



CARTA DE SERVEIS DE SERVEIS SOCIALS

Identificació i organització del servei

L'àrea de serveis socials té la finalitat és contribuir a la millora de la qualitat de vida i la promoció de les persones, els grups, i les famílies del municipi de Llambilles, així com a la prevenció de situacions que poden esdevenir itineraris de risc o exclusió social, la convivència i al cohesió social mitjançant diferents serveis i intervencions.

Responsable del servei

Treballadors del Consorci del Benestar Social del Gironès i serveis administratius municipals.

Relació de serveis que es presten:

- Valorar i realitzar els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat.
- Oferir informació, orientació i assessorament en relació amb els drets i recursos socials
- Detectar situacions de vulnerabilitat p de risc a nivell personal, familiar i comunitari. Fer el seguiment i avaluació.
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.
- Promoure mesures i actuacions d'inserció social, laboral i educativa
- Aplicar protocols de prevenció i atenció davant situacions de violència masclista i de maltractament a persones vulnerables.
- Informar a petició de jutjats i fiscalies sobre la situació personal, familiar o socials de persones o famílies afectades per causes judicials
- Valorar i emetre informes corresponents en situacions de risc d'exclusió residencial i de pobresa energètica.
- Servei d'atenció domiciliària (SAD)
- Servei de Teleassistència Domiciliària (TAD)
- Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD)
- Servei d'Atenció Integral (SAI)

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

Cal sol·licitar cita prèvia.

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY



- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:
 - **Detecció del Problema:** Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
 - **Anàlisi de causes:** Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - **Comunicar a les persones usuàries i/o familiar,** afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - **Explicacions Clares:** Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
3. Accions Correctives:
 - **Realitzar immediatament les accions necessàries** per corregir els errors o deficiències detectades.
 - **Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament,** efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - **Modificar els procediments i protocols** per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
 - **Formació Addicional:** Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - **Sessions de reciclatge formatiu:** Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
5. Millora Continua
 - **Revisió de Processos:** Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - **Implementació de Millores:** Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
6. Seguiment i Avaluació
 - **Monitoreig continu:** Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
 - **Avaluacions Regulars:** Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.
7. Implicació de les persones usuàries
 - **Feedback de les persones usuàries:** Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.



Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
 - Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
 - Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.
- *Deures generals de la ciutadania:*
 - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
 - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
 - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
 - Respectar l'ordre d'atenció.
 - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
 - Assegurar-se de llegir i comprendre allò que se signa.
 - Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabil·les amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabil·les
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat