

CARTA DE SERVEIS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS MUNICIPALS

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

Els Serveis Socials Bàsics municipals són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atén ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i ofereix un conjunt d'accions amb la finalitat de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones, en especial d'aquelles que es trobin en alguna situació de necessitat social, de vulnerabilitat i/o de dependència.

L'Ajuntament de Rubí compta amb 5 sectors territorials d'atenció, però aquesta atenció es fa en funció dels següents serveis:

1. Servei de 1^a Acollida
2. Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència
3. Servei d'Inclusió Adults
4. Servei d'Atenció a la Gent Gran
5. Servei Integral d'Ajuda Domiciliària

2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àrea de Drets Socials: Serveis Socials Bàsics

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La sol·licitud d'atenció, si és la primera vegada i no es té expedient obert, cal fer-la de forma presencial al Servei de Primera Acollida. Si es té expedient obert i un servei assignat, la sol·licitud d'atenció pot fer-se de forma presencial o telefònica directament al sector territorial corresponent.

Sector territorial	Centre de treball	Ext. telefònica	Adreça	Horaris d'atenció
• Servei de 1a Acollida	Edifici C/ Prim - Pl. Pearson	935887000 Ext. 4008	C/ de Prim 33-35, 2a planta	- Matins: de dilluns a divendres de 9 a 14 h - Tardes: de dilluns de 16 a 19 h
• Sector 3		935887000 Ext. 4106		- Matins: de dilluns a divendres de les 9 a 14 h - Tardes de dimecres de 16 a 19 h

• Sector 4	Centre Cívic Can Fatjó	935887000 Ext. 4460	C/ del Topazi 1	- Matins: de dilluns a divendres de les 9 a 14 h
• Servei de Dependència i Gent Gran		935887000 Ext. 4470		- Tardes: dimarts de 16 a 19 h
• Sector 2	OAC Rambleta Joan Miró	935887000 Ext. 2607	Rambleta de Joan Miró 7, baixos 3^a	- Matins: de dilluns a divendres de 9 a 14 h - Tardes: dilluns de 16 a 19 h
• Sector 1	Serveis Socials Zona Nord	935887000 Ext. 4453 - 4454	C/ de Maria Aurèlia Capmany 32, 2a planta	- Matins: de dilluns a divendres de 9 a 14 h
• Sector 5				- Tardes: dijous de 16 a 19 h

- **HORARIS D'ATENCIÓ EN PERÍODES ESPECIALS:**

Setmana Santa, estiu (juliol i agost) i Nadal (del 25 de desembre al 6 de gener): de 9 a 14 h.

- **Adscripció dins de l'organigrama municipal**

Àrea de Drets Socials

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

Els Serveis Socials Bàsics municipals garanteixen la prestació universal dels serveis socials adreçats a la ciutadania, contemplats en la legislació i les normatives vigents, per tal de poder donar resposta a les necessitats i dificultats socials de les persones, especialment de les més vulnerables. Igualment ho és la promoció del benestar i la qualitat de vida de les persones assegurant el seu accés als recursos socials i educatius existents.

Els objectius del servei són:

- Detectar i prevenir situacions de risc o d'exclusió.
- Rebre i analitzar demandes relatives a necessitats i dificultats personals i socials.
- Informar, orientar i assessorar les persones ateses.
- Aplicar tractaments i accions de suport a persones, famílies o grups.
- Tramitar i fer el seguiment pertinent dels programes i les prestacions existents i aplicades.
- Tramitar propostes de derivació als serveis socials especialitzats.

Les funcions genèriques del servei són:

- **Funció assistencial:** diagnòstic de la situació social i mobilització i gestió dels recursos assistencials existents.
- **Funció educativa:** avaluació de les dificultats i de les possibilitats socials educatives, amb la mobilització dels recursos i l'aplicació de les accions educatives adients a cada situació.
- **Funció de protecció:** garantir els drets i els deures de la infància i comunicar les presumptes situacions de desemparament a les institucions competents.

