

CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

Centro de Servicios Sociales Ayuntamiento de Boadilla del Monte

Un Centro abierto



a t o d o e l m u n d o

1. Introducción

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Boadilla del Monte son un servicio público dirigido a toda la ciudadanía empadronada en este municipio.

Misión:

A través de programas de atención social y psico-educativa, y dentro de un marco municipal, tenemos como misión facilitar el acceso a los recursos y servicios sociales, previniendo la inadaptación y la exclusión económica, social y cultural, paliando sus consecuencias y promoviendo la integración social y el desarrollo de la mayor calidad de vida posible de toda la ciudadanía que vive en Boadilla del Monte, mediante la potenciación de las capacidades de los individuos, las familias, los grupos y la sociedad local para encontrar sus propias soluciones.

Visión:

Con un equipo profesional interdisciplinar y un proyecto común, nuestras actuaciones buscan la mejora continua en la calidad de atención a la ciudadanía, realizando una atención rápida y eficaz, cálida y cercana. Queremos ser unos Servicios Sociales personalizados y potenciadores, donde todas las personas usuarias de nuestros servicios se sientan escuchadas, informadas, orientadas y apoyadas en lo que necesiten y cuando lo necesiten; potenciando para ello sus propias capacidades y fortalezas, logrando así alcanzar sus intereses y aspiraciones, con el objetivo último de incrementar el bienestar compartido en nuestra pequeña sociedad local de Boadilla del Monte.

2. Servicios Prestados

Programa de Acogida, Orientación e Inserción Social:

- Servicio Personalizado de Información, Orientación y Apoyo Social.
- Habilidades para la integración laboral.

Programa de Convivencia Familiar y Apoyo Social al Menor:

- Atención social y psico-educativa de orientación y apoyo a las familias.
- Aula Socioeducativa para el apoyo social al menor.
- Apoyo socioeducativo a los Centros Escolares de Educación Secundaria.
- Terapia Familiar (coordinado con el CAF del Ayuntamiento de Boadilla del Monte).

Programa de Autonomía Personal y Atención al Mayor:

- Atención personalizada a personas con situaciones que dificultan su autonomía personal.
- Acceso al Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia y valoración del grado y nivel.
- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Teleasistencia domiciliaria.
- Servicio de integración activa de personas en riesgo de exclusión social por diversidad funcional.
- Comida a domicilio para personas en situación de dependencia.

- Unidad de Atención Temprana.

Programa de Acción Comunitaria y Voluntariado:

- Punto de Información al Voluntariado (PIV).
- Escuela de Formación del Voluntariado (en colaboración con la Comunidad de Madrid).
- Actividades grupales con distintos colectivos.
- Actividades de apoyo solidario individual personalizado.
- Actividades de sensibilización social y promoción de la solidaridad a nivel comunitario.

3. Derechos y Responsabilidades de los ciudadanos

La ciudadanía, como usuaria de los Servicios Sociales, adquiere unos **derechos**:

- A recibir la atención social individualizada, que respete su identidad y dignidad y les procure en todo momento un trato apropiado sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos sociales disponibles y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos, así como sobre otros recursos de protección social a los que puedan tener derecho.
- A la asignación de un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- A disponer de un Plan de Atención Individualizada Personal y/o Familiar acorde con la valoración de su situación, participando en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, eligiendo libremente el tipo de medidas o recursos a aplicar entre las opciones que le sean presentadas por los profesionales que atienden su caso.
- A la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los Servicios Sociales en razón de la intervención profesional y a conocer la información existente en su historia social, pudiendo acceder a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- A la continuidad en la prestación de la ayuda o servicio en los términos establecidos o convenidos, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su concesión.
- A cesar voluntariamente en la utilización de la prestación o servicio, en los términos establecidos por la legislación vigente.
- A recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a estos efectos, pudiendo presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de atención y prestaciones recibidas.

La ciudadanía, como usuaria de los Servicios Sociales, adquieren también una serie de **responsabilidades**:

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de servicios sociales.
- Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.

