



## Carta de serveis

# Serveis socials

### 1. Identificació del servei

Denominació:	<b>23.110 Serveis socials</b>
Descripció:	<p>Els serveis socials de l'Ajuntament del Masnou, d'acord amb el que estableix la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i> en el seu article 31 "Competències dels municipis", desenvolupen les competències següents:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Estudiar i detectar les necessitats socials en el municipi.</li><li>2. Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.</li><li>3. Elaborar plans d'actuació local en matèria de serveis socials i participar, si escau, en el pla d'actuació de l'àrea bàsica del Masnou.</li><li>4. Establir els centres i els serveis corresponents al municipi.</li><li>5. Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.</li><li>6. Promoure la creació dels centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats i gestionar-los, en coordinació amb l'Administració de la Generalitat i l'ens local supramunicipal corresponent, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.</li><li>7. Col·laborar amb l'Administració de la Generalitat en l'exercici de les funcions d'inspecció i control en matèria de serveis socials.</li><li>8. Exercir les funcions que li delegui l'Administració de la Generalitat.</li><li>9. Participar en l'elaboració dels plans i els programes de la Generalitat en matèria de serveis socials.</li><li>10. Coordinar els serveis socials locals, els equips professionals locals dels altres sistemes de benestar social, les entitats associatives i les que actuen en l'àmbit dels serveis socials locals.</li></ol>
Missió:	<p>Els serveis socials de l'Ajuntament del Masnou tenen com a missió contribuir a la millora de la qualitat de vida de la població i a la construcció d'una vila cohesionada i inclusiva mitjançant actuacions de prevenció, detecció, intervenció o derivació en situacions de necessitat social o de necessitats personals.</p>
Responsables:	<p><i>Regidoria:</i> Acció Social <i>Departament:</i> Acció Social</p>
Ubicació:	<p>Edifici Roger de Flor Carrer de Roger de Flor, 23 08320 El Masnou</p>
Telèfon:	<p>93 5571800</p>
Correu electrònic:	<p><a href="mailto:serveis.socials@elmasnou.cat">serveis.socials@elmasnou.cat</a></p>
Lloc web:	<p><a href="http://www.elmasnou.cat/regidoria.php?id=14">http://www.elmasnou.cat/regidoria.php?id=14</a></p>



## 2. Prestacions

Denominació:	<b>23111.01. Servei bàsic d'atenció social</b>
Descripció:	Atenció a les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups, prevenció de les problemàtiques socials i suport a la reinserció i integració de les persones en situació de risc o exclusió social. S'ofereix: <ul style="list-style-type: none"><li>• Informació, orientació, i assessorament a les persones usuàries.</li><li>• Ajuda a les persones usuàries per accedir a prestacions socials i per fer els tràmits corresponents.</li><li>• Treball social comunitari, amb finalitats de detecció, prevenció i tractament social i educatiu.</li><li>• Elaboració de propostes d'atenció individualitzada i d'actuació col·lectiva, d'interès per a la comunitat.</li><li>• Impuls de programes d'acció social i cooperació amb altres serveis de la xarxa de benestar social de Catalunya.</li></ul>
Persones destinatàries:	Qualsevol persona o família.
Ubicació:	Dependències dels serveis socials municipals.
Correu electrònic:	ebasps@elmasnou.cat
Horari:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores. Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores. Cal concertar cita prèvia.
Requisits d'accés:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estar empadronat al municipi del Masnou.</li><li>2. Concertar visita trucant al telèfon dels serveis socials municipals.</li><li>3. Existència de situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.</li><li>4. Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.</li><li>5. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.</li></ol>
Documents a aportar:	Inicialment, cap. La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	<b>23112.01. Servei d'ajuda a domicili</b>
Descripció:	Accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona o família amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social. Inclou dos tipus d'ajudes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Atenció de les necessitats de la llar: comprèn la neteja bàsica de l'habitatge, fer el llit, fer el menjar (segons dietes establertes) o rentar la roba, entre d'altres.</li><li>• Cura personal: les persones beneficiàries reben ajuda per la higiene personal o el vestit, entre d'altres. Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.</li></ul>
Persones destinatàries:	Persones o famílies en situació de dependència o de risc social.
Ubicació:	Domicili de les persones beneficiàries.
Horari:	La prestació del servei es realitza preferentment entre les 07.00 i les 20.00 hores, de dilluns a dissabte. Es poden establir altres horaris en funció de la valoració tècnica de la necessitat.
Requisits d'accés:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estar empadronat al municipi del Masnou.</li><li>2. Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària, i, també, d'acord amb la normativa específica del servei.</li><li>3. Si és el cas, acreditar la situació de dependència, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril.</li><li>4. Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.</li><li>5. Abonament del preu públic, d'acord amb la normativa tributària.</li><li>6. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.</li></ol>
Documents a aportar:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acreditació de la situació de necessitat o de la situació de dependència.</li><li>• La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.</li></ul>
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	Sí
Ordenances:	Consell Comarcal del Maresme. Ordenança Fiscal núm. 3, reguladora del preu públic per a la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD).