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN (Equips professionals i prestacions)

5.1. EQUIPS PROFESSIONALS

5.1.1. SERVEI DE 1a ACOLLIDA

El Servei de 1a Acollida és un servei centralitzat i el primer punt d'accés de la població als Serveis Socials Bàsics del municipi.

Població a qui s'adreça

Tota la població en general, sempre que es tracti de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i empadronats a qualsevol municipi de Catalunya. També a les persones que no compleixin aquest requisit sempre i quan es trobin en un estat de necessitat personal bàsica i d'acord amb el que estableix la legislació en matèria d'estrangeria. Els requisits d'accés són els següents:

- l'existència d'una situació de necessitat d'acord amb els articles 6, sobre titulars del dret a accedir als Serveis Socials; el 7, sobre situacions amb necessitat d'atenció especial; i el 9, sobre el dret d'accés als Serveis Socials de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (<http://www.gencat.cat/eadop/imatges/4990/07284064.pdf>).
- per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades
- la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent

Objectius

El Servei de 1a Acollida té la finalitat d'assegurar la **universalitat** dels serveis socials a Rubí, garantint el dret d'accés a tota la població del municipi. Els objectius generals i específics del servei són els següents:

1. **Informar** les persones ateses (Administrativa, Informadores i Treballadores Socials)
 - Donar informació dels serveis socials i altres recursos del sistema de protecció social
 - Obrir i gestionar expedients informatius dels subjectes atesos demandants
 - Gestionar les cites i les hores d'atenció
 - Gestionar i tramitar informes a altres administracions i/o recursos

- Efectuar sessions grupals d'informació a col·lectius per a tràmits específics
- 2. **Orientar** les persones ateses (Informadores i Treballadores Socials)
 - Orientar i derivar a recursos a partir dels protocols de derivació i amb els informes socials pertinents
 - Executar altres tràmits
- 3. **Assessorar** les persones ateses (Informadores i Treballadores Socials)
 - Realitzar una escolta activa i una anàlisi de la demanda
 - Fer una atenció individuada tenint en compte els temps i les característiques de les necessitats i les situacions expressades i/o detectades
- 4. **Elaborar el diagnòstic social i realitzar coordinacions** amb altres serveis quan es consideri necessari (Treballadores Socials)
- 5. **Tramitar els recursos socials** adients segons les necessitats socials diagnosticades (Treballadores Socials)

5.1.2. SERVEI D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA

La infància i l'adolescència és un àmbit d'edat prioritari de les accions empreses per l'Ajuntament de Rubí, molt especialment en tot allò relatiu a la seva promoció i protecció. El Servei d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència parteix d'un plantejament global d'atenció a les infàncies i adolescències, prioritàriament aquelles en situació de dificultat, basat fonamentalment en el reconeixement i en el respecte dels seus drets, necessari per a afavorir el seu desenvolupament i creixement personals, i en tot allò que és obligatori segons el marc jurídic, legislatiu i normatiu vigent.

Població a qui s'adreça

La població objecte d'atenció del Servei d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència queda definida per l'article 3 sobre la finalitat dels serveis socials, l'article 7 sobre situacions amb necessitat d'atenció especial i l'article 11 sobre protecció dels drets dels infants i els adolescents de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (<http://www.gencat.cat/eadop/imatges/4990/07284064.pdf>).

També ho és per l'article 80 sobre competències de les intervencions socials preventives, l'article 99 sobre competència en matèria de risc i l'article 103 sobre la intervenció dels serveis socials de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (<http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5641/10146047.pdf>).

