

Indicadores de Calidad

- % de cumplimiento informativo de las prestaciones sociales municipales en Web, asociaciones, entidades sociales y centros educativos.
- % de primeras visitas realizadas en un plazo superior al marcado.
- % de cumplimiento de entrega del informe para las prestaciones en el plazo marcado.
- Nº de actividades ofertadas al año.
- Número de AQS recibidos por trato y tratamiento de la información de datos personales inadecuado.
- Nº de reclamaciones y sugerencias no contestadas dentro de los 15 días hábiles.

Derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales

- A acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación.
- A recibir por escrito y en lenguaje claro y comprensible la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales.
- A disponer de un plan de atención individual personal y/o familiar acorde con la valoración de su situación.
- A participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y a la elección de prestaciones entre las opciones que les sean presentadas por las Administraciones Públicas.
- A recibir información previa en relación con cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento deberá ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las menores de edad se otorgará conforme al procedimiento legalmente establecido para ello.
- A renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente.
- Al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

Deberes de las personas destinatarias de los servicios sociales

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal del Servicio Social y de las demás personas usuarias.
- Respetar la organización y funcionamiento del Servicio Social de Base de Tudela.
- Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas
- Destinar la prestación a la finalidad para la que hubiera sido concedida.
- Acudir a las entrevistas citadas por profesionales de los servicios sociales.
- Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se posea capacidad económica y así se establezca normativamente.
- Comprometerse, cuando sea pertinente, a participar activamente en su proceso de mejora, y autonomía personal y social.

Normativa y Legislación aplicable

Se puede consultar a través de la WEB municipal www.tudela.es y la WEB del Gobierno Navarra www.navarra.es.

Fecha de entrada en vigor y vigencia

Esta Carta fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada el 12 de enero de 2015 y estará vigente hasta el 12 de enero de 2017.

Colaboración y participación para mejora de los servicios

QUEREMOS COLABORAR: estableciendo acuerdos de colaboración para la realización de actividades sociales, de prevención o voluntariado.

QUEREMOS SABER SU OPINIÓN: mediante encuestas periódicas que nos permitan conocer el grado de satisfacción en relación a los servicios que prestamos.

DÍGANOS POR QUÉ: si no queda satisfecho/a en algún aspecto le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar los servicios.

¿Cómo hacerlo?

- **Presencialmente** en nuestras oficinas de SAC Casa Consistorial (Plaza Vieja, nº1-31500 TUDELA) o SAC Barrio de Lourdes (C/ Bernardo Escósc Catalán, s/n-31500 TUDELA).
- **Telefónicamente** llamando al teléfono 010 (desde Tudela), a los teléfonos 948 41 71 00 o 902 24 20 10 (desde fuera de Tudela o móvil).
- **On-line:** a través de la web www.tudela.es o por correo electrónico sac010@tudela.es

Comunicación del cumplimiento de compromisos

- Nos comprometemos a informar a la ciudadanía anualmente, a través de los medios de comunicación acerca del grado de cumplimiento de nuestros compromisos.
- Además, periódicamente se informará a través de la web municipal: www.tudela.es, tanto del cumplimiento de los compromisos como de la información estadística del Servicio.

Dirección:

Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Tudela
C/ Díaz Bravo, 26 - 31500 TUDELA (Navarra)

Teléfono: 948 82 67 61

Email: bienestarsocial@tudela.es

Web Municipal: www.tudela.es

Horario atención al público:

**De lunes a viernes
de 8:30 a 14:30 horas.**



AYUNTAMIENTO
DE TUDELA

Servicio Social de Base de Tudela



Carta de servicios

**PROGRAMA ACOGIDA Y
ORIENTACIÓN SOCIAL**



AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Misión del Programa de Acogida y Orientación Social

El programa de acogida y orientación social está dirigido a la ciudadanía empadronada en Tudela y a personas transeúntes, siendo la **puerta de acceso al sistema de Servicios Sociales**, cuya función principal es la detección y atención de las necesidades sociales, así como la mejora de la calidad de vida.

Tiene por objeto recibir las demandas de la ciudadanía, ofrecer una primera respuesta, favorecer el acceso a las prestaciones de los diferentes sistemas de protección social y al resto de programas del servicio social de base. Para ello, y mediante **cita previa con un/a trabajador/a social** (su profesional de referencia), recibirá información, asesoramiento y orientación realizando una valoración y diagnóstico de su situación. Y de manera conjunta, determinará qué pasos hay que dar y qué servicios y prestaciones articular.

Valores

- Respeto y confianza en la capacidad de las personas usuarias.
- Competencia, disponibilidad y coherencia.
- Equipo profesional, interdisciplinar y coordinado.
- Abiertos a la formación y autoevaluación como medio para la mejora en calidad.
- Secreto profesional (confidencialidad).

Servicios

a) Acogida y orientación social.

b) Valoración social.

c) Diagnóstico social y/o socioeducativo.

d) Derivación a otros programas:

▶ *Del servicio social de base:*

- Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.
- Incorporación Social.
- Atención a la Infancia y Familia.

