

Disposicions organitzatives – Decrets de la Comissió de Govern

CARTA DE SERVEIS de Drets Socials, modificació aprovada per la Comissió de Govern de 29 de novembre de 2018.

ÍNDEX

MISSIÓ

DADES DE CONTACTE

COMPROMISOS DE QUALITAT

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

SERVEIS:

Serveis d'Atenció Socials Bàsics

Serveis d'Atenció a la Dependència

Servei de suport als desnonaments

Servei social bàsic de prevenció i contenció a l'espai públic

Servei d'acolliment residencial per a gent gran

Subvencions de vacances per a la gent gran

Servei especialitzat d'atenció a la infància i a l'adolescència (SEAIA)

Informació, orientació i assessorament a joves i entitats juvenils

Servei d'atenció a les persones amb discapacitat

Servei d'Urgències Socials

Servei d'Emergències Socials

Intervenció socioeducativa per a infants i adolescents i famílies

Servei de Famílies Col·laboradores

Campanya de vacances d'estiu (CVE)

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

La Carta de Serveis de **Drets Socials** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Drets Socials** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

Contribuir a fer de Barcelona una ciutat més cohesionada socialment, on les persones de totes les edats, orígens i condicions puguin portar a terme els seus projectes vitals amb la màxima autonomia i igualtat, així com accedir als recursos bàsics que faciliten el desenvolupament humà.

Impulsar, organitzar i articular internament i externa el procés de prestació dels serveis socials bàsics i especialitzats de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i això amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

Ofereix un ampli catàleg de serveis socials i recursos específics, organitzats en vuit àmbits d'actuació: Població general, població vulnerable, gent gran, atenció a la dependència, infància i adolescència, dona, població immigrant, persones amb discapacitat.

DADES DE CONTACTE

Adreça	C/ València, 344, 08009 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 619 73 11 (Centres de Serveis Socials) 93 413 27 17 (Drets Socials)
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca
Atenció al públic	Es realitza mitjançant els Centres de Serveis socials Veure: Centres de Serveis socials
Com arribar-hi	Busos: 43, 44, B20, B24. Metro: L4 Girona, L5 Verdaguer, L3 Passeig de Gràcia
Informació complementària	Veure: Llei 12/2007, d'11'octubre, de serveis socials

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Orientació a les persones: Posar els ciutadans en el centre de la nostre gestió.
- ✓ Eficiència: Optimitzar el màxim els recursos disponibles de tal manera que podem servir al major nombre possible de ciutadans.
- ✓ Qualitat del servei: El compromís amb la millora contínua dels nostres serveis mitjançant la implantació de models estàndards que permetin satisfer les expectatives dels ciutadans.
- ✓ Simplificació: Gestionar i tramitar els expedients amb la menor aportació documental i en el menor temps possible.
- ✓ Avaluació del rendiment: Avaluar de manera contínua el nivell quantitatiu i qualitatiu de la resposta de l'organització a la demanda.
- ✓ Retre comptes: Fer visible i transparent la utilització i destinació dels recursos disponibles.

Indicadors i Objectius Generals: Veure:

<http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/anuari/cap04/index.htm>

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Participació i col·laboració ciutadana	Procediment: De Drets Socials depenen el Consell de Benestar Social, el Consell Assessor de Gent Gran, el Consell Mpal. d'habitatge i l'Acord Ciutadà, però el ciutadà no es pot adreçar directament, es fa a través d'entitats. Canals: Als districtes els canals són els consells de barri, però pel que fa a Drets Socials l'única forma d'accés seria a través del canal de reclamacions, queixes i suggeriments.
Queixes, reclamacions i suggeriments	Procediment: 1. Accedir al punt d'entrada (Canal) 2. Indicar el tema sobre el que es vol tractar 3. Descriure els fets concrets aportant el màxim de detall 4. S'obindrà un codi per fer el seguiment de la queixa, reclamació o suggeriment 5. Recepció de la resposta/aclariment/explicació Canals: ✓ <u>Telemàtic:</u> http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=21&directo=0&tescolta=1 ✓ <u>Presencial:</u> Oficines d'Atenció a la Ciutadania http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac

	✓ <u>Telemàtic: Síndic de Greuges de Barcelona</u> (www.sindicadegreugesbcn.cat) ✓ <u>Telefònic: 010</u>
Temps de resposta	Màxim 30 dies (Decret d'alcaldia de 28 de maig de 2009 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).

SERVEIS

Serveis socials bàsics propers als ciutadans, que faciliten l'accés directe i estan ubicats per diferents centres d'atenció per tota la ciutat, alguns d'ells, ubicats en els barris com són els Centres de Serveis socials i altres, més centralitzats, però que igualment abasteixen a tota la ciutat com urgències socials, serveis d'inserció social, menjadors socials, centres oberts per a infants, etc.

Serveis socials especialitzats molts venen definits per la llei, i altres són específics de l'Ajuntament de Barcelona; la forma d'accés és a través de la necessària derivació des dels serveis socials bàsics, com en els cas de Servei especialitzat d'atenció a la infància i l'adolescència (SEAIA), Servei d'habitatges d'inclusió amb suport socioeducatiu, Servei d'acolliment residencial per a la gent gran, etc. En aquesta mateixa secció i, per l'impacte que té a la ciutat de Barcelona, com a formes per a facilitar la integració de la persona en la societat, a través de la prevenció i la promoció social, s'exposen tres dels pilars bàsics: l'acció comunitària, l'atenció grupal i la participació social.

- ✓ Serveis d'Atenció Social Bàsica
- ✓ Serveis d'Atenció a la Dependència.
- ✓ Servei de suport per desnonaments
- ✓ Servei social bàsic de prevenció i contenció a l'espai públic
- ✓ Servei d'acolliment residencial per a gent gran
- ✓ Subvencions de vacances de la gent gran
- ✓ Servei especialitzat d'atenció a la infància i a l'adolescència (SEAIA)
- ✓ Informació, orientació i assessorament a joves i entitats juvenils
- ✓ Servei d'atenció a les persones amb discapacitat
- ✓ Servei d'Urgències Socials
- ✓ Servei d'Emergències Socials
- ✓ Intervenció socioeducativa per a infants i adolescents i famílies
- ✓ Servei de Famílies Col·laboradores
- ✓ Campanya de vacances d'estiu (CVE)

SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIALS BÀSICS

Descripció	Els Serveis Socials Bàsics són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atenen els ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i estan integrats per un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones. L'objecte principal és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva.
Utilitat	Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. També poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments. Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, i les altres que els siguin atribuïdes. Igualment treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.
Garantia	Les competències en matèria de serveis socials les podeu consultar a la Normativa Reguladora. Els centres d'atenció social disposen d'educadors/es, psicòlegs/es i treballadors/es socials. Aquests professionals valoraran la situació personal i social per determinar l'orientació més adequada.
Normativa reguladora del Servei	✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel que s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada i ampliada la seva vigència pel 2012. ✓ Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de Dependència i normativa que la desenvolupa. ✓ Ordenança de preus públics de l'Ajuntament. Drets Socials ✓ Ordre de Benestar Social i Família Ordre BSF/130/2014. ✓
Procediments de gestió del servei	1. El/la sol·licitant contacta amb el Centre prestador i exposa la seva situació. 2. Anàlisi de la situació, es dona informació i orientació , i, si s'escau, s'assigna els recursos adients.

	3. A partir d'aquí es fa un seguiment i avaluació del servei , hagi o no derivació a serveis especialitzats, fins que s'hagin assolit els objectius o cessi la necessitat que va motivar el servei.
Objectius de gestió del servei	✓ Què el 80% dels CSS de la ciutat puguin atendre amb un temps mig d'espera anual per primera visita inferior a 30 dies.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT SOBRE L'ATENCIÓ SOCIAL

Descripció	Informació sobre la cartera de serveis, criteris d'adjudicació, presentació de queixes i reclamacions. Orientació i assessorament sobre l'accés als serveis socials bàsics o especialitzats. Promoció de mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments. Atenció, assessorament i orientació psicològica que complementa i dona suport a la tasca dels professionals dels equips d'Atenció Social Primària. FUNCIONS ASSOCIADES ✓ Detectar i avaluar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària. ✓ Oferir informació, orientació i assessorament en relació als drets i els recursos socials ✓ Valorar i fer diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral. ✓ Dissenyar programes individuals d'atenció per a persones dependents. ✓ Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social. ✓ Impulsar projectes comunitaris i programes transversals. ✓ Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència. ✓ Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents. ✓ Orientar l'accés als serveis especialitzats. ✓ Promoure la inserció social, laboral i educativa dels usuaris. ✓ Gestionar prestacions d'urgència social i determinades prestacions econòmiques. ✓ Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables. ✓ Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal. ✓ Dissenyar i portar a terme projectes d'atenció col·lectiva, a nivell grupal i comunitari.
Ofereix	Informació/dades. Document. Atenció/Orientació. Assessorament, valoracions, diagnosis, ...

Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona
Informació complementària	Els Centres de Serveis Socials (CSS) són la porta d'entrada a l'atenció social a Barcelona i el lloc on s'hi poden sol·licitar diferents ajudes i prestacions incloses en el catàleg de serveis socials. Algunes d'aquestes ajudes poden ser d'accés directe i altres poden requerir valoració del professional. L'objecte principal és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva. Els centres d'atenció social disposen d'educadors/es, psicòlegs/es, treballadors/es socials i advocats. Aquests professionals valoraran la situació personal i social per determinar l'orientació més adequada. Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, i les altres que els siguin atribuïdes. Igualment treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic</u>: Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h. ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona)
Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic</u>: Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h. ✓ <u>Telefònic</u>: al número de telèfon indicat pel sol·licitant. ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça indicada pels sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça indicada pels sol·licitant.

