

Administració Local**2017-00082****Ajuntament de Reus****Assessoria Jurídica****A N U N C I**

El Ple de la Corporació, en sessió duta a terme el dia 2 de novembre de 2016, ha aprovat inicialment la carta de serveis dels serveis bàsics d'Atenció Social, la qual, de conformitat amb l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, té naturalesa reglamentària.

Efectuat el tràmit d'informació pública sense que s'hagin formulat al·legacions o suggeriments, l'esmentada carta resta aprovada definitivament i es publica el seu text íntegre als efectes previstos a l'article 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals:

CARTA DE SERVEIS: SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL**1. INFORMACIÓ GENERAL**

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en tant que usuaris dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els Compromisos
- 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS**4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS****5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS****1. INFORMACIÓ GENERAL****1.1. Objectius i finalitats del servei**

L'Ajuntament de Reus, en l'exercici de les seves competències, presta el Servei Bàsic d'atenció social des de la seva Àrea de Benestar Social.

L'Ajuntament de Reus, dins de les seves competències té assignades la creació, la gestió i prestació dels serveis socials, tant dels propis com dels delegats per altres administracions.

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social, són el punt d'accés al Sistema de serveis socials públic, estan ubicats al territori per tal de garantir la màxima proximitat als ciutadans.

Els equips que hi treballen (EBAS), estan formats per Treballadors i Educadors socials i donen resposta a les necessitats socials de la ciutadania, abordant de manera integrada, innovadora i propera, les necessitats socials i socioeducatives coordinadament i amb treball en xarxa amb la resta de serveis i recursos de l'entorn.

La finalitat última del servei és la millora de la qualitat de vida dels ciutadans del municipi, la igualtat d'oportunitats, la promoció de l'autonomia personal i social i la prevenció i actuació en les situacions de risc.

Els Serveis Bàsics d'Atenció social a més de l'atenció individual i familiar, per tal d'afavorir la integració de la persona, aprofitant els recursos de la comunitat, realitzen diverses accions i projectes de caire preventiu i de promoció social, que reforcen el sentit de pertinença de la persona al territori.

Els serveis bàsics d'atenció social s'adrecen a tota la ciutadania.

1.2. Dades identificatives de l'organització

Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus

NIF

P4312500D

Adreça postal

Carrer Sant Joan, 34

43202 Reus

Adreça fiscal

Plaça Mercadal

43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Cap de Programes i serveis de l'Àrea de Benestar Social-Qualitat

Correu electrònic: ssocials@reus.cat

1.3. Serveis que s'ofereixen

El Servei Bàsic d'Atenció Social segueix un procés d'atenció i intervenció, que va des de l'atenció i informació inicial, fins al tractament social corresponent, si s'escau.

PROCÉS D'ATENCIÓ I INTERVENCIÓ:

ATENCIÓ INICIAL I INFORMACIÓ: Atenció inicial i informació sobre temes, recursos, drets socials i serveis relacionats amb l'àmbit dels serveis socials.

ACOLLIDA I ANÀLISI DE LA DEMANDA: Avaluació de situacions de necessitat i de les situacions de risc social i en funció del diagnòstic de la situació, informació, orientació, assessorament i tramitació dels recursos propis i d'altres administracions, quan sigui necessari.

TRACTAMENT SOCIAL: Intervenció professional, amb accions socials i socioeducatives i de suport, per donar resposta a les necessitats de les persones i famílies en diferents moments, per tal de promocionar-ne l'autonomia, fomentar-ne les habilitats i apoderar-los per millorar la seva situació social.

Podem trobar 3 nivells d'intervenció:

- Treball individual i familiar, per potenciar les capacitats, facilitar la integració i fomentar la seva autonomia.
- Treball grupal, a partir de la valoració tècnica que fa el professional, aquest determinarà quina es la millor manera d'abordar i ajudar a resoldre la problemàtica o necessitat social.
- Treball comunitari, els serveis socials bàsics treballen amb les associacions i entitats del seu territori en projectes conjunts relacionats amb l'acció social per tal de complir amb el caràcter preventiu que marca la llei per evitar l'exclusió social, per ajudar a enfortir la cohesió social i la integració a l'entorn.

