

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIOS SOCIALES

MUNICIPALES

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores	7
3. Servicios	7
4. Compromisos de calidad	24
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	26
6. Canales de participación	26
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	27
8. Normativa	27
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	28
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	29

1. Identificación

Nombre del Servicio	Servicio de Atención a la Infancia y las Familias y Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables.
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Derechos Sociales, Tercera Edad y Salud y Consumo
Equipo responsable	<p>Núria Llauradó Almonacid, responsable del Servicio de Atención a la Infancia y a las Familias</p> <p>Sònia Pous Ruiz, responsable del Departamento de Equipos Básicos de Atención Social (EBAS) de los distritos 1, 2 i 6</p> <p>Ma. José Bolívar García, responsable del Departamento de Equipos Básicos de Atención Social (EBAS) de los distritos 3,4 y 5</p> <p>Mercè Rosa Gabarda, responsable del Departamento de Gestión de Prestaciones Sociales</p> <p>Encarna Zurita Lorente, responsable del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos Vulnerables.</p> <p>Nicolasa Villena, directora de Derechos Sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo</p>
Direcciones	<p>Servicio de Atención a la Infancia y a las Familias La atención es territorial con una sede a cada uno de los distritos.</p> <p>Teléfono de atención a las Familias: 934 624 077 Atención directa lunes a viernes de 9.00 a 14.00 h Contestador: El resto del horario, todos los días del año, 24 h.</p> <p>Departamento de Equipos Básicos de Atención Social (EBAS), distritos 1, 2 y 6</p> <ul style="list-style-type: none">▪ EBAS distrito 1 (Centre y Can Mariner) y distrito 2 (Llatí, Riera Alta y Cementiri Vell) Rambla del Fondo, 13 Tel. 933 924 046 ebas1-2@gramenet.cat▪ EBAS distrito 6 (Fondo) C. del Bruc 21 Tel. 934 624 085 ebas6@gramenet.cat <p>Departamento de Equipos Básicos de Atención Social (EBAS), districtes 3, 4 y 5</p>

- EBAS distrito 3 (Singuerlín, Oliveres, Can Franquesa, Guinardera, Serra de Marina y Can Calvet)
Av. del Puig Castellar 16
Tel. 933 911 311
ebas3@gramenet.cat
- EBAS distrito 4 (Riu Nord y Riu Sud)
Ps. de Llorenç Serra 50, local 3.
Tel.934 624 088
ebas4@gramenet.cat
- EBAS distrito 5 (Raval, Santa Rosa y Safaretjos)
Av. de la Generalitat 112.
Tel. 934 624 068
ebas5@gramenet.cat

Departamento de Gestión de Prestaciones Sociales

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

Equipo de Atención a la Infancia y a la adolescencia (EAIA)

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

Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables

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

Horario

Presencial: de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 h (cita previa y urgencias). Tardes con cita previa.

Web

Ayuntamiento
<http://www.gramenet.cat>

Direcciones electrónicas

Atención a la Infancia y a las Familias:
atenciofamilies@gramenet.cat

Dependencia y vulnerabilidad:
dependencia@gramenet.cat

Departamento de Gestión de Prestaciones Sociales
oficinagps@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión de los Servicios Sociales municipales es promover, organizar y gestionar el proceso de prestación de los servicios sociales dirigidos a la ciudadanía para poder atender y dar respuesta a las necesidades sociales de las personas, promoviendo la calidad de vida de la ciudadanía, los recursos y el apoderamiento personal.

Valores: orientación a las personas, eficiencia, eficacia, calidad del servicio, mejora continua, equidad, dignidad y respeto.

3. Servicios

3.1 Equipos profesionales

Los Servicios Sociales municipales agrupan diferentes equipos profesionales y su finalidad prioritaria es promover los mecanismos para conocer, prevenir e intervenir con personas, familias y grupos sociales, especialmente si se encuentran en situaciones de riesgo social o de exclusión, así como en el ámbito comunitario.

3.1.1 Servicio de Atención a la Infancia y a las Familias

Servicio responsable de la gestión de los Servicios Sociales a través de los Equipos Básicos de Atención Social, el Departamento de Gestión de Prestaciones Sociales y el Equipo de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (en adelante EAIA).

3.1.2 Equipos Básicos de Atención Social

Los Equipos Básicos de Atención Social (en adelante EBAS) ofrecen servicios de primera atención social y tratamiento a todas aquellas personas que necesitan información, diagnóstico, orientación, soporte y asesoramiento individualizado, familiar o comunitario, para hacer frente y prevenir situaciones de necesidad personal básica, falta de cohesión social, familiar o desigualdad (Ley de servicios sociales, art.6).

La labor primordial de estos equipos es promover los mecanismos para conocer, prevenir e intervenir con personas y familias sobretodo cuando se encuentran en situaciones de riesgo social o de exclusión.

