

## Carta de Serveis Socials C-13/2023

<b>SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL</b>
<p>És un conjunt, organitzat i coordinat, d'accions professionals que tenen com a objectiu la millora de la qualitat de vida i la inclusió social de les persones, especialment d'aquelles que es troben en situació de necessitat o risc. Les seves actuacions se centren en el coneixement, la prevenció, la intervenció i el seguiment de les situacions de necessitat social. L'atenció social s'orienta al treball social individual, grupal i comunitari i es presta des dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS).</p>
<p><b>Que oferim?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recepció i anàlisi de demandes i necessitats socials de la ciutadania</li><li>- Informació, orientació i assessorament</li><li>- Detecció de les situacions de necessitat, atendre el risc i les desigualtats socials.</li><li>- Aplicació del tractament social de suport i socioeducatiu a persones famílies o grups</li><li>- Tramitació i seguiment de programes i prestacions</li><li>- Derivació als serveis socials d'atenció especialitzada o a altres recursos de benestar social.</li><li>- Atenció a la dependència, elaboració dels Plans Individuals d'Atenció (PIA) i les modificacions posteriors, d'acord amb el que estableix la cartera de recursos /serveis fixats per la llei i sempre des d'una mirada que incorpori les necessitats de la persona</li><li>- Impuls a projectes comunitaris i programes transversals especialment els que cerquen la integració i la participació de persones, famílies i grups en situació de risc social.</li></ul>
<p><b>Com accedir-hi?</b></p> <p>Cal demanar cita prèvia per entrevista: Persones residents als Barris de Les Planes i Residencial Sant Joan:</p> <p><b>Equip bàsic de serveis socials les Planes</b> al Telèfon 93 477 01 37. Persones residents als barris Centre, Pla del Vent-Torreblanca i Les Begudes: <b>Equip bàsic de serveis socials Sant Pancraç</b> al telèfon 93 477 12 11</p>
<p><b>Qui pot accedir?</b></p> <p>Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania en general, especialment a aquelles persones, famílies o grups en situació de necessitat social i que resideixen al municipi.</p>
<p><b>Persona responsable</b></p>

## Carta de Serveis Socials C-13/2023

**Cap del servei:** Rosa Baixas Carcereny  
**Responsable política:** Margi Gual Izquierdo  
Adscrit a l'Àrea de Serveis a la Persona, Departament de Polítiques Socials, Comunitàries i Diversitats.

### Horaris i adreça

**Equip bàsic de serveis socials les Planes,** Carrer de John F. Kennedy, 4  
Tel. 93 477 01 37

Horari d'atenció telefònica:

De dilluns a divendres de 9 a 15 hores i de 16 a 18.30 h.

**Equip de Serveis Socials Bàsics Sant Pancraç,** Passeig del Canal, 2

Tel. 93 477 12 11

Horari d'atenció telefònica:

Matins de dilluns a divendres de 9 a 15 hores

Tardes de dilluns i dijous de 15.30 a 19.30 h.

Correu electrònic: [serveissocials@sjdespi.net](mailto:serveissocials@sjdespi.net)

### Drets i deures dels usuaris i usuàries

#### Drets:

- Accedir a l'atenció social i a gaudir-ne sense discriminació.
- Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari.
- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència
- Tenir assignat un/a professional de referència
- Rebre de manera continuada els serveis socials mentre s'estigui en situació de necessitar el servei.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades i informacions personals
- Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles.
- Renunciar a les prestacions i els serveis concedits (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades)
- Poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins del període legalment establert
- Opinar sobre els serveis rebuts

#### Deures:

- Fer un ús responsable de les instal·lacions.
- Tenir una actitud de respecte en vers la resta de persones usuàries del servei.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis socials en l'exercici de la seva professió.
- Respectar els horaris del servei així com de les citacions.

## Carta de Serveis Socials C-13/2023

- Facilitar dades veraces personals, familiars, econòmiques i de convivència.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada per la qual s'ha concedit.
- Comunicar als serveis socials tots els canvis que es produeixin en la situació personal i familiar i que puguin afectar a les prestacions sol·licitades o rebudes

### Normativa reguladora

- Ordre de 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència en alt risc social.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i la l'adopció.
- Decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011.
- Llei 14/2010, del 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Ordre BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció dels infants i adolescents.
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent

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

No n'hi ha

### Indicadors de gestió i avaluació

#### Compromisos

Garantir com a mínim una ràtio de treballadors/es socials de 3 per cada 15.000 habitants.

Garantir com a mínim una ràtio d'educadors/es socials de 2 per cada 15.000 habitants.

#### Indicadors

Nombre de treballadors/es socials en actiu per cada 15.000 habitants.

Nombre d'educadors/es socials en actiu per cada 15.000 habitants.

## Carta de Serveis Socials C-13/2023

<p>Fer com a mínim una visita anual al domicili per el 50% de les unitats familiars que reben una atenció continuada i en els casos que per dificultats de mobilitat les persones no es puguin desplaçar als centres d'atenció.</p>	<p>% d'expedients actius en les EBAS amb visita domiciliaria durant l'any.</p>
<p>Assignarem a cada persona/unitat familiar un/a professional referent de serveis socials en el 100% dels casos</p>	<p>% de persones/unitats familiars amb referent professional de serveis socials Nombre d'informacions/notícies publicades a la web municipal.</p>
<p>Publicar un mínim de cinc informacions/notícies a l'any a la web municipal relacionades amb el SBAS. Realitzar una campanya d'informació i/o sensibilització a l'any relacionada amb el SBAS.</p>	<p>Nombre de campanyes d'informació i/o sensibilització publicades al web municipal.</p>
<p>El temps d'espera per accedir a una primera entrevista amb un/a professional no superarà els 15 dies naturals.</p>	<p>Temps mitjà de dies entre petició i una primera visita amb un/a professional del SBAS.</p>
<p>Utilitzar el temps necessari per atendre cada consulta, fixant el temps mig d'una primera visita en 45 minuts.</p>	<p>Temps mitjà de duració d'una entrevista de primera visita o acollida.</p>
<p>Garantir que el 80% del personal dels EBAS participi anualment en una acció formativa.</p>	<p>% de professionals dels EBAS en actiu que han participat en una acció de formació permanent i/o reciclatge durant l'any.</p>
<p>Respondre totes les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 3 mesos.</p>	<p>% de queixes i suggeriments tractats durant l'any en el termini establert legalment.</p>
<p>Realitzar una memòria anual</p>	<p>Publicació anual de la memòria (sí/no).</p>

## Carta de Serveis Socials C-13/2023

### Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat on 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](#) a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Presencialment: Carrer Camí del Mig, número 9

Telefònicament: 93 480 60 00

Web municipal: [www.sjdespi.cat](http://www.sjdespi.cat)

Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: Gener de 2023

Data de la propera revisió: Gener de 2024