Denominació:	<b>23112.02. Servei de teleassistència</b>
Descripció:	Modalitat del servei d'atenció domiciliària consistent en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Instal·lació d'un aparell molt senzill a l'habitatge de la persona usuària i d'un braçalet o penjoll que aquesta pot portar posat, connectats mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó.</li><li>• Atenció, des de la central receptora, de les consultes de les persones usuàries i activació, si cal, del recurs més adient a la situació manifestada: localitzar els familiars o les persones de contacte, desplaçar al domicili de la persona usuària una unitat mòbil, activar altres serveis d'urgència (061, Bombers, Policia Local...), etc.</li></ul> Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.
Persones destinatàries:	Principalment, persones grans o amb manca d'autonomia personal, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o fragilitat.
Ubicació:	Domicili de les persones beneficiàries.
Horari:	El servei és actiu les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estar empadronat al municipi del Masnou.</li><li>2. Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.</li><li>3. Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.</li><li>4. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.</li></ol>
Documents a aportar:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acreditació de la situació de necessitat.</li><li>• La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.</li></ul>
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	Sí
Ordenances:	Ordenança reguladora del preu públic per prestació de serveis d'atenció domiciliària.

Denominació:	<b>23113.01. Acolliment residencial d'urgència</b>
Descripció:	Servei que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència i aporta acolliment, convivència i suport social. Pretén cobrir de forma temporal les necessitats bàsiques que han motivat la situació d'urgència.
Persones destinatàries:	Població del Masnou en situació de greu risc social, normalment que ha perdut el seu habitatge habitual de forma sobtada.
Ubicació:	El servei pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconsegueixi la mateixa finalitat.
Horari:	Continuat, segons les necessitats de les persones usuàries.
Requisits d'accés:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estar empadronat al municipi del Masnou.</li><li>2. Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.</li><li>3. Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.</li><li>4. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.</li></ol>
Documents a aportar:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acreditació de la situació de necessitat.</li><li>• La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.</li></ul>
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	<b>23113.02. Residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social</b>
Descripció:	Acolliment residencial temporal i de suport a persones adultes en situació d'exclusió social que no disposen de condicions sociofamiliars i d'atenció per romandre al seu habitatge. Es facilita un entorn favorable, procurant el benestar de les persones ateses i facilitant la integració social, tot mantenint el màxim grau d'autonomia.
Persones destinatàries:	Persones adultes del Masnou en situació de greu risc social.
Ubicació:	Establiment residencial o fórmules alternatives.
Horari:	Continuat, segons les necessitats de les persones usuàries.
Requisits d'accés:	1. Estar empadronat al municipi del Masnou. 2. Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària. 3. Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. 4. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acreditació de la situació de necessitat.</li><li>• La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.</li></ul>
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	<b>23114.01. Menjador social</b>
Descripció:	Servei que proporciona, de forma temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència. El servei de menjador pot prestar-se en un establiment social, mitjançant un servei d'ajuda a domicili o qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.
Persones destinatàries:	Població en situació de greu risc social.
Ubicació:	La prestació del servei es realitza normalment al domicili de la persona usuària.
Horari:	L'horari de prestació del servei es correspon amb el dels àpats.
Requisits d'accés:	1. Estar empadronat al municipi del Masnou. 2. Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària. 3. Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. 4. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acreditació de la situació de necessitat.</li><li>• La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.</li></ul>
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	Sí
Ordenances:	Consell Comarcal del Maresme. Ordenança Fiscal núm. 17, reguladora del preu públic per a la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD).



