CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE GATA DE GORGOS

SERVEIS SOCIALS

DIPUTACIÓN DE ALICANTE
TRANSPARENCIA, BOP E IMPRENTA

GENERALITAT VALENCIANA
Presidència

sequoia pro
Acciones con impacto real

1. QUÈ SÓN LES CARTES DE SERVEIS?

Les Cartes de Serveis són documents que informen la ciutadania sobre els serveis que presten. A més d'això, les cartes inclouen una altra informació rellevant de l'Ajuntament de Gata de Gorgos .

Els objectius principals d'estes cartes són:

- Informar la ciutadania sobre els serveis que l'entitat té encomanats.
- Posar en coneixement de les persones usuàries els drets que els assistixen.
- Reflectir els compromisos de qualitat de la seua prestació.
- Acostar l'Ajuntament a la ciutadania.
- Reflectir la voluntat de l'Ajuntament per la millora dels serveis municipals.
- Establir un nivell adequat de qualitat dels serveis i controlar el seu manteniment.
- Possibilitar que la ciutadania opine sobre el funcionament dels serveis municipals.

Les cartes de serveis complixen amb els principis i valors previstos en les lleis de Transparència i Bon Govern. A més, constituïxen un sistema d'informació i rendició de comptes per a millorar la gestió interna de l'Ajuntament i la qualitat en la prestació de serveis.

La carta de serveis de Serveis Socials

L'Ajuntament de Gata de Gorgos , a través de la Mancomunitat de Serveis Socials de la Marina Alta (MASSMA), posa a la disposició de la ciutadania el Servei de Serveis Socials, amb l'objectiu d'oferir informació, orientació, assessorament i suport a les persones i famílies del municipi, afavorint el seu benestar, autonomia i integració social.

Els Serveis Socials constituïxen el servei públic de referència per a l'atenció de les necessitats socials de la ciutadania. La seua finalitat és previndre situacions de vulnerabilitat o exclusió social, promoure la igualtat d'oportunitats i facilitar l'accés als recursos, prestacions i programes que contribuïxen a millorar les condicions de vida de les persones, prestant una atenció pròxima, personalitzada i integral.

A través d'esta Carta de Serveis, l'Ajuntament de Gata de Gorgos informa la ciutadania sobre els serveis que es presten des del Departament de Serveis Socials, els

compromisos de qualitat assumits, els drets i deures de les persones usuàries i els diferents canals d'atenció disponibles.

2. QUINS SERVEIS OFERIM?

En el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Gata de Gorgos s'oferix informació, orientació i assessorament, així com la gestió i tramitació de les sol·licituds relatives als següents recursos:

Família

- Informació, orientació i tramitació de recursos i programes dirigits al suport i protecció de les famílies, incloent-hi actuacions relacionades amb l'acolliment familiar, l'adopció nacional i internacional, el títol de família nombrosa, la mediació familiar i l'emissió d'informes d'arrelament social i reagrupació familiar.

Persones majors

- Informació, assessorament i gestió de recursos destinats a afavorir el benestar, l'autonomia personal i l'envelliment actiu de les persones majors, incloent-hi la targeta de transport interurbà per a la tercera edat, la targeta cultural, el servei de teleassistència, la sol·licitud d'ingrés en residències per a persones majors, els viatges de l'IMSERSO per a pensionistes i jubilats, així com estades en balnearis de la Comunitat Valenciana (Programa de Termalisme Valencià) i d'altres Comunitats Autònomes (Programa de Termalisme Social de l'IMSERSO).

Serveis d'Assistència a domicili (SAD)

- Recepció, estudi i valoració de les sol·licituds del Servei d'Ajuda a domicili (SAD), mitjançant la realització de visites domiciliàries, l'elaboració d'informes tècnics i el diagnòstic de les necessitats de les persones sol·licitants, derivant, quan siga procedent, a altres recursos o serveis competents.
- Planificació i gestió del Servei d'Ajuda a domicili, mitjançant l'elaboració del corresponent pla d'intervenció individualitzat, determinant la freqüència, l'horari i les actuacions a desenrotllar en funció de les necessitats de cada persona usuària.

