



1. Identificació del servei

Denominació:	Serveis d'intervenció socioeducativa	
Descripció:	El serveis d'intervenció socioeducativa tenen per finalitat fonamental assegurar que els progenitors, o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents, tinguin l'oportunitat d'oferir-los el nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat. L'objectiu del SIS és situar la família com a unitat social bàsica que vetlla per la protecció i el desenvolupament dels seus membres, amb possibilitats de millora i canvi, tenint en compte els diferents nivells de risc.	
Missió:	Les línies que caracteritzen la intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents són les següents: - L'educació activa: l'educació que entén l'infant com a subjecte del seu procés i respecta les fases de la seva pròpia evolució. - L'educació integral: l'educació que afavoreix i posa a disposició de l'infant els elements necessaris per tal d'assolir un grau òptim de maduresa com a persona i esdevenir membre actiu de la societat, treballant tots els àmbits del menor: físic, psíquic, afectiu, social i cultural. - L'educació intercultural: l'educació que afavoreix la convivència i la relació entre les diverses cultures. - La coeducació: l'educació en condicions d'igualtat d'oportunitats i drets entre nens i nenes, amb l'objectiu que creixin en el respecte i la valoració mútua. - L'educació en valors: l'educació dels infants en els valors de la democràcia, la tolerància, el respecte i la valoració de la diversitat i les diferències d'opinions, opcions i orientacions personals.	
Persones destinatàries:	Famílies amb infants i adolescents de 0 a 16 anys.	
Regidoria responsable:	3021	Acció social
Departament responsable:	3.00.10.00.00	Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:	Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou	
Telèfon:	935571896	
Correu electrònic:	ebasp@elmasnou.cat	

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23116.21	Servei d'atenció diürna. Centre Obert 'Maricel'.
23116.31	Servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF).

23116.21	Servei d'atenció diürna. Centre Obert 'Maricel'.	
	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 6 a 16 anys que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que es troben en situació de risc.
	Ubicació:	Centre Obert 'Maricel'. Plaça Ramón y Cajal, 6. 08320 El Masnou
	Lloc web:	
	Telèfon:	935571895
	Correu electrònic:	centre.obert.maricel@elmasnou.cat
	Horari d'atenció:	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.
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No
	Ordenança fiscal:	

23116.31	Servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF).	
Descripció:	El servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF) té la finalitat de prevenir situacions de risc i exclusió social, mitjançant la prestació del suport necessari a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc, per aconseguir que aquests tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques en el seu nucli familiar, i evitar l'agreuament de la situació de risc. És un servei diürn, mitjançant la intervenció d'equips professionals, que inclou: • Proporcionar un espai d'acolliment i convivència. • Observar i intervenir per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció. • Promocionar els lligams emocionals i relacions familiars i de parentalitat, entre infants i adults de referència, unitat de convivència, i la vinculació amb el territori i la resta de xarxes i serveis. • Treballar la integració i socialització i reforçar els sistemes de recolzament social. • Oferir atenció als infants i adolescents en situació de risc. • Acompanyar a l'infant o adolescent a centres educatius o altres serveis i recursos del territori per afavorir la seva integració social. • Orientar, assessorar, recolzar i proporcionar suport a la criança i educació, si s'escau, a la família, o unitat de convivència, de l'infant o adolescent. • Millorar la capacitat de la família per fer atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent. • Reduir els factors d'estrès que puguin influir negativament en la família i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficaçment als problemes. • Donar suport i guia a l'adolescent en la recerca de recursos i treballar en el medi l'assoliment progressiu de les seves responsabilitats personals i socials.	
Persones destinatàries:	Infants i adolescents de 0 a 17 anys i els seus familiars referents.	
Ubicació:	Plaça de Ramón y Cajal, 6.	
Telèfon:	935571896	
Correu electrònic:	siaf@elmasnou.cat	
Horari d'atenció:	De dimarts a divendres, de 08.00 a 15.00 hores. Dilluns, dimecres i dijous, de 15.30 a 19.30 hores.	
Requisits d'accés:	• Estar empadronat al municipi del Masnou. • Tractar-se d'infants o adolescents en situació de risc valorada al SBAS o l'EAIA. • Disposar d'un pla de treball de la família elaborat per l'EBAS o l'EAIA. • Consentiment comunicat dels pares, incorporat al pla de treball. • La resta dels requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.	
Documents a aportar:	Cap, ja que es tracta de persones usuàries derivades pels serveis socials.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	No	

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: SSI/2024.01
	Serveis d'intervenció socioeducativa	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 4 de 5

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	En general, els recollits als articles 13 i 14 de la <i>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques</i> i als articles 21 a 29 de la <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, 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. • Renúncia 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 <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, 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.
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.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	001	No superar un termini de dies per l'accés al Servei d'Intervenció i Acompanyament a Famílies (SIAF).
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	002	No superar un percentatge d'infants usuaris amb alt risc al Centre Obert Maricel.
	003	No superar una mitjana de dies d'estada dels infants al Centre Obert a la setmana.
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.
	004	No rebre cap queixa en l'atenció del Servei d'Intervenció i Acompanyament a Famílies (SIAF).

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i a través de l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb els compromisos i els objectius adquirits.
Vies de reclamació:	Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment sobre el servei a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.
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'origenen 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.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa autonòmica:	Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
	Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
Normativa municipal:	Reglament municipal dels Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (SIS). Aprobat definitivament en data 16 de juliol de de 2020.

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. D'acord amb el Protocol de gestió del sistema de cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, les cartes i les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local, del qual es dona compte al Ple municipal i se'n fa publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler). El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	La revisió i actualització de les cartes de serveis es farà de forma sistemàtica el primer semestre de cada any, coordinada des de la gerència municipal i en paral·lel al procés d'avaluació. Les modificacions que en resultin s'aprovaran de forma conjunta, sempre que sigui possible. En el cas que les modificacions afectin directament drets o deures de la ciutadania es procedirà a la seva aprovació singular en el temps estrictament necessari des que es produeix el fet o l'acte que les genera. Les modificacions de les cartes són aprovades per la Junta de govern local.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Durant el primer semestre de cada any, els departaments gestors, amb el suport de la gerència municipal, faran un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les consultes, les queixes i els suggeriments rebuts i els possibles estudis de satisfacció a persones usuàries del servei. El resultat de l'avaluació es recull en una memòria que, com a mínim, inclou els valors concrets d'assoliment dels objectius i les seves fites quantificades i les mesures de reparació o correcció aplicades per la millora del servei. La memòria d'avaluació de la carta de serveis és aprovada per acord de la Junta de govern local, se'n dona compte al Ple municipal i es fa pública al Portal de transparència de l'Ajuntament, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
Número d'expedient:	X2024000234
Data d'aprovació:	05/01/2024
Data de publicació al BOPB:	05/01/2024
Data d'entrada en vigor:	05/01/2024