El servei s'adreça essencialment a la **infància** i a l'**adolescència** més **vulnerable** del municipi, amb **necessitats d'atenció especial** per raó de la seva **situació de dificultat** personal, familiar, cultural, econòmica i/o educativa. Abasta tota la **població de 0 a 18 anys** de Rubí i que es trobi en situació de vulnerabilitat o de dificultat social, comunament definit com a **"situacions de risc social"**, o que així

pugui ser valorat. A fi i efecte d'aclarir la intensitat de l'atenció, és pertinent diferenciar les següents tipologies de subjectes a atendre:

- Situació d'urgència: atenció immediata
- Alt risc: atenció més freqüent
- Risc moderat: atenció menys freqüent
- Baix risc: atenció a demanda

Objectius

1. Recolzar les famílies i assegurar el benestar de la infància de Rubí
2. Protegir la infància i l'adolescència davant la vulneració dels seus drets i contra qualsevol forma de violència, abús i explotació
3. Promoure la condició i el dret de ciutadania de la infància i l'adolescència
4. Garantir l'accés d'infants i adolescents als recursos culturals i al coneixement
5. Promoure, en l'àmbit social, educatiu i familiar, un entorn segur i estable capaç de satisfer les necessitats bàsiques d'infants i adolescents
6. Fomentar, amb les institucions públiques i els agents socials competents al municipi, un model de treball organitzat en xarxa fonamentat en la cooperació i la planificació com a mètode de treball en el disseny de les polítiques públiques d'infància al municipi

5.1.3. SERVEI D'INCLUSIÓ D'ADULTS

El Servei d'Inclusió d'Adults és el servei que dóna cobertura a les necessitats socials i a la promoció social d'un col·lectiu concret de subjectes adults en situació de vulnerabilitat, sovint també d'exclusió social, amb dificultats d'accés a la xarxa social. També, i com a impacte final, les accions tenen efectes en les persones que depenen d'aquests adults.

Població a qui s'adreça

El Servei d'Inclusió d'Adults s'adreça a persones adultes d'entre 18 i 64 anys que presenten situacions de vulnerabilitat, dificultat social i/o exclusió social. Tot i la inexistència d'una legislació i una normativa específica per a la població adulta, i en base a l'indicador que proposa la Unió Europea anomenat AROPE (sigles en anglès de *At Risk Of Poverty and/or Exclusion*), es consideren persones en situació o risc de pobresa o d'exclusió social aquelles que viuen amb ingressos baixos, i/o les persones que pateixen una privació material severa i/o les persones que viuen en llars amb una intensitat d'ocupació laboral molt baixa o nul·la.

Objectius

La finalitat del servei es centra en afavorir la promoció social de les persones ateses amb un seguit d'accions i un acompanyament permanent, accions que tenen a veure amb la inserció i la participació socials, amb la formació i l'ocupació, i amb les prestacions i els serveis. Els objectius són els següents:

1. Recolzar les persones adultes i assegurar el seu benestar i el de la seva família
2. Promoure la condició i el dret de ciutadania

3. Aportar la informació i proposar vies d'accés al mercat laboral ordinari i també mitjançant models intermedis
4. Garantir l'accés de les persones adultes als recursos culturals i al coneixement
5. Intentar satisfer les necessitats bàsiques de les persones adultes
6. Fomentar, amb les institucions públiques i els agents socials competents al municipi, un model de treball organitzat en xarxa fonamentat en la cooperació i la planificació com a mètode de treball en el disseny de les polítiques públiques al municipi

5.1.4. SERVEI D'ATENCIÓ A LA GENT GRAN

És un servei integral d'atenció a la Gent Gran en aspectes que tenen a veure, en primer lloc, amb les necessitats de salut i assistencials en les situacions de dependència. I, en segon lloc, amb les de lleure i activitats socioculturals, formació i aprenentatge i, en general, amb la promoció d'un envelliment actiu i saludable. L'objectiu és mantenir la millor qualitat de vida possible mentre s'envelleix.

