

1. Identificació del servei

Denominació:	Atenció i prevenció de l'exclusió residencial	
Descripció:	La intervenció s'emmarca en una dimensió sistèmica de les persones ateses i amb la connexió amb els recursos del territori, en l'àmbit del sensellarisme o altres que els ajudin a anar afrontant i pal·liant les situacions de vulnerabilitat i de risc d'exclusió residencial, des de la perspectiva sistèmica i amb un acompanyament personalitzat amb un treball en xarxa i multidisciplinari per a mirar de superar les situacions de conflictitat i evitar la cronificació en espais d'exclusió.	
Missió:	La missió és oferir un seguiment personalitzat a cada persona implicada, segons les necessitats, nivell d'autonomia i capacitats.	
Persones destinatàries:	Tota la població	
Regidoria responsable:	3021	Acció social
Departament responsable:	3.00.10.00.00	Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:	Pl. Igualtat 1, 08320 El Masnou	
Web:	https://elmasnou.cat/temes/accio-social	
Telèfon:	93 557 18 00	
Correu electrònic:	ebasp@elmasnou.cat	
Horari d'atenció al públic:	Primera acollida de Serveis Socials: de dilluns a dijous de 9:00 a 13:00. Atenció continuada segons les necessitats de les persones usuàries.	

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: SSL/2024.02
	Atenció i prevenció de l'exclusió residencial	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 2 de 4

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23111.11	Atenció a les persones sense llar.

23111.11

Atenció a les persones sense llar.

Descripció:	Es pretén acompanyar aquestes persones a construir-se un projecte de vida autònom i autosuficient en un procés d'inclusió social. Generar un marc estable de referència, en diversos eixos d'actuació, per tal de garantir una convivència positiva i integradora al seu entorn comunitari.
Persones destinatàries:	Tota la població vinculada al municipi.
Ubicació:	El servei pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconsegueixi la mateixa finalitat.
Lloc web:	
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

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.

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
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	001	Aconseguir que un nombre mínim de persones sense llar puguin ser autònomes.

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 autonòmica:	Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
-----------------------	---

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.i) 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.i) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
Número d'expedient:	X2024000235
Data d'aprovació:	27/06/2024
Data de publicació al BOPB:	27/06/2024
Data d'entrada en vigor:	27/06/2024