

# **CARTA DE SERVEIS**

# **SERVEIS SOCIALS**

# **MUNICIPALS**

2023



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Compromisos de qualitat.....</b>	<b>23</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment .....</b>	<b>25</b>
<b>6. Canals de participació .....</b>	<b>25</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments .....</b>	<b>26</b>
<b>8. Normativa.....</b>	<b>26</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania .....</b>	<b>27</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>28</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies i Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables.
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Drets Socials, Gent Gran i Salut i Consum
<b>Equip responsable</b>	<p>Núria Llauredó Almonacid, cap de Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies</p> <p>Sònica Pous Ruiz, cap del Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) dels districtes 1, 2 i 6</p> <p>Ma. José Bolívar García, cap del Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) dels districtes 3,4 i 5</p> <p>Mercè Rosa Gabarda, cap de Departament de Gestió de Prestacions Socials</p> <p>Encarna Zurita Lorente, cap del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables.</p> <p>Nicolasa Villena, directora de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum</p>
<b>Adreces</b>	<p><b>Servei d'Atenció a la Infància i a les Famílies</b> L'atenció és territorial amb una seu a cada un dels districtes.</p> <p><b>Telèfon d'atenció a les Famílies:</b> 934 624 077 Atenció directa dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h Contestador: La resta d'horari, tots els dies de l'any, 24 h.</p> <p><b>Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS), districtes 1, 2 i 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>EBAS districte 1 (Centre i Can Mariner) i districte 2 (Llatí, Riera Alta i Cementiri Vell) Rambla del Fondo, 13 Tel. 933 924 046 ebas1-2@gramenet.cat</li><li>EBAS districte 6 (Fondo) Bruc 21 Tel. 934 624 085 ebas6@gramenet.cat</li></ul> <p><b>Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS), districtes 3, 4 i 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>EBAS districte 3 (Singularlín, Oliveres, Can Franquesa, Guinardera, Serra de Marina i Can Calvet) Av Puig Castellar 16</li></ul>

Tel. 933 911 311  
ebas3@gramenet.cat

- EBAS districte 4 (Riu Nord i Riu Sud)  
Llorenç Serra 50, local 3.  
Tel.934 624 088  
ebas4@gramenet.cat
- EBAS districte 5 (Raval, Santa Rosa i Safaretjos)  
Av Generalitat 112.  
Tel. 934 624 068  
ebas5@gramenet.cat

#### **Departament de Gestió de Prestacions Socials**

Av. Francesc Macià , 41  
Tel. 934 624 000 ext. 3661  
oficinagps@gramenet.cat

#### **Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)**

Llorenç Serra 50, local 2  
Tel. 934 624 066  
eaia.st.colomag@gramenet.cat

#### **Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables**

Llorenç Serra 50, local 5  
Tel . 934 624 067  
dependencia@gramenet.cat

<b>Horari</b>	Presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h (cita prèvia i urgències). Tardes amb cita prèvia.
<b>Web</b>	Ajuntament <a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>
<b>Adreces electròniques</b>	Atenció a la Infància i les Famílies: atenciofamilies@gramenet.cat  Dependència i vulnerabilitat: dependencia@gramenet.cat  Departament de Gestió de Prestacions Socials oficinagps@gramenet.cat

## **2. Missió i valors**

La missió dels Serveis Socials municipals és promoure, organitzar i gestionar el procés de prestació dels serveis socials adreçats a la ciutadania per tal de poder atendre i donar resposta

a les necessitats socials de les persones, promovent la qualitat de vida de la ciutadania, els recursos i l'apoderament personal.

Valors: orientació a les persones, eficiència, eficàcia, qualitat del servei, millora contínua, equitat, dignitat i respecte.

### **3. Serveis**

#### **3.1 Equips professionals**

Els Serveis Socials municipals agrupen diferents equips professionals i la seva finalitat prioritària és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió, així com en l'àmbit comunitari.

##### 3.1.1 Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

Servei responsable de la gestió dels Serveis Socials a través dels Equips Bàsics d'Atenció Social, el Departament de Gestió de Prestacions Socials i l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (en endavant EAIA).

##### 3.1.2 Equips Bàsics d'Atenció Social

Els Equips Bàsics d'Atenció Social (en endavant EBAS) ofereixen serveis de primera atenció social i tractament a totes aquelles persones que necessiten informació, diagnòstic, orientació, suport i assessorament individualitzat, familiar o comunitari, per fer front i prevenir situacions de necessitat personal bàsica, manca de cohesió social, familiar o desigualtat (Llei de serveis socials, art.6).

La tasca primordial d'aquests equips és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones i famílies sobretot quan es troben en situacions de risc social o d'exclusió.

