

El Ayuntamiento de Petrer está impulsando una mejora de sus servicios para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos/os.

Con la publicación de esta carta adquirimos unos compromisos en materia de Servicios Sociales. Siguiendo los parámetros de una política de justicia social, ofrecemos unas prestaciones de calidad dirigidas a toda la población y especialmente a los sectores más desfavorecidos. Con este impulso y su participación esperamos conseguir, la máxima satisfacción posible de los ciudadanos/os.

El Alcalde José Antonio Hidalgo López.

Nuestra misión es atender las necesidades relacionales de la familia, la protección de los menores y otros sectores vulnerables de la sociedad y gestionamos todo tipo de recursos sociales. Nuestra visión es la de mejorar de forma continuada los servicios que prestamos contando con la opinión de los ciudadanos/os.

● ● ● Quiénes somos

» El Equipo de Servicios Sociales Municipales del Ayto. de Petrer



Estela Marco, M^a Jesús Pastor, Merche Muñoz, Isabel Gómez, Rosana Ferrándiz, Toni López, Mercedes Riera, Concha de Juan, Paloma Becerra, Belén Delegido, José Luis Jacobo, Álvaro Lorenzo, M^a Carmen Álvarez y Cristina Dols.

Jefa Servicios Sociales: Mercedes Riera

● ● ● Dónde estamos



Centro Social

C/ Juan Millá,1

Tfl.: 965 37 37 92

Fax: 965 37 67 11

E-mail: centrosocial@petrer.es

www.petrer.es



Departamento

C/ Constitución, 6-8

Tfl.: 966 98 94 11

Fax: 965 37 51 95

E-mail: servisocaux@petrer.es

www.petrer.es

● ● ● Cuál es el horario de atención

» Los profesionales del Servicio de Atención Individual y Familiar le atenderán previa cita solicitada por Ud., de lunes a viernes, bien llamando por teléfono de 8.00 a 15.00h, o bien acudiendo personalmente a nuestras sedes:

- Departamento: de 10.00 a 14.00h
- Centro Social: de 09.00 a 13.00h

Fecha de edición: Marzo 2007
Número de ejemplares: 5000
Revisión bianual y publicación de los resultados en página web, tabloneros de anuncios y El Carrer.
Subvencionado por la Excm. Diputación Provincial de Alicante

Esta carta es fruto del trabajo de un equipo de profesionales del Ayuntamiento, se ha confeccionado en el marco del "Proyecto de elaboración de cartas de compromisos a través de los círculos de comparación. Impulsado y patrocinado por la Diputación Provincial de Alicante.



www.ifga.org
0 7 / 2 0 2 8



Carta de Compromiso del Servicio de Atención Individual y Familiar



Concejalía de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Petrer

● ● ● Servicios que prestamos

» Un equipo de profesionales integrado por Trabajadores Sociales, Psicólogos, Educadora y Administrativas, tras la demanda realizada por la persona o familia, atiende las necesidades relacionales de la familia, la protección de menores y otros sectores vulnerables y facilita información orientación y gestión de recursos sociales; apoyo social, psicologico y educativo; medicación, orientación y terapia familiar; e Intervención en situaciones de vulnerabilidad social.

» Servicio de Ayuda a Domicilio de carácter personal, educativo y doméstico.

» Sistema de quejas y sugerencias.

● ● ● Nuestros compromisos

» Facilitaremos la localización de los profesionales en los centros.

» Atenderemos a los ciudadanas/os en un plazo máximo de 15 días desde el momento en que soliciten la cita.

» Facilitaremos a los ciudadanas/os una atención amable, respetuosa y cortés.

» Atenderemos a los ciudadanas/os con un tiempo de espera inferior a 15' desde la hora de la cita.

» Dedicaremos al menos 30' a cada entrevista con los ciudadanas/os.

» Aumentaremos un 10% las horas prestadas del servicio de ayuda a domicilio respecto al 2006, alcanzando un mínimo de 16.300 horas prestadas.

» Responderemos por escrito a las quejas y sugerencias de los ciudadanas/os en un plazo máximo de 15 días.

● ● ● Indicadores

» % de ciudadanas/os satisfechos con la localización de los profesionales.

» % de ciudadanas/os atendidos en el plazo.

» % de ciudadanas/os satisfechos con el trato recibido.

» % de ciudadanas/os atendidos con un tiempo de espera inferior a 15' desde la cita.

» % de entrevistas de duración igual o superior a 30'.

» Nº de horas de servicio de ayuda a domicilio prestadas.

» % de respuestas por escrito a las quejas y sugerencias en el plazo.

Ayúdenos a mejorar nuestros servicios

● ● ● Sistema de quejas y sugerencias

En los centros disponemos de un impreso para expresar sus quejas y sugerencias sobre nuestros servicios, que podrá depositar en los buzones situados en nuestros centros.

● ● ● Medidas de subsanación

A la queja por incumplimiento de alguno de los compromisos de esta Carta, la Jefa de Servicios Sociales le dirigirá un escrito de disculpa, se agilizará la respuesta y se pondrá especial atención a su solución.

● ● ● Cómo pueden participar

A través de los Consejos de Bienestar Social y del Centro Social, de los grupos de discusión, respondiendo a las encuestas de satisfacción, aportando sugerencias por correo electrónico o en los buzones.

● ● ● Normativa reguladora

» Ley 5/97 de 25 de junio, de Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana.

» Ley 7/94, de 5 de diciembre, de la infancia en la Comunidad Valenciana.

» Ordenanza reguladora del precio público por prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

● ● ● Derechos de los ciudadanas/os

-> A que su información personal sea tratada con discreción y confidencialidad.

» A un trato personalizado y a que se estudien sus necesidades individualmente.

» A ser atendidas/os por profesionales competentes para abordar sus problemas, recibiendo una información veraz, clara y concisa.

» Al respeto a su libertad, dignidad, intimidad y creencias.

