

CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE PROGRAMES I PROJECTES DE SUPORT A L'ATENCIÓ PRIMÀRIA

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 de Programes i Projectes de Suport a l'Atenció Primària
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Serveis Socials
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis Socials

2. ON SOM

EQUIP DE PROGRAMES I PROJECTES DE SUPORT A L'ATENCIÓ PRIMÀRIA

Adreça:	C/ Torres Garcia, 35 Edifici LaFACT Planta 4
Web:	http://www.terrassa.cat/serveis-socials
Correu electrònic:	serveissocials@terrassa.cat

OFICINA VIRTUAL DE PRESTACIONS SOCIALS

Adreça:	C/ Torres Garcia, 35 Edifici LaFACT Planta 4
Web:	http://www.terrassa.cat/serveis-socials
Correu electrònic:	prestacionsocials@terrassa.cat
Atenció telefònica	
Telèfon:	937 366 695
Horari d'atenció:	dilluns a divendres de 9 a 14 h. dilluns, dimarts i dijous de 15.30 a 18 h.

EQUIP D'ATENCIÓ AL SENSELLARISME

Adreça:	Carretera de Montcada, 596
Web:	http://www.terrassa.cat/serveis-socials
Correu electrònic:	serveissocialseas@terrassa.cat
Atenció telefònica i presencial	
Telèfon:	937 315 982
Horari d'atenció:	dilluns a divendres de 9 a 14 h. dilluns, dimarts i dimecres de 15.30 a 18.30 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

El Servei de Programes i Projectes de Suport a l'Atenció Primària forma part dels Serveis Socials, 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.

OFICINA VIRTUAL DE PRESTACIONS SOCIALS

L'Oficina Virtual de Prestacions Socials és el nou servei dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa que permet simplificar la tramitació de sol·licituds a la ciutadania i agilitar l'atorgament de prestacions econòmiques.

La finalitat d'aquesta oficina és promoure i potenciar l'accessibilitat i l'empoderament de la ciutadania, l'autonomia i la responsabilitat de les persones, així com la igualtat d'oportunitats.

L'Oficina compta amb un equip multiprofessional format per personal tècnic i administratiu que gestiona les convocatòries de prestacions per a l'assistència d'activitats d'estiu, d'extraescolars i d'ajuts de menjadors escolars.

EQUIP D'ATENCIÓ AL SENSELLARISME

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.

L'Equip d'Atenció al Sensellarisme és un equip de Serveis Socials que s'encarrega de l'atenció i l'acompanyament social de les persones que no tenen habitatge o estan vivint en infrahabitatges o al carrer.

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.

Servei d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència

El Servei d'acollida temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència* és un centre de caràcter assistencial, socioeducatiu i temporal per a persones majors de 18 anys que es veuen forçades a sortir del seu domicili i no disposen d'alternativa residencial.

**Situació d'emergència: nevades, onades de fred o calor, inundacions, fugites de gas o similars.*

Programa d'allotjament amb suport socioeducatiu

Els programes d'allotjament amb suport socioeducatiu inclouen diferents projectes que tenen en comú la utilització de l'habitatge com a instrument d'inclusió. Tots els projectes compten amb un acompanyament socioeducatiu que pretén afavorir els processos de millora i inserció social i residencial de les persones i les famílies. Els col·lectius, la intensitat de la intervenció i la temporalitat poden variar en funció de cada projecte.

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 desfavorits 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.

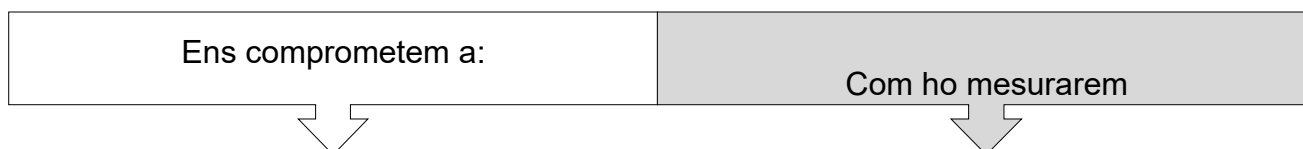
Taula del Sensellarisme

La Taula del Sensellarisme de Terrassa és una plataforma configurada per diferents entitats, serveis i la pròpia administració local. Té per objectiu generar noves accions i ser un espai de comunicació i coordinació que permeti treballar la prevenció i l'atenció al sensellarisme des d'una perspectiva holística i integral.

4. PER A QUI HO FEM

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.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



OFICINA DE PRESTACIONS SOCIALS

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Informar al 100% dels sol·licitants de les diferents convocatòries, mitjançant SMS, de la resolució definitiva de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la seva publicació.	- Nombre de convocatòries anuals - % de convocatòries en què s'ha comunicat en un termini no superior a 24 hores

EQUIP ATENCIÓ AL SENSELLARISME

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Atendrem el 100% de les urgències que requereixen atenció immediata el mateix dia.	% de persones ateses en el termini establert
Atendrem i gestionarem les demandes rebudes via bústia de correu electrònic dins els 5 dies hàbils des de la seva recepció.	% de persones ateses en el termini establert

Garantirem una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials individuals per a persones sense llar igual o superior al 90%.	% d'ocupació anual de places ofertes pels serveis residencials individuals per a persones sense llar
Garantirem una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pel servei de menjador per a persones sense llar igual o superior al 90%.	% d'ocupació anual de places ofertes pels serveis menjador per a persones sense llar
Garantirem una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis de cobertura d'higiene personal per a persones sense llar igual o superior al 90%.	% d'ocupació anual de places ofertes pels serveis de cobertura d'higiene personal per a persones sense llar

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 dona 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:

- 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 erradicar 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.

Règim 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

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 28 de març del 2025 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.