



Ajuntament de La Jonquera

# ATENCIÓ DE PERSONES AMB DIFICULTAT SOCIAL

---

## Nom del servei:

Atenció a persones amb emergència social

## Marc estratègic (missió i objectius):

- Millorar les condicions de vida de persones amb dificultats socials.
- Promoure mecanismes d'intervenció amb persones en situació de vulnerabilitat, de risc o exclusió.
- Constituir un recurs d'informació, diagnòstic i orientació a la ciutadania que presenta dificultats tan socials com econòmiques.

## Breu descripció

Servei que s'encarrega de realitzar les accions necessàries per minimitzar i/o solucionar les necessitats socials que es presenten com a urgències, així com realitzar les accions necessàries per a prevenir possibles noves situacions.

## Web del servei

<http://www.lajonquera.cat/>

## Legislació aplicable

Llei 12/2007 de l'11 d'Octubre de Serveis Socials

Reglament municipal de criteris d'atorgament prestacions econòmiques de caràcter social publicat a la seu electrònica de l'Ajuntament de La Jonquera, a normativa municipal

## Relació de les línies de servei que es presten

- Línia de servei 1: Atenció i acollida
- Línia de servei 2: Activació i tramitació de les ajudes
- Línia de servei 3: Connexió amb la xarxa de recursos socials.

## Àrea i unitat responsable

Benestar social, àrea d'atenció a les persones

## Equip tècnic

- 1 Administrativa
- 1 Treballadora social
- 1 Educadora social
- 1 Responsable servei

*La composició de l'equip tècnic pot variar en funció de la situació de crisi sanitària derivada del compliment de les mesures de seguretat de la covid-19*

## Altres unitats implicades

## Persones destinatàries

Persones que es troben en situació de vulnerabilitat i /o risc d'exclusió social



## Ajuntament de La Jonquera

### Com s'ha de sol·licitar el servei

Sol·licitant cita prèvia al Consultori Local de La Jonquera 972 42 99 28

### Cost per a l'usuari/a

(condicions d'accés) Gratuït

### Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació

- Web municipal <http://www.lajonquera.cat/>
- Govern Obert i Transparència <https://www.seu-e.cat/ca/web/lajonquera/govern-obert-i-transparencia>

### Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

- [Queixes i suggeriments](#)
- O bé de manera presencial presentant instància a l'oficina de registre de l'ajuntament

### Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions

El termini màxim de resposta està fixat en 30 dies hàbils.

### Drets i deures dels usuaris/es del Servei

#### Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions
- Ser tractat de forma proactiva, amb professionalitat, empatia, celeritat i eficiència
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes
- Relacionar-se en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya
- Rebre informació i orientació dels tràmits i procediments municipals
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds i procediments
- Participar activament en la millora del servei mitjançant la presentació en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia)
- Ser assistit en l'ús del mitjans electrònics en les seves relacions amb l'administració pública
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana
- A l'accés a informació pública, d'acord amb els principis de transparència i bon govern

#### Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis
- Respectar els horaris del Servei i criteris d'atenció dels serveis municipals i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries



## Ajuntament de La Jonquera

- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. Actuar amb respecte envers el personal municipal i altres persones usuàries del servei
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa

### Compromisos de qualitat, indicadors de mesura i mesures d'esmena davant d'incompliments

#### 1. Atendre al 85% de les persones usuàries amb cita prèvia en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la sol·licitud

- Temps d'espera per a cita prèvia
- Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

#### 2. Resoldre el 85% de les peticions dels ajuts d'urgència social en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la sol·licitud

- Termini de resolució d'ajuts d'urgència social
- En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

### Formes de consulta del seguiment de la carta

- Web municipal <http://www.lajonquera.cat/>
- Govern Obert i Transparència <https://www.seu-e.cat/ca/web/lajonquera/govern-obert-i-transparencia>

### Periodicitat de difusió del seguiment de la carta

Anual

### Localització del servei i formes d'accés

Ajuntament de La Jonquera  
Plaça de l'Ajuntament, 4 – 17700 La Jonquera (Girona)  
Telèfon: 972 554 005 - Fax: 972 554 193  
ajuntament@lajonquera.cat  
Dilluns a divendres de 8 a 14.30 h

### Data d'entrada en vigor de la carta (aprovació) i vigència

06/07/2021

### Data de revisió /actualització prevista

Cada dos anys