A Santa Coloma de Gramenet, los equipos están organizados por distritos municipales (uno por cada distrito municipal) y un específico para situaciones de tercera edad y adultos vulnerables.

Son equipos multidisciplinarios formados por profesionales del trabajo social y de la educación social, con el soporte de personal administrativo.

Ofrecen atención, orientación y asesoramiento sobre todos los servicios y prestaciones a los cuales se puede acceder. Hacen diagnóstico de la situación social que se les expone y promueven planes de mejora.

Tramitan las prestaciones económicas que valoran idoneidades para mejorar la situación de las personas atendidas (urgencia social, las prestaciones económicas de ámbito municipal y otros). Promueven y participan en los proyectos comunitarios que se desarrollan en su ámbito territorial.

Pueden promover medidas de inserción social y laboral, y de prevención y atención a maltratos.

Las y los profesionales de Servicios Sociales, cuando la persona usuaria lo precise y siempre con cita previa, pueden contar con un servicio de interpretación para facilitar la comunicación entre la ciudadanía y las y los profesionales.

3.1.3 Departamento de Gestión de Prestaciones Sociales

Este Departamento se encarga de la gestión de las prestaciones económicas y materiales que promueven los equipos de Servicios Sociales. También elaboran las bases de las convocatorias de ayudas y elaboran reglamentos y otros materiales técnicos.

Es un servicio dirigido a prestar soporte técnico, económico y administrativo a los EBAS, a las entidades y a dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía del municipio, fomentando la dinamización de recursos, programas y proyectos concretos en atención a déficits y carencias específicas.

3.1.4 Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia

La EAIA está formada por profesionales de la psicología, la pedagogía, treball social i l'educació social.

La EAIA recibe la derivación de los niños, las niñas y adolescentes en situación de desamparo o en riesgo de estarlo que detectan los Servicios Sociales Básicos, las instancias judiciales o policiales o la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia.

Así mismo, el equipo hace el diagnóstico, la valoración de los niños y las niñas y adolescentes y de sus entornos sociofamiliares y propone las medidas correspondientes en cada caso, en base a la Ley 14/2010, de los derechos y las oportunidades de la infancia y la adolescencia.

También elabora planes de mejora para la infancia, la juventud y su familia, y hace el seguimiento y el tratamiento de las familias, tanto si los niños y niñas se mantienen en su núcleo familiar como si la medida propuesta ha significado una salida del /de la niño/a del núcleo familiar.

La EAIA trabaja de manera coordinada con los equipos de Servicios Sociales Básicos y con otros equipos que atienden a los niños, las niñas y adolescentes. También hacen una función de asesoramiento a los equipos de Servicios Sociales Básicos en materia de infancia en riesgo.

3.1.5 Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables

Este Departamento constituye, entre otros equipos, el séptimo EBAS de la ciudad, ofrece servicios de primera atención social y tratamiento a todas aquellas personas, que sean mayores de 65 años, dependientes o se encuentren en situación de alto riesgo social, y que necesitan información, diagnóstico, orientación, soporte y asesoramiento individualizado, familiar o comunitario, para hacer frente y prevenir situaciones de necesidad personal básica, falta de cohesión social, familiar o desigualdad (Ley de servicios sociales, art.6). Es el equipo responsable de aplicar, en el marco de las competencias municipales, aquello que determina la Ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Las y los profesionales de los EBAS evalúan las situaciones de necesidades de los usuarios y de las usuarias y elaboran informes técnicos y diagnósticos sociales de las personas atendidas, para orientarlas y derivarlas a los diferentes servicios y prestaciones sociales que ofrecen el Ayuntamiento y otras instituciones públicas.

Las personas que han estado valoradas como dependientes deberán de dirigirse a este Departamento para concretar, junto con el técnico o la técnica correspondiente, el Plan Individual de Asistencia (PIA).

El acceso o prioridad para acceder a los servicios vendrá determinada por el grado de dependencia reconocida. El copago de los servicios se determinará en función de la capacidad económica de la persona.

Las prestaciones que prevé la ley son:

1. Prestación económica para cuidador/a no profesional.
2. Prestación económica vinculada a residencia y/o centro de día.
3. Servicios de prevención de las situaciones de dependencia y de promoción de la autonomía personal.
4. Servicio de teleasistencia.
5. Servicio de ayuda a domicilio.
6. Servicio de centro de día y de noche:
 - Centro de día para personas de la tercera edad.
 - Centro de día para menores de 65 años.
 - Centro de día de atención especializada.
 - Centro ocupacional.
7. Servicio de asistencia personal de soporte a la vida autónoma y de integración social y comunitaria así como para el acompañamiento a actividades laborales, ocupacionales y formativas para personas con discapacidad física.
8. Servicio de atención residencial:

- Residencia o hogar residencia para personas mayores en situación de dependencia.
- Centro de atención a personas en situación de dependencia, por razón de su discapacidad.