A Santa Coloma de Gramenet, els equips estan organitzats per districtes municipals (un per cada districte municipal) i un específic per situacions de gent gran i adults vulnerables.

Són equips multidisciplinaris formats per professionals del treball social i l'educació social, amb el suport de personal administratiu.

Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. Fan diagnòstic de la situació social que se'ls exposa i promouen plans de millora.

Tramiten les prestacions econòmiques que valoren idònies per millorar la situació de les persones ateses (d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i altres). Promouen i participen en els projectes comunitaris que es desenvolupen en el seu àmbit territorial.

Poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments.

Les i els professionals de Serveis Socials, quan la persona usuària ho precisi i sempre amb cita prèvia, poden comptar amb un servei d'interpretació per tal de facilitar la comunicació entre la ciutadania i les i els professionals.

### 3.1.3 Departament de Gestió de Prestacions Socials

Aquest Departament s'encarrega de la gestió de les prestacions econòmiques i materials que promouen els equips de Serveis Socials. També elaboren les bases de les convocatòries d'ajuts i elaboren reglaments i altres materials tècnics.

És un servei adreçat a prestar suport tècnic, econòmic i administratiu als EBAS, a les entitats i a donar resposta a les necessitats de la ciutadania del municipi, fomentant la dinamització de recursos, programes i projectes concrets en atenció a dèficits i carències específiques.

### 3.1.4 Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència

L'EAIA està format per professionals de la psicologia, la pedagogia, treball social i l'educació social.

L'EAIA rep la derivació dels infants i adolescents en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els Serveis Socials Bàsics, les instàncies judicials o policials o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

Així mateix, l'equip fa el diagnòstic, la valoració dels infants i adolescents i de llurs entorns sociofamiliars i proposa les mesures adients en cada cas, en base a la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.

També elabora plans de millora per a la infància, la joventut i la seva família, i fa el seguiment i el tractament de les famílies, tant si els infants es mantenen en el seu nucli familiar com si la mesura proposada ha significat una sortida de l'infant del nucli familiar.

L'EAIA treballa de manera coordinada amb els equips de Serveis Socials Bàsics i amb altres equips que atenen els infants i adolescents. També fan una funció d'assessorament als equips de Serveis Socials Bàsics en matèria d'infància en risc.

### 3.1.5 Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables



Aquest Departament constitueix, entre d'altres equips, el setè EBAS de la ciutat, ofereix serveis de primera atenció social i tractament a totes aquelles persones, que siguin majors de 65 anys, dependents o es trobin en situació d'alt risc social, i que necessiten informació, diagnòstic, orientació, suport i assessorament individualitzat, familiar o comunitari, per fer front i prevenir situacions de necessitat personal bàsica, manca de cohesió social, familiar o desigualtat (Llei de serveis socials, art.6). És l'equip responsable d'aplicar, en el marc de les competències municipals, allò que determina la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Les i els professionals dels EBAS avaluen les situacions de necessitats dels usuaris i de les usuàries i elaboren informes tècnics i diagnòstics socials de les persones ateses, per orientar-les i derivar-les als diferents serveis i prestacions socials que ofereix l'Ajuntament i altres institucions públiques.

Les persones que han estat valorades com a dependents hauran d'adreçar-se a aquest Departament per concretar, junt amb el tècnic o la tècnica corresponent, el Pla Individual d'Assistència (PIA).

L'accés o prioritat per accedir als serveis vindrà determinada pel grau de dependència reconegut. El copagament dels serveis es determinarà en funció de la capacitat econòmica de la persona.

Les prestacions que preveu la llei són:

1. Prestació econòmica per cuidador no professional.
2. Prestació econòmica vinculada a residència i/o centre de dia.
3. Serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal.
4. Servei de teleassistència.
5. Servei d'ajuda a domicili.
6. Servei de centre de dia i de nit:
  - Centre de dia per a gent gran.
  - Centre de dia per a menors de 65 anys.
  - Centre de dia d'atenció especialitzada.
  - Centre ocupacional.
7. Servei d'assistència personal de suport a la vida autònoma i d'integració social i comunitària així com per a l'acompanyament a activitats laborals, ocupacionals i formatives per a persones amb discapacitat física.
8. Servei d'atenció residencial:
  - Residència o llar residència per a persones grans en situació de dependència.
  - Centre d'atenció a persones en situació de dependència, per raó de la seva discapacitat.

## **3.2 Recursos**

### **3.2.1 Infància i adolescència**

### 3.2.1.1 Ajuts per a l'escolarització infantil de 0-3 anys

Ajut econòmic subjectiu de caràcter mensual per fer front a les despeses d'escolarització i/o menjador de l'alumnat matriculat en centres educatius del primer cicle d'educació infantil.