Objectiu de gestió	✓ Què el 80% dels CSS de la ciutat puguin atendre amb un temps mig d'espera anual per primera visita inferior a 30 dies.
---------------------------	--

MODALITAT 2: AJUTS ORIENTATS AL SUPORT ECONÒMIC D'INCLUSIÓ (FONS D'INFÀNCIA 0-16)

Descripció	Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies amb fills menors de 16 anys, per tal d'oferir a les famílies de Barcelona ciutat que es troben en situació de vulnerabilitat un recurs econòmic per cobrir les necessitats bàsiques de subsistència.
Ofereix	Econòmic. Ajuts econòmics. Es rep a través de la targeta moneder Targeta Barcelona Solidària.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques ✓ OAC
Informació complementària	Requisits: ✓ Que disposin de valoració social acreditativa de la seva situació de necessitat. S'entén per valoració social que les persones beneficiàries siguin usuàries en seguiment per part dels Serveis Socials de Barcelona amb expedient obert abans del 31 de desembre de 2017. ✓ Que siguin integrants d'unitats familiars amb un nivell de renda personal disponible que no superin uns ingressos mínims que vindran determinats per l'indicador de la renda que correspon a 1,5 vegades l'IRSC. L'IRSC anual és de 7.967,73€. Per tal de fer el càlcul cal dividir el nivell de renda anual de tots els membres de la unitat familiar entre l'import anual de l'IRSC. ✓ Estar empadronats (sol·licitant i infants i/o adolescents) a la ciutat de Barcelona a data 31 de desembre de 2016 i residir-hi efectivament al llarg de tot l'any 2018, sense interrupcions. ✓ Hi ha d'haver convivència efectiva dels membres de la unitat familiar (sol·licitant i infant i/o adolescent) al llarg de tot l'any 2018. ✓ La persona o persones que sol·liciten l'ajut han d'exercir la guarda i custòdia de tots els infants i/o adolescents que consten a la sol·licitud. En el supòsit de guarda compartida, qualsevol de les dues persones progenitores pot presentar la sol·licitud d'ajut. En qualsevol cas, cada infant dóna dret a un únic ajut econòmic. L'ajut es dividirà entre ambdós progenitors sempre que compleixin els requisits. Cada progenitor podrà rebre com a màxim el 50% de l'ajut. ✓ Els infants i/o adolescents no han de superar els 16 anys d'edat.

	Si compleixen els 16 anys al llarg de 2018, s'abonarà la part proporcional a mes vençut. ✓ En cas de tutela i acolliment, les persones sol·licitants han de ser persones físiques. ✓ Els infants i/o adolescents han d'haver nascut abans de la data fi de presentació de sol·licituds per poder tenir dret a obtenir l'ajut dintre d'aquesta convocatòria. En el cas que neixi un infant dins el període de sol·licitud i ja s'hagi presentat prèviament la sol·licitud, s'haurà de presentar una de nova per al nou infant dins el període de sol·licitud. ✓ En el cas de les famílies monoparentals, haver estat perceptores de les ajudes previstes per a infants i/o adolescents entre 0 i 16 anys d'aquesta mateixa convocatòria. Caldrà disposar del títol acreditatiu amb vigència en el moment de presentar la sol·licitud i vigent durant tot l'any 2018.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, OAC ✓ <u>On line</u>: http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/menuitem.931633495bcd6167b4f7b4f7a2ef8a0c/index974dd.html?vgnextoid=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&vgnnextchannel=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=ca_ES/?u=u
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques.
Objectiu de gestió	✓ Concedir el 60% dels ajuts aprovats en el període màxim de 60 dies hàbils a comptar a partir de l'endemà del darrer dia del període de sol·licituds

MODALITAT 3: ÀPATS A DOMICILI (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

Descripció	Preparació i lliurament d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene al domicili de la persona beneficiària.
Ofereix	Alimentació. Recursos materials. Les persones usuàries reben dinars o sopars de forma temporal equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona

Informació complementària	Orientat a persones que: ✓ no poden preparar-se els àpats o necessiten ajuda per fer-ho. ✓ siguin autònomes per alimentar-se. ✓ no tenen cap suport social i/o familiar o tenen un suport insuficient per cobrir les atencions que necessiten. ✓ mantenen un estat cognitiu intacte o lleument deteriorat. ✓ tenen problemes de mobilitat que dificulten la utilització dels recursos de la comunitat. ✓ l'habitatge no disposi de les condicions necessàries per emmagatzemar o cuinar aliments (manca de frigorífic, cuina en mal estat, etc.).
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic</u>: Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11. ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) amb cita prèvia.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona)
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: al domicili dels beneficiaris.
Objectiu de gestió	✓ Atendre el 90% de les prescripcions realitzades pels Centres de Serveis Socials en menys de 10 dies hàbils.

MODALITAT 4: ÀPATS EN COMPANYIA (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

Descripció	Proporciona dinars o sopars, de forma diària i temporal, a les persones en situació d'extrema pobresa que ho necessiten per garantir-los una alimentació adequada (suficient dietèticament i nutricional) a més de facilitar un espai relacional i acollidor, que permeti a les persones grans establir nous vincles d'amistat i de connexió amb la resta d'usuaris del menjador, mitjançant actuacions de dinamització i d'atenció en els espais de sobre taula d'acord amb la realitat i interessos de les persones usuàries.
Ofereix	Alimentació. Acompanyament. Activitats. Recursos materials. Les persones usuàries reben dinars o sopars de forma temporal equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene.
Cost i forma de Pagament	COPAGAMENT. El servei d'àpats en companyia és un servei de copagament i té un càlcul de cost estipulat per les ordenances municipals vigents de preus públics. Veure: Ordenança de preus públics de l'Ajuntament. Drets Socials. Pagament en efectiu amb emissió de rebut.
Centres Prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona

Informació complementària	Al 2017, els "àpats en companyia" es serveixen a 29 punts de servei distribuïts pels 10 districtes de la ciutat de Barcelona. És un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària de persones grans en situació de fragilitat, orientat a potenciar un envelliment actiu i saludable, i que vol cobrir dues necessitats bàsiques: ✓ Facilitar una alimentació adequada. ✓ Facilitar un espai relacional de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat. Orientat a persones grans: ✓ que requereixen suport per cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació adequada, dietètica i nutricional i d'un espai relacional acollidor que faciliti vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat. ✓ soles en risc d'aïllament social. ✓ que viuen en habitatges sense condicions per cuinar. ✓ que tot i viure en habitatges en bones condicions, requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene i de salut fora del seu domicili.
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic</u>: Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11. ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) amb cita prèvia.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona)
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: als 29 punts de servei.
Objectiu de gestió	✓ Tendir a una ocupació mitja ponderada de ciutat dels menjadors d'àpats en companyia del 80% durant tot l'any.

MODALITAT 5: ATENCIÓ GRUPAL

Descripció	Una tasca important que duen a terme els Centres de Serveis Socials consisteix en el desenvolupament de projectes d'atenció grupal, comunitaris i de coordinació institucional, d'acord amb el caràcter polivalent, comunitari i preventiu que preveu la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre de serveis socials. Les modalitats d'atenció grupal que es duen a terme són: ✓ Els grups informatius: és aquell treball professional que té una finalitat bàsicament informativa i divulgativa respecte a necessitats puntuals i /o previsibles de la població. ✓ L'acció grupal: és un treball sovint realitzat en grups naturals o ja preexistents (espais de trobada, d'acollida, grup classe, etc.) en què els i les professionals aprofiten les relacions que
-------------------	---

	s'estableixen per treballar aspectes relacionats amb la prevenció, la detecció i la vinculació a serveis. ✓ El treball grupal: és aquell suport social promogut pels professionals de l'atenció social, que s'orienta a la creació d'un grup com a context i mitjà per produir processos de canvi individuals i que van dirigits a persones i/o famílies que comparteixen una mateixa situació i/o problemàtica. ✓ Els grups d'ajuda mútua: són grups configurats per persones que comparteixen la mateixa problemàtica, que s'auto-organitzen per prestar-se ajuda de forma recíproca, i que a vegades requereix de suport professional puntual. Aquest tipus d'agrupació es dona a la comunitat entre persones que s'agrupen informalment per alleugerir les seves situacions conflictives o de malestar.
Ofereix	Informació. Acompanyament. Activitat. Suport social.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona
Informació complementària	En els grups d'ajuda mútua, el suport pot estar orientat a: la constitució del grup, el desenvolupament del seu pla d'acció, la seva projecció pública.
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic</u>: Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11. ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) amb cita prèvia.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona)
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona)
Objectiu de gestió	✓ Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida al col·lectiu de cuidadors a un mínim de 8 districtes de la ciutat. ✓ Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida a infants i adolescents a un mínim de 7 districtes de la ciutat. ✓ Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida als pares i mares per enfortir i millorar el rol parental/marental en un mínim de 8 districtes de la ciutat.

MODALITAT 6: PROGRAMES PER LA LLUITA CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA

Descripció	Atenció personalitzada en matèria de pobresa energètica: ✓ Evitar un tall de subministrament d'aigua, llum o gas de
-------------------	--

	persones i/o famílies ateses als CSS amb dificultats per cobrir necessitats bàsiques. ✓ Ajuda per a la bonificació del consum d'aigua per a famílies ateses pels Serveis Socials Bàsics (Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar). ✓ Intervenció a les llars en eficiència energètica. Té com a objectiu disminuir la pobresa energètica de les llars amb precarietat econòmica de la ciutat de Barcelona. Els objectius concrets del servei són els que es descriuen a continuació: ○ Diagnosticar la situació de l'habitatge, la despesa i l'ús energètic de la família. ○ Receptar mesures estalviadores de baix cost que assegurin l'estalvi continuat. ○ Realitzar petites intervencions in situ (instal·lació de material de baix cost de forma totalment gratuïta). ○ Detectar i donar resposta a situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments d'electricitat, gas i aigua. ✓ Kit contra la pobresa energètica: Aquest Kit contra la pobresa energètica permet d'una manera fàcil, senzilla i barata reduir l'import de les factures de subministraments així com incrementar el confort i eficiència energètica de la llar de les persones en situació de vulnerabilitat social.
Ofereix	Informació. Orientació. Suport. Recursos materials. Kit contra la pobresa energètica: Cada Kit està compostat per 2 bombetes de baix consum, reductor de cabdal de dutxa, viret per sota portes, viret finestres practicables, termòmetre/higròmetre, rellotge sorra per dutxa, temporitzador, regleta amb interruptor, pel·lícula aïllant finestres, guia d'ús i instal·lació, quantificació estalvi, consells d'estalvi i bossa personalitzada. Derivació a Punts d'Assessorament Energètic (PAE).
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona ✓ OFICINES MUNICIPALS D'HABITATGE DE BARCELONA
Informació complementària	<u>Orientat a:</u> ✓ Persones que pateixen dificultats econòmiques i laborals derivades de situacions puntuals o estructurals (atur de llarga durada, finalització de prestacions socials, manca d'ingressos, etc.). ✓ Persones que viuen en habitatges en males condicions (mal aïllats, amb humitats, amb problemes d'edificació, etc.). ✓ Persones en situació de dependència (persones grans,

