



# SERVICIOS SOCIALES

## Carta de Servicios



ARRASATEKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN



## **Ayuntamiento de Arrasate Servicio Sociales**

Txaeta 3, bajo  
20500 ARRASATE



Teléfono: 943 25 20 07  
Fax: 943 25 20 87



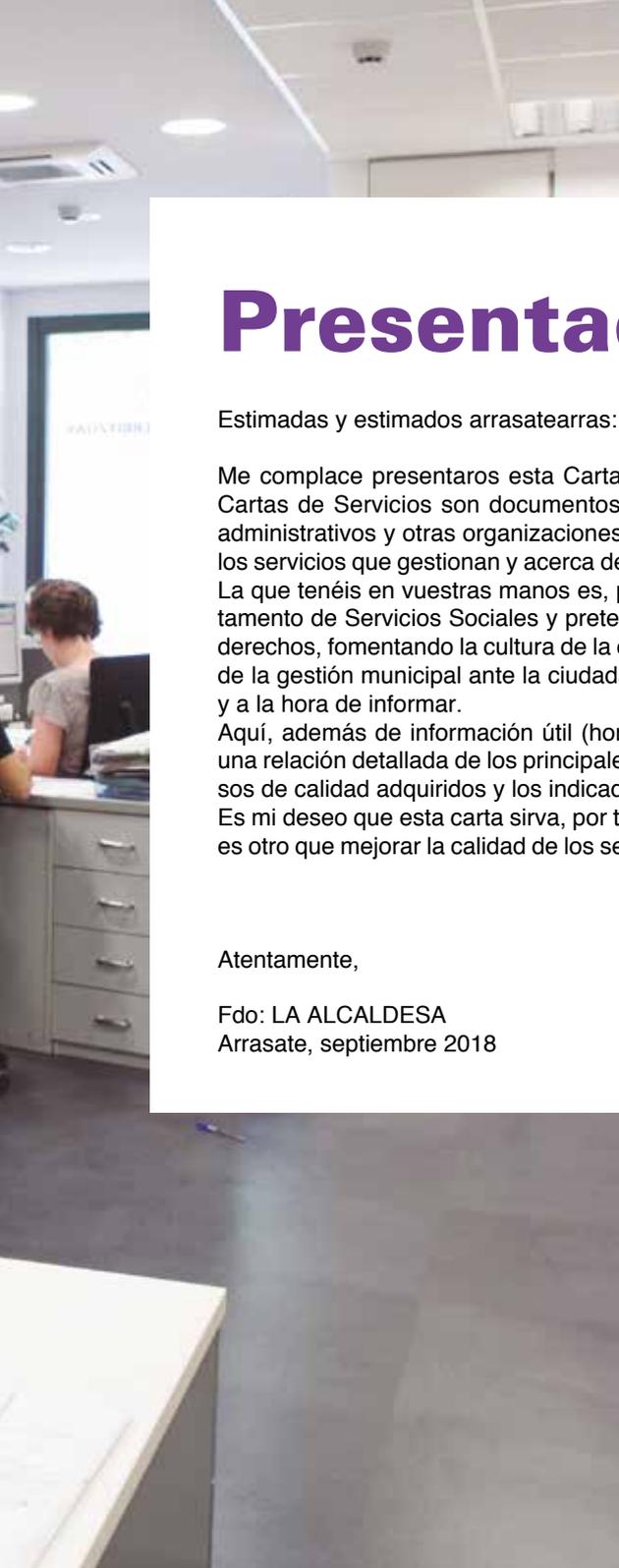
**Dirección electrónica:** [ongizate@arrasate.eus](mailto:ongizate@arrasate.eus)



**Horario al público:** De lunes a viernes: 9:00-14:00

### **Fuera del horario de atención al público:**

- Servicio de Coordinación a Urgencias Sociales (SFUS)  
Teléfono: 943 22 44 11 (7:00 - 21:00)
- A través del 112 SOS DEIAK (21:00 - 7:00)
- Dirección electrónica: [sfus@gipuzkoa.eus](mailto:sfus@gipuzkoa.eus)



