



AJUNTAMENT DE  
MONT-ROIG DEL CAMP

## EDICTE

L'Ajuntament Ple en sessió ordinària celebrada el dia 14 de març de 2019, va aprovar la Carta de Serveis d'Acció Social de l'Ajuntament de Mont-roig del Camp.

En compliment del que disposen els articles 22.2 d) i 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, 178 del 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, se sotmet l'expedient a informació pública pel termini de trenta dies hàbils, a comptar des del dia següent de la seva publicació mitjançant anunci en el Butlletí Oficial de la Província de Tarragona, en el Diari Oficial de la Generalitat i en el tauler d'anuncis de la Corporació, perquè els interessats puguin examinar l'expedient i formular les reclamacions i suggeriments que estimin pertinents.

En el supòsit de que no es presentin reclamacions o suggeriments contra l'aprovació inicial de l'esmentada Carta de Serveis en el termini d'informació pública i audiència dels interessats, s'entendrà aprovat definitivament l'esmentat acord.

El qual es fa públic per al coneixement general, en compliment del que preceptuen els articles 178 del 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; 60 al 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis de les entitats locals; 131 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; i 10 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

**Fran Morancho López**  
Alcalde

## CARTA DE SERVEIS D'ACCIÓ SOCIAL

### 1. Descripció del Servei

Els serveis socials bàsics són el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció en el manteniment de llur autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones

El sistema de serveis socials és integrat pel conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, de titularitat de l'Administració local, del Consell Comarcal i de la Generalitat

Les funcions de serveis socials són les següents:

- Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de





AJUNTAMENT DE  
MONT-ROIG DEL CAMP

necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, de convivència o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.

d) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar el dit programa.

e) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.

f) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.

g) Intervenir en els nuclis familiars o de convivència en situació de risc social, especialment si hi ha menors.

h) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.

i) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.

j) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.

k) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.

l) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.

m) Gestionar prestacions d'urgència social.

n) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.

o) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.

p) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

q) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

Regidoria Responsable: Regidoria d'acció social

Forma de Gestió:

Directa i indirecta a través del conveni de col·laboració entre el Consell Comarcal del Baix Camp i l'Ajuntament de Mont-roig del Camp. Tal i com preveu la Llei 12/2007, d'11





AJUNTAMENT DE  
MONT-ROIG DEL CAMP

d'octubre, de Serveis Socials, article 14.

## 2. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte

El Departament de serveis socials s'organitza en dues oficines d'atenció al públic:

Oficina Serveis Socials de Mont-roig  
C. Agustí Sardà, 4  
Tel. 977837553  
Oficina Serveris Socials de Miami Platja  
C. Sòria, 14  
Tel. 977172758

L'horari d'atenció al públic és de 9 a 14h. de dilluns a divendres. Cal concertar entrevista per ser atès pels tècnics de l'Equip Bàsic d'Atenció Social (treballadores i educadores socials).

## 3. Participació

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte al servei prestat i també respecte a la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment: a través d'una sol·licitud a l'Oficina Municipal d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Mont-roig del Camp.
- Telemàticament: [www.mont-roig.cat/seu-electronica](http://www.mont-roig.cat/seu-electronica)
- A través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Mont-roig del Camp: <https://mont-roig.cat/contactar/>

## 4. Drets i Deures

Drets de la ciutadania:

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 dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, tenen dret a:

- a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència, en funció de la valoració de la situació, que s'ha de 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.





AJUNTAMENT DE  
MONT-ROIG DEL CAMP

- 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 de la ciutadania:

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, de convivència 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 de convivència 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.





AJUNTAMENT DE  
MONT-ROIG DEL CAMP

- 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.
2. Els infants i els adolescents, i llurs pares, mares i tutors legals, tenen els deures que estableix la legislació.

## 5. Serveis/recursos que hi ha el municipi

### 5.1 BANC D'ALIMENTS

L'Ajuntament de Mont-roig del Camp rep aliments a través del Fons Europeu per a les Persones més Desafavorides (FEAD). Aquests aliments s'emmagatzemen i es distribueixen a través de la Creu Roja de Mont-roig del Camp, aquest acord de col·laboració queda establert en el conveni vigent entre la Creu Roja i l'Ajuntament de Mont-roig del Camp. L'accés a aquest recurs es fa a través de la corresponent sol·licitud a les oficines de serveis socials.