- Facilitar la información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de estas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.
- Comprometerse a seguir el programa de atención y las orientaciones establecidas por los profesionales competentes, comprometiéndose a participar activamente en el proceso.
- Acudir a las entrevistas con los profesionales de los Servicios Sociales y realizar las actividades indicadas como parte de su proceso de integración social.
- Contribuir a la financiación del coste del servicio, cuando así se determine por la normativa que corresponda.
- Los que establezca la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

4. Normativa Específica

- La Constitución española de 1978
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia
- Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado
- Y demás normativa autonómica y municipal que pueda afectar a los Servicios Sociales.

5. Compromisos de Calidad

➤ **Atención rápida y eficaz**

Nuestras actuaciones buscan la rapidez en la gestión y/o solución de las necesidades del ciudadano, garantizando siempre la máxima agilidad y eficacia en cada una de las solicitudes recibidas.

➤ **Atención personalizada**

La atención por parte de un trabajador social en el Centro, se realizará siempre mediante cita previa. En nuestra atención nos comprometemos con un tratamiento personalizado de las solicitudes de los ciudadanos, garantizando siempre una comunicación cercana y clara de la información transmitida.

➤ **Profesionales cercanos y competentes**

Con el objetivo de garantizar la adecuada respuesta a las necesidades que hayan podido motivar la solicitud del ciudadano, contamos con un equipo interdisciplinar de profesionales, de amplia experiencia y cualificación en el ámbito de los Servicios Sociales.

➤ **Atención de citas urgentes**

Previa valoración de un profesional, en nuestras actuaciones contemplamos la atención urgente para aquellos casos que así lo requieran, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez al Centro como si son personas que se encuentran en proceso de atención.

➤ **Trabajo comunitario para la cohesión social**

Para contribuir a una mayor cohesión social y construir un futuro común de mayor bienestar basado en la promoción social, solidaridad, autonomía y autoestima, trabajamos con toda la comunidad local para programar diferentes actividades abiertas a la participación vecinal.

➤ **Gestión de reclamaciones y sugerencias**

Presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Centro de Servicios Sociales, se tramitarán y contestarán con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha las oportunas acciones de mejora de los servicios.

6. Indicadores de Calidad

- **Atención rápida y eficaz:** nuestro compromiso es que como mínimo el 75% de los ciudadanos encuestados que han asistido a nuestro Centro, valoren la rapidez y eficacia de la atención recibida con una puntuación igual o superior a 3 en una escala 1-5.
- **Atención personalizada:** nos comprometemos a que como mínimo el 75% de los ciudadanos encuestados valoren este aspecto con una puntuación igual o superior a 3 en una escala de 1-5.
- **Profesionales cercanos y competentes:** nuestro objetivo es que como mínimo el 75% de los ciudadanos valoren la actuación de nuestros profesionales con una puntuación igual o superior a 3 en una escala de 1-5.
- **Reclamaciones y sugerencias**
Conforme al procedimiento general del Ayuntamiento, con un plazo máximo de respuesta de 15 días.

7. Necesitamos tu opinión

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece varias vías para el envío de sugerencias o reclamaciones relativas a los servicios ofrecidos:

Por escrito:

- <http://ayuntamientoboadilladelmonte.org/boadilla-actualidad/participa/buzon-del-ciudadano>
- Registro General: C/ José Antonio 42



- Centro de Servicios Sociales, Sede Institucional del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, Plaza de la Villa s/n, 28660 Boadilla del Monte.
- A través del FAX 91 633 47 28

Telefónicamente:

- A través del 91 632 49 10 del Centro de Servicios Sociales

En persona:

- En las oficinas del Centro de Servicios Sociales: Plaza de la Villa s/n, de 09:00 a 14:00 de lunes a viernes.
- En las oficinas del Registro General: C/ José Antonio 42 de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.