# Presentación

Estimadas y estimados arrasatearras:

Me complace presentaros esta Carta de Servicios de nuestro ayuntamiento. Las Cartas de Servicios son documentos a través de los que las unidades y órganos administrativos y otras organizaciones informan públicamente a la ciudadanía sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación. La que tenéis en vuestras manos es, precisamente, la Carta de Servicios del departamento de Servicios Sociales y pretende facilitaros el ejercicio efectivo de vuestros derechos, fomentando la cultura de la calidad, y haciendo explícita la responsabilidad de la gestión municipal ante la ciudadanía en la prestación eficiente de los servicios y a la hora de informar.

Aquí, además de información útil (horarios, teléfono, dirección, etc.), podréis hallar una relación detallada de los principales servicios prestados, así como los compromisos de calidad adquiridos y los indicadores de seguimiento y actividad establecidos. Es mi deseo que esta carta sirva, por tanto, para cumplir el objetivo previsto y que no es otro que mejorar la calidad de los servicios públicos que presta este ayuntamiento.

Atentamente,

Fdo: LA ALCALDESA  
Arrasate, septiembre 2018

# Servicios prestados



## INFORMACIÓN



### TERCERA EDAD Y DEPENDENCIA

- Valoraciones de dependencia
- Servicio de ayuda domiciliaria
- Ayudas técnicas
- Centro de día, pisos tutelados y residencia para la tercera edad
- Tramitación del servicio de telealarma
- Prestaciones económicas relacionadas con la dependencia

### MENORES

- Proteger y apoyar a la población menor de edad y a sus familias.

### INCLUSIÓN SOCIAL

- Valoraciones de discapacidad
- Ayudas económicas para la inclusión social
- Recursos para las situaciones de urgencia
- Dar apoyo a las personas que se encuentren en proceso de inclusión social

### MUJERES

- Ayuda psicológica y socio-jurídica para las víctimas de violencia machista
- Prestaciones económicas para las víctimas de violencia machista
- Recursos para las situaciones de urgencia

### PREVENCIÓN

- Prevención comunitaria de las adicciones
- Ayudas económicas a asociaciones o entidades sin ánimo de lucro que actúen en el ámbito de los Servicios Sociales





# Misión

**La función principal del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arrasate es detectar y atender las necesidades sociales de la ciudadanía.**

**Es la puerta de acceso al sistema vasco de Servicio Sociales, y en coordinación con otros sistemas y políticas públicas tiene como objetivos los siguientes:**

- › Promover la autonomía personal y responder a las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia.
- › Prevenir y ofrecer apoyo a las familias con menores a cargo que presenten dificultades en la convivencia.
- › Prevenir y atender las situaciones de exclusión, así como promover la inclusión social de las personas, familias y grupos.
- › Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de urgencia.
- › Fomentar la prevención comunitaria, especialmente la prevención contra la drogodependencia.
- › Impulsar la diversidad.

# Compromisos de calidad



## NOS COMPROMETEMOS A...

## CÓMO LO MEDIMOS...

1	El plazo para la primera cita con la trabajadora social será de 10 días hábiles máximo en el 60% de los casos, y en el 40% restante en el plazo máximo de 20 días hábiles.	El porcentaje de citas que damos en estos plazos.
2	El lenguaje que utilicen las trabajadoras y los trabajadores del servicio será adecuado, correcto y claro con todas las personas usuarias que se acerquen a los Servicios Sociales.	Que la puntuación media conseguida en la encuesta de satisfacción que realizaremos periódicamente sea superior a 8,5.
3	Atender en el plazo de 24 horas las situaciones de urgencia tipificadas como tal por las profesionales del servicio.	Porcentaje de situaciones de urgencia atendidas dentro de plazo.
4	La atención por parte de la trabajadora de referencia será personalizada, garantizando la confidencialidad e intimidad de la persona usuaria.	Que la puntuación conseguida en la encuesta sea superior a 8,5.



