

---

# CARTA DE SERVEIS

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

---

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

## 1. QUI SOM

---

Nom del servei: Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (SEAIA)

Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia d'Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica

Responsable tècnic: Cap del Servei \_ Direcció de Serveis Socials

## 2. ON SOM

---

Adreça: Ctra. de Montcada 596 - 08223 (Edifici Glòries) 

Web: <https://www.terrassa.cat/eaia>

Correu electrònic: [eaiterrassa@terrassa.cat](mailto:eaiterrassa@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 h.  
dijous i divendres de 8.30 a 14.30 h.

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

El SEAIA és un equip tècnic, especialitzat i interdisciplinari, creat mitjançant el Decret 338/1986, de 18 de novembre, que té per missió atendre infants i adolescents de 0 a 18 anys i a les seves famílies, en situació de greu risc social o possible situació de desemparament, tant en el vessant de la seva valoració com del seu seguiment i tractament.

### Serveis que oferim

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

Equip tècnic especialitzat en l'atenció a la infància i a l'adolescència que té com a objectiu fer valoracions, propostes i seguiment de mesures per a la protecció dels infants i adolescents en situació de risc greu o de desemparament per part dels progenitors o tutors, pel fet d'haver patit greus negligències o maltractament.

L'equip intervé per derivació dels Serveis Socials Bàsics o a petició de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

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

### **Servei d'Integració en Família Extensa (SIFE)**

El Servei d'Integració familiar en Família Extensa (SIFE) és un equip especialitzat en l'acolliment amb família extensa vinculat a l'EAIA. El servei té l'encàrrec de promoure l'acolliment familiar en família extensa i valorar i facilitar la integració de l'infant o adolescent desemparat en una família amb lligams de consanguinitat, així com donar suport i acompanyament especialitzat per a la millora del benestar dels infants i adolescents acollits i dels seus acollidors.

L'equip intervé per derivació de la DGAIA o a demanda de l'EAIA.

L'equip està format per professionals de la psicologia i del treball social.

### **Programa de Joves en Situació de Vulnerabilitat**

El programa Joves en situació de vulnerabilitat té per objectiu acompanyar en el seu projecte de vida les persones joves que es troben en situació de vulnerabilitat, especialment les migrants no acompanyades i les que surten del circuit de protecció del sistema públic, per tal de garantir els seus drets de ciutadania i la seva inclusió activa al territori.

## **ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ**

### **Taula Local d'Infància i Adolescència de Terrassa**

La Taula d'Infància és l'òrgan col·legiat que té l'objectiu de potenciar la coordinació dels agents implicats en la promoció social de la infància i l'adolescència i la detecció i intervenció davant possibles situacions de risc o de desemparament, segons el que preveu la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, i que es regulen pel Decret 250/2013 de la Taula Nacional i les taules territorials i locals d'infància.

El document marc que implica tots els agents de la ciutat és el *Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència*.

## **4. PER A QUI HO FEM**

---

Els serveis que oferim s'adrecen a la infància, a l'adolescència i joves de la ciutat que es troben en situació de risc greu, en situació de desemparament o sota la tutela de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Les intervencions estan dirigides a la infància i a l'adolescència i als i les joves i a les seves famílies.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

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

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<b>Oferir atenció al màxim d'infants que siguin derivats al servei</b>	
Convocarem la Taula d'Infància com a mínim 1 cop l'any.	Nombre de convocatòries de la Taula
<b>Oferir atenció personalitzada, professional i eficient</b>	
Oferirem intervenció educativa en el 90% dels nuclis familiars que es troben en mesura de risc greu.	% de casos amb Compromís Socio educatiu en què intervé l'educador/a social
<b>Oferir eines per millorar les habilitats</b>	
Organitzarem com a mínim un grup anual (persones acollidores, pares i mares, adolescents o joves) per millorar habilitats parentals o socials.	Nombre de grups realitzats
<b>Realitzar les intervencions amb el màxim de respecte, diligència i sensibilitat</b>	
Tindrem un màxim de 5% de queixes anuals en relació als infants atesos.	% de queixes en relació als infants atesos

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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)

- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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:**

- Decret 338/1986, de 18 de novembre, de regulació de l'atenció a la infància i adolescència amb alt risc social.
- Ordre de 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels EAIA en alt risc social.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, Reglament de protecció dels menors desemparats i l'adopció.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- 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 orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i a l'adolescència enfront de la violència.
- Decret 63/2022, dels drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència.
- 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

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

### DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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**

---

En data 29 de novembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.