

# CARTA DE SERVEIS

---

## SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

---

*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: Serveis bàsics d'atenció social (SEBAS)

Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones

Responsable polític: Regidoria de Serveis Socials

Responsable tècnic: Direcció de Serveis Socials

## 2. ON SÓM

---

### **Serveis Socials- OFICINES CENTRALS**

Adreça: Ctra. de Montcada, 569 – 08223 (Edifici Glòries) 

Web: <http://www.terrassa.cat/serveis-socials>

Correu electrònic: [serveissocials@terrassa.cat](mailto:serveissocials@terrassa.cat)

#### Atenció telefònica:

Telèfon: 937 315 982

Horaris d'atenció: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h; dilluns, dimarts i dimecres de 15.30 a 18.30 h. (\* excepte especials 2018. Altres anys consultar següent [link](#) )

#### Atenció presencial:

Horaris 2018: de dilluns a dimecres de 8.30 a 14.30 h i de 15.30 a 18.30 h i dijous, divendres de 8.30 a 14.30 h.


(\*Del 3 de juliol al 16 de setembre de 2018: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h.

5 de desembre de 2018: de 8.30 a 14.30 h.

Del 17 al 31 de desembre de 2018: de 8.30 a 14.30 h.

### **EQUIPS BÀSICS ATENCIÓ SOCIAL**

#### **SEBAS Zona 1**

Adreça: C. Unió, 36 - 08221 


Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte1@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte1@terrassa.cat)

#### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 885 065

Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dimarts, dijous de 15.30 a 18.45 h.

#### **SEBAS Zona 2.1**

Adreça: Av. Barcelona, 180 – 08222 (C.C. Montserrat Roig) 

Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte21@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte21@terrassa.cat)

#### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 397 417

Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dilluns, dimarts de 15.30 a 18.45 h.

## **SEBAS Zona 2.2**

Adreça: C. Salamanca, 35 - 08227 (C.C. Montserrat, Torresana i Vilardell)   
Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte22@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte22@terrassa.cat)

### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 397 417  
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14.30 h i dimecres de 16 a 18.45 h.


## **SEBAS 3.1**

Adreça: C. Amèrica, 33 - 08228   
Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte31@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte31@terrassa.cat)

### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 869 150  
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimecres de 15.30 a 18.45 h.

## **SEBAS Zona 3.2**

Adreça: Pl. Can Palet, 1 – 08223 (C.C. Alcalde Morera)   
Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte32@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte32@terrassa.cat)

### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 869 159  
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h; dilluns i dimarts de 15.30 a 18.45 h.

## **SEBAS Zona 4.1**

Adreça: Av. Àngel Sallent, 55 - 08224 (C.C. Maria Aurèlia Capmany)   
Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte41@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte41@terrassa.cat)

### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 333 098  
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dilluns i dimarts de 15.30 a 18.45 h.


## **SEBAS Zona 4.2**

Adreça: Pl. del Tint, 4 – 08224 (C.C. Saphil)   
Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte42@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte42@terrassa.cat)

### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 397 083  
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dijous de 15.30 a 18.45 h.


## **SEBAS Zona 5.1 i 5.2**

Adreça: Pl. Cultura, 5 – 08225 (C.C. Avel·li Estrenjer)   
Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte5@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte5@terrassa.cat)

### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 342 603  
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 15.30 a 18.45 h.


### **SEBAS Zona 6.1, 6.2 i 6.3**

Adreça: Rbl. Francesc Macià, 189 – 08226 (C.C. President Macià)   
Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte6@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte6@terrassa.cat)

#### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 357 438  
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dilluns i dimecres de 15.30 a 18.45 h.


### **SERVEI D'ATENCIÓ INMEDIATA (SAI)**

Adreça: Ctra. de Montcada, 569 – 08223   
Web: <http://isaC.terrassa.cat/isac/servlet/cerca?opcio=104512193>  
Correu electrònic: [ServeisSocialsSAI@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsSAI@terrassa.cat)

#### Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 315 982  
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14 h i dilluns, dimarts i dimecres de 15.30 a 18.30 h.

### **SERVEI DE DEPENDÈNCIA**

Adreça: Ctra. de Montcada, 569 – 08223   
Web: [www.terrassa.cat](http://www.terrassa.cat)  
Correu electrònic: [servei.dependencia@terrassa.cat](mailto:servei.dependencia@terrassa.cat)

#### Atenció telefònica:

Telèfon: 937 315 982  
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 13 h.

#### Atenció presencial:

Horari d'atenció: de dilluns a dimecres de 8.30 a 14.30 h i de 15.30 a 18.30 h; dijous de 8.30 a 14.30 h i de 15.15 a 17 h; divendres de 8.30 a 14.30 h.

## **3. QUÈ FEM**

---

### **Missió**

Atendre a la ciutadania del nostre municipi amb la finalitat d'acompanyar i potenciar les capacitats de les persones, les famílies i els grups per facilitar que puguin realitzar el seu projecte de vida.

