

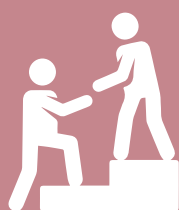


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

DE CENTRES MUNICIPALS
DE SERVICIS SOCIALS

2019





Presentació

La Delegació de Servicis Socials de l'Ajuntament de València té la voluntat de millorar la qualitat dels servicis públics de la seua competència.

Els centres municipals de servicis socials constitueixen la porta d'entrada de la ciutadania al sistema públic de servicis socials.

Per això, esta carta de servicis pretén oferir als ciutadans i les ciutadanes informació clara i completa sobre els servicis i prestacions a què poden optar, així com la via d'accés a estos.

En definitiva, es tracta de garantir els seus drets oferint-los la informació necessària per a poder beneficiar-se del sistema públic de servicis socials de la seua ciutat.

La Carta de Servicis possibilita la revisió sistemàtica dels processos interns i potencia la millora contínua dels servicis prestats, i suposa una ferramenta de gestió que permet conèixer com són utilitzats els recursos i el nivell de qualitat oferit en la seua prestació.

Isabel Lozano Lázaro

Regidora de Servicis Socials



Unitat responsable de la carta de servicis

La Secció de Planificació i Innovació del Servei de Benestar Social i Integració és la unitat que assumix la coordinació i responsabilitat operativa sobre la gestió i el seguiment d'esta carta de servicis.

La nostra missió



La missió dels centres municipals de servicis socials és donar resposta a les necessitats socials de la ciutadania protegint els seus drets i facilitant el seu desenvolupament integral i la millora de la seua qualitat de vida.



La nostra visió



La visió dels centres municipals de servicis socials és conèixer la realitat social dels barris de la ciutat, amb la finalitat d'ajustar els servicis prestats a les necessitats reals de la ciutadania.



Quins servicis oferim?

Informació, orientació i assessorament:

s'informa i s'orienta la ciutadania sobre els seus drets, l'exercici d'estos drets i els recursos socials existents.

Gestió de prestacions econòmiques:

es valoren i es tramiten ajudes econòmiques no periòdiques i de caràcter extraordinari, destinades a pal·liar situacions de necessitat bàsica, com ara deutes de lloguer, entrada en vivenda, deute de subministraments (llum, aigua, gas), pròtesis dentals, visuals, auditives, etc., dins d'un pla individualitzat d'atenció.

Gestió de prestacions tecnològiques:

es valoren i es tramiten ajudes tècniques que milloren la situació de les persones amb diversitat funcional, a fi d'incrementar la seua autonomia, potenciar les seues possibilitats i afavorir les seues relacions i integració en la societat.

Orientació per a la inserció social i laboral:

té per objecte treballar, a través del desenvolupament de projectes integrals, la inclusió social i laboral, i facilitar l'accés posterior a itineraris formatius i laborals.

Servici d'accés a vivenda municipal:

programa dirigit a millorar les condicions d'accés a una vivenda.

Informació i tramitació del servici d'atenció i protecció per a dones víctimes de violència de gènere, per mitjà de dispositiu telefònic:

oferix a les dones víctimes de violència de gènere una atenció immediata a distància, per tal d'assegurar una resposta ràpida a les eventualitats que els puguem sobrevindre, a través d'un dispositiu mòbil.

Informació i tramitació Centre Dona:

s'atenen les necessitats bàsiques i d'allotjament de les dones i els seus fills i filles davant de situacions de vulnerabilitat.



Servicis domiciliaris:

dirigits a afavorir la permanència de les persones en les seues pròpies llars millorant la seua qualitat de vida, a través dels servicis de teleassistència, menjar a casa (menjar a domicili) i ajuda a domicili.

Informació, valoració i seguiment del sistema d'atenció a la dependència:

s'intervé i es realitza el seguiment de persones dependents, a causa de la pèrdua d'autonomia física, intel·lectual, mental o sensorial, per a la realització d'activitats bàsiques de la vida diària i que requereixen per a això l'accés a prestacions i servicis del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència.