Denominació:	<b>23115.01. Assessorament tècnic d'atenció social</b>
Descripció:	Suport i assessorament tècnic a les funcions dels diferents equips i professionals dels serveis bàsics d'atenció social en l'exercici de les seves funcions, i atendre les persones o famílies derivades pel personal d'aquests serveis bàsics, quan sigui necessari.
Persones destinatàries:	Professionals dels serveis bàsics d'atenció social i, puntualment, persones o famílies derivades per aquests serveis.
Ubicació:	Dependències dels serveis socials municipals.
Horari:	El servei es presta en l'horari dels diferents serveis socials.
Requisits d'accés:	1. Formar part de l'equip bàsic d'atenció social del Masnou. 2. Ser una persona o família usuària dels serveis socials municipals.
Documents a aportar:	Inicialment, cap en particular.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	<b>23116.02. Centre obert</b>
Descripció:	Servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat. Les activitats que es desenvolupen al centre obert són les pròpies d'esplai i esbarjo amb la finalitat de treballar l'empatia, els valors i les habilitats socials de forma totalment lúdica, així com activitats psicomotrius i esportives. També es treballa el reforç en els aprenentatges escolars i l'adquisició dels hàbits d'estudi en el cas que sigui necessari.
Persones destinatàries:	Infants i adolescents de 3 a 18 anys que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que es troben en situació de risc.
Ubicació:	Centre Obert 'Maricel'. Plaça Ramon y Cajal, 6.
Telèfon:	93 5571895
Correu electrònic:	centre.obert.maricel@elmasnou.cat
Lloc web:	<a href="http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=19">http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=19</a>
Horari:	De dilluns a divendres, de 16.00 a 20.00 hores.
Requisits d'accés:	1. Estar empadronat al municipi del Masnou. 2. Els establerts en el Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària: els infants i adolescents han de viure en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva, cal la comunicació dels pares, tutors o guardadors; tot menor que estigui en situació de desemparament amb mesura protectora d'atenció en la pròpia família, ha de ser admès, si així ho requereixen els equips que intervenen. 3. La resta dels requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap en particular. La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	<b>23118.01. Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista</b>
Descripció:	Servei especialitzat, residencials i temporals, que ofereix acolliment i atenció integral per a possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i a llurs filles i fills dependents, que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per llur autonomia.
Persones destinatàries:	Dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i explotació sexual, de mutilació genital femenina o risc de patir-ne i de matrimoni forçós, així com els seus fills.
Ubicació:	Per accedir al servei cal adreçar-se als serveis socials municipals o la policia local. El servei es presta en equipaments residencials destinats a aquest efecte.
Horari:	El servei es presta en horari permanent.
Requisits d'accés:	1. Estar empadronada al municipi del Masnou. 2. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	<b>23118.02. Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD)</b>
Descripció:	Servei d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament, si escau, amb relació a l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits de llur vida laboral, social, personal i familiar. Inclou: <ul style="list-style-type: none"><li>• Informació, atenció i seguiment.</li><li>• Atenció psicològica.</li><li>• Assessorament jurídic.</li></ul>
Persones destinatàries:	Totes les dones, especialment les que pateixen situacions de violència masclista.
Ubicació:	Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD). Espai Casinet. Carrer de Barcelona, 5.
Telèfon:	93 5571870
Correu electrònic:	cird@elmasnou.cat
Lloc web:	<a href="http://www.elmasnou.cat/regidoria.php?id=8">http://www.elmasnou.cat/regidoria.php?id=8</a>
Horari:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dilluns i dimecres de 10.00 a 14.00 hores.</li><li>• Dimarts de 15.00 a 19.00 hores.</li><li>• Dijous de 10.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 19.00 hores.</li></ul>
Requisits d'accés:	1. Estar empadronada al municipi del Masnou. 2. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	<b>23119.03. Residència temporal per a persones amb dependència (RESPIR)</b>
Descripció:	Programa d'atenció residencial temporal per a persones amb un determinat grau de dependència per raons d'edat o discapacitat. Té com a finalitat millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores, proporcionant-los un temps de descans i donant resposta a determinades situacions familiars imprevistes.
Persones destinatàries:	El programa RESPIR, en la seva modalitat de centre residencial, s'adreça a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones amb dependència, concretament gent gran (més de 65 anys) i persones amb discapacitat intel·lectual (d'entre 6 i 65 anys).
Ubicació:	Equipaments de la Diputació de Barcelona.
Horari:	El servei es presta segons les necessitats de la família i les disponibilitats dels centres residencials.
Requisits d'accés:	1. Estar empadronat al municipi del Masnou. 2. Tenir al càrrec persones de més de 65 anys o persones amb discapacitat intel·lectual (d'entre 6 i 65 anys). 3. La resta dels requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	Sí
Ordenances:	Preu públic fixat anualment per la Diputació de Barcelona.

