



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIOS SOCIALES

1. INTRODUCCIÓN

Los Servicios Sociales Municipales son la puerta de entrada al sistema público de protección social propio de un estado de derecho.

El catálogo de prestaciones sociales incluidas en esta Carta de Servicios garantizan el derecho subjetivo de nuestros ciudadanos a una vida digna, al bienestar individual y familiar y a la satisfacción de sus necesidades básicas para asegurar el ejercicio de sus derechos de ciudadanía.

Todo ello se presta desde una atención integrada y polivalente dirigida a toda la población, a través de actuaciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras.

2. SERVICIOS QUE PRESTA

-Información, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales de las distintas administraciones públicas que permitan el ejercicio de los derechos ciudadanos vinculados al bienestar social.

-Servicios domiciliarios que potencian la permanencia de las personas mayores, fundamentalmente, en su entorno natural a través de los diferentes programas al efecto: Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Menjar a Casa.

-Inserción social, a través de acciones que posibiliten el acceso a condiciones de vida inclusivas, sobre todo, con ayudas para acceso a vivienda, alimentación y Renta Garantizada de Ciudadanía.

- Dependencia. Promoción de la autonomía personal y desarrollo de acciones dirigidas a personas que requieren de apoyos para llevar a cabo las actividades esenciales de la vida.

- Menores y familia. Desarrollo de actuaciones de prevención, protección e inserción sobre menores en situación de riesgo o desprotección, a través de actuaciones sobre los/as propios menores y sus familias.

Gestión de ayudas para escuelas infantiles y comedor escolar para menores del municipio.

- Gestión de las ayudas de transporte público para personas mayores.

3. NORMATIVA REGULADORA

- Ley 5/1997 por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

- Baremo de Prestaciones Económicas del Ayuntamiento de Mislata, publicado en el BOP de fecha 02/10/2015.



4. COMPROMISOS DE CALIDAD

- La atención ofrecida en el servicio de información y orientación tendrá carácter individualizado y personal, realizándose en condiciones que salvaguarden la privacidad de las personas, además de evaluar de un modo integral su situación actual. Los datos serán absolutamente confidenciales.
 - El compromiso de atención temporal desde la petición de cita no sobrepasará los 30 días.
 - Las situaciones de emergencia serán atendidas de inmediato por cualquiera de las profesionales que componen la UTS.
 - Los servicios domiciliarios se prestarán teniendo en cuenta las características particulares de cada usuario, garantizando la puntualidad en la asistencia, el mejor horario posible según las necesidades de las personas y la calidez en la atención personal por parte de los profesionales que impartan el servicio.
 - Se garantiza el menor intervalo de tiempo posible en la tramitación de las ayudas de emergencia social desde la entrada de la solicitud en el registro, incluidas aquellas que no son de carácter municipal.
 - En Dependencia, se garantiza un proceso de información nítido para los usuarios, con transparencia suficiente para que conozcan los diferentes trámites y su momento procedimental. Igualmente se garantiza la agilidad en las gestiones que dependen del servicio municipal, concretamente el informe de entorno y la propuesta PIA. Desde la recepción de la propuesta PIA a los servicios sociales municipales el plazo no sobrepasará de 30 días para realizar la negociación con las personas usuarias o sus familias de las medidas a incluir en dicha propuesta.
 - En menores se garantiza siempre el interés superior del menor sobre cualquier otro criterios de actuación. Se garantiza la transparencia en las actuaciones para preservar la seguridad jurídica de los menores. Igualmente, una intervención interdisciplinar que asegure el adecuado desarrollo evolutivo de éstos, considerado como un derecho. Así mismo, la intervención especializada del servicio de atención a la familia e infancia cuando el caso lo requiriera.
- Se garantiza igualmente en el trabajo con menores la aplicación de la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas, firmada por el estado español.
- Gestión de ayudas para escuelas infantiles y comedor escolar. Se garantiza la resolución del expediente antes de comenzar el respectivo curso escolar para asegurar una atención adecuada de los menores en relación a esta prestación.
 - Gestión de las ayudas para transporte público de mayores. Se garantiza la firma del Convenio entre el Ayuntamiento y Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana anualmente para poder permitir el acceso de las personas usuarias a l transporte por ferrocarril. Igualmente se garantiza un plazo máximo de siete días entre la llegada de los títulos de transporte al Ayuntamiento y su entrega a las personas beneficiarias.



- En el caso de la Renta Garantizada de Ciudadanía se garantiza el pago en el mes siguiente a la llegada desde la Administración Autonómica de las resoluciones estimatorias de las solicitudes presentadas.

5. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Por escrito, en el propio centro, o a través de cualquier Registro de Entrada habilitado por el Ayuntamiento.
- On line, a través de la dirección www.mislata.es. Correo ciudadano.

6. DEPENDENCIAS MUNICIPALES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO

Centro Municipal de Servicios Sociales.
C/ Maestro Palau, 15.
Tfno. 96 313 72 60