la naturalesa de serveis socials, poden complementar altres prestacions de serveis socials bàsics de la cartera de serveis socials

Programa d'ajuts econòmics

El programa d'ajudes individualitzades té com a objectiu ser una eina de suport econòmic al treball social que es fa des del departament de Serveis Socials municipal, per tal d'ajudar a les persones/famílies usuàries del servei a superar l'estat de necessitat en que es troben, especialment en la cobertura de les necessitats bàsiques. Són ajudes per a resoldre un problema puntual o que garanteixen una participació de l'usuari/a en la resolució dels seus problemes segons un pla d'intervenció individual pactat, i no suposen, en cap concepte una prestació de dret.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

La ciutadania en general que compleixi els requisits del programa.

Servei d'atenció a les famílies

El Servei de Suport i Intervenció a les Famílies és un servei socio-assistencial promogut per l'Ajuntament de Manresa adreçat a les unitats familiars de convivència amb infants i joves de 0 a 18 anys dels col·lectius en situació de risc social que estan sent ateses des de les Unitats de Tractament de l'Atenció Social Bàsica. Té una vocació preventiva, assistencial i complementària al seguiment social que realitzen els serveis socials bàsics

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

La ciutadania en general, especialment les famílies en situació de vulnerabilitat social.

Treball en xarxa i suport a entitats de serveis socials

Actuacions de la secció de serveis socials de treball en xarxa, coordinació i suport a les entitats socials de la ciutat: projecte enxarxa amb les escoles, salut i CDIAPB; convocatòria anual de subvencions de lliure concurrència; convenis de col·laboració i suport econòmic amb entitats; cessió d'espais, locals adscrits a la secció; consell d'acció i inclusió social .

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials centrals. 938752507 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Les entitats, empreses, associacions, plataformes d'afectats,... de la ciutat.

Serveis d'intervenció socioeducativa per a infants i adolescents. Centres oberts

El Centre Obert és un Servei o establiment diürn d' Acció socioeducativa, que pertany per llei a la Xarxa de Serveis Socials d' Atenció social bàsica, que prioritza l' atenció a la Infància en risc i que ha de contemplar la detecció, la prevenció, la normalització i la integració d' aquests infants o nois/es, i les seves famílies. El Centre Obert és un recurs que està ubicat en l' entorn o context habitual de l' infant o adolescent

Xarxa de centres oberts

Servei diürn per a l'atenció d'infants i adolescents en situació de risc fora de l'horari escolar en els períodes lectius, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, en grup, el treball amb les famílies, en xarxa i amb la comunitat Actualment els centres oberts de la ciutat són: xalesta, la font, sergi aguilera i casal-ot.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Infants en situació de risc social o risc de patir-ne, entre 6 i 12 anys, resident a la ciutat i en tractament social pels serveis socials bàsics.

Serveis socials especialitzats

Els serveis especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició d'uns recursos determinats, en els àmbits de la infància, adolescència, persones grans, en situació de dependència i la persones en situació de discapacitat, persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, persones afectades pel virus VIH/SIDA, cuidadores; famílies amb problemàtica de risc i risc d'exclusió social, dones en situació de violència masclista i els seus fills i filles víctimes de delictes amb violència o persones amb risc de patir-ne, persones amb drogodependències.

Places concertades de residència per a persones grans

Places d'acolliment residencial per a persones grans a la ciutat de Manresa per part d'una entitat proveïdora.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persones majors de 65 anys ateses pels serveis socials municipals.

Transport adaptat

Servei de transport adaptat a persones majors de 16 anys amb dificultats importants de mobilitat, associades a un problema social i familiar que no els permeti el desplaçament sense ajuda i que necessitin d'aquest desplaçament per acudir a un centre o servei tipificat com a recurs a la xarxa de serveis socials (centre de dia, taller ocupacional, etc.).

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persona major de 16 anys que tingui reconeguda la condició de persona amb discapacitat mitjançant el certificat corresponent, on consti a més que supera el barem de mobilitat reduïda . O bé persones amb diagnòstic de demència degudament acreditats mitjançant un informe mèdic del metge de capçalera.

- En cas que la persona no disposa del barem de mobilitat reduïda, la persona podrà optar a ser usuària del servei si disposa del barem de l'acompanyant.
- A més, la persona haurà de tenir plaça reconeguda en un servei social especialitzat de la xarxa pública, segons la Cartera de Serveis socials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. O bé percebre una PEV per poder assistir al centre de dia per a Gent Gran.
- Han de ser persones empadronades a la ciutat de Manresa.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
Atenció domiciliària	Temps d'atenció a un servei d'ajuda a domicili urgent.	Temps mitjà, en hores, que es tarda a activar un servei d'ajuda a domicili urgent	Mes petit o igual que 24

Atenció social bàsica	Dies d'espera entre la sol·licitud i la primera atenció (triatge)	mitjana anual dels dies d'espera entre que la persona fa la demanda i és atès pel servei d'acollida	Mes petit o igual que 10
Atenció social bàsica	Temps estimat de durada d'una entrevista de primera visita o acollida	Temps d'entrevista	Mes gran o igual que 30
Atenció social bàsica	Temps mitjà d'espera entre la petició i accés al servei de menjador social	mitjana dels dies	Mes petit o igual que 2

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgen a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya.

Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.

Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.

Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català 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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
 - Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
 - Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
 - Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

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. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel

compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 16/02/2023

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan 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.