

CARTA DE SERVEIS

Nom del servei	Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS)
Descripció	<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.</p> <p>L'atenció social s'orienta al treball social individual, grupal i comunitari i es presta des dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS).</p>
Persones destinatàries	La població en general, especialment aquelles persones, famílies o grups en situació de necessitat social i que resideixen al municipi.
Forma de gestió del servei	Gestió directa pels serveis del propi ajuntament.
Línies de servei	<ul style="list-style-type: none">- Recepció i anàlisi de demandes i necessitats socials de la ciutadania.- Informació, orientació i assessorament.- Detecció i prevenció de situacions de risc social o d'exclusió.- Aplicació del tractament social de suport i socioeducatiu a persones, famílies o grups.- Tramitació i seguiment de programes i prestacions.- Derivació als serveis socials d'atenció especialitzada o a altres recursos de benestar social.
Cost per a la persona usuària	Gratuït
Sol·licitud del servei i canals de prestació	<p>Sol·licitud del Servei</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencial: Unitat de Primera Atenció de Serveis Socials (UPASS). C. Ignasi Iglesias, 9- Telefònic: 93 379 00 50. Ext. 5494-5495- Correu electrònic: ssocials@elprat.cat- Pàgina web: http://www.elprat.cat/persones/serveis-socials- Adreça postal: Plaça de la Vila, 1- Fax: 934782768- Horari d'atenció: matins de dilluns a divendres, de 9 a 13:30 hores i tarda de dimecres de 16 a 18 hores <p>Punts de prestació dels serveis</p> <p>Equip Bàsic d'Atenció Social Centre C. Ignasi Iglesias, 9</p>

	<p>Tel. 93 379 00 50 (ext. 5125)</p> <p>Equip Bàsic d'Atenció Social Marina</p> <p>C. de la Carretera de la Bunyola, 49</p> <p>Tel. 93 379 00 50 (ext. 5760)</p> <p>Equip Bàsic d'Atenció Social Ribera Baixa</p> <p>Centre Cívic Sant Jordi-Ribera Baixa. C. Dolores Ibarrúri, 45</p> <p>Tel. 93 379 00 50 (ext. 5730)</p> <p>Equip Bàsic d'Atenció Social Sant Cosme</p> <p>Cap Dr. Pujol i Capsada. Pl. de l'Aigua, 3</p> <p>Tel. 93 379 00 50 (ext. 5910)</p> <p>Horari d'atenció: matins de dilluns a divendres, de 9 a 13:30 hores i tarda de dimecres de 16 a 18 hores.</p> <p>Durant els períodes de juliol, agost i Nadal, els horaris i lloc de prestació del servei podran variar (es recomana consultar a la OIAC, a la web municipal o trucant als telèfons d'informació).</p>
Equip tècnic	<p>L'equip tècnic que presta el Servei Bàsic d'Atenció Social, Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS), és un equip multidisciplinari format per treballadors/ores socials, educadors/ores socials i personal administratiu de suport.</p> <p>Responsable: Cap del Servei d'Acció Social</p> <p>C. Centre 28-30. Primera Planta. Telèfon: 93 379 00 50</p>
Unitat responsable	Servei d'Acció Social
Regidoria/Àrea responsable	<p>Regidoria d'Acció Social</p> <p>Àrea d'Igualtat i Drets Socials</p> <p>Responsable polític/a: Regidor/a d'Acció Social</p>
Drets i deures de les persones usuàries	
<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 estigueu en situació de necessitar el servei.
- Renunciar a les prestacions i els serveis concedits (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació de les vostres peticions.
- Poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- Opinar sobre els serveis rebuts.

Heu de complir amb el deure de:

- 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.
- 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.

Formes de participació

Consell Municipal de Serveis Socials:

Òrgan de participació, consulta i assessorament en matèria de serveis socials que busca donar resposta a les necessitats reals del municipi i incidir en les polítiques públiques de serveis socials.

Enquesta de satisfacció ciutadana:

Anualment a través d'un formulari, disponible en paper als centres d'atenció social i a la web municipal, es recollirà la valoració de les persones beneficiàries en relació a la prestació del servei, amb el compromís de, en cas de no superar un nivell de satisfacció mig, s'introduiran mesures correctores.

