


| | | | |
|--|--------------------------------------|-------|-----------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: | SSB/2024 |
| | Servei bàsic d'atenció social | Data: | 15/01/2024 |
| | | Pàg.: | 1 de 7 |

1. Identificació del servei

Denominació:

Servei bàsic d'atenció social

Descripció:

El Servei bàsic d'atenció social (SBAS), consisteix en un conjunt d'accions impulsades per un equip professional especialitzat que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups en situació de vulnerabilitat o de risc social.

Aquestes actuacions també contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de les persones en situació de risc social o exclusió.

Les funcions principals de l'equip tècnic que presta aquest servei són les següents:

- Oferir informació, orientació, assessorament, treball social comunitari, detecció, prevenció i tractament social i educatiu.
- Fer propostes d'atenció a les persones i d'interès per a la comunitat, dissenyar programes d'actuacions socials i cooperar amb els altres serveis de la xarxa de benestar.
- Conèixer els recursos i les prestacions socials existents i informar i ajudar en la gestió dels tràmits.

Missió:

Acompanyar les persones en situacions de dificultat vital, econòmica i familiar per millorar el seu benestar i autonomia. Connectar amb la ciutadania amb els recursos més adequats, segons cada cas, des de la proximitat i la prevenció i amb una mirada comunitària que inclou el teixit social.

Persones destinatàries:

Persones i famílies residents al Masnou.

Regidoria responsable:

305 - Acció social

Departament responsable:

300 - Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/accio-social>

Telèfon:


93 557 18 00

Correu electrònic:

serveis.socials@elmasnou.cat


Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores.

| | | | |
|--|--------------------------------------|-------|-----------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: | SSB/2024 |
| | Servei bàsic d'atenció social | Data: | 15/01/2024 |
| | | Pàg.: | 2 de 7 |

3. Cartera de prestacions del servei

| Codi | Prestació |
|----------|---------------------------------------|
| 23111.00 | Servei bàsic d'atenció social (SBAS). |
| 23111.21 | Distribució d'aliments |
| 23119.21 | Servei d'orientació jurídica (SOJ). |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|-------|-----------------|------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: | SSB/2024 | |
| | Servei bàsic d'atenció social | | Data: | 15/01/2024 |
| | | | Pàg.: | 3 de 7 |

| | |
|-----------------|--|
| 23111.00 | Servei bàsic d'atenció social (SBAS). |
|-----------------|--|

Descripció de l'actuació:

Atenció a les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups, prevenció de les problemàtiques socials i suport a la reinserció i integració de les persones en situació de risc o exclusió social.
S'ofereix:

- Informació, orientació, i assessorament a les persones usuàries.
- Ajuda a les persones usuàries per accedir a prestacions socials i per fer els tràmits corresponents.
- Treball social comunitari, amb finalitats de detecció, prevenció i tractament social i educatiu.
- Elaboració de propostes d'atenció individualitzada i d'actuació col·lectiva, d'interès per a la comunitat.
- Impuls de programes d'acció social i cooperació amb altres serveis de la xarxa de benestar social de Catalunya.

Descripció de l'actuació:

Persones o famílies residents al Masnou.

Correu electrònic:

ebasp@elmasnou.cat

Horari específic:

De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores.
Cal concertar cita prèvia.


Requisits d'accés:

- Estar empadronat al municipi del Masnou.
- Concertar visita trucant al telèfon dels serveis socials municipals.
- Existència de situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.
- Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
- La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar:

Inicialment, cap.
La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.

| | | | |
|----------------------|------------------------|---------------------------------|-----------|
| Tipus de competència | Prestació obligatòria: | Forma de gestió: | Pagament: |
| Pròpia | Sí | Directa, per la pròpia entitat. | No |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|-------|-----------------|------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: | SSB/2024 | |
| | Servei bàsic d'atenció social | | Data: | 15/01/2024 |
| | | | Pàg.: | 4 de 7 |

| | |
|-----------------|-------------------------------|
| 23111.21 | Distribució d'aliments |
|-----------------|-------------------------------|

Descripció de l'actuació:

El Centre de Distribució d'Aliments (CDA) de La Sitja és el punt únic de distribució gratuïta d'aliments al municipi. La Sitja atén totes les famílies i persones en situació de pobresa o exclusió social, derivades pels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament.

És fruit de la col·laboració entre l'Ajuntament i tres entitats del municipi: Càritas, Creu Roja i la Fundació Temps i Compromís.

Descripció de l'actuació:

Persones o famílies residents al Masnou.