Denominació:	<b>23119.04. Servei d'orientació jurídica (SOJ)</b>
Descripció:	Recurs que proporciona a les persones usuàries un primer consell de caràcter jurídic orientador, no directiu i gratuït, així com informació sobre la possibilitat de recórrer als serveis de mediació o altres sistemes alternatius de resolució de conflictes per tal d'evitar el conflicte processal o analitzar la viabilitat de la pretensió.
Persones destinatàries:	Persones usuàries del servei bàsic d'atenció social (SBAS).
Ubicació:	Edifici Roger de Flor. Carrer de Roger de Flor, 23.
Horari:	Divendres, de 09.00 a 12.00 hores.
Requisits d'accés:	Ser usuari o usuària del servei bàsic d'atenció social (SBAS).
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No





---

Denominació:	<b>23119.05. Suport psicològic preventiu per a famílies. Teràpies familiars</b>
Descripció:	Suport psicològic temporal, de caràcter preventiu, adreçat a famílies amb dificultats relacionals que afecten el correcte desenvolupament emocional i social dels seus membres, en coordinació amb els serveis socials bàsics.
Persones destinatàries:	Persones i famílies derivades des del servei bàsic d'atenció social (SBAS), amb problemàtica relacional.
Ubicació:	Dependències dels serveis socials bàsics.
Horari:	Habitualment, els dijous.
Requisits d'accés:	Ser usuari o usuària del servei bàsic d'atenció social (SBAS).
Documents a aportar:	Justificant de no superació del barem econòmic establert.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No

---

Denominació:	<b>23119.06. Suport a persones cuidadores no professionals</b>
Descripció:	Suport que duen a terme professionals especialitzats per atendre situacions que requereixen una atenció particular, oferint atenció, orientació, assessorament i formació als familiars i altres cuidadors no professionals quan es troben en situacions de dificultat.
Persones destinatàries:	Persones que tenen cura d'algun familiar en situació de dependència.
Ubicació:	Dependències dels serveis socials bàsics.
Horari:	Horari d'atenció al públic dels serveis socials municipals. Horari específic dels grups d'ajuda mútua.
Requisits d'accés:	1. Estar empadronat al municipi del Masnou. 2. Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb la normativa reguladora del servei. 3. Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. 4. Concertar visita amb el servei bàsic d'atenció social. 5. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No

---



### 3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

En general, els recollits als articles 13 i 14 de la *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques* i als articles 21 a 29 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, entre els que destaquen:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Rebre serveis de qualitat i opinar sobre ells.
- Tenir assignat un professional de referència.
- Renuncia als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Informació sobre les prestacions, els serveis, la valoració de la seva situació per escrit, de forma comprensible.
- Presentació de queixes i reclamacions.

---

Deures:

En general, els recollits a l'article 30 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, a destacar:

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
  - Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
  - Destinar la prestació a la finalitat acordada.
  - Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
  - Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.
-



#### 4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.

Canals de participació: L'Ajuntament té un Consell de Benestar Social que fa seguiment dels projectes i treballs dels serveis socials municipals. En aquest consell hi ha representants d'entitats socials i de les persones usuàries.

Vies de reclamació: Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:  
<https://cataleg.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2IdTramit=39>  
La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos:	Compromís	Objectiu
	Millorar la capacitat de resposta del servei.	Atendre al moment totes les peticions de cita prèvia.  No cancel·lar cap visita fixada amb la primera atenció o amb el professional de referència per motius imputables al servei.
	Agilitzar la prestació del servei, reduint els terminis d'espera de les persones usuàries.	Realitzar la primera atenció en un termini màxim de 7 dies des de la petició de cita prèvia.  Ser atès pel professional de referència en un termini màxim de 15 dies des de la petició de cita prèvia
		Atendre les urgències, en les prestacions adients, en un termini màxim de 24 hores.
	Millorar l'atenció prestada pel personal del servei.	Realitzar almenys 20 hores de formació continuada per part de cada professional de del servei.
	Promoure la transparència del servei.	Publicar anualment la memòria d'activitat del servei.

#### 5. Normativa específica del servei

Estatat: 

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

Autonòmica: 

- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 [en vigor].
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

Municipal: 

- Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social de l'Ajuntament del Masnou. Aprovat pel Ple en data 21 de juny de 2012.
- Ordenances fiscals. Preu públic 1. Per prestació de serveis d'atenció domiciliària. Aprovat per la Junta de Govern Local en data 17 de novembre de 2011.



## 6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant: Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

---

Compensacions en cas d'incompliment: En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

---

Data d'aprovació:

---

Entrada en vigor:

---

Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

---

Revisió: Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

---

Observacions: