

SERVEIS SOCIALS

Els Serveis Socials Bàsics d' Olesa de Montserrat emmarquen les accions d'atenció a les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones famílies i grups del municipi.

Tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que puguin esdevenir, tenint com objectiu general la cohesió social o familiar i l'equitat d'oportunitats de la ciutadania.

S'atenen aquestes necessitats amb altres agents membres del estat benestar (salut, justícia, cossos de seguretat, . etc).donant resposta en l'àmbit de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.

Aquestes actuacions també contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de les persones en situació de risc social o exclusió

Quin servei oferim?

- Informació i assessorament en relació als drets i recursos socials
- Avaluació de les situacions de necessitat
- Disseny de plans de treball individuals /familiar per a fer front a les situacions de dificultat
- Programes individuals d'atenció a les persones dependents
- Prestació del serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport
- Prestació de serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- Promoció de la inserció social, laboral i educativa dels usuaris.
- Gestió de les prestacions d'urgència social i determinades prestacions econòmiques
- Disseny i realització de projectes d'atenció col·lectiva a nivell grupal i comunitari.
- Servei de mediació
- Convocatòria i gestió de subvencions per a projectes socials.
- Suport a les entitats socials tant en tràmits com en l'organització d'activitats.
- Gestió per a les autoritzacions d'activitats populars i a la via pública de les entitats socials.
- Elaboració de convenis i acords relacionats amb la gestió i l'activitat social.
- Sol·licituds de subvencions a altres administracions.

Els serveis socials estan organitzats en 3 grans unitats d'actuació d'atenció directa i un quart bloc que engloba els projectes que es desenvolupen en el marc del Departament i que donen resposta a l'atenció comunitària.

Acollida:

Atén a les persones, famílies que s'adrecen per primera vegada al servei o que malgrat tenir entrevistes de continuïtat les seves demandes necessiten d'intervencions puntuals i no requereixen d'una alta intensitat.

Tractament:

Atén a les persones/famílies que requereixen d'una intervenció professional continuada i de major intensitat en consonància a la problemàtica presentada i en vies a la seva resolució i/o contenció

Atenció a la Dependència, gent gran i salut:

Atén a les persones grans o persones amb problemes de salut que requereixen d'un suport personalitzat al domicili o aquelles persones a les que cal valorar la seva situació de dependència i prescriure uns recursos específics

Projectes:

Totes aquelles activitats, projectes, serveis . que estan impulsats, coordinats . pel Departament de serveis socials i que tenen una metodologia d'intervenció comunitària

A qui adresem aquest servei?

Conjunt de ciutadania empadronada a Olesa de Montserrat.

Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei no es necessita cap documentació específica.
- ❖ Depenent del tràmit social a realitzar caldrà presentar diferent documentació, que en general es troba descrita a la seu electrònica, en l'apartat de tràmits. La documentació necessària per tràmits específics també serà informada al servei, de manera personalitzada.
- ❖ Per a sol·licitar l'autorització d'un acte a l'espai públic, les entitats socials han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud d'autorització d'actes populars](#).
- ❖ Per a sol·licitar material pels actes, tals com cadires, taules, . les entitats socials han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud de cessió de material a les entitats](#).
- ❖ Per a sol·licitar una subvenció, les entitats en l'àmbit social han de fer la sol·licitud en termini i mitjançant els models normalitzats, adjuntant tota la documentació que s'especifica en el model normalitzat 1.
- ❖ [Targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat](#)
- ❖ [Servei de teleassistència](#)

On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada
Les situacions qualificades d'urgents reben una primera atenció immediata



Cal Mané, parc municipal, s/n

93 778 00 50 Ext. 3300

www.olesademontserrat.cat



De dilluns a divendres de 09.00 a 14.00 h i dimarts i dijous de 16.00 a 19.00 h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament a Cal Mané.

Qui són les persones responsables?

Regidor: Jordi Martínez Vallmitjana

Tècnica cap del departament: Margarita Ruiz Bobé

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la Llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que

són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.

- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtindre un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.

- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

Quina normativa regula el servei?

a. Normativa

GENERAL

- [La Constitució Espanyola i l'Estatut d'Autonomia.](#)
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.](#)
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern .](#)
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques .](#)
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.](#)
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.](#)
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.](#)

ESPECÍFICA

- [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.](#)
- [Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.](#)

- [Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.](#)
- [Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.](#)
- [Llei 39/2006, de 14 de desembre de 2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.](#)
- [Llei 12/1983, del 14 de juliol, d'administració institucional de la sanitat i de l'assistència i els serveis socials.](#)
- [Llei 5/2008, del 24 d'abril, dels drets de les dones a erradicar la violència masclista.](#)
- [Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.](#)
- [Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica; i Llei 4/2016, del 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.](#)
- [Llei 14/2017, del 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania.](#)
- [Pla estratègic de serveis socials de Catalunya \(2010-2013\).](#)
- [Pla de qualitat dels serveis socials a Catalunya \(2010-2013\).](#)

b. Taxes i/o preus públics: no són d'aplicació.

- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius.](#)

Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal



serveissocials@olesademontserrat.cat



93 778 00 50 3300



Bústia de suggeriments, millora i satisfacció de Cal Mané



[Queixes i suggeriments](#)

Com avaluem la qualitat del servei?

- ✚ Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- ✚ Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- ✚ Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- ✚ Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- ✚ Nombre de participants en el servei/activitats
- ✚ Mitjana del grau de satisfacció expressada
- ✚ Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.

- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.