Destinatari/àries	Alumnat de 0-3 anys empadronat al municipi i matriculat en centres educatius, tant públics com privats, del primer cicle d'educació infantil.
Com sol·licitar el Servei	Presencialment a l'Equip Bàsic d'Atenció Social del districte corresponent, demanant cita prèvia. Aquests ajuts s'atorguen en funció de la valoració que fan els professionals dels serveis socials i del grau de compliment de les bases de les convocatòries, que es publiquen periòdicament. Més informació al Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies i a les mateixes bases.

### 3.2.1.2 Menjador escolar

Les famílies amb infants escolaritzats en centres públics i concertats de la ciutat, de P-3 a 6è de Primària, que compleixin els requisits establerts, poden sol·licitar l'ajut individual de menjador a través del seu centre educatiu. L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet cogestiona aquests ajuts amb el Consell Comarcal del Barcelonès.

Els equips de Serveis Socials bàsics valoren les situacions de vulnerabilitat que precisen disposar d'ajuts de menjador escolar.

Destinatari/àries	Les famílies han de complir els següents requisits per accedir a les prestacions: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'infant ha d'estar matriculat a un centre d'educació infantil i primària, o al Centre d'Educació Especial Josep Sol i Rodríguez.</li><li>▪ L'infant ha d'estar empadronat a Santa Coloma de Gramenet per un període mínim de 18 mesos.</li><li>▪ La família ha de disposar d'uns ingressos nets inferiors a l'IRSC (Indicador de Renda de Suficiència de Catalunya)</li></ul>
Com sol·licitar el Servei	Les sol·licituds, juntament amb la documentació acreditativa, s'hauran de presentar en el centre educatiu on l'alumnat estigui matriculat o preinscrit en el termini oficialment establert. El termini, la normativa i els impresos de les convocatòries es poden consultar al web municipal. <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/benestar-social-i-families/roba-i-alimentacio/menjador-social-municipal/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/benestar-social-i-families/roba-i-alimentacio/menjador-social-municipal/</a> Més informació al Departament de Gestió de Prestacions

## Socials.

### 3.2.1.3. Activitats socioeducatives i de lleure en període escolar i en període de vacances escolars

Ajuts econòmics de caràcter subjectiu dirigits a facilitar als menors de 3 a 18 anys la seva participació en activitats socioeducatives, en horari extraescolar i durant el període no lectiu. Es preveu la seva participació com a mesura de reforç del procés de socialització dels menors.

Aquest ajut va dirigit a aquelles famílies que per motius socioeconòmics tenen dificultats per assumir el cost de les activitats extraescolars que es realitzen en horari no lectiu i per a les activitats esportives.

#### Destinatari/s

Les famílies han de complir els següents requisits per accedir a les prestacions:

- La i el sol·licitant i els membres de la unitat de convivència han d'estar en una situació de necessitat social, diagnosticada per un o una professional dels Serveis Socials Bàsics i estar en un procés d'atenció social per un EBAS (o iniciar aquest procés a partir de la concessió de l'ajut) i comprometre's a complir amb el pla d'intervenció social establert per millorar la situació.
- Assistir a un centre escolar públic. En el cas d'assistència a un centre concertat solament es preveurà l'atorgament quan la plaça hagi estat assignada per l'Oficina Municipal d'Escolarització i no a petició de la família.

Queden excloses les persones que assisteixen a centres educatius privats o concertats de manera voluntària.

- Sol·licitar les prestacions que pel mateix concepte puguin oferir les diferents administracions, tant l'estatal com la Generalitat, o de qualsevol altre organisme públic.

#### Com sol·licitar el Servei

L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.2.1.4. Centres oberts

El Centres oberts ofereixen atenció als infants i joves de 3 a 18 anys que precisen d'un servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar. Aquests centres donen suport, estimulen i potencien l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat dels usuaris i de les usuàries, de llur

socialització, adquisició d'aprenentatges bàsics i esbarjo. L'Ajuntament ofereix el servei de centre obert en conveni amb diverses entitats de l'àmbit de l'educació del municipi.

Destinatari/àries

Infants i joves de 3 a 18 anys

Com sol·licitar el Servei

L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.2.1.5. Taula Local d'Infància

La Taula Local d'Infància és un espai de treball en xarxa en el què s'integren tots els agents i les experiències d'intervenció i coordinació en matèria d'infància i adolescència, especialment en situacions de risc. Formen part d'aquest òrgan: diferents professionals de l'Ajuntament, de la Generalitat de Catalunya i de la Diputació de Barcelona, així com, els Mossos d'Esquadra, la Fundació ASPANIDE, el Centre de Salut Mental, els EAPs, el Centre Obert Rialles, l'Hospital de l'Esperit Sant, l'Hospital Germans Trias i Pujol, la Xarxa de CO i les escoles de primària de Santa Coloma.

