



1. Identificació del servei

Denominació:	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal.	
Descripció:	Els Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal tenen l'objectiu de vetllar per les necessitats de les persones que, pel fet de trobar-se en situació d'especial vulnerabilitat, requereixen ajudes per dur a terme les activitats essencials de la vida diària, assolir més autonomia personal i poder exercir plenament els seus drets de ciutadania.	
Missió:	L'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal constitueix un dels principals reptes dels Serveis Socials, per tal de garantir la igualtat en l'exercici dels drets, de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència, mitjançant els recursos destinats per a garantir aquests drets.	
Persones destinatàries:	Persones residents al Masnou amb reconeixement d'un grau de dependència, reconeixement d'un grau de discapacitat i les seves famílies.	
Regidoria responsable:	3021	Acció social
Departament responsable:	3.00.10.00.00	Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:	Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou
Web:	https://www.elmasnou.cat/accio-social
Telèfon:	935571800
Correu electrònic:	ebasp@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	Cal programar una visita amb els professionals de serveis socials.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: SSA/2025.05
	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 2 de 7

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23112.11	Servei d'ajuda a domicili (SAD).
23112.21	Servei de teleassistència domiciliària (TAD).
23112.31	Suport a persones cuidadores no professionals.
23112.41	Servei de transport adaptat.

23112.11	Servei d'ajuda a domicili (SAD).	
	Descripció:	Accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona o família amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social. Inclou dos tipus d'ajudes: - Atenció de les necessitats de la llar: comprèn la neteja bàsica de l'habitatge, fer el llit, fer el menjar (segons dietes establertes) o rentar la roba, entre d'altres. - Cura personal: les persones beneficiàries reben ajuda per la higiene personal o el vestit, entre d'altres. Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.
	Persones destinatàries:	Persones o famílies en situació de dependència o de risc social.
	Ubicació:	Domicili de les persones beneficiàries.
	Horari d'atenció:	La prestació del servei es realitza preferentment entre les 07.00 i les 20.00 hores, de dilluns a divendres. Es poden establir altres horaris en funció de la valoració tècnica de la necessitat.
	Requisits d'accés:	- Estar empadronat al municipi del Masnou. - Acreditar la 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, i, també, d'acord amb la normativa específica del servei. - Si és el cas, acreditar la situació de dependència, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril. - Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. - Abonament del preu públic, d'acord amb la normativa tributària. - La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
	Documents a aportar:	- Acreditació de la situació de necessitat o de la situació de dependència. - La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
	Pagament:	Sí
	Ordenança fiscal:	Ordenança Fiscal reguladora dels preus públics. Preu públic 1 per prestació de serveis d'atenció domiciliària.



23112.21

Servei de teleassistència domiciliària (TAD).

Descripció:	Modalitat del servei d'atenció domiciliària consistent en: • Instal·lació d'un aparell molt senzill a l'habitatge de la persona usuària i d'un braçalel o penjoll que aquesta pot portar posat, connectats mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó. • Atenció, des de la central receptora, de les consultes de les persones usuàries i activació, si cal, del recurs més adient a la situació manifestada: localitzar els familiars o les persones de contacte, desplaçar al domicili de la persona usuària una unitat mòbil, activar altres serveis d'urgència (061, Bombers, Policia Local...), etc. Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.
Persones destinatàries:	Principalment, persones grans o amb manca d'autonomia personal, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o fragilitat.
Ubicació:	Domicili de les persones beneficiàries.
Horari d'atenció:	El servei és actiu les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	• Estar empadronat al municipi del Masnou. • Acreditar la 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:	• Acreditació de la situació de necessitat. • La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

23112.31

Suport a persones cuidadores no professionals.

Descripció:	Suport que duen a terme professionals especialitzats per atendre situacions que requereixen una atenció particular, oferint atenció, orientació, assessorament i formació als familiars i altres cuidadors no professionals quan es troben en situacions de dificultat.
Persones destinatàries:	Persones que tenen cura d'algun familiar en situació de dependència.
Ubicació:	Dependències dels serveis socials bàsics.
Horari d'atenció:	Horari d'atenció al públic dels serveis socials municipals. Horari específic dels grups d'ajuda mútua.
Requisits d'accés:	• Estar empadronat al municipi del Masnou. • Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb la normativa reguladora del servei. • Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. • Concertar visita amb el servei bàsic d'atenció social. • La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: SSA/2025.05
	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 4 de 7

23112.41	Servei de transport adaptat.	
Descripció:	El Servei de Transport Adaptat i/o assistit facilita el trasllat als serveis socials especialitzats d'atenció diürna a persones amb discapacitat i persones amb dependència que no poden fer ús del transport ordinari i que presenten dificultats de mobilitat i/o necessitat d'acompanyant.	
Persones destinatàries:	Persones amb diversitat funcional del municipi, majors d'edat, amb barem reconegut de mobilitat reduïda o d'acompanyant i amb plaça reconeguda en un servei social especialitzat de la xarxa pública	
Requisits d'accés:	• Estar empadronades al Masnou • Han de ser més grans de 18 anys. Amb caràcter excepcional es podrà donar cobertura a persones menors que tinguin per destinació el CDIAP, sempre i quan aquesta necessitat sigui degudament justificada • Tenir reconeguda la condició de persona amb discapacitat mitjançant el certificat emès per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), on consti que superen el barem de mobilitat reduïda i, en cas de no disposar-ne, hauran de tenir reconegut el barem de l'acompanyant. • Tenir plaça reconeguda en un servei social especialitzat de la xarxa pública, d'acord amb la Cartera de Serveis Socials del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.	
Prestació obligatòria:	No	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	No	

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	En general, els recollits als articles 13 i 14 de la <i>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques</i> i als articles 21 a 29 de la <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, 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 <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, 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.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: SSA/2025.05
	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 5 de 7

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	Descripció
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.
	001	Prestar el servei de transport adaptat al tots els ciutadans amb grau de discapacitat que ho sol·licitin.
	003	No superar un temps d'espera màxim per l'accés al servei de teleassistència domiciliària (TAD), en els casos ordinaris (no urgents).
	006	Prestar el SAD al màxim de persones majors de 65 anys amb un grau de dependència reconegut.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	004	Assolir la participació de les persones en el servei de suport a persones cuidadores no professionals.
60		Oferir atenció personalitzada.
	005	Prestar una hora de servei al dia com a mínim a cada persona usuària del SAD.

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'origenen 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.
	Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
	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.
Normativa municipal:	Reglament del Consell Municipal de Benestar Social, aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 21 de febrer de 2013.
	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 Serveis d'Atenció Domiciliària, aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 16 de desembre de 2021.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: SSA/2025.05
	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal	Data: 16/05/2025
		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:	X2024000231	
Data d'aprovació:	08/05/2025	
Data de publicació al BOPB:	16/05/2025	
Data d'entrada en vigor:	16/05/2025	