	persones amb discapacitat) o que pateixen algun tipus de dificultat sociosanitària que requereix d'aparells elèctrics per a un desenvolupament òptim de la seva vida diària. <u>Assessorament sobre pobresa energètica:</u> El servei realitza entre 1 o 3 visites a la llar d'un o dos Agents Energètics especialitzats en l'àmbit de l'eficiència energètica que poden desenvolupar les següents accions: ✓ Informació sobre hàbits de consum ✓ Assessorament i gestió tarifària per disminuir el cost dels subministres ✓ Gestió del Bo Social ✓ Aclariment de dubtes en la facturació ✓ Detecció d'irregularitats en els serveis d'aigua, gas i electricitat ✓ Gestió de conflictes per impagaments o sobre costos en factures ✓ Instal·lació de mesures d'aïllament de baix cost ✓ Acompanyament gestió Subvencions Ecologia Urbana ✓ Orientació a Oficina del Consumidor ✓ Informació instal·lació de butlletins Les visites poden durar entre 1 i 2 hores. Tots els Agents Energètics aniran identificats com a Servei de l'Ajuntament de Barcelona.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona i Oficines d'Habitatge de Barcelona)
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona i Oficines d'Habitatge de Barcelona), i al domicili del sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona i Oficines d'Habitatge de Barcelona), i al domicili del sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Atendre anualment 2.000 llars de persones vulnerables.

MODALITAT 7: PROGRAMA LABORA PER A LA INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES VULNERABLES O EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

Descripció	Ocupació de les persones amb especials dificultats d'accés al mercat de treball (Programa Làbora): ✓ Possibilita la realització d'un procés de treball competencial, orientació, intermediació i inserció a través de diferents recursos especialitzats de la ciutat que apropa la persona beneficiària al mercat laboral. ✓ Proporciona ofertes de treball reservades a les persones
-------------------	---

	beneficiàries del programa. ✓ Aporta a la persona beneficiària un millor coneixement específic de les necessitats de les empreses que publiquen les seves ofertes al programa.
Ofereix	Informació. Acompanyament. Ofereix a la persona beneficiària un servei de tutoria personalitzat que l'acompanya en un itinerari cap a l'ocupació.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona
Informació complementària	Les persones beneficiàries de l'acció són persones en risc o en situació d'exclusió social, usuaris/usuàries dels Centres de Serveis Socials, dels Serveis específics i d'entitats del Tercer Sector de la ciutat de Barcelona, que estiguin en situació de desocupació i que el seu/ua referent social consideri oportú derivar-lo/la al programa a fi de poder-lo/la posar en contacte amb el mercat laboral ordinari i/o reservat. Posa l'èmfasi en l'ocupació per competències de les persones i no només de la seva ocupabilitat (mòduls formatius per millorar-la, i càpsules formatives específiques). El programa Làbora vincula a l'empresa en un projecte de responsabilitat social i certifica el seu reconeixement com a organització responsable atorgant-li un Segell Làbora, que l'acredita com a empresa/entitat que ha formalitzat un contractació laboral a una persona en risc d'exclusió social o bé fa difusió i promoció del Programa. Les persones derivades al programa per part dels Centres de Serveis Socials han d'anar a un dels 25 Punts Labora (21 punts Làbora i 4 punts formatius) que hi ha per tota la ciutat de Barcelona, segons els correspongui tenint en compte el seu lloc de residència. Cal cita prèvia.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) amb cita prèvia.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) amb cita prèvia.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) amb cita prèvia.
Objectiu de gestió	✓ Atendre 6.000 persones, entre noves derivacions i persones en itineraris actives. Al 2018 es proposa nou concepte Atès/a més qualitatiu: Persona que participa en les accions de la fase d'acollida. Hi ha una intervenció sociolaboral presencial.

	Abans el concepte recollia tota persona contactada telefònicament per concertar l'acollida al programa). ✓ Aconseguir el 25% d'insercions laborals de les persones derivades al Programa Làbora.
--	--

MODALITAT 8: ESPAIS D'HIGIENE PERSONAL (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

Descripció	Espais per facilitar la higiene personal , neteja i roba a totes aquelles persones que no poden cobrir aquesta necessitat bàsica.
Ofereix	Recursos materials. Instal·lacions, subministres i productes per atendre les seves necessitats bàsiques quan a la seva higiene (neteja, rober) personal.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centre de Dia Nou Barris ✓ Centre de Dia Horta ✓ Centre de Dia Meridiana ✓ Centre de Dia Poble Sec
Informació complementària	Els serveis d'higiene són serveis que es presten dins dels Centres de Dia per persones sense llar . En aquests centres també s'ofereix entre altres serveis: punt de trobada, tallers, espais de recerca de feina,....., per homes i dones, majors de 18 anys. Els serveis d'higiene també es poden trobar en algunes entitats de la xarxa d'atenció a persones sense llar .
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> Directament a cada centre i puntualment derivacions de serveis socials bàsics
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors
Objectiu de gestió	✓ Atendre el 95% de les persones que sol·liciten el servei durant tot l'any.

MODALITAT 9: MENJADORS SOCIALS (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

Descripció	Proporciona dinars o sopars, de forma diària i temporal, a les persones en situació d'extrema pobresa que ho necessiten per garantir-los una alimentació adequada equilibrada i saludable (suficient dietèticament i nutricional) a la vegada que es treballa la inserció social d'aquestes persones.
-------------------	--

Ofereix	Recursos materials. Les persones usuàries reben dinars o sopars de forma temporal, equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene així com atenció social.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	Llista menjadors socials: http://guia.barcelona.cat/ca/llicitat?tipuscerca=generica&cerca=menjador+social Els menjadors poden trobar-se en equipaments municipals o en entitats socials concertades que duen a terme aquest servei.
Informació complementària	L'accés al servei es farà a través dels als Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona , serveis socials bàsics de sense sostre o entitats socials de la ciutat homologades per l'Ajuntament. El treballador/a social referent farà la valoració del cas i el seu seguiment tot establint el temps de la prestació.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita als Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona que corresponguin per territori , als serveis socials bàsics de sense sostre o a través de les entitats socials homologades; tots ells hauran de fer l'oportuna derivació al menjador si es valora que és el recurs adient dins el pla de treball que s'estableixi.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> en els serveis socials bàsics de la ciutat, de territori, sense sostre o entitats
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> en els serveis socials bàsics de la ciutat, de territori, sense sostre o entitats
Objectiu de gestió	✓ Atendre al 97% de les demandes de menjador

SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

Descripció	Els Serveis Socials Bàsics són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atenen els ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i estan integrats per un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones. Segons la necessitat d'ajuda de la persona afectada per a dur a terme diverses de les activitats bàsiques de la vida diària, els graus de dependència reconeguts per la Llei 39/2006 són: ✓ Grau I o Dependència Moderada: quan la persona necessita ajuda al menys una vegada al dia (per exemple, menjar i beure, regulació de la micció o defecació, rentar-se, vestir-
-------------------	---

	se...), o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per mantenir la seva autonomia personal. ✓ Grau II o Dependència Severa: quan la persona necessita ajuda dos o tres vegades al dia, però no requereix la presència permanent d'un cuidador, o té necessitats d'ajuda extensa per mantenir la seva autonomia personal. ✓ Grau III o Gran Dependència: quan la persona necessita ajuda diverses vegades al dia, i per la seva pèrdua total d'autonomia mental o física, necessita la presència indispensable i continuada d'una altra persona o té necessitat d'ajuda generalitzada per mantenir la seva autonomia personal.
Utilitat	L'atenció que ofereix la Llei 39/2006 haurà de prestar-se mitjançant una oferta de serveis o ajudes econòmiques compensatòries, un cop realitzada la valoració individual del grau i nivell de dependència.
Garantia	La Llei de la Dependència reconeix el nou dret a la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones amb dependències. Aquest dret ha de garantir l'atenció de les persones des del moment en què, de forma estable, necessitin ajuda d'altres per a dur a terme bona part de les activitats de la vida diària, com menjar, vestir-se, la cura personal, mobilitat essencial etc.
Normativa reguladora del Servei	✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel que s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada i ampliada la seva vigència pel 2012. ✓ Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de Dependència i normativa que la desenvolupa. ✓ Ordenança de preus públics de l'Ajuntament. Drets Socials. ✓ Ordre de Benestar Social i Família Ordre BSF/130/2014.
Procediments de gestió del servei	1. Un cop la persona sol·licitant de reconeixement de situació de dependència ha estat valorada, la Generalitat de Catalunya emet una resolució que recull el resultat d'aquesta valoració. 2. En els casos que finalment es reconeix un grau de dependència (I, II o III), la Generalitat de Catalunya genera una sèrie de dades personals i econòmiques que fa arribar als ens locals per a la posterior gestió del cas. 2.1. Sense aquesta informació no és possible l'inici de l'elaboració dels acords d'atenció a la situació personal de dependència. 3. Prestació dels serveis relacionats que siguin procedents.

	4. Seguiment, Renovació, Modificació o finalització dels acords d'atenció.
Objectius de gestió del servei	✓ Que, al menys, el 60% dels PIA inicials se signin en un període de fins a 40 dies des de la data de la primera entrevista.

