CARTA DE SERVEIS

Serveis socials bàsics



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Tona, gestionats conjuntament amb la Mancomunitat La Plana, és oferir una atenció propera, integral i de qualitat a les persones i famílies del municipi, promovent la cohesió social, el benestar i l'autonomia.

- Amb l'objectiu de garantir el compromís amb el benestar comunitari, l'accessibilitat i proximitat del servei, el tracte digne, empàtic i personalitzat, la coordinació interinstitucional i eficàcia en la gestió, el respecte a la diversitat social, cultural i familiar, la transparència i confidencialitat.

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

OFICINA SERVEIS SOCIALS MANCOMUNITAT LA PLANA

Sector El Quadro, s/n, 08522 Malla

Telèfon: 938125445

Correu electrònic: serveissocials@mancoplana.cat

Web: www.mancoplana.cat

Telemàtic a la web de la Mancomunitat La Plana www.mancoplana.cat

Atenció presencial amb cita prèvia.
Horari: De dilluns a divendres de 9.00 h a 15.00 h

EQUIP BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL TONA

c/ de la Font, 10 2n pis, 08551 Tona (Ajuntament de Tona)

Telèfon: 938125445

Correu electrònic: serveissocials@mancoplana.cat

Web: tona.cat

Telemàtic a la web de la Mancomunitat La Plana www.mancoplana.cat

Atenció presencial amb cita prèvia.
Horari: De dilluns a divendres de 9.00 h a 15.00 h

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els Serveis Socials Bàsics ofereixen atenció social bàsica, suport a la dependència i orientació a col·lectius vulnerables amb l'objectiu de garantir els drets socials, prevenir l'exclusió i millorar la qualitat de vida de la ciutadania.

Donen suport a les persones, famílies i col·lectius que es troben en situacions de vulnerabilitat, risc social o necessitat puntual. L'atenció es fa mitjançant valoracions professionals, intervenció social, orientació i derivació a recursos especialitzats, gestió d'ajuts i seguiment dels casos.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

- Atenció social individual i familiar (EBAS).
- Gestió d'ajuts i recursos per a necessitats bàsiques.
- Servei d'atenció domiciliària i teleassistència.
- Suport a la dependència i a la discapacitat.
- Intervenció social en situacions de risc.
- Atenció a la població nouvinguda.
- Assessorament en habitatge social.
- Accions comunitàries i de promoció del benestar social.
- Prevenció en infància i adolescència.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea de Drets Socials i Cohesió

EQUIP TÈCNIC

- Equip Bàsic d'Atenció Social de la Mancomunitat La Plana (2 treballadors/es socials, 1 treballador/a social gent gran i 1 educador/a social)

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament de Tona i la Mancomunitat La Plana

PERSONES DESTINATÀRIES

Ciutadania en general, persones i famílies en situació de vulnerabilitat o dependència, infants, adolescents, persones grans, nouvingudes i cuidadores.

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

Per accedir al servei cal sol·licitar cita prèvia.

Presencialment a l'Oficina de Serveis Socials de la Mancomunitat La Plana Sector El Quadro, s/n, Malla

Telefònicament al telèfon 938125445

Correu electrònic: serveissocials@mancoplana.cat

Telemàticament a la web de la Mancomunitat La Plana www.mancoplana.cat

COST PER A L'USUARI/A (CONDICIONS D'ACCÉS)

Servei gratuït, però cal tenir en compte que l'inici d'alguns tràmits pot comportar una taxa o preu públic associat d'acord amb les ordenances fiscals.
Consulta les taxes i preus públics: **NORMATIVA MUNICIPAL**

CANALS DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI/A I EINES DE RETORN DE LA PARTICIPACIÓ

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes i aportacions per la millora dels serveis municipals a:

- Presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana
- Telemàtic a la web municipal: Formulari Opina sobre els serveis municipals
- Xarxes socials: X, Instagram, Facebook i YouTube
- Enquesta de satisfacció ciutadana

CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

- Presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per mitjà de la instància "Queixes, suggeriments i avisos"
- Telemàtic a la web municipal: Tràmit de queixes, suggeriments i avisos
- Correu electrònic: oac@tona.cat
- Aplicació d'incidències i col·laboració ciutadana: web / app

LEGISLACIÓ APLICABLE

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.
- 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 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracionspúbliques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES DEL SERVEI

Teniu dret a:

- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documentació que ja es troba en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions, sempre que expressi el seu consentiment per consultar-los o elaborar-los.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Tractar amb educació i respecte al personal municipal així com a la resta de persones usuàries del servei.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

COMPROMISOS DE QUALITAT, INDICADORS DE MESURA I MESURES D'ESMENA DAVANT D'INCOMPLIMENTS

Obligacions que assumim en la qualitat de la prestació del servei, així com descripció de les mesures que es portaran a terme en cas que s'incompleixin els compromisos establerts.

1. Donar resposta administrativa dins els terminis establerts, garantint un 95% dels tràmits resolts dins el termini legal.
Percentatge de tràmits resolts dins de termini.

2. Garantir cita prèvia per a la primera atenció social, programant una primera entrevista en un termini màxim de 15 dies des de la sol·licitud.
Termini de programació de la primera entrevista.

3. Tramitar els ajuts econòmics dins del temps establert segons convocatòries, amb el 100% de les peticions resoltes.
Termini de resposta a petició d'ajuts econòmics.

4. Garantir la coordinació amb serveis especialitzats quan el cas ho requereixi amb el 100% dels casos detectats.
Percentatge de derivacions amb registre de retorn o seguiment.

Mesures d'esmena en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Formes de consulta del seguiment de la carta

Avaluació dels serveis

Data d'entrada en vigor de la carta (aprovació) i vigència

Aquesta carta de serveis ha estat aprovada per Decret d'alcaldia de data 19 de desembre de 2025. La carta de serveis mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

Periodicitat de difusió del seguiment de la carta

Es farà una revisió i seguiment anual de la carta de serveis per si cal actualitzar-ne el contingut. I una avaluació del compliment dels compromisos de qualitat, com a mínim, cada 2 anys.

Data d'actualització prevista

La carta de serveis s'actualitzarà, com a mínim, cada 5 anys. Si es produeix alguna modificació substancial en el servei es podrà actualitzar abans.