

CARTA DE SERVEIS

SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.


La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació:

1. QUI SÓM

Nom del servei: Servei especialitzat d'atenció a la infància i l'adolescència (SEAIA)
Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític: Regidoria de Serveis Socials
Responsable tècnic: Direcció de Serveis Socials

2. ON SÓM

Adreça: Ctra. de Montcada 596 - 08223 (Edifici Glòries) 
Web: <http://www.terrassa.cat/atencio-a-la-infancia-i-a-l-adolescencia-en-alt-risc-social>
Correu electrònic: eaiaterrassa@terrassa.cat

Atenció telefònica i presencial:

Telèfon: 937 315 982
Horari d'atenció: dilluns, dimarts i dimecres de 8.30 a 14.30 h i de 15.30 a 18.30 h i dijous i divendres de 8.30 a 14.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Atendre infants i adolescents en situació de risc o desemparament amb la finalitat de reconèixer i potenciar els seus drets a la qualitat de vida i la igualtat d'oportunitats.

Serveis que oferim

El Servei d'atenció a la infància i l'adolescència té com a funció la valoració de les situacions de risc de desemparament dels menors, la proposta de les mesures corresponents i el tractament i seguiment amb les famílies d'acord amb la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.

L'equip està format per professionals de la psicologia, la pedagogia, el 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.

Es realitzen també les següents funcions:

- Donar suport tècnic als Serveis socials bàsics.
- Fer valoracions especialitzades que no es poden abordar des d'un Servei social bàsic.
- Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció social, laboral, educativa i familiar.
- Fer el seguiment, tractament i l'avaluació de les mesures de protecció.

- Elaboració i control dels plans de millora.
- Coordinar-se amb els Serveis socials bàsics, amb els/les professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats associatives i amb els altres serveis especialitzats.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL-LABORACIÓ

Consell Municipal de Serveis Socials

El Consell Municipal de Serveis Socials és l'òrgan de consulta i de participació democràtica de les entitats de la ciutat de Terrassa constituïdes amb l'objectiu genèric o específic de dur a terme activitats de promoció, reinserció i suport als col·lectius socials més desafavorits o amb problemàtiques d'exclusió social i per agents socials interessats i experts en temes que hi estan relacionats.

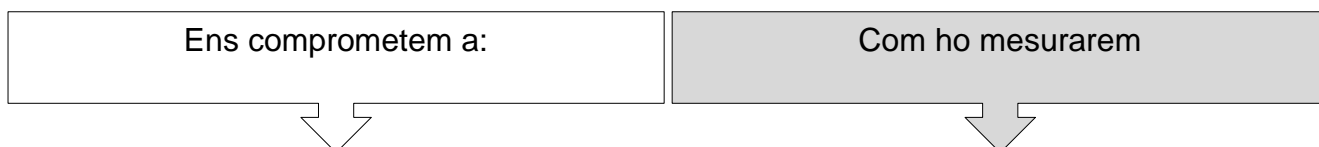
El Consell es regirà per el següent reglament: Reglament del Consell Municipal de Benestar Social

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a efectuar la valoració i l'atenció d'infants i adolescents en situació de risc o desemparament, efectuar les mesures de protecció més adequades, si s'escau, així com el seguiment i el tractament de les seves famílies, tant biològiques com acollidores.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (SEAIA)



Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Atendrem les persones amb cita prèvia en un temps d'espera inferior a 15 minuts en el 80% dels casos.	% de persones ateses en el termini establert
Atendrem el 100% de les persones que es troben en una situació valorada com a 'urgent' en un termini màxim de 3 dies hàbils.	% de persones ateses en el termini establert
Assignarem un/a referent professional al 100% de les unitats familiars ateses des del Servei.	% d'unitats familiars amb referent professional
Valorarem el grau de satisfacció de les persones participants en les intervencions grupals. Volem aconseguir un mínim de 7 sobre 10.	Mitjana del grau de satisfacció

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa i marc legal i competencial:

- Ordre de 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència en alt risc social.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i la l'adopció.
- Decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011.
- Llei 14/2010, del 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 2011.
- Ordre BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció dels infants i adolescents.

Regim econòmic aplicable:

Servei bàsic garantit, per delegació de l'administració competent.
Servei gratuït.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.

- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

DRETS ESPECÍFICS DEL SERVEI

Ens remetem al Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa aprovat el 29 de novembre de 2011. Queden recollits al capítol II els *drets i deures de les persones usuàries i dels professionals dels serveis socials*.

<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2012&01/022012000098.pdf&1>

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data...

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.