



Ajuntament de  
Sant Andreu de Llavanes

## Carta de Serveis

BENESTAR

## Acollida de persones nouvingudes

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de gestionar l'acollida bàsica de persones nouvingudes i empadronades al municipi, orienta, informa i assessora a aquestes persones sobre els serveis, recursos i entitats de la ciutat, així com dels seus drets i deures, costums, tradicions del país i de la vila.

### Línies de servei

- o Sessions informatives a persones nouvingudes
- o Tramitació d'informes:
  1. d'arrelament social
  2. d'integració social (renovació de residència temporal)
  3. d'adequació de l'habitatge (reagrupament familiar)
  4. d'adequació de l'habitatge per renovació residència per reagrupament.

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** ajuntament@ajllavaneres.cat
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinataris

Persones nouvingudes

### Cost per l'usuari

Gratuït.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Ser tractat/da amb respecte i a ser atès/esa amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- o Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.
- o Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.
- o Disposar del servei d'acord a les ordenances corresponents i a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials.

#### Deures:

- o Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència i garantir la seva actualització comunicant modificacions.
- o Complir els acords, seguir el pla d'atenció i/o a destinar la prestació a la finalitat acordada.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res de l'OAC.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC); **Altres unitats:** Benestar Social; **Equip tècnic:** Lluïsa Monsoriu / Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC).

### Compromís de qualitat

- o Temps màxim d'espera a l'OAC: 20 minuts.
- o Respondre les consultes rebudes a la Bústia en 48 h.
- o Resolució immediata de les consultes presencials i telefòniques que no requereixin resposta especialitzada.
- o Facilitar a la ciutadania que no es pugui comunicar en català o castellà les entrevistes amb intèrpret: 90%

### Avaluació del compliment

- o Anualment, el Serveis a les Persones de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Atenció de situacions de necessitat social

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de realitzar les accions necessàries per minimitzar i/o solucionar les necessitats socials que es presenten com a urgències, així com realitzar les accions necessàries per a prevenir possibles noves situacions.

### Línies de servei

- Informació, orientació i assessorament.
- Detecció i prevenció de les situacions de necessitat social o exclusió.
- Realitzar atenció d'urgència en cas de necessitat (allotjar provisionalment, mobilització dels recursos necessaris, atenció domiciliària.....).
- Aplicació de tractament de suport a persones i famílies.
- Evacuació d'informes per a tercers en relació a les en relació a les accions i/o situacions tractades.

### Com sol·licitar-ho

- **Presencial:** Ca l'Alfaro. Passeig de la Mare de Déu de Montserrat, 27-33
- **Telefònic:** 937023644
- **Correu electrònic:** [ssocials@ajllavaneres.cat](mailto:ssocials@ajllavaneres.cat)
- **Correu postal:** Ca l'Alfaro. Passeig Mare de Déu de Montserrat, 27-33. 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinataris

Ciutadania en general.

### Cost per l'usuari

Gratuit.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- Disposar del servei d'acord a les [ordenances corresponents](#) i a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials i d'acord del [Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària](#). Per a les persones estrangeres, els requisits establerts a la normativa d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
- Dret a una atenció personalitzada i confidencial i a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Dret a rebre serveis de qualitat, a tenir assignat un o una professional de referència i a opinar sobre els serveis rebuts.

#### Deures:

- Facilitar dades veraces personals, familiars. Seguir el pla d'atenció i/o destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Benestar Social; **Equip tècnic:** Lluïsa Monsoriu.

### Compromís de qualitat

- Garantir atenció social d'urgències durant 24 hores al dia per als usuaris i usuàries que compleixin els criteris.
- Rati: 3 treballadors/es socials i 2 educadors/es socials per cada 15.000 habitants.
- Els 100% dels equipaments on es presenten els serveis reuneixen les condicions necessàries.

### Avaluació del compliment

- Anualment, el Serveis a les Persones de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment del compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Atenció i prevenció de la violència masclista

### Descripció del servei

El servei actua com a servei de recollida i anàlisi de la demanda; informació, orientació i atenció individualitzada; intervenció davant de necessitats socials i recursos municipals i/o comarcals com: servei de pis / hotel, atenció psicològica i assessorament jurídic, orientació a tràmits i d'altres ajudes i derivació cap a d'altres serveis especialitzats.

### Línies de servei

- o Participar en l'elaboració de protocols municipals i/o comarcals d'intervenció contra la violència masclista.
- o Suport a accions de prevenció i sensibilització
- o Grups d'empoderament (a través del SIAD Maresme)
- o Establiment d'habitatges d'acollida

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ca l'Alfaro. Passeig de la Mare de Déu de Montserrat, 27-33
- o **Telefònic:** 937023644
- o **Correu electrònic:** [ssocials@ajllavaneres.cat](mailto:ssocials@ajllavaneres.cat)
- o **Correu postal:** Ca l'Alfaro. Passeig Mare de Déu de Montserrat, 27-33. 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Gratuit.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Disposar del servei d'acord a les ordenances corresponents i a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials.
- o Dret a una atenció personalitzada i confidencial i a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- o Dret a rebre serveis de qualitat, a tenir assignat un o una professional de referència i a opinar sobre els serveis rebuts.

#### Deures:

- o Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència i garantir la seva actualització comunicant modificacions.
- o Complir els acords, seguir el pla d'atenció i/o a destinar la prestació a la finalitat acordada.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Benestar Social; **Equip tècnic:** Lluïsa Monsoriu.

### Compromís de qualitat

- o Donar resposta a les demandes d'atenció en un termini no superior a 10 dies i a 24 hores en els casos d'urgència: 70%
- o Temps d'espera per a cita d'assessorament psicològic, legal i/o social inferior a 15 dies: 90%

### Avaluació del compliment

- o Anualment, el Serveis a les Persones de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment del compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Casal de la gent gran

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de promoure el benestar de la gent gran i la promoció de la seva participació com a membres actius de la societat, a partir del foment de la convivència i de les relacions intergeneracionals.

### Línies de servei

- o Disseny i realització d'activitats de tot tipus
- o Sales de lectura
- o Aules informàtiques
- o Servei de restauració

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Casal de la Gent Gran. Passeig de la Mare de Déu de Montserrat, 35
- o **Telefònic:** 937927120
- o **Correu electrònic:** casalgentgran@ajllavaneres.cat
- o **Correu postal:** Casal Gent Gran. Passeig Mare de Déu de Montserrat, 35. 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Gent gran

### Cost per l'usuari

Gratuït

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Disposar del servei d'acord a les ordenances corresponents i a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials.
- o Dret a una atenció personalitzada i confidencial i a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- o Dret a rebre serveis de qualitat, a tenir assignat un o una professional de referència i a opinar sobre els serveis rebuts.

#### Deures:

- o Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència i garantir la seva actualització comunicant modificacions.
- o Complir els acords i seguir el pla d'atenció i a destinar la prestació a la finalitat acordada.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Benestar Social; **Equip tècnic:** Xènia Fernández.

### Compromís de qualitat

- o El termini màxim entre la inscripció a una activitat per la Gent Gran i la resposta serà de 15 dies: 90%.
- o Valoració mínima del servei rebut: 6
- o El 100% de professionals que presten els serveis estan qualificats amb titulació corresponent a la seva activitat.
- o El 100% dels equipaments on es presten els serveis reuneixen les condicions necessàries.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, el Serveis a les Persones de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment del compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Mediació ciutadana

### Descripció del servei

Es tracta d'un servei que es dirigeix de manera universal als ciutadans del municipi que viuen i/o coneixen situacions de conflicte generades per la convivència en diferents àmbits (veïnal, familiar i comunitari) i ofereix espais, conduïts per mediadors/es, d'atenció gratuïts i garants de la confidencialitat que tenen com a finalitat facilitar el diàleg per a la millora i la transformació de les relacions malmeses.

### Línies de servei

- Difusió i sensibilització vers la gestió positiva de conflictes i la mediació
- Dissenyar i realitzar accions de prevenció del conflicte
- Dur a terme mediacions i suport a comunitats veïnals

### Com sol·licitar-ho

- **Presencial:** Ca l'Alfaro. Passeig de la Mare de Déu de Montserrat, 27-33
- **Telefònic:** 937023609
- **Correu electrònic:** [mediacio@ajllavaneres.cat](mailto:mediacio@ajllavaneres.cat)
- **Digital:** consulta-ho [aquí](#).
- **Correu postal:** Ca l'Alfaro. Passeig Mare de Déu de Montserrat, 27-33. 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinataris

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Gratuït

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- Disposar del servei d'acord a les ordenances corresponents i a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Dret a una atenció personalitzada i confidencial i a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Dret a rebre serveis de qualitat, a tenir assignat un o una professional de referència i a opinar sobre els serveis rebuts.

