



## CARTA DE SERVEIS DE BENESTAR

### DESCRIPCIÓ

Els serveis socials bàsics municipals són la porta d'entrada al sistema públic de serveis socials i els més pròxims a les persones i famílies. Tenen per objectiu fomentar l'autonomia de les persones, tot atenent les diferents situacions de necessitat que presenten (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials).

És un servei universal, obert a tota la ciutadania. L'atenció es presta mitjançant l'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS), format per treballadors/es socials, educadors/res socials, administratiu/ves. Aquests equips ofereixen informació, orientació i assessorament, realitzen diagnòstics socials i valoracions, prescriuen prestacions o serveis, detecten situacions de risc per actuar de forma preventiva, desenvolupen projectes comunitaris i deriven a altres serveis socials especialitzats quan es consideri necessari.

### PERSONES DESTINATÀRIES

Els serveis socials s'ofereixen a tota la població i tenen com a destinatàries les persones que necessiten informació, valoració, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual, familiar o comunitari per a fer front a situacions de necessitat personal bàsica, de manca de cohesió social i/o familiar o de desigualtat i per a prevenir-les.

### UNITAT RESPONSABLE

**Regidoria responsable:** Serveis socials ([ssocials@sallent.cat](mailto:ssocials@sallent.cat))

**Regidora responsable:** Sílvia Tardà ([tardass@sallent.cat](mailto:tardass@sallent.cat))

**Missió i valors:** Els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida, mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

La nostra missió és promoure polítiques socials adequades a la realitat social, per tal d'oferir a la ciutadania uns serveis de caràcter públic, des d'un sistema de gestió sostenible, equilibrat i de qualitat.

### SERVEIS

#### 1. Serveis Socials Bàsics

Els serveis socials bàsics inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa per a infants i adolescent.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

#### 2. SAED - Atenció a la persona i atenció a la llar

És un conjunt organitzat i coordinat de funcions assistencials, educatives, preventives i socialitzadores, que es realitzen en el domicili de l'usuari.



**Adreça:** Torres i Amat 08650 - Sallent

**Contacte:** 938 370 200

### **3. Servei de teleassistència**

#### **4. Servei de suport a la tramitació a la Llei de dependència (Programa individual d'atenció - PIA)**

El Programa individual d'atenció (PIA) que realitzen els serveis socials públics, determina les modalitats d'intervenció més adients a les necessitats de les persones en situació de dependència pel que fa als serveis i les prestacions econòmiques previstes a la resolució pel seu nivell o grau.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

#### **5. Servei Respir per a persones amb discapacitat**

El programa pretén millorar la qualitat de vida de tots els membres de la família proporcionant-los un temps de descans i també donar resposta a situacions urgents imprevistes. Està dirigit a persones amb discapacitat intel·lectual que viuen en família i tenen entre 6 i 65 anys.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

**Servei d'Infància Adolescència i Família (SIAF)**

#### **7. Servei Integral d'Atenció a la Dona (SIAD)**

En el Servei Integral d'Atenció a la Dona ( SIAD ) informen sobre qualsevol matèria, com ara salut, treball, habitatge, serveis i recursos per a les dones.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

#### **8. Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)**

El Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE) ofereix informació, atenció integral i recursos en el procés de recuperació i reparació a les dones que han patit o pateixen situació de violència, i també a llurs fills i filles.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

#### **9. Centres d'acolliment d'urgència per a dones**

Servei que facilita l'acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i a llurs filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

#### **10. Servei d'Atenció Integral (SAI) LGTBI**



El SAI LGBTI és un servei integral per informar, acompanyar i sensibilitzar a persones i entitats sobre l'orientació sexual, l'expressió i la identitat de gènere i per prevenir la LGBTI-fòbia. Atén tant a persones LGBTI com al seu entorn i a professionals que treballen en àmbits sensibles.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **11. Grup de suport emocional i ajuda mútua a persones cuidadores (GSAM)**

Els grups de suport emocional i d'ajuda mútua (GSAM) són un recurs dirigit a cuidadors i cuidadores no professionals de persones que es troben en situació de dependència.

**Contacte:** 938 37 02 00 (Ajuntament de Sallent)

### **12. Servei Especialitzat d'Atenció a la Vellesa (SEAV)**

El Servei Especialitzat d'Atenció a la Vellesa (SEAV) és un equip multidisciplinari especialitzat en l'atenció a persones grans, que té com a finalitat garantir la protecció de les persones grans, oferint un suport als diferents ens locals, entitats i organitzacions que treballen amb persones grans en situació i/o sospita de maltractament, així com ofereix suport i acompanyament a les persones implicades en la possible situació.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **13. Servei de primera acollida**

L'objectiu és promoure l'autonomia personal de les persones estrangeres i catalanes retornades i la igualtat d'oportunitats entre la ciutadania. Fer ús d'aquest servei us donarà unes eines inicials que facilitaran la vostra incorporació a la societat catalana.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **14. Programa d'allotjament d'urgència social**

L'objectiu és el desenvolupament de programes, projectes i/o accions que tinguin per objecte el dret de les persones a un nivell de vida adequat, és a dir l'alimentació, l'allotjament i els subministraments.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **15. Punt d'orientació jurídica municipal (POJM)**

Tenen com objectiu assessorar i proporcionar una primera orientació i facilitar la tramitació de la justícia gratuïta i de l'advocat d'ofici, si es requereix.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **16. Sol·licitud d'habitatge a la Mesa Emergències**

Les persones en risc d'exclusió residencial per trobar-se en situacions de vulnerabilitat i d'emergència econòmica i social poden sol·licitar el reallotjament a la mesa d'emergències municipal.