▶ *Otros servicios especializados:*

- Del propio sistema de servicios sociales
- Otros sistemas de protección social: salud, seguridad social, educación, empleo, justicia, entidades de iniciativa social (Cruz Roja, Cáritas, Banco de alimentos, UGT, Anafe – Cite, etc.).

e) Desarrollo de actuaciones comunitarias y de sensibilización social.

f) Apoyo a situaciones de especial necesidad, tanto de necesidades básicas, como de orientación y acompañamiento en la inserción social.

g) Tramitación y acceso a prestaciones (ver cuadro adjunto).

1. AYUNTAMIENTO DE TUDELA	<ul style="list-style-type: none">• Ayudas para comedor escolar.• Ayudas para adquisición de libros del primer ciclo de educación infantil.• Ayudas económicas de emergencia social.• Ayudas económicas para estancia en comunidad terapéutica.• Servicio de alimentación básica.• Otras.	<ul style="list-style-type: none">• Información y orientación de otros recursos municipales:<ul style="list-style-type: none">- Servicio de atención a domicilio municipal.- Vivienda social.- Bolsa de empleo municipal.- Convocatoria de subvenciones para organizaciones de iniciativa social.- Otros.
2. POLITICA SOCIAL DE GOBIERNO DE NAVARRA	<p>De acuerdo a la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general (DF 69/2008 de 17 de junio).</p> <p>DEPENDENCIA.</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicio telefónico de emergencia.• Atención residencial, centro de día, otros.• Ayudas económicas para la permanencia en el domicilio de personas dependientes y apoyo a personas cuidadoras.• Otras. <p>PERSONAS MAYORES.</p> <ul style="list-style-type: none">• Valoración de la situación familiar para acceso a plaza residencial.• Ayudas económicas para comedores.• Servicio telefónico de emergencia.• Otras. <p>VIOLENCIA DE GÉNERO.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ayudas a víctimas de violencia de género.• Otras.	<p>EXCLUSIÓN SOCIAL.</p> <ul style="list-style-type: none">• Renta de inclusión social (RIS).• Ayudas extraordinarias de emergencia.• Apoyo a la integración familiar y social.• Otras. <p>ATENCIÓN AL MENOR.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ayudas para la permanencia del menor en su medio familiar.• Otras. <p>DISCAPACIDAD.</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicio de valoración de discapacidad.• Valoración de la situación familiar para acceso a plaza residencial.• Valoración de la capacidad individual para acceso a centro especial de empleo o centro ocupacional.• Otras.
3. OTROS SISTEMAS	<p>PRESTACIONES QUE NO PRECISAN DE CITA PREVIA NI DE INFORME SOCIAL.</p> <ul style="list-style-type: none">• Termalismo/Balnearios tercera edad.• Carnet familia numerosa (primera vez y renovaciones).• Informes para prestaciones de Cruz Roja.• Informes para prestaciones del Servicio de Empleo Público Estatal (SEPE).• Informes para becas de estudios del Departamento de Educación de Gobierno de Navarra.	<ul style="list-style-type: none">• Ayudas a familias (ayudas económicas a familias numerosas, etc.).• Otras.• Informes para la obtención o renovación del permiso de trabajo y/o residencia:<ul style="list-style-type: none">- Informe para solicitudes de arraigo.- Informe para solicitudes de reagrupación familiar.• Otros.

Compromisos del Programa de Acogida y Orientación Social

INFORMACIÓN

- **Informar sobre todas las prestaciones sociales municipales** a través de la Web municipal y de medios telemáticos a asociaciones, entidades sociales y centros educativos.

PRIMERA ENTREVISTA

- Al menos el 80% de los casos nuevos (empadronado, primera atención o sin atención en un periodo superior al año) **obtendrá su primera entrevista con el/la Trabajador/a Social** en un plazo máximo de 8 días (excluyendo periodo vacacional).

TRAMITACIÓN

- **Tramitar todas las prestaciones de Gobierno de Navarra que no requieran valoración social** (una vez completa la documentación) en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- La persona solicitante podrá **recoger el informe correspondiente a la solicitud de las prestaciones de Cruz Roja y del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)** en el Servicio Social de Base una vez transcurridos 7 días hábiles (no cuentan festivos) desde la entrada de la instancia en el registro del Ayuntamiento.
- La persona solicitante podrá **recoger el Informe de Arraigo o Reagrupación Familiar** en el Servicio Social de Base transcurridos 3 días hábiles (no

cuentan festivos) desde que se ha realizado la entrevista o la visita domiciliaria con Trabajador/a Social o Educador/a Social.

FORMACIÓN

- Ofertar un mínimo de 3 **actividades formativas** a las personas usuarias del Programa de acogida para facilitar su mejora en los diferentes procesos de incorporación social.

TRATO Y ATENCIÓN

- Todas las personas **serán atendidas con un trato amable, con lenguaje claro y comprensible**. El número de quejas anuales por deficiente atención del personal no pasará de 6.
- Tratamiento de la información y de los datos personales con **confidencialidad**. La atención en el Servicio Social de Base se realizará de manera personalizada, asegurando la intimidad y confidencialidad. El número de quejas anuales por tratamiento inadecuado de la información de datos personales no pasará de 6.
- Al menos el 80% de las respuestas a los **avisos, quejas, sugerencias y felicitaciones** relacionadas con el Servicio Social de Base serán respondidas por escrito al ciudadano en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de presentación.