



Carta de Servicios

Bienestar Social

Presentación

La Concejalía de Bienestar Social en su compromiso de desarrollar el Plan de Inclusión y Cohesión Social, incrementará la ordenación y dirección estratégica de acciones en medidas de inclusión y cohesión social vinculadas al Municipio de Benidorm.

El objetivo es implantar políticas sociales que impulsen la igualdad de oportunidades a través de los diferentes agentes sociales y de la coordinación entre las distintas administraciones. De esta forma, se implantará nuevas formas de organización, más sólidas y centradas en el desarrollo de modelos de gestión que incrementen su eficacia.

Desde la Concejalía se apuesta por la inclusión acercando los recursos a la ciudadanía y trabajando políticas que combinan la prevención con el apoyo de las personas más desfavorecidas a través del mantenimiento de niveles de protección social que permitan desarrollar una vida digna en la que se garanticen los derechos sociales.

En la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm se desarrollan diversas iniciativas de carácter social a través de las cuales se pretende fomentar el desarrollo y la participación de las personas en su medio, prestando especial atención a aquellas familias usuaria de los servicios sociales y en riesgo de exclusión social.

La presente Carta de Servicios pretende ser un instrumento al servicio de los ciudadanos y visitantes de Benidorm que mejore la información y el conocimiento de los diferentes servicios que la Concejalía de Bienestar Social pone a su disposición y en los que asumimos nuestro compromiso con sus necesidades.

Principios Fundamentales de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la Concejalía de Bienestar Social es un documento informativo dirigido a los usuarios, ciudadanos y visitantes de Benidorm en el que se recogen los servicios prestados por la Concejalía así como los derechos que les asisten al tiempo que se asume el compromiso con la prestación de dichos servicios y se establecen las medidas correctivas correspondientes.

¿Qué es la Concejalía de Bienestar Social?

Prestamos información, orientación y asesoramiento sobre derechos y recursos sociales existentes para la resolución de las necesidades de la población.

Incluyendo el diagnóstico y la derivación en los casos que sea requerida. Además, intervenimos con personas o grupos de alto riesgo que necesitan de un apoyo para prevención de sus conflictos y su inserción personal en el medio social, por causas sociales y/o económicas, drogadicción, ex-reclusos y jóvenes con dificultades de socialización

¿Cuál es nuestra visión de futuro?

La Concejalía de Bienestar Social pretende que ningún ciudadano/a no quede excluido/a de una Sociedad del Bienestar. Trabajamos específicamente con personas con necesidades que dificultan el desarrollo autónomo para poder darles acceso a los recursos que necesitan para lograr todos sus proyectos.

Servicios que prestamos

Atención Primaria Básica

- Servicio de acogida y urgencia social
- Servicio de inclusión social
- Servicio de promoción de la autonomía
- Servicio de intervención familiar (sif)
- Atención psicológica
- Servicio de promoción, igualdad y diversidad
- Servicio de acción comunitaria

Atención Primaria Específica

- Unidad de prevención comunitaria en conductas adictivas (upcca)
- Equipo específico de intervención en infancia y adolescencia (eeia)
- Medidas judiciales de menores infractores
- Asesoramiento jurídico
- Pangea

Otros Servicios

- Atención temprana
- Campaña de navidad
- Subvenciones de cooperación internacional al desarrollo
- Plan municipal de inclusión y cohesión social (pmics)
- Consejos municipales

Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Información, asesoramiento, orientación, formación, mediación y acompañamiento a lo largo de todo el proceso de intervención.	Número de entrevistas realizadas
2. Tramitación de ayudas económicas municipales y extramunicipales como elemento impulsor de la integración social y laboral de las personas perceptoras.	Número de expedientes ya iniciados Número de derivaciones Número de ayudas tramitadas
3. Desarrollo de itinerarios integrales de inclusión con personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social, adaptados a sus necesidades específicas, fomentando competencias personales, sociales y de empleabilidad.	Número de casos atendidos. Número de planes personalizados desarrollados. Número de itinerarios de inserción sociolaboral elaborados. Número de programas de apoyo psicosocial
4. Desarrollo de programas de formación laboral para mejorar la empleabilidad	Número de acciones formativas realizadas. Número de personas participantes en acciones formativas. Número de programas de Bienestar Personal
5. Ejecución de programas de apoyo psicosocial para personas en riesgo de exclusión.	Número de personas beneficiadas de programas de apoyo psicosocial. Número de casos derivados a otros servicios Número de asistentes a Bienestar Personal
6. Diseño participativo consensuado del plan de inclusión sociolaboral.	Número de beneficiarios/as de los programas que acceden al mercado laboral

Derechos de los visitantes y usuarios

Los visitantes y usuarios tienen derecho a:

1. Identificar con claridad la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
2. Recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
3. Ser tratado con respeto y consideración
4. Recibir información administrativa real y veraz
5. Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía
6. Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio
7. La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones

de la Concejalía.

8. La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la Agencia.
9. Colaborar y participar con la Concejalía de Bienestar Social formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
10. Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica o por correo postal.

Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Bienestar Social propone las siguientes medidas:

- Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho del ciudadano a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes
- Comunicación de disculpas del máximo responsable de la organización en la que se informe de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento
- A petición del afectado o afectados, reunión con el máximo responsable de la organización en la que se les dará puntual información de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento
- La comunicación se realizará, preferentemente vía correo electrónico o a través de la sede electrónica para flexibilizar y agilizar la respuesta.

Horarios, localización y contacto

Concejalía de Bienestar Social

Dirección: Calle Pintor Lozano

03501 Benidorm (Alicante)

Horario: De 8.30 a 14.00 horas

Telf: 966800931

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

Centro Social Jelena

Dirección: C/ Olivos, 11

Telf.: 965860226

igualdad@benidorm.org

jelena@benidorm.org

Centro Social Tanit

C/ SECRETARIO BALDOVÍ, 1

Tlf:965866305

Centro Social José Llorca Linares

C/ GOYA S/N

Tlf:965867071

Centro Social La Torreta

Avd. Ciudad Real nº 6

Tlf:966803033