



## Continguts de la Carta de Serveis

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom del Servei                                                            | Atenció a persones amb dificultat social                                                                                                                                                                                                                    |
| Marc estratègic del Servei<br>(missió i objectius)                        | Millorar les condicions de vida de persones amb dificultats socials.                                                                                                                                                                                        |
|                                                                           | Promoure mecanismes d'intervenció amb persones en situació de vulnerabilitat, de risc o exclusió.                                                                                                                                                           |
|                                                                           | Constituir un recurs d'informació, diagnòstic i orientació a la ciutadania que presenta dificultats tan socials com econòmiques.                                                                                                                            |
| Breu descripció del Servei                                                | Servei que s'encarrega de realitzar les accions necessàries per minimitzar i/o solucionar les necessitats socials que es presenten com a urgències, així com realitzar les accions necessàries per a prevenir possibles noves situacions.                   |
| Web del Servei                                                            | <a href="http://www.viladecavalls.cat">www.viladecavalls.cat</a>                                                                                                                                                                                            |
| Legislació aplicable                                                      | Llei 12/2007 de l'11 d'Octubre de Serveis Socials. Reglament municipal de criteris d'atorgament prestacions econòmiques de caràcter social publicat a la seu electrònica de l'Ajuntament de Viladecavalls, a normativa municipal. Caldrà incorporar enllaç. |
| Relació de les línies de Servei que es presten                            | Línia de servei 1:Atenció i acollida<br>Línia de servei 2:Activació i tramitació de les ajudes<br>Línia de servei 3:Connexió amb la xarxa de recursos socials.                                                                                              |
| Àrea i unitat responsable del Servei                                      | BENESTAR SOCIAL , AREA D'ATENCIÓ A LES PERSONES                                                                                                                                                                                                             |
| Equip tècnic                                                              | 1 Administrativa 1 Treballadora social 1 Educadora social 1 Responsable servei                                                                                                                                                                              |
| Altres unitats implicades                                                 | 0                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Persones destinatàries                                                    | Persones que es troben en situació de vulnerabilitat i /o risc d'exclusió social                                                                                                                                                                            |
| Com s'ha de sol·licitar el Servei                                         | Sol·licitant cita prèvia amb Serveis Socials per telèfon al 93 788 71 41 ext. 114, o bé a l'adreça electrònica <a href="mailto:serveissocials@viladecavalls.cat">serveissocials@viladecavalls.cat</a>                                                       |
| Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)                                | Gratuït                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació | Web municipal <a href="http://www.viladecavalls.cat">www.viladecavalls.cat</a>                                                                                                                                                                              |
|                                                                           | Govern Obert i Transparència: <a href="https://www.seu-e.cat/ca/web/viladecavalls">https://www.seu-e.cat/ca/web/viladecavalls</a>                                                                                                                           |
| Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions             | Queixes i suggeriments: <a href="https://tramits.viladecavalls.cat/OAC/CdT.jsp?tramit=35">https://tramits.viladecavalls.cat/OAC/CdT.jsp?tramit=35</a><br>O bé de manera presencial presentant instància a l'oficina de registre de l'ajuntament.            |
| Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions             | El termini màxim de resposta està fixat en 30 dies.                                                                                                                                                                                                         |



**Drets i deures dels  
usuaris/es del Servei**

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Ser tractat de forma proactiva, amb professionalitat, empatia, celeritat i eficiència.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- Relacionar-se en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.
- Rebre informació i orientació dels tràmits i procediments municipals
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds i procediments
- Participar activament en la millora del servei mitjançant la presentació en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Ser assistit en l'ús del mitjans electrònics en les seves relacions amb l'administració pública.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- A l'accés a informació pública, d'acord amb els principis de transparència i bon govern.



#### Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del Servei i criteris d'atenció dels serveis municipals i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. Actuar amb respecte envers el personal municipal i altres persones usuàries del servei.
- 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 signa.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa

#### Compromisos de qualitat, indicadors de mesura i mesures d'esmena davant d'incompliments

**1. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la competència professional del personal que l'ha atès/a sigui igual o superior a 8 punts sobre 10.**

Valoració mitjana de la competència professional

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

**2. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre l'atenció personalitzada rebuda sigui igual o superior a 8 punts sobre 10.**

Valoració mitjana de l'atenció personalitzada professional

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

**3. Atendre al 85% de les persones usuàries amb cita prèvia en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la sol·licitud.**

Temps d'espera per a cita prèvia