#### Deures:

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència i garantir la seva actualització comunicant modificacions.
- Complir els acords, seguir el pla d'atenció i/o a destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Mediació; **Equip tècnic:** Judit Sánchez.

### Compromís de qualitat

- Oferir la primera entrevista, com a màxim, tres dies després de feta la sol·licitud de Mediació: 90%.
- Tancar procés de Mediació en menys de 60 dies: 90%

### Avaluació del compliment

- Anualment, el Serveis a les Persones de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Servei d'Ajuda a Domicili

### Descripció del servei

És un servei d'atenció a domicili adreçat a persones empadronades al municipi de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics i/o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

### Línies de servei

- o Atenció personal de cura a la persona
- o Millora de la relació amb l'entorn
- o Suport social i familiar
- o Ajuda a la llar (neteja de la llar)

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ca l'Alfaro. Passeig de la Mare de Déu de Montserrat, 27-33
- o **Telefònic:** 937023644
- o **Correu electrònic:** [ssocials@ajllavaneres.cat](mailto:ssocials@ajllavaneres.cat)
- o **Digital:** consulta-ho [aquí](#).
- o **Correu postal:** Ca l'Alfaro. Passeig Mare de Déu de Montserrat, 27-33. 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinataris

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Gratuït

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Disposar del servei d'acord a les ordenances corresponents i a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials.
- o Dret a una atenció personalitzada i confidencial i a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- o Dret a rebre serveis de qualitat, a tenir assignat un o una professional de referència i a opinar sobre els serveis rebuts.

#### Deures:

- o Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència i garantir la seva actualització comunicant modificacions.
- o Complir els acords, seguir el pla d'atenció i/o a destinar la prestació a la finalitat acordada.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Benestar Social; **Equip tècnic:** Lluïsa Monsoriu.

### Compromís de qualitat

- o Les entrevistes d'accés al servei es faran a domicili per fer una valoració inicial.
- o El termini entre la sol·licitud d'accés i la comunicació d'assignació / denegació no superarà els 15 dies: 90%
- o El termini per l'inici del servei (des de la comunicació d'assignació) no superarà els 7 dies: 90%
- o Les substitucions es comunicaran amb una antelació mínima de 24h.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, el Serveis a les Persones de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Teleassistència

### Descripció del servei

El servei local de teleassistència de Sant Andreu de Llavaneres és un servei adreçat a aquelles persones grans que viuen soles o en companyia de persones que presenten característiques similars d'edat o de salut. Tot i que aquest servei s'adreça a tota la població en general, tindran accés al servei les persones que compleixin els requisits següents:

- o Ser major de 80 anys
- o Patir malalties cròniques
- o Viure sol i/o tenir manca de xarxa social i/o familiar
- o Tenir dificultats de mobilitat i/o risc de patir caigudes freqüents

### Línies de servei

- o Visites domiciliàries de control
- o Instal·lació i manteniment d'equipaments

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ca l'Alfaro, Passeig de la Mare de Déu de Montserrat, 27-33
- o **Telefònic:** 937023644
- o **Correu electrònic:** [ssocials@ajllavaneres.cat](mailto:ssocials@ajllavaneres.cat)
- o **Digital:** consulta-ho [aquí](#).
- o **Correu postal:** Ca l'Alfaro, Passeig Mare de Déu de Montserrat, 27-33. 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Gent Gran.

### Cost per l'usuari

Gratuit.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Disposar del servei d'acord a les ordenances corresponents i a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials.
- o Dret a una atenció personalitzada i confidencial i a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- o Dret a rebre serveis de qualitat, a tenir assignat un o una professional de referència i a opinar sobre els serveis rebuts.

#### Deures:

- o Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència i garantir la seva actualització comunicant modificacions.
- o Complir els acords, seguir el pla d'atenció i/o a destinar la prestació a la finalitat acordada.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Benestar Social; **Equip tècnic:** Lluïsa Monsoriu.

### Compromís de qualitat

- o Mantenir o augmentar les persones de 75 anys o més que reben el servei de teleassistència.
- o Atencions al servei de teleassistència amb temps d'espera inferior a quatre setmanes: 90%

### Avaluació del compliment

- o Anualment, el Serveis a les Persones de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.