La Taula ha elaborat un "Protocol d'actuació en situacions de risc i maltractament infantil i adolescent" específic per a Santa Coloma de Gramenet, per tal de millorar les intervencions i el treball en xarxa en aquesta matèria, i afavorir el treball coordinat.

### 3.2.2 Població en general

#### 3.2.2.1. Atenció a les necessitats bàsiques (alimentació)

Els EBAS gestionen l'assignació de recursos bàsics, com aliments i roba, davant situacions de necessitat social en aquest àmbit i si es compleix les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials.

El Servei compta amb diversos recursos per donar resposta a aquesta tipologia de necessitats:

#### 3.2.2.2. Programa municipal d'aliments solidaris

El Programa municipal d'aliments solidaris ofereix aliments bàsics a les persones i/o famílies que tenen dificultats econòmiques. S'ofereix un lot d'aliments amb una periodicitat quinzenal

que s'adapta en funció del nombre de persones que conviuen al domicili i dels productes de temporada.

Destinatari/àries	Persones empadronades a Santa Coloma des de fa més de sis mesos, en situació de manca de recursos o vulnerabilitat social, que compleixin les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.2.2.3. Menjador social

El menjador social és un servei municipal destinat a persones de la ciutat que es troben en una etapa d'especial dificultat per cobrir les seves necessitats bàsiques, com és l'alimentació. Els usuaris i les usuàries del menjador social disposen d'un servei complementari de dutxa, bugaderia, i atenció personalitzada.

El servei es dona en dues modalitats diferents:

- Menjar per emportar
- Dinar presencial al menjador

Destinatari/àries	Ciutadania que presenti una situació de manca de recursos per poder fer-se el menjar o necessita disposar de lloc on menjar i altres serveis complementaris (dutxes, bugaderia,..) i que compleix les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.2.2.4. Àpats a domicili

Aquest Servei ofereix àpats a domicili a persones grans o amb situació de dependència, que tinguin dificultats per comprar i/o cuinar els aliments.

Destinatari/àries	Persones grans i/o adults en situació de dependència sense possibilitats d'elaborar els aliments per manca de capacitat o mitjans adequats.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.2.2.5. Altres necessitats bàsiques

Els Serveis Socials informen, orienten i fan derivació cap a entitats que poden donar suport a la ciutadania en altres situacions de necessitat.

Destinatari/àries	Persones en situació de manca de recursos o vulnerabilitat social, que compleixin les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.2.3. Prestacions econòmiques

#### 3.2.3.1. Renda garantida de ciutadania

La Renda Garantida de Ciutadania és una prestació social subjectiva de naturalesa econòmica i percepció periòdica que té com a finalitat desenvolupar la promoció de la persona i el seu apoderament i superar les condicions que l'han dut a necessitar aquesta prestació. L'administració responsable de la seva concessió o denegació és la Generalitat de Catalunya.

Els Serveis Socials de l'Ajuntament assumeixen tasques d'informació, d'establiment del pla de millora en aquells casos que es derivin des del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i de seguiment del citat pla.

Destinatari/àries	Majors de 23 anys, residents durant els 24 mesos anteriors a Catalunya, no disposar d'ingressos, rendes o recursos mínims, durant els sis mesos anteriors i no ser beneficiàries d'una prestació pública o privada de servei residencial permanent de tipus social, sanitari o sociosanitari.
Com sol·licitar el Servei	S'ha de demanar cita prèvia al SOC al telèfon 900 400 012 o a la web <a href="http://www.rendagarantida.cat">www.rendagarantida.cat</a>  Els Serveis Socials municipals orienten, assessoren i fan el seguiment dels plans d'inclusió.

### 3.2.3.2 Prestacions econòmiques de caràcter social

La ciutadana o el ciutadà que presenti una situació de necessitat social i compleixi les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials, podran tenir accés a prestacions econòmiques i materials de caràcter puntual, destinades a pal·liar situacions bàsiques de subsistència, de necessitat i d'urgència.

Modalitats de prestacions: (Reglament de prestacions de caràcter social, març 2012)

- Les prestacions econòmiques d'urgència social per pal·liar situacions de necessitat puntuals, urgents i bàsiques de subsistència tenen les següents modalitats:
  - a) Ajuts per a alimentació i necessitats bàsiques de subsistència, per alimentació i higiene infantil i per a vestit.
- Les prestacions econòmiques destinades a prevenir, pal·liar i evitar situacions d'exclusió social i que s'associïn a un pla d'intervenció social realitzat pels EBAS. Aquestes prestacions presenten les següents modalitats en funció de les necessitats que tenen com a objecte pal·liar:

1. Carència o insuficiència de recursos econòmics per al manteniment de l'habitatge habitual i/o de les despeses que se'n deriven.