- Seguiment i avaluació de les persones beneficiàries del servei, resolent les incidències que puguen sorgir i adaptant la intervenció a l'evolució de cada cas.
- Coordinació del Servei d'Ajuda a domicili amb la resta de programes, prestacions, professionals i institucions que intervinguen en cada cas, garantint una atenció integral i una adequada utilització dels recursos disponibles.
- Gestió administrativa i coordinació institucional del servei, incloent-hi la planificació, finançament, gestió dels recursos assignats i la col·laboració

Persones amb discapacitat i dependència

- Informació, orientació, assessorament i tramitació de recursos, prestacions i programes dirigits a les persones amb discapacitat o en situació de dependència, incloent-hi el reconeixement del grau de discapacitat i de la situació de dependència, la sol·licitud de subsidi de mobilitat i compensació de gastos de transport previst en la normativa vigent, la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, l'accés a places residencials per a persones amb discapacitat, els programes de vacacions i termalisme, així com altres recursos destinats a afavorir l'autonomia personal, la inclusió social i la millora de la seua qualitat de vida.

Prestacions econòmiques i vivenda

- Informació i tramitació de prestacions econòmiques i ajudes socials destinades a atendre situacions de necessitat o vulnerabilitat, així com de recursos relacionats amb l'accés i manteniment de la vivenda.

Dona

- Informació i gestió de recursos i programes dirigits a dones, incloent-hi l'accés a centres especialitzats i programes de suport i respir per a dones amb càrregues familiars.

Salut

- Informació i tramitació de recursos de caràcter sociosanitari, incloent-hi la gestió de targetes sanitàries i altres procediments relacionats amb l'accés al sistema públic de salut.

3. DADES DE CONTACTE

Direcció	C/ Duquessa d'Almodóvar, 3 03740 Gata de Gorgos , Alacant
Telèfon de contacte	965756089
Correu electrònic	info@gatadegorgos.org
Seu Electrònica	https://gatadegorgos.sedelectronica.es/info.0
Horari d'atenció a la ciutadania	Dilluns a divendres de 08.00 a 14.00 hores

4. DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA

DRETS

Amb caràcter general, els drets de la ciutadania en relació amb les administracions públiques es troben regulats en els articles 13 i 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. No obstant això, la legislació sectorial aplicable també regula alguns drets que han de contemplar-se.

Totes les persones tenen dret:

- A comunicar-se amb les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seues relacions amb les Administracions Públiques.
- A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua Comunitat Autònoma, d'acord amb el que es preveu en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la resta de l'ordenament jurídic.
- A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que es preveu en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'ordenament jurídic.
- A ser tractats amb respecte i deferències per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i autoritats, quan així corresponga legalment.
- A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i firma electrònica contemplats en esta Llei.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
- A conéixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que

corresponga, en cas que l'Administració no dicte ni notifique resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seua instrucció, si és el cas, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtindre còpia dels documents continguts en els citats procediments.

- A identificar a les autoritats i al personal al servei de les Administracions Públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.

A més dels drets reconeguts amb caràcter general a la ciutadania en les seues relacions amb les Administracions Públiques, les persones usuàries d'este servei tindran, en particular, els següents drets:

- Que el servei es preste en les condicions establides.
- Que se li comuniquen les variacions que puguen donar-se en el mateix amb l'antelació suficient.
- A comunicar qualsevol incidència directament a la treballadora social responsable del seu cas, evitant qualsevol conflicte amb el personal auxiliar.
- Tota la informació relacionada amb l'usuari haurà de tractar-se de manera confidencial, i mantenint sempre el secret professional.

DEURES

- Mantindre una actitud correcta i de respecte cap als altres i cap al personal al servei de l'entitat.
- Facilitar al personal professional la informació que siga necessària i que esta siga veraç.
- Plantejar suggeriments, reclamacions i felicitacions sempre a través dels mitjans i canals habilitats a este efecte.
- Col·laborar amb el personal tècnic competent.
- Col·laborar amb els procediments administratius conforme al que s'establix en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Qualssevol altres que s'estipulen en la Constitució i les lleis.

A més dels deures reconeguts amb caràcter general a la ciutadania en les seues relacions amb les Administracions Públiques, les persones usuàries d'este servei tindran, en particular, els següents deures:

- Acceptar les condicions contingudes en el reglament del S.A.D de l'Ajuntament de l'Ajuntament de Gata de Gorgos .
- Comunicar al Departament de Serveis Socials, en l'acabe de 15 dies, qualsevol variació de les circumstàncies personals o familiars que van donar lloc a la concessió del servei.
- Comunicar l'absència del domicili en els dies assignats a la prestació del servei.
- No modificar les tasques ni l'horari aprovat per al servei.
- Facilitar el material necessari per al desenrotllament de les tasques assignades.
- Tractar amb respecte i de manera correcta al personal que preste el servei

5. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA: RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Totes les persones poden col·laborar en la millora contínua dels serveis objecte d'esta Carta de Serveis pels mitjans que a continuació s'exposen, relatius a la presentació de suggeriments, queixes i reclamacions per part de la ciutadania.