Ubicació:

Carrer Cuba, 6,
08320 El Masnou

Telèfon:

93 625 61 31

Requisits d'accés:

Estar empadronat al municipi i ser valorat per l'EBASP.

| Tipus de competència | Prestació obligatòria: | Forma de gestió: | Pagament: |
|----------------------|------------------------|---------------------------------|-----------|
| Pròpia | No | Directa, per la pròpia entitat. | No |

| | |
|-----------------|--|
| 23119.21 | Servei d'orientació jurídica (SOJ). |
|-----------------|--|

Descripció de l'actuació:

Recurs que proporciona a les persones usuàries un primer consell de caràcter jurídic orientador, no directiu i gratuït, així com informació sobre la possibilitat de recórrer als serveis de mediació o altres sistemes alternatius de resolució de conflictes per tal d'evitar el conflicte processal o analitzar la viabilitat de la pretensió.

Descripció de l'actuació:

Persones usuàries del servei bàsic d'atenció social (SBAS).

Horari específic:

Divendres, de 9.00 a 12.00 hores.


Requisits d'accés:

Ser usuari o usuària del servei bàsic d'atenció social (SBAS).

Documents a aportar:

Inicialment, cap.

| Tipus de competència | Prestació obligatòria: | Forma de gestió: | Pagament: |
|----------------------|------------------------|--------------------------------|-----------|
| Pròpia | No | Directa, amb recursos externs. | No |

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: SSB/2024 |
| | Servei bàsic d'atenció social | Data: 15/01/2024 |
| | | Pàg.: 5 de 7 |

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

En general, els recollits als articles 13 i 14 de la *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques* i als articles 21 a 29 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, entre els que destaquen:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Rebre serveis de qualitat i opinar sobre ells.
- Tenir assignat un professional de referència.
- Renúncia als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Informació sobre les prestacions, els serveis, la valoració de la seva situació per escrit, de forma comprensible.
- Presentació de queixes i reclamacions.

Deures:

En general, els recollits a l'article 30 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, a destacar:

- 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.


Canals de participació:

L'Ajuntament té un Consell de Benestar Social que fa seguiment dels projectes i treballs dels serveis socials municipals. En aquest consell hi ha representants d'entitats socials i de les persones usuàries.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

| Compromisos | Objectius | Fita | |
|--|--------------|--|-------|
| Actuar amb rapidesa i agilitat. | 23110.00.002 | Atendre al moment totes les peticions de cita prèvia. | 0 |
| | 23110.00.003 | Atendre les urgències, en les prestacions adients, en un termini màxim de 24 hores. | 24 |
| | 23110.00.004 | Ser atès pel professional de referència en un termini màxim de 15 dies des de la petició de cita prèvia. | 15 |
| Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats. | 23110.00.009 | Realitzar almenys un promig d'hores de formació entre el conjunt de professionals del servei. | 10,00 |
| Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat. | 23110.00.008 | No superar el % de les cancel·lacions de visites per motius imputables al servei. | 2,00% |
| Incrementar la transparència en relació amb les actuacions. | 23110.00.006 | Publicar anualment la memòria d'activitat del servei. | 1 |

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: SSB/2024 |
| | Servei bàsic d'atenció social | Data: 15/01/2024 |
| | | Pàg.: 6 de 7 |

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i a través de l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb els compromisos i els objectius adquirits.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment sobre el servei a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:


- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Normativa autonòmica:

- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- 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 [en vigor].
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Normativa municipal:

- Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social de l'Ajuntament del Masnou. Aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 16 de desembre de 2021.
- Reglament del Consell Municipal de Benestar Social. Aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 21 de febrer de 2013.

| | | | | |
|--|--------------------------------------|-------|-----------------|------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: | SSB/2024 | |
| | Servei bàsic d'atenció social | | Data: | 15/01/2024 |
| | | | Pàg.: | 7 de 7 |

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.

Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.

D'acord amb el Protocol de gestió del sistema de cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, les cartes i les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local, del qual es dona compte al Ple municipal i se'n fa publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler).

El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

La revisió i actualització de les cartes de serveis es farà de forma sistemàtica el primer semestre de cada any, coordinada des de la gerència municipal i en paral·lel al procés d'avaluació. Les modificacions que en resultin s'aprovaran de forma conjunta, sempre que sigui possible. En el cas que les modificacions afectin directament drets o deures de la ciutadania es procedirà a la seva aprovació singular en el temps estrictament necessari des que es produeix el fet o l'acte que les genera.

Les modificacions de les cartes són aprovades per la Junta de govern local.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Durant el primer semestre de cada any, els departaments gestors, amb el suport de la gerència municipal, faran un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les consultes, les queixes i els suggeriments rebuts i els possibles estudis de satisfacció a persones usuàries del servei.

El resultat de l'avaluació es recull en una memòria que, com a mínim, inclou els valors concrets d'assoliment dels objectius i les seves fites quantificades i les mesures de reparació o correcció aplicades per la millora del servei.

La memòria d'avaluació de la carta de serveis és aprovada per acord de la Junta de govern local, se'n dona compte al Ple municipal i es fa pública al Portal de transparència de l'Ajuntament, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

| | | | |
|---------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Número d'expedient: | Data d'aprovació: | Data de publicació al BOPB: | Data d'entrada en vigor: |
| X2023003860 | 5/1/2024 | 05/01/2024 | 5/1/2024 |