MODALITAT 1: ELABORACIÓ DE PROGRAMES INDIVIDUALS D'ATENCIÓ (PIA)

Descripció	Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atenen els ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i estan integrats per un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones. Entre les funcions dels serveis socials bàsics s'inclou l'elaboració dels Programes Individuals d'Atenció (PIA), emmarcats en l'aplicació de la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de Dependència (d'ara endavant LAPAD). El PIA recull la proposta de serveis i prestacions elaborada pel tècnic municipal i consensuada amb l'interessat d'acord amb la seva situació i les seves necessitats. Totes les propostes PIA estan subjectes a validació i acaben sent formalitzades amb l'emissió d'una nova resolució per part de la Generalitat de Catalunya.
Ofereix	Atenció. Acompanyament. Econòmic. Prestacions descrites a la LAPAD: ✓ Teleassistència ✓ Ajuda a Domicili (Atencions a la llar, Cures personals) ✓ Centre de Dia (Per a gent gran, Per a persones amb discapacitat, Centre d'Atenció Especialitzada (centres de dia ocupacionals) ✓ Atenció Residencial (Per a gent gran, Per a persones amb discapacitat física, intel·lectual, trastorns mentals i/o sensorials. ✓ Promoció de l'autonomia (únicament s'ha desplegat la llarga estada sociosanitària.) ✓ Econòmiques: ✓ Prestació per cuidador familiar no professional ✓ Prestació per assistent personal ✓ Prestació vinculada a un servei (Residencial privat, SAD privat, Centre de Dia plaça privada)

Cost i forma de Pagament	0 euros. L'emissió dels PIA és gratuïta.
Centres Prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona
Informació complementària	✓ En els districtes de Sant Andreu i Nou Barris l'elaboració dels PIA recau en un equip centralitzat, tot i que els canals de comunicació continuen sent els Centres de Serveis Socials i el dispositiu d'atenció telefònica esmentat. ✓ El desenvolupament normatiu de la LAPAD estableix un règim de compatibilitats i incompatibilitats entre serveis i prestacions, amb excepció del servei de teleassistència que es pot aplicar en tots els graus. Les compatibilitats s'apliquen als graus II i III, per tant no s'estableix un sistema de compatibilitats en el grau I.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) ✓ <u>Presencial</u>: Punts de registre http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre ✓ <u>Telefònic</u>: 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) i a l'adreça indicada pel sol·licitant. ✓ <u>Telefònic</u>: 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h., i al número indicat pel sol·licitant. ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça indicada pel sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Altres Administracions</u> : En darrer terme l'acord PIA, un cop finalitzat, s'envia a la Generalitat de Catalunya per a la seva resolució. Els canals de recepció de la resolució depenen en tot moment de l'operativa de la Generalitat de Catalunya.
Objectiu de gestió	✓ Realitzar 4.500 PIA's com a mínim.

MODALITAT 2: AJUDA A DOMICILI, DINS L'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

Descripció	Conjunt d'activitats que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atenció personal i, complementàriament, en determinats casos, suport en la neteja i manteniment de la llar a persones i/o famílies residents a Barcelona i valorades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Barcelona i des d'altres serveis que aquest determini, amb dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària, dificultats d'integració social o amb manca
-------------------	---

	d'autonomia personal. L'ajuda a domicili té dues vessants: ✓ L'atenció personal, que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses en el domicili i el suport a l'entorn cuidador. Inclou tasques de recolzament en la higiene i cura personal, suport en el control de l'alimentació i la medicació, mobilització de la persona. També pot incloure tasques d'acompanyament, d'ajuda en l'adquisició d'hàbits i altres complementàries. ✓ La neteja de la llar consisteix a donar suport a la neteja ordinària de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat. <u>Només es prescriurà com a complementari de l'atenció personal.</u> L'objectiu bàsic de l'ajuda a domicili és millorar la qualitat de vida de les persones, augmentant les possibilitats de permanència de la persona usuària en el seu domicili i incrementant o mantenint l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència.
Ofereix	Atenció. Acompanyament. Prestació en forma d'hores d'atenció personal en el domicili i d'hora de neteja del domicili.
Cost i forma de Pagament	Copagament. La LAPAD contempla a l'art. 33 la participació dels beneficiaris en el cost de les prestacions no econòmiques. A Catalunya el desplegament normatiu al respecte està recollit a l'ordre BSF/130/2014. Emissió de rebut mensual, en funció del percentatge de copagament que correspon a l'usuari i de les hores de prestació.
Centres Prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona
Informació complementària	Els CSS són el lloc on es pot demanar informació i cita prèvia per valorar la sol·licitud del servei. Calendari i intensitat de l'acompanyament segons prescripció del Centre de Serveis Socials. En condicions normals es presta en horaris laborals, excloent dissabtes tardes, diumenges, festius i horaris entre 22 hores i 7 hores.
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic:</u> Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h. ✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona)

Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) i a l'adreça indicada pel sol·licitant. ✓ <u>Telefònic</u>: 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h., i al número indicat pel sol·licitant. ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça indicada pel sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: El servei es presta al domicili del sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ El rati mitjana mensual d'hores de servei prestat/persona atesa (global anual de ciutat), serà superior a 20 hores.

MODALITAT 3: TELEASSISTÈNCIA MUNICIPAL

Descripció	És una Modalitat del Servei gratuït d'Atenció Domiciliària centrat en la persona, que permet millorar la qualitat de vida i l'autonomia de les persones grans, persones amb diversitat funcional i persones amb valoració de dependència. El servei té dos nivells d'actuació: la teleassistència bàsica, i la teleassistència avançada, que s'ofereixen a la totalitat de les persones usuàries. La teleassistència bàsica facilita assistència a les persones usuàries de forma permanent, les 24 hores del dia i tots els dies de l'any amb l'objectiu de donar una resposta immediata davant de situacions de petició d'ajuda i ofereix de forma permanent una resposta immediata i adequada a les necessitats presentades, bé mitjançant les unitats mòbils del servei, o mobilitzant altres recursos humans o materials, propis de la persona usuària o existents a la comunitat (bombers, 061, etc.). També actua de forma preventiva, mantenint un contacte continuat amb la persona usuària a través de trucades telefòniques periòdiques per evita situacions d'inseguretat o aïllament. La teleassistència avançada complementa la teleassistència bàsica amb dispositius de seguretat, que permeten tenir informació immediata de l'entorn de la persona usuària, per a la detecció de riscos per a la seva salut i/o de la seva llar. Això redueix el temps de resposta alhora que augmenta la independència i l'autonomia de la persona usuària. Hi ha diferents tipus de dispositius: els relacionats amb riscos de la persona (inactivitat, caigudes), a la llar (foc/fum, gas) i fora del domicili (teleassistència mòbil, MIMAL). El model d'atenció tracta a la població usuària com un grup divers, i intensifica l'atenció de persones amb especial risc o vulnerabilitat. S'estableixen tres nivells d'atenció: bàsic, mig i alt,
-------------------	---

	que determinen tant la freqüència de les trucades de seguiment (cada 15, 30 ó 45 dies) com els dispositius de seguretat que s'instal·len a la seva llar. L'objectiu bàsic del servei de teleassistència és millorar la qualitat de vida de les persones, augmentant les possibilitats de permanència de la persona usuària al seu domicili i incrementant l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència. Amb aquesta finalitat: ✓ Proporciona un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat. ✓ Dóna resposta de forma immediata en cas d'emergència. ✓ Dóna seguretat i suport a la persona usuària i a la família. ✓ Afavoreix la permanència de la persona en el seu domicili habitual. Redueix el risc d'aïllament social i el sentiment de solitud.
Ofereix	Recursos materials. Informació/dades. Orientació. Atenció. Equip tecnològic instal·lat al domicili amb prestacions de monitorització i comunicació amb central d'atenció.
Cost i forma de Pagament	Servei gratuït per a usuaris amb línia telefònica fixa. Si no es disposa de línia telefònica fixa, i la persona sol·licitant no pot adaptar la línia telefònica mòbil, el servei té un cost associat de 4,3 euros mensuals.
Centres Prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona
Informació complementària	✓ Tecnologia bàsica instal·lada al domicili. ✓ Tres nivells d'atenció i suport, en funció de les característiques socials i sanitàries de la persona: baix, mig i alt. ✓ Els professionals del servei recomanen a la persona usuària aquelles prestacions tecnològiques i d'atenció que més s'ajustin a les seves necessitats i estil de vida, sempre tenint en compte el seu punt de vista. ✓ Custòdia de claus. ✓ Seguiment telefònic cada 45, 30 ó 15 dies depenent el nivell. ✓ Campanyes de foment de l'envelliment actiu i d'hàbits de vida saludable mitjançant trucades, materials informatius i tallers. ✓ Campanyes de seguretat i prevenció. ✓ Mobilització de recursos davant de situacions d'emergència sanitària, social i/o domiciliària. ✓ Programes de suport per les persones cuidadores. ✓ Tecnologia avançada en els casos que es determini oportú. ✓ Recordatoris d'agenda (visites mèdiques, presa de

	medicació...) ✓ Trucades massives en situacions d'emergències. ✓ Informació, orientació i derivació cap a altres programes de suport a les persones, en els casos que requereixin un suport més intensiu (ex. Serveis Socials Bàsics, Vincles, serveis de voluntariat social, ...)
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: als CSS (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) ✓ <u>Presencial</u>: en les Àrees Bàsiques de Salut, la que correspon al domicili del sol·licitant. ✓ <u>Presencial</u>: En l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de la Plaça St. Miquel. ✓ http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: als CSS (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) ✓ <u>Presencial</u>: en les Àrees Bàsiques de Salut, corresponent al domicili. ✓ <u>Telefònic</u>: l'equipament es posarà en contacte amb la persona usuària per concertar cita d'instal·lació.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: en el domicili de la persona usuària. ✓ <u>Telefònic</u>: l'equipament prestador del servei truca a la persona usuària.
Objectiu de gestió	✓ Realitzar la instal·lació del servei a la llar en un màxim de 15 dies naturals pel que fa a sol·licituds amb caràcter normal, a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part de l'Ajuntament en un mínim de 80% dels casos, sempre que no sigui per causes alienes a la gestió del servei. ✓ Mantenir la qualitat del servei amb nota mitjana mínima de 8,5.