8. Dónde estamos

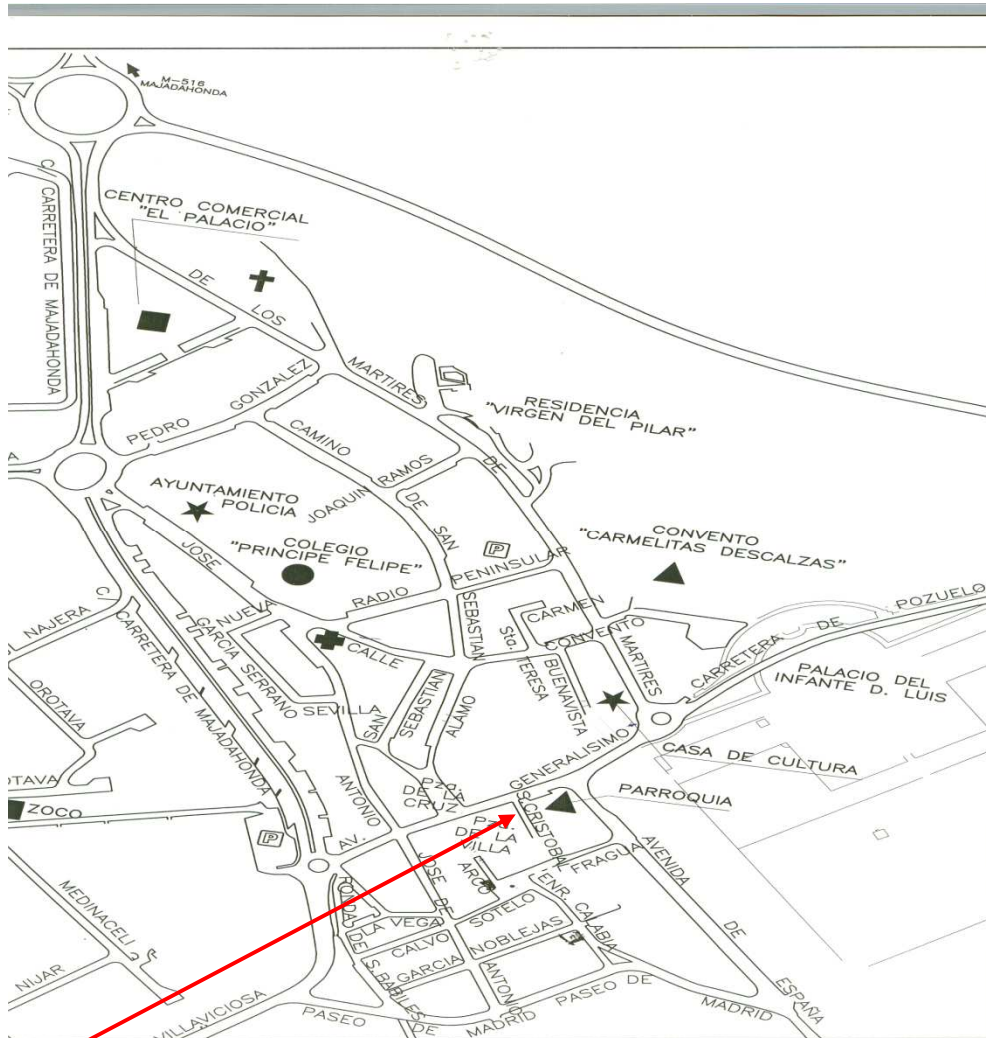
Direcciones:

El Centro de Servicios Sociales está situado en:

Sede Institucional del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, Plaza de la Villa sn; 28660 Boadilla del Monte.

Teléfono: 916324910. Fax: 916334728

Correo electrónico: servsociales@aytoboadilla.com



CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, PZA. DE LA VILLA, S/N

Horarios:

En este Centro podrá solicitar información y cita previa de lunes a viernes de 09:00 a 19:00.

La atención al público se realiza en horario de mañana y tarde previa cita concertada.

Medios de acceso y transporte:

- En autobús desde Madrid, destacamos las líneas:
 - 571 Madrid (Aluche) - Boadilla del Monte (por Montepríncipe)
 - 573 Madrid (Moncloa) - Boadilla del Monte (urbanizaciones)
 - 574 Madrid (Aluche) - Boadilla del Monte

- Otras Líneas Interurbanas de Autobuses:
566 Boadilla del Monte – Pozuelo de Alarcón
567 Villaviciosa de Odón – Majadahonda
575 Boadilla del Monte – Brunete
591 Madrid (Aluche) – Facultad de Informática
- En metro desde Madrid:
Estaciones “Boadilla Centro” y “Ferial de Boadilla” del Metro Ligero (ML3:
Colonia Jardín - Puerta de Boadilla)

En Boadilla del Monte a fecha en que es firmado digitalmente.

Fdo. Sara de la Varga González