### 5.2 SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT

El servei de transport adaptat té per objecte possibilitar l'accés a les persones amb discapacitat o dependència als serveis socials d'atenció especialitzada o aquells altres que permetin garantir la seva integració. Transports que existeixen actualment:

- Servei de transport adaptat municipal traslladen els usuaris dels Casals d'Avis municipals, dels domicilis propis els Casals.
- Servei de transport adaptat del Centre de Dia, realitza el trasllat dels avis que assisteixen el Centre de Dia, per tal de que puguin acudir aquest recurs. És un servei gestionat per l'ONADA, el qual els usuaris poden sol·licitar un ajut econòmic municipal per fer front el cost d'aquest.
- Servei de transport adaptat a tallers ocupacionals o llocs de feina especials, realitzen el trasllat de persones amb alguna discapacitat als seus llocs de feina/tallers ocupacionals. El cost d'aquest servei és assumit per la Generalitat i el propi Ajuntament de Mont-roig del Camp, i és gestionat per el Consell Comarcal del Baix Camp que és l'ens que en té la competència tal i com diu la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials articles 14 i 35.

### 5.3 CENTRES OBERTS

Servei diürn que realitza una tasca preventiva, fora de l'horari escolar, que dóna 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. Aquest recurs va dirigit a infants de 6 a 16 anys, prioritzant els infants que es troben en alguna situació de risc, i els quals han estat derivats des de Serveis Socials.





AJUNTAMENT DE  
MONT-ROIG DEL CAMP

En el municipi de Mont-roig del Camp comptem amb dos Centres Oberts: El Centre obert "El Drac Roig" de Mont-roig i "L'Estel de Mar" de Miami Platja.

#### 5.4 SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

El servei d'atenció al domicili és un instrument bàsic de les polítiques locals d'atenció al ciutadà, ja que dóna suport a l'autonomia funcional de les persones i famílies, i vol garantir el dret a viure en el seu entorn social i en la pròpia llar.

El SAD municipal compta amb tres professionals d'atenció a les persones en situació a la dependència, els quals realitzen les següents tasques: fomentar l'autonomia personal, donar suport a la llar, higiene personal, cura i control de l'alimentació, cura de la salut, etc. Aquest servei municipal és totalment gratuït i es sol·licita a les dependències de Serveis Socials.

També s'ofereix el servei d'atenció domiciliària a les persones que tenen aprovat un grau de la llei de la dependència, aquest recurs s'ofereix a través de la sol·licitud corresponent de la Generalitat i es gestiona des del Consell Comarcal del Baix Camp.

#### 5.5 MENJADOR SOCIAL

El servei de menjador social es troba ubicat al casal d'avis de Miami Platja. L'accés al servei es realitza a través de sol·licitud formulada a l'EBAS de Miami. Aquest recurs va dirigit a tots els ciutadans amb dificultats econòmiques o que es troben sols en els seus domicilis.

El servei és gestionat per l'Ajuntament i les persones voluntaris que serveixen el menjar són voluntaris de la Creu Roja del municipi. Aquest acord de col·laboració està regulat amb el conveni vigent entre la l'assemblea local de la Creu Roja de Mont-roig del Camp i el propi Ajuntament.

#### 5.6 CENTRE DE DIA

El Centre de Dia de Mont-roig del Camp és gestionat per l'empresa L'Onada, la qual directament tramita la sol·licitud d'estada en el servei. L'Ajuntament ofereix a tots els usuaris del Centre de dia la possibilitat de tramitar un ajut social per accedir-hi, a través d'una sol·licitud tramitada a les oficines de Serveis socials.

El Centre de Dia es troba ubicat al Camí de les Arenes, s/n de Mont-roig del Camp (tel. 977838720).

#### 5.7 SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES (SIAD)

El servei d'informació i atenció a les dones, és un servei d'informació, orientació i assessorament, primera atenció i acompanyament en relació amb qualsevol aspecte de la vida de les dones.

Està destinat a totes les dones del municipi, en tots aquests aspectes relacionats amb la seva vida; àmbit laboral, social, personal, familiar i altres. Contribueix a l'apoderament de les dones i a la sensibilització social, amb especial atenció a la detecció de la violència masclista, i estableix mecanismes d'informació i derivació als serveis especialitzats.

El SIAD ofereix; informació, orientació i assessorament sobre els drets de les dones,





AJUNTAMENT DE  
MONT-ROIG DEL CAMP

assessorament jurídic, suport psicològic, etc.

Per accedir-hi la usuària es pot adreçar a les mateixes oficines corresponents de Serveis Socials de l'Ajuntament de Mont-roig del Camp o bé al Consell Comarcal del Baix Camp (tel. 977327155) ubicat al C. Dr. Ferran, 8 de Reus.

## 5.8 SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS

És un servei d'acollida de la població nouvinguda i per a la integració de població immigrada.

El servei està adreçat a persones immigrades que tinguin necessitats d'atenció específiques relacionades amb el seu procés d'acollida (assessorament legal, programes d'inserció social i laboral, acompanyament lingüístic i cultural, etc.)

S'accedeix al servei amb cita prèvia concertada a l'Oficina de Serveis Socials corresponent.

## 5.9 ADHESIÓ A LA XARXA DE MUNICIPIS ACOLLIDORS DE REFUGIATS

Mont-roig del Camp està adherit a la xarxa de municipis-refugi que preparen dispositius d'acollida i conviden a la ciutadania a implicar-se i a col·laborar, en la mesura de les seves possibilitats, en l'atenció i ajuda als refugiats víctimes dels conflictes armats a la Mediterrània.

El Ple de l'Ajuntament de 9 de setembre de 2015 va aprovar formar part de la Xarxa de Municipis Acollidors i adoptar diversos acords per respondre a la situació d'emergència que estan vivint aquestes persones.

Entre aquests acords hi ha el desenvolupament d'una Taula de Suport als Refugiats i la creació d'una base de dades de les famílies del municipi que estan disposades a acollir refugiats a casa seva.

## 6. Normativa

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, (DOGC 4990, de 18.10.2007) regula i ordena el sistema de serveis socials amb la finalitat de garantir-hi l'accés garantia de drets universal. En la Llei s'estableix un conjunt de drets garantits per a tota la ciutadania en matèria de benestar social i genera, per tant, un conjunt d'obligacions per a les administracions públiques encarregades de prestar els serveis vinculats amb l'exercici d'aquesta garantia de drets La Cartera de Serveis, Decret 142/2010 d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 (DOGC 5738, de 20.10.2010) que és un catàleg classificat dels serveis i prestacions socials del Sistema Català de Serveis Socials, del qual se'n prorroga la vigència cada any.

## 7. Compromisos de qualitat i millora continuada

L'Ajuntament de Mont-roig del Camp vol expressar en aquesta Carta de Serveis la seva voluntat i màxim compromís de servir a les persones en relació als serveis que presta i adquireix i fan públics de forma explícita amb els seus usuaris els compromisos de qualitat següents:





AJUNTAMENT DE  
MONT-ROIG DEL CAMP

1. Atenció inicial: S'atendrà el mateix dia totes les persones que s'adrecin al servei, de dilluns a divendres no festius, de 9h a 14h, ja sigui de forma presencial o telefònica. Forma de càlcul: Núm. de persones que s'adrecen al servei i són ateses el mateix dia/ Núm. total de persones que s'adrecen al servei

2. Accés al servei telefònic de Cita Prèvia: El telèfon associat al Servei Telefònic de Cita Prèvia estarà operatiu de dilluns a divendres no festius, de 9h a 14h. Forma de càlcul: Núm. de trucades ateses al servei telefònic de Cita Prèvia / Núm. total de trucades rebudes al servei telefònic de Cita Prèvia

3. Accés al servei de Cita Prèvia per correu electrònic: Els correus electrònics rebuts per demanar cita prèvia seran contestats en un màxim de 3 dies hàbils, a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud. Forma de càlcul: Núm. de respostes a correus rebuts per demanar cita prèvia fetes dins els 3 dies des de la sol·licitud/ Núm. total de respostes a correus demanant cita prèvia.

4. Dies espera per a Cita de Primera Acollida: Es donarà hora per a la Cita de Primera Acollida no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud. Forma de càlcul: Núm. de cites de primera acollida donades dins dels 15 dies hàbils / Núm. total de cites assignades)

5. Sistema d'atenció d'urgències: Les sol·licituds d'atenció d'urgència\* seran ateses en un màxim de 3 dies hàbils, a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud. Forma de càlcul: Núm. d'atencions d'urgència ateses en màxim 3 dies / Núm. total d'atencions d'urgència ateses.

\* la consideració del caràcter d'urgència de les demandes, anirà a càrrec del criteri dels coordinadors/es, que filtraran i valoraran les sol·licituds.

7. Formació dels professionals: els professionals assignats al Servei Bàsic d'atenció social rebran una mitja de 20 hores de formació anuals, per al reciclatge de coneixements de manera que es puguin atendre les noves demandes i el coneixement de recursos, prestacions i serveis. Forma de càlcul: Núm. de tècnics que han rebut almenys 20 hores de formació anuals / Núm. total de tècnics que han rebut formació.

8. Tracte dels professionals envers els usuaris: les persones que s'adrecin al Servei Bàsic d'atenció social, rebran un tracte amable, empàtic, proper i adaptat per part dels professionals. Forma de càlcul: a través d'una enquesta anual de satisfacció

## 8. Indicadors

L'Ajuntament de Mont-roig del Camp es compromet a l'avaluació permanent dels Serveis d'Acció Social que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora. L'Ajuntament de Mont-roig del Camp publicarà al Portal de Transparència, com a mínim de forma anual, el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, l'Ajuntament de Mont-roig del Camp realitzarà enquestes de satisfacció als usuaris del Servei d'Acció Social. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les







AJUNTAMENT DE  
MONT-ROIG DEL CAMP

queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, l'Ajuntament de Mon-roig del Camp avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, respondrà els usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de les mesures que, si s'escau, siguin adoptades.



Codi Validació: 5K2KQW9HRN6GG9E67YYGZNYZ | Verificació: <http://mont-roig.eadministracio.cat/>  
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 9