

CARTA DE SERVICIOS

MISIÓN

El Centro de Servicios Sociales de Las Torres de Cotillas, ofrece una atención cercana a los ciudadanos y ciudadanas del municipio en su entorno social, garantizando el acceso a los servicios sociales en igualdad de condiciones para apoyar y favorecer la autonomía y el bienestar social de los ciudadanos de las Torres de Cotillas en la búsqueda de mejorar sus condiciones de vida.

Los servicios sociales de carácter municipal, como estructura básica del sistema público, ofrecen una atención integrada y polivalente con actuaciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, con carácter universal y gratuito. Cuenta con un equipo de profesionales que ofrecen a toda la ciudadanía atención social, psicológica, jurídica, educativa y de asistencia domiciliaria, al tiempo que desarrollan programas de prevención e inserción social y de participación comunitaria.

VALORES:

- Comportamiento ético con los ciudadanos, considerando al usuario el centro de nuestro proceso.
- Promoción de los Derechos Humanos y la Justicia social.
- Respeto por la confidencialidad y la privacidad de las personas.
- Integridad profesional.
- Promoción del derecho a la autodeterminación y a la participación

Centros e instalaciones:

- Centro Municipal de Servicios Sociales.
Pza. Adolfo Suarez,1 – Las Torres de Cotillas
Teléfonos: 968 624125 – 968 624220. Fax: 968 628407
- Centros Sociales de los barrios y pedanías.

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIOS Y PROGRAMAS DESARROLLADOS

- **Información, orientación, asesoramiento y diagnóstico:** Conjunto de medidas que facilitan información sobre los recursos sociales disponibles y sobre el acceso a los mismos.

- **Atención a la Dependencia, Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia:** Incluye el Servicio de Ayuda a Domicilio, Servicio de Teleasistencia y las gestiones competentes relacionadas con la Ley de Dependencia.

- **Programa de intervención familiar:** Incluye el Programa de intervención familiar y el Programa de Apoyo a la infancia.

- **Prevención e Inclusión Social:** Incluye Programa para el Acompañamiento y la Inclusión Social, Plan de Desarrollo Gitano, Programa de Prevención de la Drogodependencia, Programa de prevención del absentismo y el abandono escolar, Apoyo a la empleabilidad.

- **Voluntariado y Participación comunitaria:** Programas de voluntariado y actuaciones comunitarias.

LEGISLACIÓN APLICABLE:

- Ley 3/2003 de 10 de abril del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- Ley 16/2015 por la que se modifica la Ley 3/2003.

Más información:

www.latorresdecotillas.es



CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

1ª Revisión: 10 de octubre de 2013

2ª Revisión: 24 de mayo de 2019



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



COMPROMISOS**1º.- Prestaciones y ayudas económicas**

Informar y tramitar las prestaciones de tipo económico para situaciones de necesidad de la ciudadanía:

- Ayudas de urgente necesidad municipales
- Dependencia
- Ayudas económicas de la Comunidad Autónoma (renta básica de inserción, pensiones no contributivas, Ayudas económicas para personas mayores, personas con Discapacidad u otras que se implementen)

2º.- Información de tipo jurídico.

Proporcionar a la ciudadanía la información pertinente respecto a los trámites administrativos y situaciones jurídicas necesarios

3º.- Programa de atención a la familia.

Potenciar el servicio de atención psico-social a la familias en situaciones especiales

4º.- Ayuda a Domicilio, teleasistencia y atención a la dependencia.

Garantizar la ayuda a domicilio en casos habituales, la teleasistencia domiciliaria y cualquier otro recurso de apoyo a las personas en situación de dependencia.

5º.- Prevención del Absentismo y abandono escolar.

Intervenir y prevenir en las situaciones de absentismo y abandono escolar.

6º.- Actuaciones con el colectivo de personas inmigrantes.

Desarrollar actividades de formación e información encaminadas a la integración de las personas inmigrantes.

7º.- Programa de acompañamiento para la inclusión social e inserción socio laboral

Intervenir con personas excluidas o en riesgo de exclusión para conseguir su integración social.

8º.- Prevención de Marginación y actuaciones de inserción en el colectivo gitano.

Desarrollar programas de integración social con el colectivo gitano.

9º.- Programa de prevención de drogas.

Desarrollar actuaciones del Plan de prevención de drogodependencias a nivel municipal en el ámbito familiar, comunitario y escolar.

10º.- Fomento de solidaridad y voluntariado.

Trabajar en el desarrollo de programas de voluntariado y colaborar con las entidades sociales

11º.- Programa de mejora de la empleabilidad de personas en riesgo o en situación de exclusión social.

Informar y derivar a la ciudadanía a los recursos específicos de empleabilidad.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Los ciudadanos y ciudadanas son claramente la parte interesada mas importante que hay que tener en consideración al revisar los servicios sociales que desde el ayuntamiento se plantean para la población.

Con la finalidad de conocer de primera mano la opinión y valoración que las personas usuarias del centro y demás vecinos del municipio tienen acerca de su trabajo, el Centro de Servicios Sociales pone a disposición de todos ellos un formulario donde poder dejar constancia de sus opiniones, quejas, sugerencias o agradecimientos.

Del mismo modo, anualmente se realizan encuestas para obtener información valiosa sobre el personal profesional del centro y el grado de satisfacción de las personas usuarias y ciudadanía con la actividad desarrollada.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Trimestralmente se informará sobre:

- Nº de Expedientes trabajados en el Centro de Servicios Sociales.
- Nº de Personas atendidas
- Nº Gestiones realizadas según tipos.
- Nº de Prestaciones de tipo económico municipales concedidas y por conceptos.
- Nº de personas usuarias atendidas en el servicio de asesoramiento jurídico
- Nº de personas participantes en las actividades del Programa de desarrollo del pueblo gitano
- Nº casos de absentismo escolar derivados a los servicios sociales por centro educativo.
- Nº de casos atendidos por el Programa de familia, Programa de Acompañamiento para la inclusión social, Programa de atención domiciliaria y programa de teleasistencia
- Informes de derivación realizados dirigidos a otras Entidades u Organismos.

Anualmente sobre:

- Nº de actuaciones realizadas en el programa de prevención de drogodependencias.
- Nº de participantes por actividad realizada en el programa de prevención de drogodependencias
- Nº de personas voluntarias implicadas en el programa de voluntariado social.
- Nº de casos cerrados por consecución de objetivos y derivados a la mesa local de absentismo.
- Nº de menores beneficiarios en el Programa de Apoyo a la infancia (Escuela de verano) y en el Programa de Apoyo a la infancia (Comedor escolar)
- Nº de asociaciones subvencionadas.
- Nº de actividades comunitarias realizadas.
- Índice de satisfacción de la ciudadanía con los servicios realizados a nivel general y en los distintos programas realizados.