SERVEI DE SUPORT ALS DESNONAMENTS

Descripció	Suport a la persona davant de situacions de desnonaments que desemboquen en al pèrdua de l'habitatge a raó d'una resolució judicial.
Utilitat	✓ Acompanyament per a la recerca de recurs habitacional o manteniment del recurs habitacional. ✓ Transport dels estris personals a un altre recurs habitacional o bé a un magatzem contractat per l'Ajuntament. ✓ Manteniment dels estris personals fins a un màxim de 3 mesos en un magatzem contractat per l'Ajuntament.

Garantia	Acompliment normatiu com a resposta a la normativa reguladora del servei.
Normativa reguladora del Servei	✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials ✓ Decret 142/2010, d'11 d'octubre, Cartera de Serveis Socials 2010-2011 ✓ Reglament pel qual es regula el servei d'emmagatzematge d'estrís procedents de desnonaments judicials, publicat 21/05/1999 al BOPB
Drets i deures dels usuaris	Drets: ✓ Accés al servei quan es trobi en situació de desnonament ✓ Transport gratuït dels estris personals a un magatzem, contractat per l'Ajuntament ✓ Emmagatzematge durant 3 mesos dels estris personals que han de ser recollits per la persona interessada i a càrrec d'aquesta Deures: ✓ No abandonar a la via pública béns o estris si no és en els termes previstos a l'Ordenança de medi ambient en relació als residus ✓ Facilitar les tasques d'empaquetament dels estris per tal de facilitar els transport al magatzem ✓ Retirar en un màxim de 3 mesos els estris del magatzem. En cas de què això no ocorri, l'Ajuntament procedirà a tractar-los com a residus
Procediments de gestió del servei	1. Informació sobre el servei al Centres de Serveis Socials que correspongui per domicili 2. El professionals del Centre de Serveis Socials activa el servei en data i hora concreta 3. Un transport es presència al domicili a la data i hora concretada prèviament per fer retirada dels estris i els emmagatzema en el magatzem prèviament contractat.
Ofereix	Document. Instal·lacions. Document de retirada i emmagatzematge dels estris, adreça del magatzem.
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic:</u> Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h.

	✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona)
Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic:</u> Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h., i al telèfon del sol·licitant. ✓ <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona), i al domicili del sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> al domicili del sol·licitant, en el moment del transport dels estris es lliurarà l'albarà de sortida de paquets emès per l'empresa que hagi contractat l'Ajuntament
Objectius de gestió del servei	✓ Que el nombre de serveis realitzats del guardamobles sigui com a mínim el 90% dels serveis sol·licitats en un any i que siguin sol·licituds que s'ajustin als requeriments del servei. ✓ Que el nombre de serveis realitzats de transport sigui com a mínim el 90% dels serveis sol·licitats en un any i que siguin sol·licituds que s'ajustin als requeriments del servei.

SERVEI SOCIAL BÀSIC DE PREVENCIÓ I CONTENCIÓ A L'ESPAI PÚBLIC

Descripció	Servei d'intervenció social en situacions de prevenció, de contenció, de tractament i de resolució de situacions d'alarma social i conflictes multifactorials desencadenats a l'espai públic que complementarà la intervenció d'altres serveis que actuen en un territori.
Utilitat	✓ Intervenció a demanda quan es detecta un greu conflicte de naturalesa social, origen multifactorial i altra complexitat, en el qual es comprova que és inviable l'acció dels serveis estàndards disponibles al territori. ✓ Actuació preventiva sobre dinàmiques i usos emergents de l'espai públic a la ciutat que poden esdevenir problemàtiques i puguin dificultar la convivència i/o l'ús compartit de l'espai públic. ✓ Intervenció social de proximitat exclusivament sobre l'espai públic.
Garantia	Acompliment normatiu com a resposta a la normativa reguladora del servei. Servei complementari a la xarxa de serveis socials bàsics i serveis municipals del territori (GUB, servei de neteja, centres cívics).
Normativa reguladora del Servei	✓ Mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona ✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials

Drets i deures dels usuaris	Drets: ✓ Llibertat individual Deures: ✓ Comportar-se d'acord amb uns estàndards bàsics de convivència i civisme i respectar les normes de conducta previstes en l'Ordenança de civisme municipal. ✓ Ningú pot menyscar els drets de les altres persones, ni atemptar contra la seva dignitat o la seva llibertat d'acció. ✓ Tractar amb respecte, atenció, consideració i solidaritat especials aquelles persones que, per les seves circumstàncies personals, socials o de qualsevol altra índole, més ho necessitin. ✓ Utilitzar correctament els espais públics. ✓ Col·laborar amb les autoritats municipals o els seus agents en l'eradicació de les conductes que alterin, pertorbin o lesionin la convivència ciutadana.
Procediments de gestió del servei	1. Recepció de demanda d'actuació (inclou protocol de demanda). 2. Intervenció inicial mitjançant la qual es fa diagnòstic (inclou informe). 3. Intervenció integral Pla de Xoc (inclou informe). 4. Pla de treball social i seguiment (inclou informe final).
Ofereix	Activitat. Document. Intervenció social a l'espai públic de mediació i gestió de conflictes. Proposta de millora de les situacions que han originat un conflicte inicialment. Informes de les diferents fases d'intervenció. Informe final amb propostes de millora. Memòria anual i indicadors d'activitat mensuals de les actuacions realitzades.
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	✓ Districte de Ciutat Vella (01) ✓ Districte de l'Eixample (02) ✓ Districte de Sants-Montjuïc (03) ✓ Districte de Les Corts (04) ✓ Districte de Sarrià-Sant Gervasi (05) ✓ Districte de Gràcia (06) ✓ Districte d'Horta-Guinardó (07) ✓ Districte de Nou Barris (08) ✓ Districte de Sant Andreu (09) ✓ Districte de Sant Martí (10)

Informació complementària	Cal tenir en compte que el ciutadà pot informar d'un conflicte però qui activa el servei és sempre el districte.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Telefònic</u>: A través del 010 i/o 900 70 30 30. ✓ <u>Telemàtic</u>: Mitjançant la bústia de web de l'Ajuntament de Barcelona
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: En l'espai públic delimitat pel demandant. ✓ <u>Telemàtic</u>: A través del correu electrònic, telèfon o adreça que hagi indicat la persona que detecta la situació de conflicte a l'espai públic.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: En espai públic, delimitat pel demandant, segons el projecte definit prèviament (dies, hores, i contactes amb les persones implicades).
Objectius de gestió del servei	✓ El nombre d'intervencions realitzades ha de ser com a mínim el 80% del nombre d'intervencions sol·licitades ✓ La presència del servei en un territori ha de ser com a mínim d'una mitjana de 3 mesos pel total d'intervencions realitzades.

SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL PER A GENT GRAN

Descripció:	Servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent per a persones grans que vulguin ingressar-hi.
Utilitat:	✓ Allotjament ✓ Manutenció ✓ Acolliment i convivència ✓ Suport personal
Garantia:	Servei especialitzat i amb ampli coneixement de les necessitats, recursos i operatives a cobrir.
Normativa reguladora del Servei	✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials ✓ Decret 142/2010, d'11 d'octubre, Cartera de Serveis Socials 2010-2011. ✓ Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
Drets i deures dels usuaris	Veure Apartat 7.3.1 del document contractual de Centres Adjudicatari del Servei
Procediments de gestió del servei	1. Sol·licitud valoració dependència per part de la persona usuària.

	2. Resolució del PIA (Programa Individual d'Atenció) i notificació a la persona usuària. 3. Inscripció a la llista d'espera de la residència. 4. Confirmació de plaça residencial quan existeixi la vacant que s'assigna per ordre d'inscripció. 5. Pre-ingrés de la persona usuària, seguint l'ordre de la llista d'espera, amb visita al domicili, sempre que sigui possible en el qual es programarà una visita al centre residencial a fi de conèixer les instal·lacions i el/la professional que l'atendrà, així com les instruccions per la documentació a aportar, la roba marcada amb el nom i cognom, els estris personals d'higiene i elements personals de la seva habitació. Es facilitarà el contracte assistencial i el reglament de règim interior. 6. Ingress de la persona usuària al centre residencial assignat.
Ofereix	Instal·lacions. Recursos materials. Acompanyament personal. Allotjament. Manutenció. Suport personal.
Cost i forma de pagament	Preu públic. Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/regulacioSL2016.pdf
Centres prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona
Informació complementària	Cal haver obtingut abans la valoració de la Llei de la Dependència
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : als CSS (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona)
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: als CSS (Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona) ✓ <u>Presencial</u>: en el Consorti de Serveis Socials de Barcelona
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : en les residències municipals, a l'ingrés de l'usuari.
Objectius de gestió del servei	✓ La cobertura de les places residencials sigui del 90% mínim de la mitja ponderada de ciutat durant l'any.

SUBVENCIONS DE VACANCES PER A LA GENT GRAN

Descripció:	L'Ajuntament de Barcelona ofereix fins a 2.000 subvencions de un 40% de descompte a la gent gran, i si s'escau a les seves parelles i als seus fills amb discapacitat reconeguda, de la ciutat de Barcelona i amb pocs recursos econòmics pel gaudi d'unes vacances.
--------------------	--

Utilitat:	Oferir a la gent gran i si s'escau als fill discapacitats i amb pocs recursos econòmics la possibilitat de gaudir d'unes vacances (en temporada turística baixa) a diferents ciutats de l'estat Espanyol.
Garantia:	Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i l' <i>Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)</i> , per a la gestió del programa "Vacaciones para mayores".
Normativa reguladora del Servei	Veure: http://imserso.es/imserso_01/prestaciones_y_subvenciones/pnc_invalidez/normativa_requisitos/index.htm
Drets i deures dels usuaris	Veure: Viatges per a la gent gran subvencionats per l'Ajuntament de Barcelona
Procediments de gestió del servei	Veure: Viatges per a la gent gran subvencionats per l'Ajuntament de Barcelona
Ofereix	Document. Econòmic. Resolució de subvenció.
Cost i forma de pagament	Veure: Viatges per a la gent gran subvencionats per l'Ajuntament de Barcelona
Centres prestadors	✓ Departament de Promoció de la Gent Gran ✓ Barceló Viajes, S.L. – B the travel brand
Informació complementària	Un cop baremades i puntuades les sol·licituds s'ordenen segons la puntuació i les 2.000 primeres són les que s'atorgaran i les següents, si compleixen amb els requisits entren a una llista d'espera i les que no compleixen són denegades i s'informa els/les sol·licitants.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal</u>: al domicili del sol·licitant.
Objectius de gestió del servei	✓ Informar al 100% dels sol·licitants del resultat de la seva sol·licitud i de la visita per a contractar el viatge amb una antelació mínima de 15 dies abans de la cita amb l'agència de viatges. ✓ Baremació de les sol·licituds de subvenció abans de 45 dies hàbils en el 100% dels casos.

SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA (SEAIA)

Descripció:	Servei d'atenció a la infància i l'adolescència i a les seves famílies. Aquest servei es presta des dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), distribuïts territorialment, i es dedica a la valoració, actuació i atenció d'infants en risc de desemparament, així com el seguiment i el tractament de les seves famílies.
Utilitat:	✓ Donar suport tècnic als serveis socials bàsics i col·laborar-hi en les matèries de llur competència. ✓ Fer valoracions especialitzades que no es poden abordar des d'un servei social bàsic, tenint en compte els corresponents informes de derivació. ✓ Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció social, laboral, educativa i familiar. ✓ Fer el seguiment, tractament i l'avaluació de les mesures de protecció. ✓ Elaboració i control dels plans de millorament. ✓ Coordinar-se amb els serveis socials bàsics, amb els professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats associatives i amb els altres serveis especialitzats. ✓ Altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.
Garantia:	Servei bàsic garantit, per delegació de l'Administració competent.
Normativa reguladora del Servei	✓ Decret 338/1986, de 18 de novembre, de regulació de l'atenció a la infància i adolescència amb alt risc social. ✓ Ordre 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels EAIA en alt risc social. ✓ Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. ✓ Decret 2/1997, de 7 de gener, Reglament de protecció dels menors desemparats i l'adopció. ✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. ✓ Decret 142/2010, de 11 d'octubre, aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011. ✓ Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Drets i deures dels usuaris	Drets: ✓ Ser escoltats i participar en els termes regulats per la llei. ✓ Dret a la no-discriminació per raó de raça, sexe, idioma, religió, opinió pública o d'una altra índole, origen nacional, ètnic o social, posició econòmica, condicions físiques, psíquiques o sensorials, estat de salut, naixement, orientació sexual o qualsevol altra condició personal o de llurs

	progenitors o representants legals. ✓ Dret a què les administracions actuïn en base a l'interès superior de l'infant o adolescents. ✓ A ésser protegit de qualsevol maltractament. ✓ A ser informats sobre el procés de treball dels EAIA que els afecta. ✓ A la intimitat i a la protecció de les seves dades personals. ✓ Tenir un referent dins del servei. Deures: ✓ A respectar a les persones amb què es relacionen i l'entorn en què es desenvolupen. ✓ A complir els deures establerts en cas de què estigui en un centre residencial de protecció. ✓ Comparèixer a les entrevistes convocades pels EAIA.
Procediments de gestió del servei	1. Recepció de la demanda d'intervenció en un cas. 2. Coordinació amb equips tècnics per ampliar la informació. 3. Anàlisi intern del cas mitjançant l'equip EAIA. 4. Designació de referent i co-referent. 5. Entrevistes amb la família, l'infant/adolescent i qualsevol altra persona que puguin estar implicats en la situació de l'infant/adolescent. 6. Informe, proposta tècnica i de mesura administrativa, i pla de treball. 7. Seguiment del pla de treball i efectuar propostes que se'n derivin. 8. Tancament dels casos que ja no requereixin intervenció de l'EAIA.
Ofereix	Atenció. Acompanyament personal. Informació. Econòmic.
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona Es compta amb una xarxa de 40 Centres de Serveis Socials repartits per la ciutat on s'informa, s'orienta i s'atén sobre els serveis i recursos socials. Cal buscar al cercador de centres del web http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/ quin és el que correspon per domicili o, si es prefereix, es pot trucar al 93 619 73 11 (dispositiu d'atenció telefònic centralitzat).
Canals de Petició	✓ <u>Per derivació:</u> de la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència), òrgan de la Generalitat de Catalunya ✓ <u>Per derivació:</u> dels centres de serveis socials de la ciutat ✓ <u>Per derivació:</u> d'altres òrgans oficials competents

Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: En equipaments. Veure: http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: En equipaments. Veure: http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES ✓ <u>Correu postal</u>: Notificació a l'adreça del tutor/a. ✓ <u>Presencial</u>: A domicili. ✓ <u>Presencial</u>: Altres equipaments oficials notificats prèviament.
Objectius de gestió del servei	✓ Que el nombre d'infants nous atesos als EAIA's no siguin inferiors als 700 casos anuals.

INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT A JOVES I ENTITATS JUVENILS

Descripció	Oferir serveis d'atenció, orientació i assessorament de proximitat sobre tots aquells aspectes que més interessin a la gent jove i a les entitats juvenils.
Utilitat	Facilitar la informació, orientació i assessorament en matèria de joventut en quan a polítiques i prestacions públiques.
Garantia	Des de l'organització municipal es té coneixement de molta informació compartimentada que té com a sector diana la població jove i que a vegades es fa difícil accedir-hi. Des dels serveis s'ofereix la informació dels temes principals d'interès per la joventut de forma compactada i garantint la seva actualització responnent a les necessitats de joves.
Normativa reguladora del Servei	✓ Llei de Polítiques de Joventut LLEI 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut. ✓ Decret de la Generalitat de Catalunya 297/1987 per la qual es regula l'obertura i funcionament dels punts de informació juvenil. ✓ Ordre que desenvolupa el decret: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=114496
Procediments de gestió del servei	1. Recepció del sol·licitant o de la sol·licitud d'informació 2. Preparació de la informació i assessorament per part de personal tècnic especialitzat 3. Lliurament presencial/telefònic o telemàtic de la resposta

	3.1. Si s'escau lliurament de material imprès des de l'ordinador del centre
Objectius de gestió del servei	✓ Orientar de forma immediata al 100% dels joves i les joves que s'adrecen presencialment o telefònicament a Punt d'Informació Juvenil. ✓ Donar resposta al 90% de peticions telemàtiques d'informació abans de 15 dies hàbils.

MODALITAT 1: ASSESSORIA LABORAL PER A JOVES

Descripció	Informació, orientació i assessorament laboral de proximitat: recerca de feina, bosses de treball, garantia juvenil, drets i deures laborals.
Ofereix	Informació. Orientació. Assessorament. Document. Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ PIJ Ciutat Vella ✓ El Punt - PIJ Sants ✓ PIJ Les Corts ✓ PIJ Gràcia ✓ PIJ Sarrià - Sant Gervasi ✓ Punt 7 – PIJ Horta-Guinardó ✓ PIJ Nou Barris ✓ PIJ Garcilaso – Sant Andreu ✓ PIJ Sant Martí ✓ CIAJ Consultar: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil, inclou atenció whatsapp ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil, inclou atenció whatsapp ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil, i al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic indicat pel sol·licitant.

Objectiu de gestió	✓ Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre temes laborals.
---------------------------	---

MODALITAT 2: ASSESSORIA D'HABITATGE COMPARTIT PER A JOVES

Descripció	Informació, orientació i assessorament de proximitat sobre habitatge per a joves.
Ofereix	Informació. Orientació. Assessorament. Documentació. Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ CIAJ - Centre d'Informació i Assessorament per a Joves . ✓ PIJ Gràcia Consultar: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-
Informació complementària	Per accedir al servei, cal demanar cita contactant amb qualsevol Punt d'Informació Juvenil de Barcelona!
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telefònic:</u> als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic:</u> als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telefònic:</u> als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic:</u> als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil , i al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic indicat pel sol·licitant
Objectiu de gestió	✓ Donar orientació abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre habitatge compartit.

MODALITAT 3: ASSESSORIA D'ITINERARIS ACADÈMICS PER A JOVES

Descripció	Informació, orientació i assessorament de proximitat sobre els diferents itineraris acadèmics existents.
Ofereix	Informació. Orientació. Assessorament. Document. Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent.

Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ CAAJ - Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves ✓ PIJ Ciutat Vella ✓ El Punt - PIJ Sants ✓ PIJ Les Corts ✓ PIJ Garcilaso – Sant Andreu ✓ PIJ Sant Martí ✓ Casal de joves de la Guineueta Consultar: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil, i al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre itineraris acadèmics.

MODALITAT 4: ASSESSORIA DE MOBILITAT INTERNACIONAL PER A JOVES

Descripció	Informació, orientació i assessorament de proximitat sobre recursos i mobilitat internacional.
Ofereix	Informació. Orientació. Assessorament. Document. Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ El Punt - PIJ Sants ✓ PIJ Gràcia ✓ PIJ Sarrià - Sant Gervasi

	✓ Punt 7 – PIJ Horta-Guinardó ✓ PIJ Garcilaso – Sant Andreu ✓ PIJ Sant Martí ✓ CIAJ Consultar: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-
Informació complementària	Amb cita prèvia, t'hi informaran sobre les alternatives que tens per marxar a un país estranger a estudiar, treballar o fer pràctiques, aprendre idiomes o participar en iniciatives solidàries.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil, i al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre mobilitat internacional.