3.2 Recursos

3.2.1 Infancia y adolescencia

3.2.1.1 Ayudas para la escolarización infantil de 0-3 años

Ayuda económica subjetiva de carácter mensual para hacer frente a los gastos de escolarización y/o comedor del alumnado matriculado en centros educativos del primer ciclo de educación infantil.

Destinatarios/as	Alumnado de 0-3 años empadronado al municipio y matriculado en centros educativos, tanto públicos como privados, del primer ciclo de educación infantil.
Cómo solicitar el Servicio	Presencialmente en el Equipo Básico de Atención Social del distrito correspondiente, pidiendo cita previa. Estas ayudas se otorgan en función de la valoración que hacen los/las profesionales de los servicios sociales y del grado de cumplimiento de las bases de las convocatorias, que se publican periódicamente. Más información al Servicio de Atención a la Infancia y a las Familias y a las mismas bases.

3.2.1.2 Comedor escolar

Las familias con niños/as escolarizados/as en centros públicos y concertados de la ciudad, de P-3 a 6º de Primaria, que cumplan los requisitos establecidos, pueden solicitar la ayuda individual de comedor a través del su centro educativo. El Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet cogestiona estas ayudas con el Consejo Comarcal del Barcelonès.

Los equipos de Servicios Sociales básicos valoran las situaciones de vulnerabilidad que precisan disponer de ayudas de comedor escolar.

Destinatarios/aas	Las familias han de cumplir los siguientes requisitos para acceder a las prestaciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El niño/a debe de estar matriculado/a en un centro de educación infantil y primaria, o en el Centro de Educación Especial Josep Sol i Rodríguez. ▪ El niño/a debe de estar empadronado/a en Santa Coloma de Gramenet por un periodo mínimo de 18 meses.
-------------------	---

- La familia debe de disponer de unos ingresos netos inferiores al IRSC (Indicador de Renda de Suficiencia de Cataluña)

Cómo solicitar el Servicio

Las solicitudes, junto con la documentación acreditativa, se deberán presentar en el centro educativo donde el alumnado esté matriculado o preinscrito en el término oficialmente establecido. El término, la normativa y los impresos de las convocatorias se pueden consultar en la web municipal. <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/benestar-social-i-families/roba-i-alimentacio/menjador-social-municipal/>
Más información en el Departamento de Gestión de Prestaciones Sociales.

3.2.1.3. Actividades socioeducativas y de ocio en periodo escolar y en periodo de vacaciones escolares

Ayudas económicas de carácter subjetivo dirigidas a facilitar a los menores de 3 a 18 años su participación en actividades socioeducativas, en horario extraescolar y durante el periodo no lectivo. Se prevé su participacinó como medida de refuerzo del proceso de socialización de los/as menores.

Esta ayuda va dirigida a aquellas familias que por motivos socioeconómicos tienen dificultades para asumir el coste de las actividades extraescolares que se realizan en horario no lectivo y para las actividades deportivas.

Destinatarios/as

Las familias deben de cumplir los siguientes requisitos para acceder a las prestaciones:

- La y el solicitante y los/las miembros de la unidad de convivencia deben de estar en una situación de necesidad social, diagnosticada por un o una profesional de los Servicios Sociales Básicos y estar en un proceso de atención social por un EBAS (o iniciar este proceso a partir de la concesión de la ayuda) y comprometerse a cumplir con el plan de intervención social establecido para mejorar la situación.
- Asistir a un centro escolar público. En el caso de asistencia a un centro concertado solo se preverá el otorgamiento cuando la plaza haya sido asignada por la Oficina Municipal de Escolarización y no a petición de la familia.

Quedan excluídas las personas que asisten a centros educativos privados o concertados de manera voluntaria.

- Solicitar las prestaciones que por el mismo concepto puedan ofrecer las diferentes administraciones, tanto la estatal como la Generalitat, o de cualquier otro

organismo público.

Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.
----------------------------	---

3.2.1.4. Centros abiertos

Los Centros abiertos ofrecen atención a los/as niños/as y a los/as jóvenes de 3 a 18 años que precisan de un servicio diurno preventivo, fuera del horario escolar. Estos centros dan soporte, estimulan y potencian la estructuración y el desarrollo de la personalidad de los/as usuarios/as, de su socialización, adquisición de aprendizajes básicos y ocio. El Ayuntamiento ofrece el servicio de centro abierto en convenio con diversas entidades del ámbito de la educación del municipio.

Destinatarios/as	Niños/as y jóvenes de 3 a 18 años
------------------	-----------------------------------

Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.
----------------------------	---

3.2.1.5. Mesa Local de Infancia

La Mesa Local de Infancia es un espacio de trabajo en red en el que se integran todos los agentes y las experiencias de intervención y coordinación en materia de infancia y adolescencia, especialmente en situaciones de riesgo. Forman parte de este órgano: diferentes profesionales del Ayuntamiento, de la Generalitat de Cataluña y de la Diputación de Barcelona, así como, los/as Mossos/es d'Esquadra, la Fundación ASPANIDE, el Centro de Salud Mental, los EAPs, el Centro Abierto Rialles, el Hospital de l'Espirit Sant, el Hospital Germans Trias i Pujol, la Red de CO y las escuelas de primaria de Santa Coloma.