Població a qui s'adreça

El servei s'adreça a tota la gent més gran de 65 anys del municipi, independentment que siguin objecte o no d'Atenció per Dependència. El tipus d'atenció a la gent gran s'estableix a partir de la cobertura de les seves principals necessitats:

- Disposar d'uns ingressos econòmics suficients
- Tenir salut i valer-se per sí mateix
- No sentir-se sol
- Disposar d'un entorn pròxim adequat, tant pel que fa a l'habitatge com als equipaments comunitaris
- Fer un ús positiu i ric del temps lliure

Objectius

1. Impulsar mesures que afavoreixin la participació i la integració de la gent gran en la vida sociocultural de Rubí
2. Proporcionar oportunitats de formació i aprenentatge durant el cicle vital
3. Millorar i ordenar la xarxa de serveis i equipaments adreçats a la gent gran
4. Potenciar la coordinació entre entitats i serveis d'atenció a la gent gran

Des de la perspectiva d'atenció a situacions de dependència, mireu l'apartat de Prestacions per a la Gent Gran i Atenció a la Dependència.

5.1.5. SERVEI INTEGRAL D'AJUDA DOMICILIÀRIA

El Servei Integral d'Atenció Domiciliària (SIAD) ofereix una atenció de caràcter integral i personalitzada a les persones i famílies amb dificultats per a la realització de les activitats bàsiques de la vida quotidiana o per al seu normal

desenvolupament personal i social, procurant-los un suport i/o una atenció en el seu entorn habitual de vida. La durada del suport i l'atenció, així com la seva intensitat, ho és en funció del tipus de necessitats de cada persona o família que accedeix al servei. Els recursos que s'ofereixen contemplen en la major part un suport i una atenció al domicili però també serveis que es presten fora del domicili.

Població a qui s'adreça

El servei s'adreça, genèricament, a totes les persones més grans de 65 anys, a persones amb algun tipus de discapacitat i que estiguin en situació de dependència o no i a persones i famílies amb dificultats socials, en especial persones soles sense suport i famílies amb dificultats per a atendre els infants que tenen a càrrec. Pel fet de ser un perfil ampli de persones amb necessitats i situacions diverses, el tipus d'atenció i de suport és diferenciat:

	Perfil dels destinataris	Característiques dels serveis a aplicar
Suport socioeducatiu	<ul style="list-style-type: none"> - Famílies amb infants i adolescents en situació de vulnerabilitat, amb dificultats per a atendre les seves necessitats bàsiques i dur a terme les funcions parentals - Famílies amb dificultats d'accés a activitats de suport social - Famílies competents i/o vulnerables en situació de crisi 	<ul style="list-style-type: none"> - Suport i acompanyament per a incrementar les competències d'atenció familiar - Suport i acompanyament per a la participació en activitats socials comunitàries
Atenció assistencial	<ul style="list-style-type: none"> - Persones en situació de dependència i que tenen la valoració de grau reconeguda segons la LAPAD i resolució aprovada del Programa Individual d'Atenció (PIA) 	<ul style="list-style-type: none"> - Atenció personal i de suport per a la realització de les activitats de la vida diària - Atenció personal de manteniment i cura de la salut
Atenció preventiva	<ul style="list-style-type: none"> - Persones que tenen el reconeixement de grau de dependència però que encara no reben serveis segons el calendari de la LAPAD - Persones que no tindran el reconeixement de grau perquè la puntuació estarà per sota dels valors mínims del barem però tenen limitada la seva autonomia o problemes de salut que afecten al desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accions de caire preventiu en general, amb l'objectiu de minimitzar els efectes detectats en situacions de vulnerabilitat

Objectius

- Desenvolupar tasques assistencials, preventives i de suport socioeducatiu que habilitin per a la vida autònoma.
- Mantenir la persona objecte d'atenció en el seu medi
- Millorar la qualitat de vida de les persones i famílies ateses
- Atendre les persones que no poden viure autònomament al seu domicili

5.2. PRESTACIONS

Són qualsevol actuació, intervenció tècnica, programa, projecte, mitjà o ajuda econòmica o tecnològica que es destina a assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida. Segons la seva **tipologia** les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser:

