

Desde la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Almoradí, consideramos que la piedra angular sobre la que se debe basar la mejora continua en la gestión y en la respuesta a las necesidades sociales de nuestro municipio, ha de ser la **Calidad de la Atención**, la cual se centra de manera especial en el Servicio de Información, Orientación, y Asesoramiento, que es la auténtica punta de lanza, que abre nuestros recursos a los ciudadanos.

La Carta de Compromisos, "Almoradí, Servicio y Calidad", es la respuesta a nuestra voluntad de mejora.  
LA CONCEJALA DE SERVICIOS SOCIALES.

### ● ● ● Quiénes somos



El Equipo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Almoradí, diseña, implanta y gestiona, recursos y herramientas de servicios sociales generales y especializados para los diferentes colectivos de la población de Almoradí, que cuentan con necesidades sociales.

Aspiramos a ser un Equipo accesible, unido, y que trabaje de acuerdo a las necesidades sociales de la población, para dar respuesta a las mismas, generando nuevos recursos y mejorando los ya existentes, con el fin de mejorar la calidad de vida y el desarrollo de los sectores poblacionales con necesidades sociales.

### ● ● ● Nuestro objetivo

"Atender las necesidades sociales de la población de Almoradí en su conjunto, creando nuevos recursos, así como mejorando los ya existentes, con el fin de alcanzar mayores cotas de bienestar social"

### ● ● ● Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos con carácter integral, de forma individualizada y especializada en todos los casos que así se requiera.

### ● ● ● Dónde estamos



Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Almoradí: Centro Social San Andrés.  
C/ España nº 47. CP: 03160 Almoradí  
Medios de Transporte: Bus Urbano nº 1

### ● ● ● Horario de atención

Horario: de Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas.

Teléfonos: 965702382 - 965702394

Fax: 966782646

Jefe de Área y responsable de la carta:

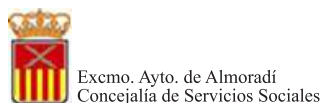
Francisco Javier Roca Blaya.

e-mail: [serviciosociales@aytoalmoradi.com](mailto:serviciosociales@aytoalmoradi.com)

Página web: [www.aytoalmoradi.com](http://www.aytoalmoradi.com)

Fecha de edición: Marzo 2007  
Número de ejemplares: 5000  
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.



# Carta de compromisos "Almoradí Servicio y Calidad"



## Concejalía de Servicios Sociales Ayuntamiento de Almoradí



www.ifqa.org  
0712040



●●● Normativa reguladora

-Ley 5/1997 de 25 de junio por la que se regula el sistema de Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana.

-Ordenanzas Municipales de gestión del SAD, Catering Social, y Plazas Municipales de Residencia de 3ª Edad.

●●● Nuestros servicios

Información, orientación y Asesoramiento

Técnico: Sobre recursos y prestaciones sociales, así como derivación a recursos especializados.

Cooperación Social: Apoyo y promoción del voluntariado y el asociacionismo.

Convivencia Social y Reinserción Social: Clubs de Convivencia en Pedanías, Prevención de Conductas Adictivas.

Emergencia Social: Servicio de Comida a Domicilio, Prestaciones Económicas Individuales, y Bono guardería.

Ocio y Tiempo Libre: Gimnasia para Mayores, Internet y Nuevas Tecnologías, Talleres de Artes Plásticas, Baile y Teatro, Viajes y Jornadas de Animación.

Apoyo a la Dependencia: Servicio de Ayuda a Domicilio, Centro Ocupacional y Centro de Día de Discapacitados Psíquicos, Residencia y Centro de Día de Personas Mayores, Servicio de Atención Familiares y Enfermos Esclerosis Múltiple, Servicio de Atención de Familiares y Enfermos Mentales, Servicio de Atención de Familiares y Enfermos de Cáncer.

Servicio Especializado de Atención a Familia e Infancia: Apoyo a Familias y a Menores en situación de conflicto y/o riesgo sociofamiliar.

●●● Quejas y sugerencias

» Disponemos de un buzón de quejas y sugerencias donde podrá hacernos llegar su opinión y/o quejas acerca de los servicios prestados, a través de una instancia que podrá recoger en recepción.

●●● Indicadores

» % De ciudadanos atendidos en el plazo de 15 días.

» % De demandas urgentes atendidas en consulta y/o en el domicilio en el plazo de 48 horas.

» % De respuestas por escrito a las quejas y sugerencias contestadas presentadas en el plazo de 20 días.

» % De ciudadanos satisfechos con el trato y la atención recibidos.

» % De semanas con dos días de atención prestada por dos técnicos.

●●● Formas de participar

Los ciudadanos pueden participar con el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Almoradí a través de :

» La colaboración en las gestiones de las problemáticas planteadas, aportando la documentación requerida en cada caso.

» Los Grupos Enfocados o de Discusión: que se realizarán una vez al año para conocer las propuestas de mejora de los ciudadanos.

●●● Vigencia y publicación

La revisión de esta carta se realizará de forma anual y los resultados de los indicadores de compromisos se publicarán en la página web del Ayuntamiento de Almoradí.

●●● Medidas de subsanación

»El incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de Almoradí "Servicio y Calidad", llevará consigo la emisión de una carta de disculpas al usuario, suscrita por el coordinador y la concejal de área, en la que se especificarán las medidas de subsanación en cada caso.

Los compromisos establecidos son aplicables a todos los servicios prestados.



●●● A qué nos comprometemos

» Atenderemos a la persona en un plazo máximo de 15 días.

» Atenderemos las demandas urgentes en un plazo máximo de 48 horas.

» Atenderemos las quejas y sugerencias dando respuesta en un plazo máximo de 20 días.

» Que los ciudadanos estén satisfechos con el trato y atención recibidos.

» Ampliaremos la cobertura de la atención al público, estableciendo dos días a la semana con dos técnicos y manteniendo el resto de días con un técnico.