- a) Ajuts per a fer front a la pèrdua temporal o permanent d'habitatge per desnonament, ruïna, higiene, catàstrofe o altre causes de força major.
- b) Ajuts per a allotjament temporal, puntual i urgent a pensions, hostals...
- c) Ajuts per garantir els subministraments bàsics (aigua, gas i electricitat) i el correcte funcionament de les instal·lacions bàsiques així com l'alta de consum d'energia elèctrica, l'escomesa d'aigua o la contractació del gas en l'habitatge habitual.
- d) Ajuts per garantir les condicions mínimes de l'allotjament. Ajuts puntuals per al condicionament bàsic de l'habitatge; per a l'adquisició d'equipament bàsic de primera necessitat de l'habitatge habitual; per a mantenir les condicions mínimes d'higiene de l'habitatge, mitjançant neteges i altres actuacions de caràcter puntual (desinfecció, retirada d'andròmines, etc.) que evitin o minimitzin situacions de risc higiènic i per a l'eliminació de barreres arquitectòniques.

2. Situacions urgents de manca de recursos i suport en el municipi:

a) Ajudes per al trasllat en cas de circumstàncies greus.

3. Prevenció i manteniment de la salut i atenció sanitària:

a) Ajudes per a medicaments i/o altres prescripcions mèdiques, sempre per prescripció del servei públic de salut.

b) Ajuts o despeses per odontologia, oftalmologia, ortopèdies i pròtesis.

c) Ajuts per a tractaments terapèutics.

4. Atenció socioeducativa als infants.

a) Ajudes per a l'escolarització a l'educació infantil 0-3 anys.

b) Ajudes per a donar suport a l'escolarització obligatòria.

c) Ajudes per a menjador escolar, complementàries a la convocatòria de beques del sistema educatiu.

d) Ajudes per a activitats socioeducatives i de lleure, tant al llarg del curs escolar com en període de vacances.

5. Suport a la integració sociolaboral.

a) Ajudes individuals per a promoure la integració sociolaboral (despesa de matriculacions, inscripcions i assistència a cursos i altres polítiques actives d'ocupació), així com despeses derivades de l'adquisició de material o desplaçaments generats.

6. Ajuts per a l'atenció de situacions urgents i de greu necessitat que no puguin ser ateses en base a les modalitats previstes en els apartats anteriors.

a) Ajudes per a l'atenció de situacions d'urgent i greu necessitat que no puguin ser ateses per cap dels conceptes previstos en els epígrafs anteriors, vinculades al pla d'intervenció social.

En qualsevol dels supòsits, la persona destinatària de l'ajut haurà de justificar documentalment l'ús de l'import concedit, mitjançant factura o un altre document que el justifiqui.

Destinatari/s/àries	Persones empadronades a Santa Coloma durant els períodes de carència que determinin els diferents protocols segons la modalitat de la prestació.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.3 Persones grans i persones amb dependència



Aquests serveis estan determinats per la Llei estatal de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (Llei 39/2006, de 14 de desembre). Totes les prestacions ofertes tenen l'objectiu d'atendre les necessitats de les persones amb dificultats per realitzar les activitats de la vida diària i per promocionar la seva autonomia personal. Les prestacions i quanties econòmiques vindran determinades pel grau de discapacitat i la capacitat econòmica de la persona sol·licitant.

### 3.3.1. Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD)

Aquest servei consisteix en comptar amb la col·laboració d'una o un professional al domicili de la persona beneficiària per atendre necessitats personals, de la llar i/o en relació amb l'entorn.

Destinatari/àries	Persones amb dificultats per realitzar activitats de la vida quotidiana per motiu d'edat (persones majors de 65 anys que viuen soles o amb altres persones grans), per motiu de salut (persones amb disminucions físiques, psíquiques o sensorials i també en períodes de recuperació durant o després d'una malaltia), i/o per motius socials (persones que pateixen una sobrecàrrega per una acumulació de responsabilitats familiars).
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es fa segons la valoració i el diagnòstic dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia a les adreces, horaris i telèfons que consten a l'apartat 1. Identificació.

### 3.3.2. Teleassistència

Aquest servei ofereix un aparell que es connecta al telèfon de l'usuari o usuària i que dona tranquil·litat a les persones grans perquè en qualsevol situació tindran ajuda encara que estiguin soles i no es puguin valer per elles mateixes. Mitjançant una polsera o un penjoll en cas de necessitats es pot trucar a una centraleta des de qualsevol lloc de la casa i en qualsevol situació. En cas d'emergència (caiguda, trobar-se malament, inseguretat...) es facilita l'accés al domicili dels serveis necessaris.

Destinatari/àries	Persones grans (majors de 75 anys) o persones amb malalties i/o disminucions que visquin soles, o convisquin amb altres persones grans o que passin moltes hores soles.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.3.3. Obres a casa

S'ofereix la possibilitat de millorar les condicions d'accessibilitat, seguretat, higiene, habitabilitat i eficiència energètica mínimes dels habitatges, per tal d'incrementar l'autonomia i la qualitat de vida de les persones beneficiàries d'aquest servei. Les tipologies d'intervencions que s'ofereixen són: arranjaments en banys, cuines, zones de pas, etc.

Destinatari/àries	Persones que es trobin en situació de fragilitat per qüestions d'edat, salut i/o manca d'autonomia personal, discapacitat i/o dependència o en situació de vulnerabilitat en ser persones que viuen soles o amb una altra persona gran.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.3.4. Transport adaptat

El Decret 97/2002, de 5 de març, regula la concessió de la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda. Els serveis que s'ofereixen en aquest àmbit són els següents:

- Alta i renovació de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.
- Duplicats de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.
- Targeta d'aparcament provisional per motius excepcionals.
- Servei de transport especial municipal.
- Targeta d'aparcament de transport col·lectiu per persones amb disminució.
- Transport adaptat esporàdic.
- Exempció de l'impost de matriculació i de l'impost de circulació.

Destinatari/àries	Persones amb el certificat de reconeixement de la discapacitat a partir d'un 33% i que prevegi el barem de mobilitat reduïda.
Com sol·licitar el Servei	Presencialment a l'Oficina d'Atenció i Informació a la Ciutadania (en endavant OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a>  Les condicions per tramitar els serveis relacionats anteriorment podeu consultar-los a la seu electrònica,

dintre de l'apartat tràmits, circulació, vehicles, transport i  
aparcaments: [https://www.gramenet.cat/seu-  
electronica/tramits/](https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/)

Més informació:

[https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-  
municipals/benestar-social-i-families/gent-gran-i-  
dependencia/transports/](https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/benestar-social-i-families/gent-gran-i-dependencia/transports/)

### 3.3.5. Dinar en companyia

El programa *Dinar en companyia* s'impulsà fruit de l'acord amb diferents institucions i empreses privades amb la finalitat d'assegurar una adequada alimentació de les persones grans i per contribuir a la seva socialització. Aquestes persones poden dinar tant a espais concrets, com per exemple a la Fundació Caixa Catalunya - La Pedrera, com en altres residències de la tercera edat de la ciutat.

Destinataris/àries	Persones majors de 65 anys que visquin soles i tinguin dificultats per fer-se el dinar.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.3.6. Gestió de derivació a les diferents residències

#### 3.3.6.1 Serveis residencials per a persones amb discapacitat

Les residències i llars residències són serveis d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent substitutoris de la llar, adreçats a persones amb discapacitats. L'objectiu és oferir una atenció global per garantir una bona qualitat de vida als usuaris i usuàries.

#### 3.3.6.2 Residència i Llar residència ASPANIDE

Fundació privada prestadora de serveis assistencials. S'adreça a persones amb discapacitat intel·lectual de grau lleu i/o mitjà, que necessiten de forma permanent o temporal supervisió i/o ajuda per a les activitats de la vida diària.

#### 3.3.6.3 Servei residencial d'estades temporals i respir de la Diputació de Barcelona

És un programa de suport a les famílies que ofereix estades temporals en règim residencial. Està adreçat a les persones amb discapacitat psíquica que viuen en família i tenen entre 6 i 65 anys. El programa pretén millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat psíquica i la de tots els membres de la família, proporcionant-los un temps de descans i també donar resposta a situacions urgents imprevistes.

#### 3.3.6.4 Servei de respir familiar prestat per les entitats

Diverses entitats presten els seus serveis amb el suport econòmic de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les famílies que tenen al seu càrrec persones amb un grau de dependència per raons d'edat i /o discapacitat.

Destinatari/s/àries	Persones amb discapacitats i qualificació de dependència.
Com sol·licitar el Servei	Informació a l'EBAS i/o al Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació. Més informació al web municipal: <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/benestar-social-i-families/gent-gran-i-dependencia/residencies/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/benestar-social-i-families/gent-gran-i-dependencia/residencies/</a>

### 3.4. Habitatge i pobresa energètica

#### 3.4.1 Atenció a persones en risc de perdre l'habitatge

Els Serveis Socials atenen a les persones que es troben en risc de perdre l'habitatge i donen orientació i suport en els tràmits que la ciutadania ha de fer en aquestes situacions, i promouen ajuts de suport i gestionen possibles alternatives. En situacions d'urgència, promouen accions de suport a les famílies i allotjament d'urgència.

Destinatari/s/àries	Persones i famílies en situació de risc de perdre l'habitatge que viuen a Santa Coloma, previ diagnòstic del servei.
Com sol·licitar el Servei	A l'EBAS i/o al Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

#### 3.4.2 Habitatge social

Els Serveis Socials promouen l'accés de la ciutadania que ho precisa a habitatges socials. Això es desenvolupa de les següents maneres:

- Accés a pisos de patrimoni municipal.
- Accés a pisos d'entitats que col·laboren amb el Servei mitjançant conveni (Habitat3).
- Accés a pisos de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, mitjançant la Mesa d'emergències socials.
- Accés a pisos d'entitats bancàries, mitjançant la realització d'informes per a lloguer social.
- Accés a pisos d'empreses que col·laboren amb l'Ajuntament.
- Derivació a l'Oficina Local d'Habitatge (OLH).

La possibilitat d'accés a un recurs d'habitatge sempre està condicionat a la disponibilitat d'aquest recurs per part del Servei.

Destinatari/s/àries	Persones i famílies en situació de risc de perdre l'habitatge que viuen a Santa Coloma.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.4.3 Pobresa energètica

El nou servei municipal de detecció i reducció de la pobresa energètica, en què es coordinen els Serveis socials, Habitatge i altres serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, neix per combatre la situació de pobresa energètica, garantir els drets que contempla la legislació vigent pel que fa a l'accés als subministraments bàsics, i millorar l'eficiència de les llars del nostre municipi, posant especial interès en les llars més vulnerables. Es posaran en marxa mesures de prevenció de la pobresa energètica a les llars de la ciutat i amb especial atenció a les persones vulnerables (infants, malalts, gent gran, etc.), la sensibilització de la població sobre l'eficiència en el consum energètic, per tal d'estalviar fent-ne un ús responsable, la prevenció davant situacions de pobresa energètica a través de la coordinació amb altres serveis del territori i millorar la gestió energètica de les llars de la ciutat i augmentar l'eficiència.

Destinatari/s/àries	Persones i famílies amb dificultats per fer-se càrrec del cost del subministrament bàsic i que s'ajustin a les condicions dels ajuts.
---------------------	---

Com sol·licitar el Servei

El punt del servei es troba a Gramepark, plaça d'en José Cámara de la Hoz, s/n. L'horari és dilluns i dijous de 09:00 hores fins les 15:00 hores; dimarts i dimecres de 09:00 hores fins les 18:00 hores; i el divendres de 09:00 hores fins les 14:00 hores.

Telèfon de contacte: 93 385 94 56

Correu de contacte: pobresaenergetica@gramepark.cat

#### 3.4.4 Ajuda del fons de solidaritat d'AGBAR

El fons de solidaritat està destinat a minorar les despeses de subministrament domiciliari d'aigua potable i va dirigit a les persones i famílies que acreditin una situació de precarietat econòmica.

Destinatari/s/àries

Persones i famílies amb dificultats per fer-se càrrec del cost del subministrament bàsic i que s'ajustin a les condicions dels ajuts.

Com sol·licitar el Servei

L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

### 3.5. Atenció a urgències

#### 3.5.1. Urgències socials

Qualsevol ciutadà o ciutadana de Santa Coloma pot acudir als Serveis Socials municipals per demanar atenció social urgent. L'equip responsable determinarà si es compleixen els criteris d'urgència i el tipus d'intervenció a realitzar.

El Servei té un conveni amb el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (en endavant CUESB) per tal d'atendre de forma immediata i puntual les persones de la ciutat que es troben en una situació d'urgència social fora dels horaris dels centres de Serveis Socials. En aquestes situacions es dona el següent Servei (previ diagnòstic professional):

- Informació, orientació i assessorament.
- Allotjament, ajuts econòmics d'urgència, etc.
- Derivació a altres serveis (Serveis Socials d'Atenció Bàsica, equip d'atenció a les dones, menjadors socials, etc.).

El CUESB també dona atenció a les persones que es veuen afectades per sinistres (incendi, inundació, esfondrament d'un edifici, etc.).