MODALITAT 5: ASSESSORIA DE TURISME PER A JOVES

Descripció	Informació, orientació i assessorament de proximitat sobre turisme juvenil
Ofereix	Informació. Orientació. Document. Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centre d'Informació i Assessorament per a Joves – CIAJ ✓ PIJ Ciutat Vella ✓ En Punt - PIJ Sants ✓ PIJ Les Corts ✓ PIJ Gràcia ✓ PIJ Sarrià - Sant Gervasi ✓ Punt 7 – PIJ Horta-Guinardó

	✓ PIJ Nou Barris ✓ PIJ Garcilaso – Sant Andreu ✓ PIJ Sant Martí
Informació complementària	Per sol·licitar una cita cal inscriure's prèviament contactant amb el propi CIAJ o amb qualsevol Punt d'Informació Juvenil de Barcelona.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil, i al del sol·licitant ✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la xarxa de punts d'informació juvenil, i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic del sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Donar assessorament abans de 2 dies al 100% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanat assessorament sobre turisme juvenil

MODALITAT 6: ASSESSORAMENT A L'ASSOCIACIONISME JUVENIL

Descripció	Informació, orientació i assessorament sobre associacionisme juvenil.
Ofereix	Informació. Orientació. Document. Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ CRAJ (Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils).
Informació complementària	Ofereix assessories en diferents temàtiques: Constitució d'associacions/ Legal, Fiscal, Comptable i Laboral/ Finançament Associatiu/ Assessoria de projectes/ Comunicació/ Assessoria d'associacionisme i voluntariat.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: en la xarxa de punts d'informació juvenil ✓ <u>Presencial</u> : al CRAJ C/Gran de Gràcia 190-192 ✓ <u>Telemàtic</u>: al web http://crajbcn.cat/ ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic craj@crajbcn.cat ✓ <u>Telefònic</u>: 93 265 52 17

Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : al CRAJ C/Gran de Gràcia 190-192. ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic craj@crajbcn.cat i al del sol·licitant. ✓ <u>Telefònic</u>: 93 265 52 17 i al del sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : al CRAJ C/Gran de Gràcia 190-192. ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic del sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves o entitats juvenils que s'adrecen a un PIJ demanat assessorament sobre associacionisme juvenil.

SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

Descripció	Promoure, concedir i facilitar la prestació de serveis per a les persones amb diversitat funcional de Barcelona, actuant i donant suport als diferents àmbits municipals per tal que les persones amb diversitat funcional visquin a la ciutat de la manera més independent i autònoma possible.
Utilitat	✓ Concessió de la targeta d'aparcament amb les seves diferents tipologies: individual, col·lectiva i especial ✓ Concessió targeta blanca per a l'accés al transport especial porta a porta. ✓ Prestació del servei d'assessorament laboral per a la formació, orientació i inserció laboral en el mercat ordinari de les persones amb diversitat funcional. ✓ Concessió del servei d'assistent personal per a la vida independent. ✓ Prestació del servei d'atenció precoç a la infància de 0 a 6 anys amb discapacitat als districtes de Ciutat Vella i Nou Barris.
Garantia	✓ Emissió de la targeta blava d'aparcament individual per a un període d'1 a 10 anys. ✓ Emissió de la targeta blava d'aparcament col·lectiva per a un període màxim de 10 anys. ✓ Emissió de la targeta blanca per al transport porta a porta per a les persones amb certificat de discapacitat i barem de mobilitat reduïda. ✓ Formació, orientació, recerca d'ocupació o inserció laboral de les persones ateses en el servei d'assessorament laboral. ✓ Emissió d'un contracte per a l'obtenció del servei d'assistent personal. ✓ Emissió d'un dictamen i elaboració d'un pla d'atenció per als infants amb discapacitat atesos pels equips.

Normativa reguladora del Servei	✓ Llei de Serveis socials de Catalunya ✓ Llei d'Accessibilitat de Catalunya ✓ Reial decret legislatiu 1/2013 text refós de la llei general de drets de les persones amb discapacitat.
Procediment de gestió del servei	1. Sol·licitud per part de l'interessat 2. Validació de documentació 3. Revisió de l'expedient 4. Resolució 5. Comunicació/lliurament al sol·licitant
Objectius de gestió del servei	✓ Concedir el 90% de les targetes aparcament individuals en el període màxim de 60 dies. ✓ Concedir el 90% de les targetes aparcament col·lectives en el període màxim de 30 dies. ✓ Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies. ✓ Valorar anualment el 100% de les noves sol·licituds d'assistent personal. ✓ Incorporar al servei el 25% de les noves sol·licituds d'assistent personal. ✓ Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies. ✓ Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies. ✓ Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies.

MODALITAT 1: CONCESSIÓ TARGETA APARCAMENT INDIVIDUAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Descripció	Targeta d'aparcament individual per a persones amb discapacitat que superin el barem de mobilitat i/o amb discapacitat visual o per a persones amb mobilitat reduïda, a causa d'una malaltia extrema que afecta el seu pronòstic de vida. La targeta pot ser concedida en la modalitat de conductor i en la modalitat de no conductor. La persona titular de la targeta ha de viatjar en el vehicle.
Ofereix	Targeta. Targeta personal i intransferible, vàlida a tota la Unió Europea encara que els tràmits i els requisits de concessió, així com els avantatges a què dóna dret, són regulats per cada Estat, govern autònom o ens local.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Informació complementària	Permet estacionar el vehicle gratuïtament i sense limitació de temps a les àrees verdes, àrees blaves i zones de càrrega i descàrrega. No estar afectat per les limitacions de circulació i estacionament de les àrees de vianants. Possibilitar la reserva de places d'aparcament, en els llocs on es comprovi que és necessari per a les persones titulars de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat, i, especialment, a prop dels seus domicilis i/o dels seus llocs de treball. La persona titular de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat identificada com a titular no conductor tindrà dret a la reserva de plaça d'aparcament a què es refereix l'article 5.d) quan tenint mobilitat reduïda, sigui menor de 18 anys o, si és més gran, tingui un grau igual o superior al 65%. Estacionar en les reserves de places d'aparcament públiques per a persones amb discapacitat, distribuïdes per les zones considerades d'interès en els nuclis urbans. Estacionar en qualsevol lloc de la via pública, durant el temps imprescindible, sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants. Està prohibit estacionar en les parades reservades a taxis, motos i altres vehicles especials (hotels, organismes oficials,...). També està prohibit estacionar en doble fila ni sobre la vorera. Estacionar el vehicle gratuïtament i durant el temps imprescindible per recollir o deixar persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, en les zones verdes, blaves i de càrrega i descàrrega, i a qualsevol lloc de la via pública sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Presencial:</u> Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat ✓ <u>Telefònic:</u> 010 ✓ <u>Telemàtic:</u> https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/porta/channel/default.html?&stpid=19970000225&style=ciudadano&language=ca
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> Al Centre Prestador, Institut Municipal de persones amb Discapacitat.
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal:</u> Al domicili del sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Concedir el 90% de les targetes en el període màxim de 60 dies.

MODALITAT 2: CONCESSIÓ TARGETA APARCAMENT COL·LECTIVA PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Descripció	Targeta d'aparcament de transport col·lectiu per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, que al territori de Catalunya permet estacionar el vehicle gratuïtament i durant el temps imprescindible per recollir o deixar persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, en les zones verdes, blaves i de càrrega i descàrrega, i a qualsevol lloc de la v pública sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants. Es concedeix a les persones jurídiques. Cal aportar: DNI del/de la titular, permís de circulació del vehicle, fitxa tècnica del vehicle i acreditar la representació legal.
Ofereix	Targeta. Permet estacionar el vehicle gratuïtament i durant el temps imprescindible per recollir o deixar persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, en les zones verdes, blaves i de càrrega i descàrrega, i a qualsevol lloc de la v pública sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Informació complementària	Aquesta targeta es concedeix especialment a les entitats i permet fer transport col·lectiu d'usuaris. Per tant els usuaris del transport han de viatjar o han d'estar a punt de viatjar en el transport. Atorgada per al carnet de conduir del conductor.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat ✓ <u>Telemàtic:</u> https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000225&style=ciudadano&language=ca
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> Al Centre Prestador, Institut Municipal de persones amb Discapacitat.
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal:</u> Al domicili del sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Concedir el 90% de les targetes col·lectives en el període màxim de 30 dies.

MODALITAT 3: CONCESSIÓ TARGETA BLANCA PER AL TRANSPORT ESPECIAL PORTA A PORTA

Descripció	Targeta que permet fer ús del transport especial porta a porta. Aquest transport es realitza en autocars o bé amb taxis. Els taxis poden ser taxis adaptats o taxis estàndards. els viatges que la persona usuària pot realitzar són transports fixes (es viatja de manera regular) o bé transports esporàdics.
Ofereix	Targeta. Targeta que fa possible que el seu titular pugui demanar el servei, porta a porta, de transport especial per a persones amb dificultats greus de mobilitat. El servei s'ofereix en funció de la disponibilitat dels vehicles i del recorregut. Per demanar la renovació cal tornar a fer la sol·licitud de la targeta però especificant que es tracta d'una renovació. Per demanar un duplicat per pèrdua d'una targeta vigent, cal trucar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. En aquest cas no és necessari aportar documentació.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Informació complementària	Per fer ús del transport porta a porta caldrà complir també les normes d'ús de l'esmentat transport.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Presencial:</u> Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat ✓ <u>Telefònic:</u> 010 ✓ <u>Telemàtic:</u> https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/porta/channel/default.html?&stpid=19970000181&style=ciudadano&language=ca
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> Al Centre Prestador, Institut Municipal de persones amb Discapacitat.
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal:</u> Al domicili del sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies.

MODALITAT 4: ITINERARIS LABORALS REALITZATS PER L'EQUIP D'ASSESSORAMENT LABORAL (EAL)

Descripció	Servei especialitzat en la inserció laboral de persones amb discapacitat, al mercat ordinari de treball.
Ofereix	Informació/Orientació ✓ Informació, valoració i orientació professional. ✓ Elaboració i aplicació d'itineraris individuals de suport i de seguiment la formació i de la inserció laboral. ✓ Foment, recerca i oferta de recursos formatius i laborals. ✓ Informació i assessorament legal en temes laborals. ✓ Col·laboració amb entitats i institucions.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> a l'oficina de l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat. ✓ <u>Telefònic:</u> 934132839
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat ✓ <u>Telefònic:</u> 934132839 i al telèfon detallat pel sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> a l'oficina de l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat.
Objectiu de gestió	✓ Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies.