Informació i tramitació de recursos dirigits a persones majors:

es tramiten recursos de suport, menjador social, centre de dia municipal, estades residencials de caràcter temporal, etc.

Atenció psicològica:

servici específic de suport als programes i servicis del centre municipal de servicis socials consistent en l'avaluació psicològica, consell psicològic, psicoeducació en situacions relacionades amb l'autonomia funcional, amb la necessitat de protecció o la integració relacional.

Atenció a la família i a la infància:

servici de valoració i intervenció específica, de caràcter integral, amb els i les menors i les seues famílies, perquè les circumstàncies que generen la situació de risc o que han justificat l'adopció de mesures de protecció siguen revertides.

Gestió d'ajudes de menjador escolar per a menors:

a través d'una convocatòria anual.

Intervenció comunitària:

convocatòria de subvencions de projectes d'interés social i d'intervenció comunitària presentats per entitats sense ànim de lucre de la ciutat de València que fomenten la col·laboració entre les institucions públiques i la ciutadania en l'àmbit del benestar, amb una actuació fonamentalment de caràcter preventiu, en qualsevol dels seus nivells (prevenció primària, secundària o terciària), davant de problemes que afecten persones i grups amb risc d'exclusió social, per mitjà de la promoció i l'execució d'accions que afavorisquen el seu desenvolupament.



Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En particular, segons el catàleg de referència per als Servicis Socials (Resolució de 23 d'abril de 2013, de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat), les persones tenen dret a:

Accedir al sistema públic de servicis socials i a beneficiar-se de l'atenció social sense cap discriminació per qualsevol circumstància personal o social.

Disposar d'un pla d'atenció individual en funció de la valoració de la seua situació, que es revise periòdicament i sempre que s'altere la situació inicial de la persona.

La confidencialitat de totes les dades amb les garanties previstes en la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal i accedir al seu expedient personal sense vulnerar el dret a la intimitat de terceres persones.

Rebre informació suficient i comprensible sobre els servicis i prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i



deures de la persones destinatàries i usuàries i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que hauran de ser exposats de forma visible en els centres d'atenció.

Participar en la presa de decisions del centre de servicis socials que els afecten i rebutjar l'oferta de participació en servicis o programes, i que el seu consentiment siga requerit per a l'ingrés en un centre o participació en un programa, sense perjudici del compliment degut de les resolucions judicials quan estiga limitada la seua capacitat d'obrar.

Ser tractades amb respecte a la dignitat, amb plena garantia dels drets i llibertats fonamentals i la resta de drets que els corresponguen.

Comptar amb un o una professional de referència.

Els deures de les persones usuàries en la seua relació amb els centres municipals de servicis socials són els següents:

Facilitar dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguen imprescindibles per a valorar la seua situació.

Comunicar els canvis que es produïsquen en la seua situació personal i familiar que puguen afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

Destinar les prestacions que puguen rebre a la finalitat per a la qual s'han concedit.

Reintegrar les prestacions econòmiques percebudes indegudament.

Contribuir al finançament del cost del centre o servici de conformitat amb la normativa aplicable.

Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en els centres, en la prestació dels servicis i en la resolució dels problemes.

Quan utilitzen instal·lacions o residisquen en un centre, observar els reglaments de règim interior o les normes de funcionament o convivència.

Participar activament en el procés de millora, autonomia personal i integració social.

Cooperar positivament amb les i els professionals de servicis socials i participar activament en el procés de la intervenció social determinat.

Formes de participació

La ciutadania pot participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis a través de les enquestes de satisfacció que es realitzen anualment de conformitat amb el sistema de qualitat implantat en els centres municipals de servicis socials, o directament, posant-se en contacte amb el Servici de Benestar Social i Integració per qualsevol mitjà que estimen oportú, tant presencial com telemàtic.



Suggeriments, reclamacions i agraiments

L'Ajuntament de València disposa d'un Servei de Queixes i Suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

Els suggeriments podran ser presentats:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica amb firma digital.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Quant a les reclamacions, es presentaran:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica amb firma digital.

Via presencial. Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, núm. 1, en el Registre General d'Entrada del carrer d'Amadeu de Savoia, núm. 11, o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, com també a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Hauran de ser contestades en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.



Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal <www.valencia.es> i a través de fullets informatius.

Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciat i s'implantaran les mesures correctores oportunes que asseguruen el seu compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària en què se l'informarà de les mesures correctores que s'haja considerat oportú adoptar.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.

Normativa reguladora

Normativa general

Pla concertat per al desenvolupament de prestacions de servicis socials en les corporacions locals, aprovat en 1988.

Llei 4/2012, de 15 d'octubre, de la Generalitat, per la qual s'aprova la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana.

Pla valencià d'inclusió i cohesió social 2017-2020.

Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Servicis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana.

Pla de Servicis Socials per a la ciutat de València 2019-2023.

Normativa específica

Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor.

Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

Resolució de 23 d'abril de 2013, de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat, per la qual es publica el catàleg de referència de servicis socials.

Pacte valencià contra la violència de gènere i masclista 2017.

Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de renda valenciana d'inclusió.

Llei 26/2018, de 21 de desembre, de drets i garanties de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana.



En els Centres Municipals de Servicis Socials ens comprometem a...

Els centres municipals de servicis socials tenen un horari de treball de 8 a 20 hores, de dilluns a dijous, i els divendres de 8 a 15 hores. Excepte en períodes vacacionals, en què l'horari és de 8 a 15 hores. L'horari del Servici d'Informació és de 9 a 14 hores, de dilluns a divendres.

Les queixes i reclamacions presentades per les persones usuàries sobre les deficiències dels servicis prestats pels i per les professionals dels centres municipals de servicis socials es tramiten i es contesten en un termini inferior a 15 dies i, a partir d'estes, es duen a terme les accions de millora dels servicis.

El 100 % de les peticions tramitades amb cita prèvia tindran una atenció personalitzada.

Les situacions que professionalment es valoren com a urgents s'atendran en el mateix dia.

Els centres municipals de servicis socials seran accessibles a les persones, tant interna com externament.

Mesurem el seu compliment comprovant...

01 | Percentatge de compliment de l'horari.

02 | Percentatge de reclamacions contestades en un termini inferior a 15 dies.

03 | Percentatge de peticions personalitzades.

04 | Percentatge de casos urgents atesos en el mateix dia en què se sol·licita cita.

05 | Enquesta respecte a l'accessibilitat. Resposta positiva superior al 80%.

Totes les persones que acudisquen als centres municipals de servicis socials seran ateses per professionals, amb un tracte amable, amb un llenguatge clar i comprensible.

L'atenció serà personalitzada i professional, i s'assegurarà la intimitat i la confidencialitat.

A totes les persones que, segons la valoració professional, necessiten suport o seguiment per la seua situació personal o familiar des d'algun programa del centre municipal de servicis socials se'ls assignarà un o una professional de referència.

06 | Enquesta respecte al tracte rebut. Resposta positiva superior al 80 %.

07 | Enquesta respecte a l'atenció personalitzada. Resposta positiva superior al 80 %.

08 | Percentatge de persones ateses des dels programes del centre municipal de servicis socials amb un o una professional de referència assignat o assignada.

Assegurament de la qualitat

Els centres municipals de servicis socials compten amb un sistema de gestió de la qualitat, oportunament certificat, per mitjà de l'aplicació de la norma ISO 9001-2015.