La Mesa ha elaborado un "Protocolo de actuación en situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente" específico para Santa Coloma de Gramenet, para mejorar las intervenciones y el trabajo en red en esta materia y favorecer el trabajo coordinado.

3.2.2 Población en general

3.2.2.1. Atención a las necesidades básicas (alimentación)

Los EBAS gestionan la asignación de recursos básicos, como alimentos y ropa, ante situaciones de necesidad social en ese ámbito y si se cumplen las condiciones recogidas en el Reglamento municipal de prestaciones sociales.

El Servicio cuenta con diversos recursos para dar respuesta a esta tipología de necesidades:

3.2.2.2. Programa municipal de alimentos solidarios

El Programa municipal de alimentos solidarios ofrece alimentos básicos a las personas y/o familias que tienen dificultades económicas. Se ofrece un lote de alimentos con una periodicidad quincenal que se adapta en función del número de personas que conviven al domicilio y de los productos de temporada.

Destinatarios/as	Personas empadronadas a Santa Coloma desde hace más de seis meses, en situación de falta de recursos o vulnerabilidad social, que cumplan las condiciones recogidas en el Reglamento municipal de prestaciones sociales.
Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.

3.2.2.3. Comedor social

El comedor social es un servicio municipal destinado a personas de la ciudad que se encuentran en una etapa de especial dificultad para cubrir sus necesidades básicas, como es la alimentación. Los usuarios y las usuarias del comedor social disponen de un servicio complementario de ducha, lavandería y atención personalizada.

El servicio se da en dos modalidades diferentes:

- Comida para llevar
- Almuerzo presencial en el comedor

Destinatarios/as	Ciudadanía que presente una situación de falta de recursos para poder hacerse la comida o necesita disponer de un lugar donde comer y otros servicios complementarios (duchas, lavandería,..) y que cumplan las condiciones recogidas en el
------------------	---

Reglamento municipal de prestaciones sociales.

Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones, teléfonos del apartado 1. Identificación.
----------------------------	--

3.2.2.4. Comidas a domicilio

Este Servicio ofrece comidas a domicilio a personas mayores o con situación de dependencia, que tengan dificultades para comprar y/o cocinar los alimentos.

Destinatarios/as	Personas mayores y/o adultos en situación de dependencia sin posibilidades de elaborar los alimentos por falta de capacidad o medios adecuados.
------------------	---

Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.
----------------------------	---

3.2.2.5. Otras necesidades básicas

Los Servicios Sociales informan, orientan y hacen derivación hacia a entidades que pueden dar soporte a la ciudadanía en otras situaciones de necesidad.

Destinatarios/as	Personas en situación de falta de recursos o vulnerabilidad social, que cumplan las condiciones recogidas en el Reglamento municipal de prestaciones sociales.
------------------	--

Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.
----------------------------	---

3.2.3. Prestaciones económicas

3.2.3.1. Renta garantizada de ciudadanía

La Renta Garantizada de Ciudadanía es una prestación social subjetiva de naturaleza económica y percepción periódica que tiene como finalidad desarrollar la promoción de la persona y su apoderamiento y superar las condiciones que la han llevado a necesitar esta prestación. La administración responsable de la seva concessió o denegació es la Generalitat de Catalunya.

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento asumen labores de información, de establecimiento del plan de mejora en aquellos casos que se deriven desde el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) y de seguimiento del citado plan.

Destinatarios/as	Mayores de 23 años, residentes durante los 24 meses anteriores a Cataluña, no disponer de ingresos, rentas o recursos mínimos, durante los seis meses anteriores y no ser beneficiarios/as de una prestación pública o privada de servicio residencial permanente de tipos social, sanitario o sociosanitario.
Cómo solicitar el Servicio	Se debe pedir cita previa en el SOC en el teléfono 900 400 012 o en la web www.rendagarantida.cat Los Servicios Sociales municipales orientan, asesoran y hacen el seguimiento de los planes de inclusión.

3.2.3.2 Prestaciones económicas de carácter social

La ciudadana o el ciudadano que presente una situación de necesidad social y cumpla las condiciones recogidas en el Reglamento municipal de prestaciones sociales, podrán tener acceso a prestaciones económicas y materiales de carácter puntual, destinadas a paliar situaciones básicas de subsistencia, de necesidad y de urgencia.

Modalidades de prestaciones: (Reglamento de prestaciones de carácter social, marzo 2012)

- Las prestaciones económicas de urgencia social para paliar situaciones de necesidades puntuales, urgentes y básicas de subsistencia tienen las siguientes modalidades:
 - a) Ayudas para alimentación y necesidades básicas de subsistencia, para alimentación e higiene infantil y para vestir.
- Las prestaciones económicas destinadas a prevenir, paliar y evitar situaciones de exclusión social y que se asocian a un plan de intervención social realizado por los EBAS. Estas prestaciones presentan las siguientes modalidades en función de las necesidades que tienen como objeto paliar:

1. Carencia o insuficiencia de recursos económicos para el mantenimiento de la vivienda habitual y/o de los gastos que se deriven.

- a) Ayudas para hacer frente a la pérdida temporal o permanente de la vivienda por desahucio, ruina, higiene, catástrofe o otras causas de fuerza mayor.
- b) Ayudas para alojamiento temporal, puntual y urgente en pensiones, hostales...
- c) Ayudas para garantizar los suministros básicos (agua, gas y electricidad) y el correcto funcionamiento de las instalaciones básicas, así como el alta de consumo de energía eléctrica, la acometida de agua o la contratación del gas en la vivienda habitual.
- d) Ayudas para garantizar las condiciones mínimas de la vivienda. Ayudas puntuales para el acondicionamiento básico de la vivienda; para la adquisición de equipamiento básico de primera necesidad de la vivienda habitual; para mantener las condiciones mínimas de higiene de la vivienda, mediante limpiezas y otras actuaciones de carácter puntual (desinfección, retirada de trastos, etc.) que eviten o minimizen situaciones de riesgo higiénico y por la eliminación de barreras arquitectónicas.

2. Situaciones urgentes de falta de recursos y soporte en el municipio:

- a) Ayudas para el traslado en caso de circunstancias graves.

3. Prevención y mantenimiento de la salud y atención sanitaria:

- a) Ayudas para medicamentos y/u otras prescripciones médicas, siempre por prescripción del servicio público de salud.
- b) Ayudas o gastos por odontología, oftalmología, ortopédias y prótesis.
- c) Ayudas para tratamientos terapéuticos.

4. Atención socioeducativa a los niños y a las niñas.

- a) Ayudas para la escolarización en la educación infantil 0-3 años.
- b) Ayudas para dar soporte a la escolarización obligatoria.
- c) Ayudas para comedor escolar, complementarias a la convocatoria de becas del sistema educativo.
- d) Ayudas para actividades socioeducativas y de ocio, tanto al largo del curso escolar como en periodo de vacaciones.

5. Soporte a la integración sociolaboral.

- a) Ayudas individuales para promover la integración sociolaboral (gasto de matriculaciones, inscripciones y asistencia a cursos y otras políticas activas de ocupación), así como gastos derivados de la adquisición de material o desplazamientos generados.

6. Ayudas para la atención de situaciones urgentes y de grave necesidad que no puedan ser atendidas en base a las modalidades previstas en los apartados anteriores.

- a) Ayudas para la atención de situaciones de urgente y grave necesidad que no puedan ser atendidas por ninguno de los conceptos previstos en los epígrafes anteriores, vinculados al plan de intervención social.

En cualquiera de los supuestos, la persona destinataria de la ayuda deberá de justificar documentalmente el uso del importe concedido, mediante factura u otro documento que lo justifique.

Destinatarios/as	Personas empadronadas en Santa Coloma durante los periodos de carencia que determinen los diferentes protocolos según la modalidad de la prestación.
Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfono del apartado 1. Identificación.

3.3 Personas mayores y personas con dependencia

Estos servicios están determinados por la Ley estatal de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (Ley 39/2006, de 14 de diciembre). Todas las prestaciones ofrecidas tienen el objetivo de atender las necesidades de las personas con dificultades para realizar las actividades de la vida diaria y para promocionar su autonomía personal. Las prestaciones y cuantías económicas vendrán determinadas por el grado de discapacidad y la capacidad económica de la persona solicitante.

3.3.1. Servicios de Atención Domiciliaria (SAD)

Este servicio consiste en contar con la colaboración de una o un profesional en el domicilio de la persona beneficiaria para atender necesidades personales, del hogar y/o en relación con el entorno.

Destinatarios/as	Personas con dificultades para realizar actividades de la vida cotidiana por motivo de edad (personas mayores de 65 años que viven solas o con otras personas mayores), por motivo de salud (personas con disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales y también en periodos de recuperación durante o tras una enfermedad), y/o por motivos sociales (personas que padecen una sobrecarga por una acumulación de responsabilidades familiares).
Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hace según la valoración y el diagnóstico de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa a las direcciones, horarios y teléfonos que constan en el apartado 1.

Identificación.

3.3.2. Teleasistencia

Este servicio ofrece un aparato que se conecta en el teléfono del usuario o de la usuaria y que da tranquilidad a las personas mayores porque en cualquier situación tendrán ayuda, aunque estén solas y no se puedan valer por si mismas. Mediante una pulsera o un colgante, en caso de necesidades se puede llamar a una centraleta desde cualquier lugar de la casa y en cualquier situación. En caso de emergencia (caída, indisposición, inseguridad...) se facilita el acceso al domicilio de los servicios necesarios.

Destinatarios/as	Personas mayores (mayores de 75 años) o personas con enfermedades y/o disminuciones que vivan solas o convivan con otras personas mayores o que pasen muchas horas solas.
Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.

3.3.3. Obras en casa

Se ofrece la posibilidad de mejorar las condiciones de accesibilidad, seguridad, higiene, habitabilidad y eficiencia energética mínimas de las viviendas, para incrementar la autonomía y la calidad de vida de las personas beneficiarias de este servicio. Las tipologías de intervenciones que se ofrecen son: arreglos en baños, cocinas, zonas de paso, etc.

Destinatarios/as	Personas que se encuentren en situación de fragilidad por cuestiones de edad, salud y/o falta de autonomía personal, discapacidad y/o dependencia o en situación de vulnerabilidad por ser personas que viven solas o con otra persona mayor.
Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.

Destinatarios/as	Personas mayores de 65 años que vivan solas y tengan dificultades para hacerse el almuerzo.
Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.

3.3.6. Gestión de derivación a las diferentes residencias

3.3.6.1 Servicios residenciales para personas con discapacidad

Las residencias y hogares residencias son servicios de acogida residencial de carácter temporal o permanente substitutorios del hogar, dirigidos a personas con discapacidades. El objetivo es ofrecer una atención global para garantizar una buena calidad de vida a los usuarios y las usuarias.

3.3.6.2 Residencia i Hogar residencia ASPANIDE

Fundación privada prestadora de servicios asistenciales. Se dirige a personas con discapacidad intelectual de grado leve y/o medio, que necesitan de forma permanente o temporal supervisión y/o ayuda para las actividades de la vida diaria.

3.3.6.3 Servicio residencial de estancias temporales y respiro de la Diputación de Barcelona

Es un programa de soporte a las familias que ofrece estancias temporales en régimen residencial. Está dirigido a las personas con discapacidad psíquica que viven en familia y tienen entre 6 y 65 años. El programa pretende mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica y la de todos/as los/as miembros de la familia, proporcionándoles un tiempo de descanso y también dar respuesta a situaciones urgentes imprevistas.

3.3.6.4 Servicio de respiro familiar prestado por las entidades

Diversas entidades prestan sus servicios con el soporte económico del Área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las familias que tienen a su cargo personas con un grado de dependencia por razones de edad y /o discapacidad.

Destinatarios/as	Personas con discapacidades y calificación de dependencia.
Cómo solicitar el Servicio	Información en los EBAS y/o al Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación. Más información en la web municipal: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/benestar-social-i-families/gent-gran-i-dependencia/residencies/

3.4. Vivienda y pobreza energética

3.4.1 Atención a personas en riesgo de perder la vivienda

Los Servicios Sociales atienden a las personas que se encuentran en riesgo de perder la vivienda y dan orientación y soporte en los trámites que la ciudadanía debe de hacer en estas situaciones, y promueven ayudas de soporte y gestionan posibles alternativas. En situaciones de urgencia, promueven acciones de soporte a las familias y alojamiento de urgencia.

Destinatarios/as	Personas y familias en situación de riesgo de perder la vivienda que viven en Santa Coloma, previo diagnóstico del servicio.
Cómo solicitar el Servicio	En el EBAS y/o al Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.

3.4.2 Vivienda social

Los Servicios Sociales promueven el acceso de la ciudadanía que lo precisa a viviendas sociales. Se desarrollo de las siguientes maneras:

- Acceso a pisos de patrimonio municipal.
- Acceso a pisos de entidades que colaboran con el Servicio mediante convenio (Habitat3).
- Acceso a pisos de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, mediante la Mesa de emergencias sociales.
- Acceso a pisos de entidades bancarias, mediante la realización de informes para alquiler social.
- Acceso a pisos de empresas que colaboran con el Ayuntamiento.
- Derivación a la Oficina Local de la Vivienda (OLH).

La posibilidad de acceso a un recurso de vivienda siempre está condicionada a la disponibilidad de este recurso por parte del Servicio.

Destinatarios/as	Personas y familias en situación de riesgo de perder la vivienda en la que viven en Santa Coloma.
Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.

3.4.3 Pobreza energética

El nuevo servicio municipal de detección y reducción de la pobreza energética, en el que se coordinan los Servicios sociales, Vivienda y otros servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, nace para combatir la situación de pobreza energética, garantizar los derechos que contempla la legislación vigente respecto al acceso a los suministros básicos, y mejorar la eficiencia de los hogares de nuestro municipio, poniendo especial interés en los hogares más vulnerables.

Se pondrán en marcha medidas de prevención de la pobreza energética a los hogares de la ciudad y con especial atención a las personas vulnerables (infancia, enfermos/as, personas mayores, etc.), la sensibilización de la población sobre la eficiencia en el consumo energético, para ahorrar haciendo un uso responsable, la prevención ante situaciones de pobreza energética a través de la coordinación con otros servicios del territorio y mejorar la gestión energética de los hogares de la ciudad y aumentar la eficiencia.

Destinatarios/as	Personas y familias con dificultades para hacerse cargo del coste del suministro básico y que se ajusten a las condiciones de las ayudas.
Cómo solicitar el Servicio	El punto del servicio se encuentra en Gramepark, plaza d'en José Cámara de la Hoz, s/n. El horario es lunes y jueves de 09:00h a 15:00h; martes y miércoles de 09:00h a 18:00h; y el viernes de 09:00h a 14:00h. Teléfono de contacto: 93 385 94 56 Correo de contacto: pobresaenergetica@gramepark.cat

3.4.4 Ayuda del fondo de solidaridad de AGBAR

El fondo de solidaridad está destinado a disminuir los gastos de suministro domiciliario de agua potable y va dirigido a las personas y familias que acrediten una situación de precariedad económica.

Destinatarios/as	Personas y familias con dificultades para hacerse cargo del coste del suministro básico y que se ajusten a las condiciones de las ayudas.
Cómo solicitar el Servicio	La asignación de este recurso se hará previo diagnóstico social de los EBAS y/o del Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables. Se recomienda pedir cita previa según horarios, direcciones y teléfonos del apartado 1. Identificación.

3.5. Atención a urgencias

3.5.1. Urgencias sociales

Cualquier ciudadano o ciudadana de Santa Coloma puede acudir a los Servicios Sociales municipales para pedir atención social urgente. El equipo responsable determinará si se cumplen los criterios de urgencia y el tipo de intervención a realizar.

El Servicio tiene un convenio con el Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (en adelante CUESB) para atender de forma inmediata y puntual a las personas de la ciudad que se encuentren en una situación de urgencia social fuera de los horarios de los centros de Servicios Sociales. En estas situaciones se da el siguiente Servicio (previo diagnóstico profesional):

- Información, orientación y asesoramiento.
- Alojamiento, ayudas económicas de urgencia, etc.
- Derivación a otros servicios (Servicios Sociales de Atención Básica, equipo de atención a las mujeres, comedores sociales, etc.).

El CUESB también atiende a las personas que se ven afectadas por siniestros (incendio, inundación, hundimiento de un edificio, etc.).

Destinatarios/as	Ciudadanía que se encuentra en situaciones de urgencia social.
Cómo solicitar el Servicio	<p>Es necesario acudir al EBAS que le corresponda por distrito a la persona afectada y/o al Departamento de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Adultos/as Vulnerables.</p> <p>Las situaciones urgentes (siempre que cumplan los criterios del Servicio para ser consideradas como tales), se atienden el mismo día.</p> <p>En caso de que la situación urgente se produzca fuera del horario de atención al público (de 9.00 a 14.00 h), la Policía</p>

Local puede activar los servicios de urgencia y emergencia social.

3.5.2. Servicio de Atención de Urgencias a la Vejez (SAUV)

Estancias residenciales (máximo 6 meses) para la acogida temporal de personas mayores de 60 años que se encuentren en una situación de abandono, indefensión o desamparo por falta de domicilio o por imposibilidad de vivir en el mismo.

El Servicio tiene como finalidad acoger de forma temporal a personas mayores que se encuentren en situación de urgencia social y que requieran de una actuación inmediata.

Destinatarios/as	Personas mayores de 60 años que se encuentren en una situación de abandono, indefensión o desamparo.
Cómo solicitar el Servicio	Presencial o telefónicamente en el Departamento (ps. de Llorenç Serra, número 50, local 5, tel. 934 624 067). Se recomienda solicitar cita previa.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Conceder a las personas usuarias el 90% como mínimo de las entrevistas solicitadas en los servicios sociales básicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.
2	<p>Garantizar atención social de urgencias durante las 24 horas del día a las personas usuarias que cumplan los criterios establecidos para este tipo de servicio. Estas demandas se atenderán en los servicios sociales básicos o a través del CUESB.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.
3	<p>Facilitar, como mínimo en el 90% de los casos, la realización de entrevistas en inglés, francés, árabe, chino o urdú, a las personas que no conozcan ni el catalán ni el castellano. Estas entrevistas se deberán de pedir con cita previa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.
4	<p>Facilitar a las personas usuarias información sobre los servicios sociales municipales y de otras</p>

	<p>Administraciones, y no recibir más de 10 quejas por información deficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.
5	<p>Atender en un tiempo medio inferior a 4 semanas, el 90% de las personas usuarias de la unidad de acogida, atención a la tercera edad, dependencia y adultos/as vulnerables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.
6	<p>Atender en un tiempo medio inferior a 2 semanas, el 90% de las personas usuarias del servicio de transporte adaptado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.
7	<p>Ofrecer el servicio de teleasistencia, como mínimo, a 100 personas nuevas mayores de 75 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.
8	<p>Atender las reclamaciones de las personas usuarias del departamento de dependencia, y no recibir más de 5 quejas por falta de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
9	<p>Favorecer la coordinación institucional para gestionar las situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente, a través del funcionamiento de la Mesa Local de Infancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
10	<p>Poner en marcha el protocolo de actuación para gestionar situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos,

quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del error.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de participación ciudadana y gobierno abierto de 2015.
- Escrits dirigits a les adreces del Servei:
 - a) atenciofamilies@gramenet.cat
 - b) dependencia@gramenet.cat
- Aportaciones al consejo municipal de Servicios Sociales. Este consejo constituye el principal espacio para la participación ciudadana al entorno de las políticas municipales en favor del bienestar, la inclusión y la cohesión social. Se trata de un órgano de participación cívica con lo que se pretende implicar a la ciudadanía en el sistema de servicios sociales, tanto a la hora de identificar necesidades ciudadanas como en la gestión de los servicios.

En el consejo se intercambian informaciones, se debate y se recogen propuestas entre todas las personas que participan como vocales o representantes del Ayuntamiento, las entidades, administraciones u organismos, asociaciones de vecinos y vecinas, ciudadanos y ciudadanas a título individual.

El consejo dispone de diversas Mesas sectoriales, de acuerdo con las líneas de trabajo y prioridades establecidas. Estas Mesas se configuran con representantes del consejo plenario, personal técnico municipal, entidades y/o instituciones especializadas, y otras personas expertas.

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC), situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.
- Existe un buzón físico de Quejas y Sugerencias en las oficinas municipales de Servicios Sociales que están a disposición de la ciudadanía.

En todo caso, los/las usuarios/as pueden dirigirse presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

- Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 13/2006, del 27 de julio, de prestaciones sociales de carácter económico.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.
- Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.
- Ordenanza municipal de precios públicos.
- Reglamento municipal de prestaciones económicas de carácter social, marzo 2012.
- Ley de enjuiciamiento criminal.
- Ley orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del/la Menor.

- Ley orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.
- Ley 18/2003, de 4 de julio, de soporte a las familias.
- Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.
- Ley 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo del Código civil de Cataluña, relativo a la persona y a la familia.
- Ley 12/2007 de 11 de octubre, de servicios sociales.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1. Derechos

- Derecho a una atención personalizada y confidencial.
- Derecho a disponer de un plan de atención social individual, familiar o convivencial.
- Derecho a recibir servicios de calidad.
- Derecho a opinar sobre los servicios recibidos.
- Derecho a tener asignado un o una profesional de referencia. Se trata de una figura parecida a la del médico o la médica de cabecera en el ámbito de la salud, que forma parte de los servicios sociales básicos, municipales o comarcales. Se encarga de canalizar las prestaciones a la persona o a su unidad de convivencia y vela por la globalidad de las intervenciones y para la coordinación de los equipos profesionales. Con su labor, la o el profesional garantiza una toma de decisiones ágil y correcta.
- Derecho a renunciar a los servicios (siempre que esto no afecte a menores o personas incapacitadas).
- Derecho a escoger medidas o recursos y a participar en la toma de decisiones.
- Confidencialidad de los datos e informaciones personales.
- Derecho a la información sobre:
 1. Los servicios y las prestaciones, en concreto, a conocer su disponibilidad, los criterios de adjudicación, los derechos y deberes de los usuarios y de las usuarias, el circuitot de quejas y reclamaciones.
 2. La valoración de su propia situación, por escrito.
 3. Intervenciones que requieren consentimiento escrito, como el ingreso en centros residenciales.
 4. Expedientes individuales, pero no a las anotaciones profesionales.
 5. Presentación de quejas y reclamaciones.
 6. En este sentido, la ciudadanía también tiene derecho a recibir ayuda para comprender la información.

9.2. Responsabilidades

- Facilitar datos veraces personales, familiares y de convivencia.
- Cumplir los acuerdos y seguir el plan de atención.

- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del coste del centre o servei, de acord amb la normativa.
- Respetar la dignitat i els drets del personal de les serveis.
- Aquells deures que explicita la Ley de serveis socials 12/2007.

10. Sistema de aprobació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprobació

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1) La oferta de servicios, 2) Los compromisos, indicadores y objetivos, 3) Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable de los servicios sociales y el/la responsable del departamento de atención a la dependencia y tercera edad serán las personas encargadas de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.



Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
3a Fase	Pleno 6/11/2017 BOPB 29/11/2017	BOPB 20/03/2018

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de servicios, compromisos y normativa	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOP 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas		
2018	2019	2020
Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**