Totes estes aportacions es consideraran i seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de futures edicions de la Carta de Serveis.

5.1. FORMES DE PRESENTACIÓ

Via telemàtica	A través de la seu electrònica, amb DNI, certificat digital, clave PIN o Clau permanent a través del següent enllaç: https://gatadegorgos.sedelectronica.es
	A través del correu electrònic: info@gatadegorgos.org
Presencialment	Per a l'assistència presencial s'haurà d'acudir a qualssevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament. **Horari d'atenció a la ciutadania de 08.00 a 14.00 hores**
Correu postal	Dirigit a l'Ajuntament de Gata de Gorgos C/ Duquessa d'Almodóvar, 3 03740, Alacant

5.2. TRAMITACIÓ I CONTESTACIÓ

Les queixes, reclamacions i suggeriments es contestaran per l'organització prestadora del servei en un termini màxim de 3 mesos des que es presenta en el registre d'entrada, sense necessitat d'esgotar els terminis establits i tractant sempre d'actuar amb celeritat.

La resposta oferida abordarà el contingut de la queixa o reclamació i es contestarà de forma personalitzada i utilitzant un llenguatge senzill i comprensible, emprant la mateixa llengua oficial en la qual s'haja dirigit la queixa, reclamació o suggeriment.

5.3. EFECTES

Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni la seua presentació interromprà els terminis establits en la normativa vigent. Estes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercir aquelles que es consideren interessats en el procediment.

6. BÚSTIA DE DENÚNCIES

Així mateix, l'Ajuntament disposa d'una Bústia de Denúncies destinat a la comunicació de possibles irregularitats, males pràctiques, infraccions administratives greus o actes delictius comesos per personal o responsables polítics de l'Ajuntament en l'àmbit de l'Administració municipal, conforme a la normativa vigent.

La bústia garantix en tot moment la confidencialitat i, si és el cas, l'anonimat de la persona denunciant, assegurant que la informació es gestione de manera segura i conforme a la legislació aplicable.

Este canal no té per objecte la presentació de queixes, reclamacions o suggeriments relatius a la prestació dels serveis públics, que hauran de tramitar-se pels mitjans indicats en l'apartat 5.1.

L'accés a la Bústia de Denúncies es troba disponible a través del següent enllaç: https://gatadegorgos.sedelectronica.es

7. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE COMPLIMENT

Compromís 1. Garantir una atenció inicial eficaç i personalitzada mitjançant cita prèvia.

- Indicador 1. Temps mitjà d'espera per a la cita inicial
- Indicador 2. Percentatge d'usuaris atesos en la data de cita sol·licitada

Compromís 2. Assessorar i orientar en gestions bàsiques i derivacions a serveis especialitzats segons necessitats tècniques.

- Indicador 1. Percentatge de casos derivats correctament a serveis especialitzats
- Indicador 2. Nivell de satisfacció dels usuaris amb l'orientació rebuda

Compromís 3. Coordinar l'actuació dels diferents serveis municipals i externs per a assegurar una atenció integral.

- Indicador 1. Nombre de reunions de coordinació realitzades al trimestre
- Indicador 2. Percentatge de casos amb seguiment entre serveis complet

8. COST

El present servei no suposa cap cost per a les persones usuàries

9. NORMATIVA D'APLICACIÓ

NORMATIVA ESTATAL

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de Bases de Règim Local.
- Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social.

NORMATIVA AUTONÒMICA

- Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana.
- Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana.
- Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana.
- Llei 26/2018, de 21 de desembre, de drets i garanties de la infància i adolescència.
- Llei 19/2017, de 20 de desembre, de renda valenciana d'inclusió.
- Decret 18/2023, de 3 de març, del Consell pel qual es regula la Qualitat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

NORMATIVA LOCAL

- Reglament Municipal del Servei d'Ajuda a domicili
- Ordenança reguladora del servei temporal d'ajudes d'aparells i suport tècnic a persones dependents