Centres Municipals de Servicis Socials

Adreces i altres dades d'interés:

SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

C/ d'Amadeu de Savoia, 11
Pati A
46010 València
Telèfon: 962 082 475

CMSS SALVADOR ALLENDE

C/ de Sant Joan de la Penya, 3-2n pis
46019 València
Telèfon: 962 084 650
Fax: 963 895 003
Adreça electrònica:
cmsssalsalvadorallende@valencia.es
Comprén les pobles de València:
Benifaraig, el Poble Nou, Carpesa,
les Cases de Bàrcena, Mauella,
Massarrojos i Borbotó
Línies EMT: 11, 12, 16



CMSS BENIMACLET

C/ del Sant Esperit, 15
46020 València
Telèfons:
962 084 380 i 962 084 390
Fax: 963 539 964
Adreça electrònica:
cmssbenimaclet@valencia.es
Parada metro: Benimaclet (L3, L4)
Línies EMT: 10, 12, 70



CMSS CAMPANAR
C/ del Gravador Enguídanos, s/n
46015 València
Telèfons:
962 082 775 i 962 082 776
Fax: 963 494 773
Adreça electrònica:
cmsscambanar@valencia.es
Comprén les pobles de València:
Benimàmet i Beniferri.
Parada metro:
Campanar - La Fe (L1)
Línies EMT: 29, 67, 73, 89, 90



CMSS CIUTAT VELLA
C/ de l'Hostal de Morella, 2
46003 València
Telèfon: 962 084 167
Fax: 963 918 774
Adreça electrònica:
cmssciutatvella@valencia.es
Línies EMT: 7, 27, 28, 81



CMSS MALVA-ROSA
C/ de Maria Carbonell (Mestra), 1
46011 València
Telèfon: 962 082 570
Fax: 963 562 981
Adreça electrònica:
cmssmalvarrosa@valencia.es
Línies EMT: 1, 2, 19, 31

CMSS NATZARET

C/ del Parc de Natzaret, 94
46024 València

Telèfon: 962 087 400

Fax: 963 672 460

Adreça electrònica:

cmssnazaret@valencia.es

Comprén les pobles de València:

Pinedo, el Saler, el Palmar i
el Perellonet.

Línies EMT: 3, 4, 23, 30



CMSS OLIVERETA

C/ de Burgos, 12, 2n i 3r pisos
46018 València

Telèfons: 962 084 680 i 962 084 681

Fax: 963 981 868

Adreça electrònica:

cmssolivereta@valencia.es

Parada metro:

Avinguda del Cid (L3, L5)

Línies EMT: 3, 20, 29, 70, 81



CMSS PATRAIX

C/ de Salabert, 13, 2n i 3r pisos
46018 València

Telèfons: 962 084 670 i 962 084 671

Fax: 963 599 352

Adreça electrònica:

cmsspatraix@valencia.es

Línies EMT: 11, 71, 72, 73



CMSS QUATRE CARRERES

C/ de l'Arabista Ambrosio Huici, s/n
46013 València

Telèfons: 962 084 080 i 962 084 090

Fax: 963 331 073

Adreça electrònica:

cmssquatrecarreres@valencia.es

Comprén les pobles de València:

Castellar-l'Oliveral i el Forn d'Alcedo.

Línies EMT: 6, 13, 14, 18, 23, 35

CMSS LA SAÏDIA

C/ de Sarrión, 14 - 46009 València

Tel.: 963127183

Adreça electrònica:

cmsslasaidia@valencia.es

Línies EMT: 6, 16, 26, 60, 89, 90, 98

Línia TRAMVIA: 4

CMSS SANT MARCEL·LÍ

C/ de Salvador Perles, s/n - 46017 València

Telèfons: 962 082 865 i 962 082 866

Fax: 963 771 378

Adreça electrònica:

cmssanmarcelino@valencia.es

Comprén el poble de València:

La Torre.

Línies EMT: 9, 27

CMSS TRAFALGAR

C/ de Trafalgar, 34-3r pis - 46023 València

Telèfons: 962 082 729 i 962 082 730

Fax: 963 981 830

Adreça electrònica:

cmsstrafalgar@valencia.es

Línies EMT: 2, 3, 4, 30, 35

Carta de servicis de Centres Municipals de Servicis Socials

Dades generals

Telèfon:

962 082 475

Adreça:

SERVICI DE BENESTAR SOCIAL
I INTEGRACIÓ

Carrer d'Amadeu de Savoia, 11

Pati A

46010 València

Horari d'atenció al públic:

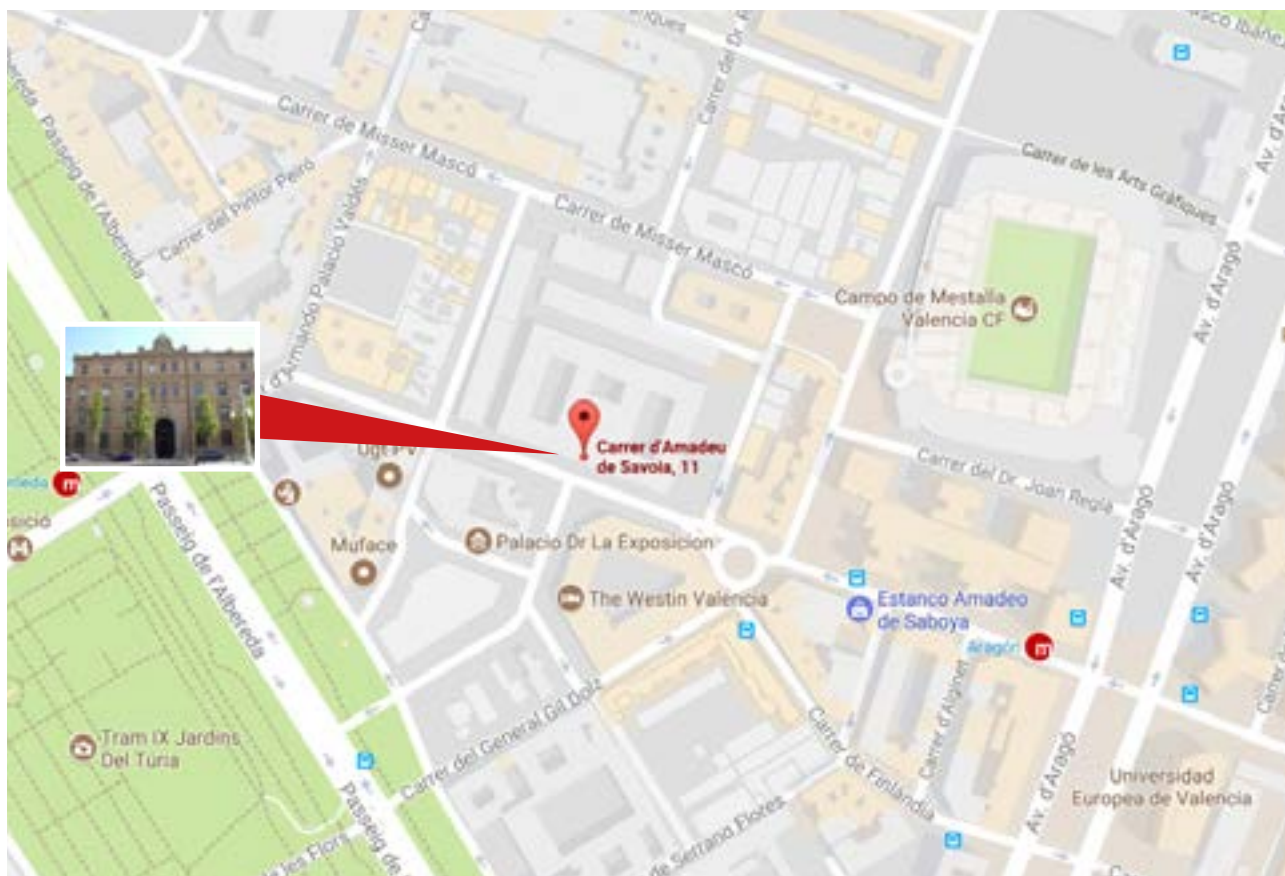
De 9 a 14 hores, de dilluns a
divendres, amb petició prèvia de cita.

Nota:

Visite la nostra web per a més
informació:

<https://sede.valencia.es/sede/>

<http://www.valencia.es/bienestarsocial>



Icones gentilesa de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentilesa de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



**TEXT AMB
LLENGUATGE
NO SEXISTA**