## NOS COMPROMETEMOS A...

## CÓMO LO MEDIMOS...

5	Dar el servicio con puntualidad y cumplir con el horario establecido para las citas.	Conseguir un mínimo de 8 puntos en la encuesta de satisfacción.
6	Las instalaciones y el equipamiento de las mismas serán adecuadas y cómodas, y se facilitará la accesibilidad a todas las personas usuarias.	Que la puntuación media en la encuesta de satisfacción sea superior a 8.
7	Responder a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.	Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro del plazo.

# Formas de comunicación del **CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**



Anualmente, publicaremos en la página web del ayuntamiento el grado de cumplimiento de los compromisos; y, si alguno de ellos no se cumple, analizaremos la causa y tomaremos las medidas necesarias para que no vuelva a suceder.

# Derechos y obligaciones DE LAS PERSONAS USUARIAS



Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

## **Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales**

- › Dignidad
- › Privacidad y confidencialidad
- › Autonomía y participación
- › Información
- › Conocimiento y defensa de los derechos
- › Ser atendidas en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la CAPV

## **Obligaciones de las personas usuarias de los Servicios Sociales**

- › Transmisión de la información
- › Cumplimiento de la normativa de régimen interior
- › Respeto a las personas y respeto de las instalaciones
- › Respeto de las fechas establecidas para la intervención de los servicios

## Normativa legal aplicable



### **GENERAL**

- › Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- › Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

## **DEPENDENCIA**

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto Foral 25/2009, de 21 de julio, por el que se regulan las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

## **EXCLUSIÓN**

- Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social. Ley 4/2011, de 24 de noviembre, de modificación de la ley para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

## **PROTECCIÓN A LA INFANCIA**

- Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.
- Decreto 230/2011, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (BALORA)

## **PREVENCIÓN CONTRA LA DROGODEPENDENCIA**

- Ley 1/2016, de 7 de abril, de Atención Integral de Adicciones y Drogodependencias.

## **NORMATIVA MUNICIPAL**

- En la página web del ayuntamiento



¿Cómo participar?

# ¿CÓMO NOS PUEDES AYUDAR A MEJORAR?



## Quejas y sugerencias

Haznos llegar las quejas o sugerencias relacionadas con nuestros servicios.

### 1 Directamente:



De manera presencial:  
Txaeta 3, bajo; 20500 Arrasate



ongizate@arrasate.eus



Por teléfono: 943 25 20 07

### 2 Al BAZ



Acercándote al BAZ o enviando una carta:  
Arano eta Garcia maisu-maistrak 8  
20500 Arrasate



baz@arrasate.eus



Por teléfono: 943 25 20 00

### 3 Mediante la página web del ayuntamiento



### 4 Utilizando los servicios de Whatsapp / Telegram:



688 73 24 63

Se tendrán en cuenta tus quejas, reclamaciones o sugerencias, y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días hábiles.



## ¿CÓMO PARTICIPAR?

Tu colaboración es indispensable para ayudarnos a mejorar en la calidad de nuestros servicios, por ello, te animamos a que participes en la encuesta de satisfacción que realizaremos periódicamente.



## VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Esta Carta de Servicios se revisará en el plazo de 2 años.

Aun así, si antes de finalizar ese plazo se dieran cambios significativos en los servicios, en la gestión de los mismos, o en las necesidades de las personas usuarias, la carta se revisará y actualizará.

# SERVICIOS SOCIALES estamos aquí



**Dirección:**  
Txeta 3, bajo  
20500 Arrasate



**Horario al público:** De lunes a viernes: 9:00-14:00



943 25 20 07



ongizate@arrasate.eus



43.063277, -2.484841