Destinatari/s/àries	Ciutadania que es troba en situacions d'urgència social.
Com sol·licitar el Servei	<p>Cal acudir a l'EBAS que a la persona afectada li correspongui per districte i/o al Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables.</p> <p>Les situacions urgents (sempre que compleixin els criteris del Servei per ser considerades com a tals), s'atenen el mateix dia.</p> <p>En cas que la situació urgent es produeixi fora de l'horari d'atenció al públic (de 9.00 a 14.00 h), la Policia Local pot activar els serveis d'urgència i emergència social.</p>

### 3.5.2. Servei d'Atenció d'Urgències a la Velleja (SAUV)

Estades residencials (màxim 6 mesos) per a l'acolliment temporal de persones majors de 60 anys que es trobin en una situació d'abandonament, indefensió o desemparament per manca de domicili o bé per impossibilitat de viure-hi.

El Servei té com a finalitat acollir de forma temporal a persones grans que es trobin en situació d'urgència social i que requereixen d'una actuació immediata.

Destinatari/s/àries	Persones majors de 60 anys que es trobin en una situació d'abandonament, indefensió o desemparament.
Com sol·licitar el Servei	Presencial o telefònicament al Departament (passeig Llorenç Serra, 50, local 5, tel. 934 624 067). Es recomana sol·licitar cita prèvia.

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia a les persones usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als serveis socials bàsics o a</b></p>



	<p><b>través del CUESB.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li></ul>
3	<p><b>Facilitar, com a mínim en el 90% dels casos, la realització d'entrevistes en anglès, francès, àrab, xinès o urdú, a les persones que no coneixin el català ni el castellà. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li></ul>
4	<p><b>Facilitar a les persones usuàries informació sobre els serveis socials municipals i d'altres Administracions, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li></ul>
5	<p><b>Atendre en un temps mig inferior a 4 setmanes, el 90% de les persones usuàries de la unitat d'acollida, atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li></ul>
6	<p><b>Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li></ul>
7	<p><b>Ofertir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li></ul>
8	<p><b>Atendre les reclamacions de les persones usuàries del departament de dependència, i no rebre més de 5 queixes per falta d'atenció.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li><li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>
9	<p><b>Afavorir la coordinació institucional per gestionar les situacions de risc i maltractament infantil i adolescent, a través del funcionament de la Taula Local d'Infància.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>
10	<p><b>Posar en marxa el protocol d'actuació per gestionar situacions de risc i maltractament infantil i adolescent.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>



El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.

Escrits dirigits a les adreces del Servei:

a) [atenciofamilies@gramenet.cat](mailto:atenciofamilies@gramenet.cat)

b) [dependencia@gramenet.cat](mailto:dependencia@gramenet.cat)

- Aportacions al consell municipal de Serveis Socials. Aquest consell constitueix el principal espai per a la participació ciutadana a l'entorn de les polítiques municipals en favor del benestar, la inclusió i la cohesió socials. Es tracta d'un òrgan de participació cívica amb el qual es pretén implicar a la ciutadania en el sistema de serveis socials, tant a l'hora d'identificar necessitats ciutadanes com en la gestió dels serveis.

Al consell s'intercanvien informacions, es debat i es recullen propostes entre totes les persones que participen com a vocals o representants de l'Ajuntament, les entitats, administracions o organismes, associacions de veïns i veïnes, ciutadans i ciutadanes a títol individual.

El consell disposa de diverses Taules sectorials, d'acord amb les línies de treball i prioritats establertes. Aquestes Taules es configuren amb representants del consell plenari, personal tècnic municipal, entitats i/o institucions especialitzades, i altres persones expertes.

## **7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'OIAC, situada a la Plaça de la Vila, 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.
- Existeix una bústia física de Queixes i Suggeriments a les oficines municipals de Serveis Socials que resten a disposició de la ciutadania.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, i sol·licitar una entrevista amb la persona responsable, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## **8. Normativa**

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Ordenança municipal de preus públics.
- Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social, març 2012.
- Llei d'enjudiciament criminal
- Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor
- Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista
- Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i a la família
- Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1. Drets

- Dret a una atenció personalitzada i confidencial.
- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Dret a rebre serveis de qualitat.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a tenir assignat un o una professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, la o el professional garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Dret a la informació sobre:
  1. Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures dels usuaris i de les usuàries, el circuit de queixes i reclamacions.
  2. La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
  3. Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
  4. Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
  5. Presentació de queixes i reclamacions.
  6. En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

### 9.2. Responsabilitats

- 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.
- Aquells deures que explicita la Llei de serveis socials 12/2007.

## **10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes**

### **10.1 Aprovació**

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### **10.2 Actualització**

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### **10.3 Retiment de comptes**

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del serveis socials i al/la cap del departament d'atenció a la dependència i gent gran, seran les persones encarregades de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

**Aprovació**

Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
3a Fase	Ple 6/11/2017 BOPB 29/11/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de serveis, compromisos i normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOP 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**