1. **Prestacions de serveis.** Són les actuacions i intervencions acomplertes pels equips professionals que tenen com a finalitat la prevenció, el diagnòstic, la valoració, la protecció, la promoció, l'atenció i la inserció de persones, d'unitats de convivència o famílies i de col·lectius en situació de necessitat social.
2. **Prestacions econòmiques.** Consisteixen en una aportació dinerària que l'Administració atorga al beneficiari que compleix les condicions necessàries per a adquirir-la, amb la finalitat d'atendre determinades situacions de necessitat. Poden ser puntuals, temporals o permanents. Tenen dues consideracions:
 - a) **Prestació de dret subjectiu.** Prestació econòmica creada per llei en què la persona beneficiària ha de reunir els requisits establerts.
 - b) **Prestació de dret de concurrència.** Prestació econòmica creada per decret i subjecta a la disponibilitat pressupostària, sotmesa a concurrència pública i a prioritjació de les situacions de major necessitat.
3. **Prestacions tecnològiques.** Consisteixen en l'atenció de les necessitats socials de la persona mitjançant un producte, si escau en associació amb altres prestacions. Són l'assistència tecnològica i la teleassistència domiciliària, les ajudes instrumentals destinades a mantenir o millorar l'autonomia personal, i també les de naturalesa semblant que s'estableixin normativament

5.2.1 PRESTACIONS PER A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

Prestació	De serveis	Econòmica		Tecnològica
		Dret subjectiu	Dret de concurrència	
Ajuts econòmics d'urgència social: atenció socioeducativa als infants	X	X	✓	X
Ajuts individuals de menjador escolar	X	X	✓	X
Derivació serveis atenció psicològica i teràpia familiars	✓	X	X	X

Bonificació del preu públic mensual de les escoles bressol municipals	X	✓	X	X
Activitats socioeducatives i de lleure en període escolar i en període de vacances escolars: casals diaris, casals de vacances, centres oberts, estudi assistit,	✓	X	✓	X
Derivacions a recursos d'atenció: materno-infantil, aules de reforç escolar, sociolaboral, etc.	✓	X	✓	X
Servei d'ajuda domiciliària	✓	X	X	X

5.2.2. PRESTACIONS PER A LA POBLACIÓ EN GENERAL

Prestació	De serveis	Econòmica		Tecnològica
		Dret subjectiu	Dret de concurrència	
Renda garantida de ciutadania: informació i establiment i seguiment del "Pla de millora"	✓	✓	X	X
Ajuts econòmics d'urgència social: accés o manteniment de l'habitatge habitual i/o ajuts derivats	X	X	✓	✓
Ajuts econòmics d'urgència social: desemparament i manca de recursos de caràcter urgent (transeünts)	X	X	✓	X
Ajuts econòmics d'urgència social: salut i atenció sanitària	X	X	✓	X
Ajuts econòmics d'urgència social: desplaçaments habituals per a formació o assistència sanitària	X	X	✓	X
Ajuts econòmics d'urgència social: necessitats bàsiques d'alimentació, higiene i roba i calçat	X	X	✓	X
Ajuts econòmics d'urgència social: suport a la integració sociolaboral (accés a processos formatius)	X	X	✓	X
Atenció a les necessitats bàsiques: lots d'aliments i "kits" d'alimentació i higiene	X	X	✓	X
Atenció a les necessitats bàsiques: servei de menjador social	✓	X	X	X

Servei d'ajuda domiciliària	✓	✗	✗	✗
Derivació a serveis d'atenció i acolliment d'urgència a dones víctimes de violència de gènere	✓	✗	✗	✗
Informació, orientació i derivació a serveis i programes de tipus laboral i formatiu	✓	✗	✗	✗
Informes d'arrelament per a persones estrangeres	✓	✗	✗	✗

