

L'Ajuntament de Petrer està impulsant una millora dels seus serveis per respondre a les necessitats i expectatives de la ciutadania.

Amb la publicació d'aquesta carta assolim uns compromisos en matèria de Serveis Socials per oferir unes prestacions de qualitat dirigits a tota la població i especialment als sectors més desfavorits, d'acord amb els paràmetres d'una política de justícia social. Amb aquest impuls esperem aconseguir la satisfacció màxima possible de la ciutadania, amb la seua participació.

El Alcalde José Antonio Hidalgo López.

La nostra missió és atendre les necessitats relacionals de la família, la protecció dels menors i altres sectors vulnerables de la societat i gestionem tot tipus de recursos socials. La nostra visió és la de millorar de forma continuada els serveis que hi prestem, i comptar amb l'opinió de la ciutadania.

● ● ● Quiénes somos

» L'Equip de Serveis Socials Municipals de l'Aj. 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.

Cap de Serveis Socials: Mercedes Riera

● ● ● On ens troben



Centre Social

C/ Juan Millá,1

Tel.: 965 37 37 92

Fax: 965 37 67 11

Correu electrònic: centrosocial@petrer.es

www.petrer.es



Departament

C/ Constitució, 6-8

Tel.: 966 98 94 11

Fax: 965 37 51 95

Correu electrònic: servisocaux@petrer.es

www.petrer.es

● ● ● Quin és l'horari d'atenció

» Els professionals del Servei d'Atenció Individual Familiar l'atendran amb cita prèvia sol·licitada, de dilluns a divendres, o bé pot telefonar de 8.00 h a 15.00 h, o bé pot acostar-se personalment a les nostres seus:

- Departament: de 10.00 a 14.00h
- Centre Social: de 09.00 a 13.00h

Data d'edició: Març 2007
Nombre d'exemplars: 5000
Revisió bianual i publicació dels resultats a la pàgina web, taulers d'anuncis i a **El Carrer**.
Subvencionat per l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant

Aquesta carta és fruit del treball d'un equip de professionals de l'Ajuntament; s'ha confeccionat en el marc del *Projecte d'elaboració de cartes de compromisos a través dels cercles de comparació*. Impulsat i patrocinat per la Diputació Provincial d'Alacant.



Or-
www.ifqa.org
0 7 / 2 0 2 8



Carta de compromisos del Servei d'Atenció Individual i Familiar



Regidoria de Serveis Socials
Ajuntament de Petrer

● ● ● Serveis que hi prestem

» Un equip de professionals integrat per treballadors socials, psicòlegs, educadora i administratives, després de la demanda realitzada per la persona o família, la protecció de menors i altres sectors vulnerables, facilita informació, orientació i gestió de recursos socials; suport social, psicològic i educatiu; mediació, orientació i teràpia familiar, i intervenció en situacions de vulnerabilitat social.

» Servei d'ajuda a domicili de caràcter personal, educatiu i domèstic.

» Sistema de queixes i suggeriments.

● ● ● Els nostres compromisos

» Facilitarem la localització dels professionals en els centres.

» Atendrem els ciutadans en un termini màxim de 15 dies des del moment que sol·liciten la cita.

» Facilitarem als ciutadans una atenció amable, respectuosa i cortesa.

» Atendrem els ciutadans amb un temps d'espera inferior a 15 min des de l'hora de la cita.

» Dedicarem almenys 30 min a cada entrevista amb els ciutadans.

» Augmentarem un 10% les hores prestades del servei d'ajuda a domicili respecte del 2006, i pretenem aconseguir un mínim de 16300 hores prestades

» Respondrem per escrit a les queixes i als suggeriments dels ciutadans en un termini màxim de 15 dies.

● ● ● Indicadors

» % de ciutadans satisfets amb la localització dels professionals.

» % de ciutadans atesos en el termini.

» % de ciutadans satisfets amb el tracte rebut.

» % de ciutadans atesos amb un temps d'espera inferior a 15 min des de la cita.

» % d'entrevistes de duració igual o superior a 30 min.

» Nre d'hores de servei d'ajuda a domicili prestades.

» % de respostes per escrit a les queixes i als suggeriments en el termini assenyalat.

Ajuda'ns a millorar els nostres serveis

● ● ● Sistema de queixes i suggeriments

En els centres disposem d'un imprès per a expressar les seues queixes i els suggeriments sobre els nostres serveis, que podrà dipositar en les bústies situades en els nostres centres.

● ● ● Mesures de correcció

A la queixa per incompliment d'algun dels compromisos d'aquesta Carta dirigirem un escrit de disculpa del Cap de Serveis Socials, s'agilitzarà la resposta i es posarà especial atenció a la seua solució.

● ● ● Com podem participar

A través dels Consells de Benestar Social i Centre Social, dels grups de discussió, amb les enquestes de satisfacció, si aporta suggeriments per correu electrònic o en les bústies.

● ● ● Normativa reguladora

» Llei 5/97 de 25 de juny, de serveis socials a la Comunitat Valenciana.

» Llei 7/94, de 5 de desembre, de la infància a la Comunitat Valenciana.

» Ordenança reguladora del preu públic per prestació del Servei d'Ajuda a Domicili.

● ● ● Drets dels ciutadans

» A que la teua informació personal siga tractada amb discreció i confidencialitat.

» A un tracte personalitzat i que s'estudien les teues necessitats individualment.

» A ser atesos per professionals competents per a fer front als seus problemes, i rebre una informació veraç, clara i concisa.

» Al respecte a la seua llibertat, dignitat, intimitat i creences.