1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

L'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus posa a disposició del servei, com a mínim, els següents recursos i mitjans:

- 1 Àrea Bàsica de Benestar Social
- 3 punts de primera acollida
- 5 Oficines d'Atenció Social distribuïdes entre els cinc districtes de la ciutat, instal·lades majoritàriament als centres cívics
- Una plantilla de treballadors i educadors socials, a part de la corresponent estructura de gestió i administrativa de suport

L'organització d'aquests recursos permet oferir els següents serveis:

- Equips professionals per l'atenció social
- Equip professional per l'atenció a les persones amb dependència
- Serveis d'estada limitada
- Serveis d'Atenció domiciliària:
 - Serveis d'ajuda a domicili
 - Serveis de tecnologies de suport i cura: teleassistència, Banc d'ajudes tècniques, LOPE.
- Serveis d'estada limitada
- Serveis de menjador social, xarxa d'aliments
- Prestacions d'urgència social i subvencions a famílies per diferents temes, prèvia convocatòria oficial.
- Serveis d'intervenció socioeducativa: Centres Oberts, programes diürns preventius.
- Serveis per l'atenció de persones en situació de violència: OAV i SIAD
- Serveis d'intervenció i suport sociolaboral i d'inserció social.

1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Es pot accedir al Servei Bàsic d'atenció social de l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus, de forma presencial, telefònica o telemàtica.

Àrea Bàsica de Serveis Socials: C. Sant Joan 34

43202 Reus

Telèfon Cita Prèvia: 977 010 034

Horari: De dilluns a divendres de 9:00 a 14:00

Excepte al dte. V, on es demana per telèfon o presencialment a l'Àrea Bàsica de Salut Reus V (CAP Marià Fortuny), carrer Astorga, s/n, telèfon 977 776 802

Correu electrònic: ssocials@reus.cat

1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en condició de usuaris dels serveis

Més enllà dels drets i obligacions que es reconeixen als ciutadans en la normativa vigent, a l'hora de relacionar-se amb les Administracions Públiques, i de les lleis específiques de l'àmbit d'actuació i que també apliquen als serveis objecte d'aquesta carta, a Reus es reconeixen els següents drets i obligacions als ciutadans:

Drets del ciutadà:

- A ser atesos amb respecte, tracte correcte i puntualitat.
- A ser informats dels drets, recursos i serveis i de les condicions d'accés.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions derivades de la prestació i del funcionament dels serveis.
- A rebre aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.
- A establir conjuntament amb el professional referent el Pla de treball més adequat a la seva situació per aconseguir els objectius que es marquin.
- A rebre informació del seu Pla de treball, de les condicions del mateix i de les conseqüències que comportarà el no acompliment.
- A formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts per aquesta Carta, contra l'actuació del professional referent o de la resta de personal.
- A sol·licitar l'acreditació corresponent als professionals que s'adrecin al domicili de l'usuari.
- A prendre les seves pròpies decisions, sempre que això no comporti posar en risc a altres persones més vulnerables.

Deures del ciutadà:

- Tractar amb respecte els professionals dels serveis, així com els objectes, espais d'atenció i recepció.
- Respectar les obligacions, limitacions i prioritats que aquesta Carta o el seu Referent plantegin d'acord al Pla de treball establert conjuntament amb l'usuari.
- Comunicar al Referent del servei qualsevol canvi en la seva situació personal, econòmica o laboral que pugui ser significativa pel servei.
- Acudir a les cites i convocatòries que se li facin des del servei.
- Aprofitar els serveis i recursos que se li ofereixen, independentment de si fa o no aportació al cost del servei.

1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, (DOGC 4990, de 18.10.2007) regula i ordena el sistema de serveis socials amb la finalitat de garantir-hi l'accés garantia de drets universal. En la Llei s'estableix un conjunt de drets garantits per a tota la ciutadania en matèria de benestar social i genera, per tant, un conjunt d'obligacions per a les administracions públiques encarregades de prestar els serveis vinculats amb l'exercici d'aquesta garantia de drets. La Cartera de Serveis, Decret 142/2010 d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 (DOGC 5738, de 20.10.2010) que és un catàleg classificat dels serveis i prestacions socials del Sistema Català de Serveis Socials, del qual se'n prorroga la vigència cada any.

1.8. Tarifes dels serveis

El dret d'accés al Servei Bàsic d'Atenció Social es universal i gratuït per a tota la població.

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

2.1. Els compromisos

L'Ajuntament de Reus vol expressar en aquesta carta la seva voluntat de servir les persones, en relació als serveis socials que presta i adquireix i fa públics de forma explícita els compromisos de qualitat següents:

1. Atenció inicial: S'atendrà el mateix dia totes les persones que s'adrecin al servei, de dilluns a divendres no festius, de 9h a 14h, ja sigui de forma presencial o telefònica.

Forma de càlcul:

(Núm. de persones que s'adrecen al servei i no poden ser ateses el mateix dia/ Núm. total de persones que s'adrecen al servei) x 100

2. Accés al servei telefònic de Cita Prèvia: El telèfon associat al Servei Telefònic de Cita Prèvia estarà operatiu de dilluns a divendres no festius, de 9h a 14h.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de trucades perdudes al servei telefònic de Cita Prèvia} / \text{Núm. total de trucades rebudes al servei telefònic de Cita Prèvia}) \times 100$

3. Accés al servei de Cita Prèvia per correu electrònic: 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 formula la sol·licitud.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de respostes a correus rebuts per demanar cita prèvia fetes passats els 3 dies des de la sol·licitud} / \text{Núm. total de respostes a correus demanant cita prèvia}) \times 100$

4. Dies espera per a Cita de Primera Acollida: Es donarà hora per a la Cita de Primera Acollida no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de cites de primera acollida donades més tard dels 15 dies hàbils} / \text{Núm. total de cites assignades}) \times 100$

5. Sistema d'atenció d'urgències: Les sol·licituds d'atenció d'urgència* seran ateses en un màxim de 3 dies hàbils, a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. d'atencions d'urgència ateses en més de 3 dies} / \text{Núm. total d'atencions d'urgència ateses}) \times 100$

* la consideració del caràcter d'urgència de les demandes, anirà a càrrec del criteri dels coordinadors/es, que filtraran i valoraran les sol·licituds.

6. Temps de resposta a les queixes: qualsevol queixa entrada en el sistema de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Reus pels canals d'entrada previstos (vegeu apartat 5) serà atesa en un màxim de 30 dies.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de queixes registrades i assignades al servei, contestades en més de 30 dies} / \text{Núm. total de queixes registrades i assignades al servei}) \times 100$

7. Formació dels professionals: els professionals assignats al Servei Bàsic d'atenció social rebran una mitja de 20 hores de formació anuals, per al reciclatge de coneixements de manera que es puguin atendre les noves demandes i el coneixement de recursos, prestacions i serveis.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de tècnics que han rebut menys de 20 hores de formació anuals} / \text{Núm. total de tècnics que han rebut formació}) \times 100$

8. Tracte dels professionals envers els usuaris: les persones que s'adrecin al Servei Bàsic d'atenció social, rebran un tracte amable, empàtic, proper i adaptat per part dels professionals.

Forma de càlcul:

a través d'una enquesta anual de satisfacció (vegeu apartat 2.2)

2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

L'Àrea de Benestar de l'Ajuntament de Reus es compromet en l'avaluació permanent del Servei Bàsic d'atenció social que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

L'Ajuntament de Reus publicarà en la seva web de forma trimestral el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior, que també es publicaran en el Portal de Transparència.

Així mateix, i atenent al dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, L'Àrea de Benestar de l'Ajuntament de Reus realitzarà anualment una enquesta de satisfacció als seus usuaris. El resultat de l'enquesta es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, l'Àrea de Benestar de l'Ajuntament de Reus avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, l'Àrea de Benestar de l'Ajuntament de Reus respondrà els usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de la mesura alternativa que, si s'escau, sigui adoptada.

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:

- a l'oficina de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials
- a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus

- Telemàticament:
 - a la web de l'Ajuntament de Reus
 - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

Els ciutadans tenen el dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament.

Els ciutadans disposen de diverses vies de comunicació per fer arribar a l'Àrea de Benestar de l'Ajuntament de Reus les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
 - a través d'un full d'instància disponible a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. Mercadal, 1)
 - a través d'un full d'instància disponible a l'oficina de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials
- Telemàticament:
 - A través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus (http://www.reus.cat/bustia_ciutadana)

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta.

5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 4 d'aquesta Carta, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data 2 de novembre de 2016.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona. Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.

El secretari general, per delegació de signatura, Josep Alberich Forns, cap de Servei de l'Assessoria Jurídica Reus, 3 de gener de 2017