5.2.3. PRESTACIONS PER A LA GENT GRAN I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

Prestació	De serveis	Econòmica		Tecnològica
		Dret subjectiu	Dret de concurrència	
Servei de transport adaptat per a la gent gran	✓	✗	✓	✗
Servei de transport adaptat per a persones amb diversitat funcional (discapacitat intel·lectual)	✓	✗	✓	✗
Servei d'atenció domiciliària	✓	✓	✗	✗
Servei de teleassistència / telealarma	✓	✓	✗	✓
Servei de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal	✓	✓	✗	✗
Tràmit de serveis: valoració de la dependència, acolliment residencial, acolliment diürn en centres de dia, habitatges tutelats, ajudes tècniques (accessibilitat, adaptacions d'habitatges i noves tecnologies), promoció de l'autonomia personal per a persones ateses en centres socio-sanitaris i per a persones ateses en centres de llarga estada psiquiàtrica, suport als familiars cuidadors i a altres persones cuidadores no professionals	✓	✓	✗	✓
Tràmit de prestacions econòmiques: ajuts per al pagament d'un assistent personal o per al pagament d'un cuidador familiar no professional, i vinculades a Centres de dia o residències o a serveis d'atenció	✓	✓	✗	✗

domiciliària				
Serveis i tràmit de serveis i prestacions per als menors de tres anys que acreditin situació de dependència: servei d'ajuda al domicili, prestació econòmica vinculada al servei, prestació econòmica per a la cura en l'entorn familiar i ajuda a les persones cuidadores no professionals i/o servei d'atenció precoç	✓	✓	✗	✗
Informació i orientació per a persones amb discapacitat i tràmits de recursos	✓	✗	✗	✗

5.2.4. ALTRES PRESTACIONS EN RELACIÓ A L'HABITATGE, LA POBRESA ENERGÈTICA I L'EXCLUSIÓ SOCIAL

Prestació	De serveis	Econòmica		Tecnològica
		Dret subjectiu	Dret de concurrència	
Informes d'exclusió social	✓	✗	✗	✗
Informes d'exclusió residencial de la Llei 24/2015: lloguer social i talls de subministraments	✓	✗	✗	✗
Informació, orientació i elaboració d'informes socials en relació a l'habitatge: ADIGSA, Agència Catalana de l'Habitatge, Agència Local de l'Habitatge, entitats bancàries i Mesa d'emergència de Rubí	✓	✗	✗	✗

6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI, CONDICIONS D'ACCÉS I DRETS I DEURES DELS USUARIS

a) Normativa reguladora

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
(http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=415692)
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència
(<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-21990>)
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència

(http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?action=fitxa&documentId=553898)

- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic (http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?documentId=400672&language=ca_ES&action=fitxa)
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica (http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=700006&language=ca_ES)
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions públiques (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>)
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal (<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>)

Reglaments municipals:

- Reglament municipal de l'Ajuntament de Rubí d'ajudes econòmiques de caràcter social (<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/564>)
- Reglament del Consell Municipal de Política Social (<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/278>)
- Reglament Orgànic Municipal (ROM) (<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/279>)

b) Condicions d'accés

L'accés als Serveis Socials Bàsics és un dret universal que queda establert en els articles 6, 7 i 9 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=415692). Hi té aquest dret tota la població en general, sempre que es reuneixin els requisits següents:

- Ésser ciutadà o ciutadana dels estats membres de la Unió Europea
- Estar empadronat o empadronada al municipi de Rubí
- L'existència d'una situació de necessitat d'acord amb els articles 6, sobre titulars del dret a accedir als Serveis Socials; el 7, sobre situacions amb necessitat d'atenció especial; i el 9, sobre el dret d'accés als Serveis Socials de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=415692)
- Per a les persones estrangeres, trobar-se en un estat de necessitat personal bàsica i d'acord amb els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades
- La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

El dret d'accés s'entén sens perjudici dels requisits addicionals per a l'accés a determinades prestacions, d'acord amb la seva naturalesa, les seves característiques específiques i la seva disponibilitat.

