



# Carta de Serveis

## Benestar Social

## Presentació

La Regidoria de Benestar Social en el seu compromís de desenvolupar el Pla d'Inclusió i Cohesió Social, incrementarà l'ordenació i direcció estratègica d'accions en mesures d'inclusió i cohesió social vinculades a l'Municipi de Benidorm.

L'objectiu és implantar polítiques socials que impulsin la igualtat d'oportunitats a través dels diferents agents socials i de la coordinació entre les diferents administracions. D'aquesta manera, s'implantarà noves formes d'organització, més sòlides i centrades en el desenvolupament de models de gestió que incrementin la seva eficàcia.

Des de la Regidoria s'aposta per la inclusió apropant els recursos a la ciutadania i treballant polítiques que combinen la prevenció amb el suport de les persones més desfavorides a través de l'manteniment de nivells de protecció social que permetin desenvolupar una vida digna en què es garanteixin els drets socials.

A la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Benidorm es desenvolupen diverses iniciatives de caràcter social a través de les quals es pretén fomentar el desenvolupament i la participació de les persones en el seu medi, prestant especial atenció a aquelles famílies usuària dels serveis socials i en risc d'exclusió social.

Aquesta Carta de serveis pretén ser un instrument a l'servei dels ciutadans i visitants de Benidorm que millori la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Regidoria de Benestar Social posa a la seva disposició i en els quals assumim el nostre compromís amb les seves necessitats.

## Principis Fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis de la Regidoria de Benestar Social és un document informatiu dirigit als usuaris, ciutadans i visitants de Benidorm en el qual es recullen els serveis prestats per la Regidoria així com els drets que els assisteixen a el temps que s'assumeix el compromís amb la prestació d'aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

### Què és la Regidoria de Benestar Social?

Préstecs informació, orientació i assessorament sobre drets i recursos socials existents per a la resolució de les necessitats de la població.

Incloent el diagnòstic i la derivació en els casos que sigui requerida. A més, intervenim amb persones o grups d'alt risc que necessiten d'un suport per a prevenció dels seus conflictes i la seua inserció personal en el medi social, per causes socials i / o econòmiques, drogoaddicció, exreclusos i joves amb dificultats de socialització.

### Quina és la nostra visió de futur?

La Regidoria de Benestar Social pretén que cap ciutadà / a no quedi exclòs / a d'una Societat de el Benestar. Treballem específicament amb persones amb necessitats que dificulten el desenvolupament autònom per poder donar-los accés als recursos que necessitin per aconseguir tots els seus projectes.

## Serveis que prestem

### Atenció Primària Bàsica

- Servei d'acollida i urgència social
- Servei d'inclusió social
- Servei de promoció de l'autonomia
- Servei d'intervenció familiar (sif)
- atenció psicològica
- Servei de promoció, igualtat i diversitat
- Servei d'acció comunitària

### Atenció Primària Específica

- Unitat de prevenció comunitària en conductes addictives (UPCCA)
- Equip específic d'intervenció en infància i adolescència (eeia)
- Mesures judicials de menors infractors
- Assessorament jurídic
- Pangea

### Altres Serveis

- Atenció primerenca
- Campanya de Nadal
- Subvencions de cooperació internacional a el desenvolupament
- Pla municipal d'inclusió i cohesió social (pmics)
- Consells municipals

## Compromisos i Indicadors

Compromisos	Indicadors
1. Informació, assessorament, orientació, formació, mediació i acompanyament al llarg de tot el procés d'intervenció.	Nombre d'entrevistes realitzades
2. Tramitació d'ajuts econòmics municipals i extramunicipals com a element impulsor de la integració social i laboral de les persones perceptores.	Nombre d'expedients ja iniciats Nombre de derivacions Nombre d'ajudes tramitades
3. Desenvolupament d'itineraris integrals d'inclusió amb persones en situació de vulnerabilitat i / o exclusió social, adaptats a les seves necessitats específiques, fomentant competències personals, socials i de ocupabilitat.	Nombre de casos atesos. Nombre de plans personalitzats desenvolupats. Nombre d'itineraris d'inserció sociolaboral elaborats. Nombre de programes de suport psicosocial
4. Desenvolupament de programes de formació laboral per a millorar l'ocupabilitat	Nombre d'accions formatives realitzades. Nombre de persones participants en accions formatives. Nombre de programes de Benestar Personal
5. Execució de programes de suport psicosocial per a persones en risc d'exclusió.	Nombre de persones beneficiades de programes de suport psicosocial. Nombre de casos derivats a altres serveis Nombre d'assistents a Benestar Personal
6. Disseny participatiu consensuat de el pla d'inclusió sociolaboral.	Nombre de beneficiaris / es dels programes que accedeixen a el mercat laboral

## Drets dels visitants i usuaris

Els visitants i usuaris tenen dret a:

1. Identificar amb claredat la unitat administrativa que és competent per a la prestació de servei requerit.
2. Rebre informació administrativa general de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
3. Ser tractat amb respecte i consideració
4. Rebre informació administrativa real i veraç
5. Escollir el canal a través del qual relacionar-se amb la Regidoria

6. Obtenir informació a través de mitjans electrònics dels procediments i tràmits necessaris per accedir a les activitats de l'servei i per al seu exercici
7. La seguretat i confidencialitat de les dades que figurin en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria.
8. La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics per l'Agència.
9. Col·laborar i participar amb la Regidoria de Benestar Social formulant consultes, propostes o comentaris a través de l'correu electrònic, per telèfon o per correu postal.
10. Presentar suggeriments i queixes de forma presencial, a través de la seu electrònica o per correu postal.

## **Incompliment dels compromisos**

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Regidoria de Benestar Social proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es trobin afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici de el dret de l'ciutadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents
- Comunicació de disculpes de l'màxim responsable de l'organització en la qual s'informi de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment
- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable de l'organització en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment
- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o mitjançant la seu electrònica per flexibilitzar i agilitzar la resposta.

## **Horaris, localització i contacte**

### **Regidoria de Benestar Social**

Direcció: Calle Pintor Lozano

03501 Benidorm (Alicante)

Horari: De 8.30 a 14.00 horas

Telf: 966800931

Web: <http://www.benidorm.org/>

**Centre Social Jelena**

Direcció: C/ Olivos, 11

Tel.: 965860226

[igualdad@benidorm.org](mailto:igualdad@benidorm.org)

[jelena@benidorm.org](mailto:jelena@benidorm.org)

**Centre Social Tanit**

C/ SECRETARIO BALDOVÍ, 1

Tlf:965866305

**Centre Social José Llorca Linares**

C/ GOYA S/N

Tlf:965867071

**Centre Social La Torreta**

Avd. Ciudad Real nº 6

Tlf:966803033