Formularis de queixes i suggeriments:

Les persones interessades que desitgin exposar les queixes i suggeriments relacionats amb el

servei bàsic d'atenció social poden adreçar-se al Servei d'Acció Social de l'Ajuntament mitjançant:

1. Instància de sol·licitud presentada presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC). Pl. de la Vila, 1.
2. Formulari específic tramitat a la seu electrònica municipal.
3. Correu electrònic ssocials@elprat.cat.

Normativa reguladora

- Llei 13/2006, de 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 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, de procediment administratiu comú
- Ordenances municipals

Consulta de la Carta de serveis del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS)

Presencialment:

- Unitat de Primera Atenció de Serveis Socials (UPASS)
- Als Equips Bàsics d'Atenció Social territorials (EBAS)
- A l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana

Telemàticament:

- A la web de l'Ajuntament del Prat de Llobregat
- A l'apartat de Transparència de la web municipal

Sistema de retiment de comptes

Compromisos de qualitat

Són les obligacions que assumeix l'Ajuntament del Prat de Llobregat en la seva relació amb la ciutadania referits a com es presta el servei i que són els indicats més avall.

Avaluació del grau de compliment

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, anualment es publicarà al web municipal, a l'apartat de transparència, un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos fixats en aquesta carta, i en funció dels resultats obtinguts, s'adoptaran les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Altra informació d'interès

<http://www.elprat.cat/persones/serveis-socials/cartera-municipal-de-serveis-socials>

Compromisos de qualitat i millora continua

Objectiu 1: Adequar la cobertura del Servei Bàsic d'Atenció Social a les necessitats del municipi

Compromisos	Indicadors
Garantir com a mínim una ràtio de treballadors/es socials de 3 per cada 15.000 habitants.	Nombre de treballadors/es socials en actiu per cada 15.000 habitants.
Garantir com a mínim una ràtio d'educadors/es socials de 2 per cada 15.000 habitants.	Nombre d'educadors/es socials en actiu per cada 15.000 habitants.

Objectiu 2: Prestar una atenció social de proximitat

Compromisos	Indicadors
Fer com a mínim una visita anual al domicili per el 75% 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.	% d'expedients actius en les EBAS amb visita domiciliaria durant l'any.
Publicar un mínim de cinc informacions/notícies a l'any a la web municipal relacionades amb el SBAS.	Nombre d'informacions/notícies publicades a la web municipal.
Realitzar una campanya d'informació i/o sensibilització a l'any relacionada amb el SBAS.	Nombre de campanyes d'informació i/o sensibilització publicades al web municipal.

Objectiu 3: Prestar l'atenció social amb la celeritat necessària en funció de la valoració de la situació de necessitat

Compromisos	Indicadors
El temps d'espera per accedir a una primera entrevista amb un/a professional no superarà els 20 dies naturals.	Temps mitjà de dies entre petició i una primera visita amb un/a professional del SBAS.
Garantir, de forma permanent, l'atenció a les situacions d'urgència i emergència social durant les 24h i els 365 dies l'any.	Nombre de situacions urgents i emergències socials ateses fora de l'horari habitual.

Objectiu 4: Prestar una atenció social de qualitat

Compromisos	Indicadors
Utilitzar el temps necessari per atendre cada consulta, fixant el temps mig d'una primera visita en 45 minuts.	Temps mitjà de duració d'una entrevista de primera visita o acollida.
Garantir que el 80% del personal dels EBAS participi anualment en una acció formativa.	% de professionals dels EBAS en actiu que han participat en una acció de formació permanent i/o reciclatge durant l'any.
Respondre totes les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 3 mesos.	% de queixes i suggeriments tractats durant l'any en el termini establert legalment.
Realitzar una avaluació anual del servei bàsic d'atenció social orientada a la millora continua del mateix.	Publicació anual dels resultats de l'avaluació (sí/no).

Vigència i revisió de la Carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió ordinària del dia 07 de març de 2018, la seva aprovació definitiva va ser publicada al BOPB el dia 25 de maig de 2018 (CVE 2018020452) i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.