El Servei de 1a Acollida és el punt d'accés de la ciutadania de Rubí als Serveis Socials Bàsics i on han d'adreçar-se per a sol·licitar atenció.

c) Drets i deures de les persones usuàries dels serveis socials bàsics

Els drets de les persones usuàries dels Serveis Socials Bàsics queden establerts en els articles 8, 9, 10 i 11 del Títol I de la [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#). Els deures ho són a l'article 13 del Títol I de la mateixa llei. L'articulat inclou una descripció detallada dels drets i deures de les persones, la qual cosa els atorga la protecció derivada del rang de la norma que els reconeix.

Drets

Els Serveis Socials Bàsics han de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals de les persones ateses i a facilitar-ne l'exercici i l'efectivitat. Els professionals han de garantir especialment la dignitat de les persones, el seu benestar i el respecte a la seva autonomia i intimitat. A més del dret d'accés universal i sense discriminació, els destinataris dels serveis socials tenen dret a:

- Disposar d'un pla d'atenció social en funció de la valoració de la situació
- Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació
- Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei
- Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració municipal
- Tenir assignat un o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials
- Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces
- Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat
- La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en els seus expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal
- Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els

drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions

- Rebre, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de la seva situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura
- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar el seu consentiment específic i lliure
- Accedir als seus expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient
- Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert
- Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial.

En el cas dels infants i els adolescents en situació de risc, el règim jurídic de protecció ha d'establir la forma d'exercir els drets establerts pels articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=415692) en l'àmbit dels serveis i els recursos per als infants i els adolescents.

Deures

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, els seus familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés
- Comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit
- Retornar els diners rebuts indegudament
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors

- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Els infants i els adolescents, i els seus pares, mares i tutors legals, tenen els deures que estableix la legislació específica i vigent.

7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I ELS PREUS PÚBLICS

Totes les prestacions que ofereixen els Serveis Socials Bàsics són gratuïtes, exceptuant les següents que estan subjectes a un preu públic:

Prestació	Quantia	Bonificació sobre el preu públic en funció de l'Indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC)			
		De 0 a 1	Més d'1 fins a 1'5	Més d'1'5 fins a 2	Més de 2 fins a 2'5
Servei de transport adaptat per a la gent gran	8,11 € per persona usuària i viatge unidireccional o trajecte en un sentit	100%	75%	50%	25%

Més informació:

- Preu públic per la prestació del servei de transport adaptat per a la gent gran

<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1755>

Prestació	Línia de transport	Quantia
Servei de transport adaptat per a persones amb diversitat funcional (discapacitat intel·lectual)	Terrassa - Sabadell	3,85 € per persona usuària i viatge unidireccional o trajecte en un sentit
	Sant Cugat del Vallès - Ripollet	3,85 € per persona usuària i viatge unidireccional o trajecte en un sentit

Més informació:

- Preu públic per la prestació del servei de transport adaptat a persones amb discapacitat intel·lectual
<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1756>

És important remarcar que la resta de prestacions de Serveis Socials Bàsics que són gratuïtes es diferencien en funció de:

1. **Prestació garantida.** Prestació del sistema públic de serveis socials que és exigible com a dret subjectiu a l'Administració competent i, si escau, davant els tribunals.
2. **Prestació no garantida.** Prestació que es concedeix exclusivament d'acord amb les disponibilitats pressupostàries i amb els principis de prelación i concurrència. És a dir, adjudicar la prestació en funció de la preferència amb què una persona ha de ser atesa respecte d'altres i d'acord amb les sol·licituds que hagin obtingut major valoració en aplicar-se els criteris prèviament fixats entre les sol·licituds presentades.