### **Serveis que oferim**

Els Serveis bàsics d'atenció social formen part dels Serveis socials bàsics, descrits al [Reglament municipal per a la prestació dels serveis socials](#) i a la Cartera de serveis socials recollida a l'annex II del mateix Reglament.

## **SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL**

Els Serveis bàsics d'atenció social són la porta d'entrada als serveis socials municipals. Tenen una finalitat preventiva, de cohesió social i de promoció de la igualtat d'oportunitats, l'atenció de les necessitats bàsiques, l'atenció del risc social i l'atenció de les desigualtats socials.

Estan formats per equips multiprofessionals que realitzen una atenció personalitzada a la ciutadania, coordinada amb els equips professionals d'altres sistemes de benestar com la salut, l'educació, l'ocupació, l'habitatge, la justícia, la cultura..., en xarxa amb les entitats d'acció social del municipi i comunitària formant part o liderant accions amb la ciutadania dels diferents territoris.

Les seves funcions estan establertes per llei i de forma genèrica se centren, entre d'altres:

- Detectar situacions de necessitat, atendre el risc i les desigualtats socials.
- Oferir informació, orientació i assessorament en relació als recursos i les prestacions.
- Fer diagnòstics socials i realitzar el tractament corresponent mitjançant plans de millora conjuntament amb les persones, famílies o grups.
- Tramitar i gestionar les prestacions econòmiques corresponents.
- Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i revisar-lo.
- Proposar els serveis d'atenció domiciliària que corresponguin.
- Impulsar projectes comunitaris i programes transversals especialment els que cerquen la integració i la participació de persones, famílies i grups en situació de risc social.
- Orientar l'accés als serveis socials especialitzats.

Terrassa compta amb una xarxa de centres de serveis bàsics d'atenció social distribuïts per tots els districtes de la ciutat amb l'objectiu de ser propers a la ciutadania i prestar una atenció personalitzada. Cada centre compta amb un equip de professionals del treball social, de l'educació social i amb el suport del personal administratiu.

## **EQUIP DE DEPENDÈNCIA**

L'Equip d'atenció a la dependència forma part dels Serveis bàsics d'atenció social. És un equip especialitzat en l'atenció a les persones en situació de dependència creat a partir de la Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

La funció principal és elaborar els Plans individuals d'atenció (PIA), i les modificacions posteriors, d'acord amb el que estableix la cartera de recursos /serveis fixats per la llei i sempre des d'una mirada que incorpori les necessitats de la persona.

Es realitzen també altres funcions:

- Valorar, prescriure i tramitar les prestacions establertes segons normativa: Prestació econòmica per cuidador no professional; Prestació econòmica vinculada a residència i/o centre de dia; Serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal; Servei de teleassistència; Servei d'ajuda a domicili; Servei de centre de dia i de nit; 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; i Servei d'atenció residencial.

- Valorar, prescriure i tramitar serveis de suport tant els relacionats amb al descans familiar (respir) com amb el suport mitjançant ajuts tècnics, supressió de barreres arquitectòniques, habitatges tutelats, així com altres prestacions de suport.
- Facilitar informació i respondre consultes tant a professionals, com a la ciutadania, sobre els requisits d'accés, terminis, seguiment dels expedients, prestacions/serveis, trasllats, canvi de dades, revisions econòmiques.

## 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

---

### EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la població resident i empadronada en el nostre municipi i que presenten alguna situació de necessitat social tal i com recull la Llei 12/2007 de serveis socials.

### EQUIP DE DEPENDÈNCIA

Els serveis que oferim s'adrecen a totes les persones valorades amb grau de dependència.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

### EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<b>Oferir atenció personalitzada, professional i eficient</b>	
Atendrem el 100% de les urgències que requereixin atenció immediata motivada per	% de persones/ nuclis familiars atesos

una emergència sobrevinguda (perill integritat física, persones al carrer, necessitat alimentació sobrevinguda...) en el mateix dia o màxim d'un dia hàbil.	
Atendrem el 100% de les urgències de casos sense risc relacionades amb indicis de situacions de maltractaments, situacions de desnonaments cobertura de necessitats bàsiques (alimentació, sostre i salut) dins els 5 dies hàbils.	% de persones/ nuclis familiars atesos
Assignarem a cada persona/unitat familiar una/un professional referent de Serveis Socials, en el 100% dels casos.	% de persones/unitats familiars, amb referent professional de Serveis Socials

## EQUIP DE DEPENDÈNCIA



<b>Oferir atenció personalitzada, professional i eficient</b>	
Tramitarem el Pla Individual d'atenció (PIA), signatura i enviament a Generalitat, en un màxim de 30 dies laborables, des de la realització de la primera entrevista, en el 70% dels casos.	% del casos tramitats en el termini establert
Atendrem les persones amb cita prèvia en un temps d'espera màxim de 15 minuts, en el 80% dels casos.	% de persones ateses en el termini establert
Assignarem un/a professional referent de Dependència a cada persona i/o unitat familiar en el 100% dels casos.	% de persones/unitats familiars amb referent professional de Serveis Socials

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 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- 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.
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.

### **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

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.