**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **17. Prestacions econòmiques d'urgència social**

Ajuts per pagar el lloguer o la hipoteca en cas de dificultats econòmiques.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **18. Sol·licitud d'accés a un suport per alimentació bàsica**

És un servei que proporciona aliments, gratuïtament i de forma temporal, a persones i famílies en situació de pobresa o en risc d'exclusió social.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **19. Transport adaptat “dinars acompanyats”**

És tracta d'un servei de taxi que l'Ajuntament de Sallent posa a disposició a les persones amb mobilitat reduïda per que puguin anar a dinar al menjador social.

**Per més informació:**

Casal Sallent Centre            93 837 18 00

Ajuntament Sallent 93 837 02 00

CAP Atenció Primària            93 837 21 20

### **20. Servei d'Arranjament d'habitatges i ajudes tècniques en el domicili**

El programa d'Arranjament d'Habitatges municipal té la finalitat de promoure l'autonomia personal i millorar la qualitat de vida de les persones majors de 65 anys i d'aquelles menors amb discapacitat o dependència, mitjançant la realització de petites reformes d'adaptació funcional que els hi permetin romandre a la seva llar i en el seu entorn més proper el màxim temps possible.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **21. Targeta d'aparcament individual per a persones amb discapacitat**

La targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat és el document públic que acredita el dret de la persona que n'és titular a gaudir de facilitats de circulació, d'estacionament i d'aparcament per al vehicle automòbil en què es desplaça.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

**Correu:** [ssocials@sallent.cat](mailto:ssocials@sallent.cat)

### **22. Servei d'elaboració d'informes tècnics d'exclusió social (exclusió residencial i/o vulnerabilitat energètica)**

És tracta d'un servei que protegeix les persones i les unitats familiars en situació de vulnerabilitat econòmica –o risc d'exclusió residencial–, davant dels talls que puguin acordar les companyies subministradores d'electricitat, gas i aigua potable per manca de pagament.



**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **23. Servei d'elaboració d'informes tècnics d'arrelament**

És un informe preceptiu per acreditar la integració social en el procés d'obtenció d'una autorització de residència temporal per arrelament social. Va dirigit a les persones estrangeres empadronades en un municipi de Catalunya que pretenguin tramitar una autorització de residència temporal per arrelament social.

**Contacte:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **24. Servei d'elaboració d'informe d'integració social para renovar/modificar la residència temporal**

Aquest informe facultatiu servirà per acreditar l'esforç d'integració de la persona estrangera en el procés de renovació de la seva autorització de residència temporal (no lucrativa, per reagrupament familiar, treball per compte d'altri i treball per compte propi).

**Per més informació:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

### **25. Dones en xarxa**

**Es tracta de promoure una xarxa de dones i ser punt de trobada, espai de reflexió i altaveu d'iniciatives de les dones.**

**Correu:** [info@donesenxarxa.cat](mailto:info@donesenxarxa.cat)

**Per més informació:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

**Servei terapèutic d'atenció a la dona**

### **Mes de la Gent Gran**

Sallent celebra a l'octubre el Mes de la Gent Gran coincidint que l'1 d'octubre és el Dia Internacional de la Gent Gran. Aquesta iniciativa és de l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Sallent i pretén donar protagonisme als nostres grans, per conscienciar i reivindicar una societat apta per a totes les edats, i sobre la necessitat de vetllar per a una vellesa segura i digna. Durant tot el mes es programen un seguit d'activitats.

**Per més informació:** 938 37 02 00 ( Ajuntament de Sallent )

**Correu:** [ssocials@sallent.cat](mailto:ssocials@sallent.cat)

## **TRÀMITS RELACIONATS**

[Sol·licitud o instància](#)

[Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà \(OMIAC\)](#)

[Informació del Catàleg de tràmits AOC](#)

## **NORMATIVA REGULADORA**

- Llei de Serveis Socials, Llei 12/2007, de l'11 d'octubre.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.



- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre de 2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència.

L'Ajuntament de Sallent disposa de Reglament de prestacions socials de caràcter econòmic, Reglament del servei d'allotjament d'urgència, Bases d'arranjament d'habitatges.

## DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

**Dret d'accés als serveis socials** (segons la llei de serveis socials 12/2007).

**1.** Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

**2.** Els destinataris/àries dels serveis socials, d'acord amb el que estableix la llei 12/2007 tenen dret a:

- a)** Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
- b)** 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.
- c)** Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
- d)** Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
- e)** Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
- f)** 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.
- g)** Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
- h)** La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

**Deures amb relació als serveis socials** (segons la llei de serveis socials 12/2007)

**1.** Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- a)** Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b)** Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c)** Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.



- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) 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.
- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) 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.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

## COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

- Garantir que els usuaris i usuàries valorin la competència professional del personal del Servei.
- Garantir que els usuaris i usuàries valorin l'agilitat de la tramitació presencial.
- Garantir un temps d'espera, per a una primera atenció, inferior als 15 dies naturals.
- Fer, com a mínim, una visita anual al domicili per a totes aquelles persones o famílies que reben una atenció continuada.
- Garantir que els usuaris valorin la qualitat del Servei.
- Respondre en un mínim de 48 hores (si és en cap de setmana o festiu, el primer dia laborable) les consultes rebudes en el correu electrònic [sallent@sallent.cat](mailto:sallent@sallent.cat).

## MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora amb relació al funcionament dels serveis públics.

### El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de [Queixes, suggeriments i propostes](#)
- Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

## APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any 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.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.



Ajuntament de Sallent,  
Cabrianes i Cornet

Data d'actualització de la carta de serveis: anual.

**Última actualització:** desembre 2024