8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER A LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

La participació cívica està garantida a través del Consell Municipal de Serveis Socials, un òrgan col·legiat de participació comunitària per a l'assessorament i la consulta en matèria de serveis socials al municipi. Hi participen representants de l'Ajuntament, dels usuaris i de les entitats d'iniciativa social que actuen a la ciutat. Al consell s'hi intercanvien informacions, es debat i es recullen propostes entre totes les persones que hi participen. La seva composició i el règim de funcionament és competència de l'Ajuntament de Rubí.

Altres espais de participació cívica a Rubí i on hi són presents els Serveis Socials Bàsics són els següents Consells:

- Consell Consultiu de la Gent Gran
- Consell dels Infants i dels Adolescents

També comptem amb els següents espais de participació a nivell tècnic:

- Taula d'Inclusió Social
- Taula d'Infància i Adolescència
- Taula d'Atenció a la Diversitat Funcional
- Taula pel Dret a l'Habitatge

Més informació:

<https://transparencia.rubi.cat/transparencia/informacio-sobre-participacio-i-relacio-amb-la-ciutadania/organs-de-participacio-i-consells-sectorials-1>

b) Sistema de queixes i suggeriments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

1. "Bústia d'avisos, queixes i suggeriments", per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.

<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?Typed=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>

2. Instància genèrica que es pot recollir a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) o descarregar a <https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/549> i presentar-la a qualsevol de les dues OAC, situades a:

- [OAC centre:](#)
c/ de Narcís Menard. 13-17
- [OAC Les Torres:](#)
Rambleta de Joan Miró s/n (davant de l'edifici Rubí Forma)

Els usuaris i les usuàries també es poden dirigir presencialment als Serveis Socials Bàsics i sol·licitar una entrevista amb la persona responsable i/o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic.

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT ENVERS LES PERSONES USUÀRIES I INDICADORS D'ACOMPLIMENT

Compromís	Indicador	Fita
1.- Donar resposta a les peticions d'entrevistes sol·licitades per la ciutadania als Serveis Socials Bàsics, a través dels diferents canals de contacte	% d'entrevistes realitzades segons demanda	≥ 90%
2.- Donar resposta ràpida a la a les peticions d'informació	Temps de resposta a les peticions	Immediata en cas presencial, 1 setmana en el cas de petició d'hora
3.- Facilitar a la ciutadania que no es pugui comunicar en català o castellà la realització d'entrevistes en els següents idiomes: albanès (i kosovar), alemany, anglès, àrab, diola, ful, mandinga, sarahole osoniké, serere,	% d'entrevistes realitzades amb intèrpret segons demanda	≥ 90%

wòlof, búlgar (i macedònic), farsi (persa), francès, hindi, neerlandès, italià, polonès, portuguès, panjabi, romanès, rus, serbocroat (i bosnià), amàzic o berber (shelha o rifeny del Marroc), ucraïnès, urdú i xinès (mandarí). Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia		
3.- Facilitar a la ciutadania, que ho demani, informació sobre la cartera de serveis, els recursos existents al territori i els criteris d'accés a prestacions i recursos que puguin ser d'interès (municipals i d'altres administracions)	Nombre de queixes rebudes per falta i/o deficiències sobre aquesta informació	≤ 10 anuals
4.- Assegurar un nivell elevat de satisfacció de les persones usuàries	Nombre de queixes rebudes	- 5% anual del total de persones ateses
5.- Atendre de forma urgent i immediata les dones víctimes de violència de gènere	Mobilització dels mecanismes de protecció	100%
6.- Posar a disposició de la ciutadania guies d'informació de prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques, disponibles per tipus de persona usuària	% de guies elaborades i publicades en relació a tipologies de persones usuàries	75%
7.- Atendre les reclamacions de les persones usuàries	Nombre de queixes anuals per falta d'atenció a les reclamacions rebudes	≤ 5

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció a les persones usuàries i a les seves demandes d'accés a la informació a partir del moment en què el Servei en té coneixement. El temps de resolució de les consultes plantejades dependrà de cada cas en concret. L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar a la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

1. Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
2. S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 anys o 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la Cap dels Serveis Socials Bàsics.