MODALITAT 5: SELECCIÓ I ACOMPANYAMENT DE CANDIDATS PER LLOCS DE TREBALL EN EMPRESES REALITZADA PER L'EQUIP D'ASSESSORAMENT LABORAL (EAL)

Descripció	Servei especialitzat en la inserció laboral de persones amb discapacitat, al mercat ordinari de treball. Poden utilitzar el servei les empreses que volen contractar treballadors amb discapacitat.
Ofereix	Informació/Orientació. Proposta de candidats a ocupar un lloc de treball.
Cost i forma de Pagament	0 euros

Centres Prestadors	✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> a l'oficina de l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat. ✓ <u>Telefònic:</u> 934132839
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat ✓ <u>Telefònic:</u> 934132839 i al telèfon detallat pel sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> a l'oficina de l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat.
Objectiu de gestió	✓ El 90% de les empreses ateses en un període inferior a 30 dies

MODALITAT 6: ASSISTENT PERSONAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Descripció	L'assistent personal proporciona a les persones amb discapacitat el suport necessari en la realització de les activitats de la vida diària, sent la persona amb discapacitat qui decideix les activitats, quan es fan i la manera de dur-les a terme. Incorporació immediata en la llista de sol·licitants, valoració anual de les noves persones sol·licitants, revisions i revaloracions, contracte i concessió del servei segons disponibilitat pressupostària.
Ofereix	Document. Acompanyament personal. Contracte signat per ambdues parts on es recull el pla individual d'atenció i el nombre d'hores anuals concedides per assistent personal.
Cost i forma de Pagament	Copagament en funció de la intensitat de les hores d'atenció i de la renda de la persona atesa. Descompte de l'aportació.
Centres Prestadors	✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Informació complementària	El Servei d'Assistent Personal té com a missió: ✓ Facilitar l'autonomia personal, l'exercici de l'autodeterminació i la presa de decisions de les persones usuàries. ✓ Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal donant suport per realitzar les activitats de la vida diària (AVD) i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat. ✓ Donar suport en activitats de caràcter laboral, formatiu, de relació social, culturals i de participació en la vida associativa.

	✓ Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual evitant així l'ingrés en institucions residencials. ✓ Reduir la càrrega que es produeix en l'entorn familiar per l'atenció de la persona amb discapacitat. En la prestació del Servei hi col·laboren entitats i professionals acreditats.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: a l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic mailto: sap@bcn.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: a l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic mailto: sap@bcn.cat i al del sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ Presencial: a l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat.
Objectiu de gestió	✓ Valorar anualment el 100% de les noves sol·licituds. ✓ Incorporar al servei un mínim del 25% de les noves sol·licituds.

MODALITAT 7: ATENCIÓ PRECOÇ A LA INFÀNCIA AMB DISCAPACITAT

Descripció	Els Equips Interdisciplinaris per a la Petita Infància (EIPi), són serveis d'atenció precoç per a infants, fins als 6 anys, que presenten trastorns en el desenvolupament que poden ser d'origen biològic, mental, psicològic o social. Es dona atenció preventiva, diagnòstic, tractament i seguiment dels trastorns madurats. Fan suport a la integració escolar i social i es coordinen amb els professionals dels serveis de salut, d'educació i socials. Atenen a nens dels districtes de Ciutat Vella i Nou Barris i formen part de la xarxa pública d'atenció precoç que es troba distribuïda territorialment a la ciutat.
Ofereix	Atenció. Document. Acompanyament personal i atenció individual i grupal si s'escau. Mitjançant el treball conjunt de neuròlegs, psicòlegs, logopedes, fisioterapeutes i treballadors socials, els EIPi ofereixen un pla individual d'atenció per al infants consistent en el diagnòstic, dictamen, tractament i seguiment de la seva evolució. Els EIPi També fan suport a la integració escolar i social i es coordinen amb els professionals dels serveis educatius, sanitaris i socials.
Cost i forma de Pagament	0 euros

Centres Prestadors	✓ Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància (EIPi) de Ciutat Vella ✓ Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància (EIPi) de Nou Barris.
Informació complementària	Un cop realitzada la sol·licitud per part dels serveis derivants i/o de la pròpia família es procedeix a una primera visita per recollir tota la informació prèvia a l'atenció. Aquesta primera visita es realitza en un termini no superior als 15 dies i durant els propers 15 dies es procedeix a la segona visita on s'inicia l'atenció dels infants i llurs famílies. Aquests equipaments formen part de la xarxa de Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç, que compta amb altres equipaments similars a Barcelona i a la resta de Catalunya.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: a les adreces dels Centres Prestadors EIPi. ✓ <u>Telefònic</u>: al telèfons dels Centres Prestadors EIPi. ✓ <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics dels Centes Prestadors EIPi.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: a les adreces dels Centres Prestadors EIPi.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: a les adreces dels Centres Prestadors EIPi. Entrevista, lliurament del dictamen i acord d'atenció entre professionals i famílies en la seu de l'EIPi.
Objectiu de gestió	✓ Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies. ✓ Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies.

SERVEI D'URGÈNCIES SOCIALS

Descripció	Oferir una atenció urgent a les persones afectades per una situació que exigeix una intervenció professional immediata i ineludible amb la finalitat d'evitar o minimitzar el perjudici de la persona/es afectada/es. En general: ✓ Quan perilla la integritat física o psíquica de la persona. ✓ Quan hi ha certesa de que un maltractament s'està produint i no hi ha factors de protecció en l'entorn més immediat que ho puguin evitar o contenir.
Utilitat	Situacions d'urgència més freqüents: ✓ Pèrdua sobtada d'allotjament. ✓ Maltractament o sospita maltractament greu d'infant, persones grans o dependents. ✓ Maltractament per violència de gènere. ✓ Pèrdua d'autonomia funcional parcial o total (accident, malaltia sobtada,...).

	✓ Desaparició del cuidador principal. ✓ Manca d'alimentació, principalment persones en situacions d'especial vulnerabilitat: infància, gent gran, persones amb disminució, etc. ✓ Altres necessitats peremptòries puntuals: medicació urgent en cas de malaltia. ✓ Necessitat imprescindible de desplaçament per motius familiars, laborals, etc. ✓ Qualsevol altre en que les persones requereixin d'atenció psicosocial immediata.
Garantia	El CUESB treballa basant-se en un sistema de gestió procedimental i reforçat amb protocols i convenis de col·laboració amb totes les entitats, serveis i grups operatius que actuen a la ciutat (SPEIS, GU, SEM, MMEE, IMLEC, CSS, ...).
Normativa reguladora del Servei	✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials
Procediments de gestió del servei	1. Accés en situació d'urgència: ✓ La persona o família pot acudir al CUESB per pròpia iniciativa, derivada pel CSS de referència o bé orientada per altres serveis municipals. Per la ciutadania existeix un telèfon gratuït, el 900 70 30 30. ✓ El serveis externs, Guardia Urbana, SPEIS, Hospitals, etc., també deriven els casos al CUESB, el qual atendra, valorarà i gestionarà la urgència (articulant i proveint els recursos necessaris). 2. Anàlisi de la demanda i determinar si la situació plantejada requereix d'una actuació immediata. Si es valoren indicadors de risc: es realitza una entrevista presencial amb la /les persona/es afectada/es – al CUESB o desplaçant-nos al lloc on es troba la persona. 3. Es realitza un diagnòstic de necessitats, en funció de la situació detectada s'assignen els efectius necessaris. El perfil de la/les persona/es afectada/es determinarà el protocol o procediment a seguir. 4. Es facilita informació i orientació sobre els tràmits i/ o gestions necessàries per atendre la situació. 5. Per donar cobertura a les necessitats bàsiques sempre fora d'horari de cobertura dels serveis bàsics i especialitzats (alimentació, allotjament, higiene, ajuts econòmics).

	6. Finalment la persona serà derivada al servei que correspongui perquè se li pugui donar continuïtat a l'atenció si es valora necessari.
Objectius de gestió del servei	✓ Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant $\geq 8/10$ ✓ Entrevista amb professionals abans de 60 minuts.

MODALITAT 1: ATENCIÓ PSICOSOCIAL A PERSONES EN SITUACIÓ D'URGÈNCIA SOCIAL

Descripció	Atenció integral a les persones que han estat víctimes d'una situació d'urgència social que ha alterat la seva vida quotidiana i ha produït un desequilibri emocional sobre el que cal intervenir de manera immediata per tal d'alleugerir el patiment de la persona.
Ofereix	Informació. Atenció/Orientació. Acompanyament. Atenció psicològica, Acompanyament personal, Atenció personal, Informació/ Orientació.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: al Centre Prestador (CUESB). ✓ <u>Telefònic</u>: 900703030. ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic : cuesb@bcn.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: al Centre Prestador (CUESB). ✓ <u>Telefònic</u>: 900703030 i al telèfon del sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: al Centre Prestador (CUESB). ✓ <u>Presencial</u>: En Espai públic, al lloc del succés. ✓ <u>Presencial</u>: Al domicili particular del sol·licitant. L'atenció és presencial, immediata, amb posterior derivació als serveis d'atenció social bàsics i/o especialitzats.
Objectiu de gestió	✓ Oferir atenció psicosocial al 100% de les persones que la requereixin.

MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'URGÈNCIA (ASU)

Descripció	Ajuts econòmics facilitats per cobrir les necessitats bàsiques com: alimentació, medicació, higiene i d'altres de les persones en aquelles situacions en les que la necessitat apareix en un horari en que la persona/família no pot acudir al servei de referència (CSS, SARA, SIS, SAIER, etc.).
-------------------	--

Ofereix	Econòmic. Amb diners en metàl·lic.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)
Informació complementària	La concessió de l'ajut requereix de valoració prèvia per part dels professionals del CUESB que hauran d'establir la situació d'urgència o d'alt risc social que motiva la demanda. CUESB sempre realitza aquesta atenció com a complementació d'altres serveis i per tant és requisit indispensable que el centre d'atenció social de referència del ciutadà no estigui en horari d'atenció.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: Qualsevol ciutadà de la ciutat de Barcelona es pot adreçar pel seu compte a les dependències del CUESB perquè puguem realitzar la valoració. ✓ <u>Telefònic</u>: En situacions justificades per manca d'autonomia també ens podem desplaçar al domicili de la persona sol·licitant prèvia trucada al 900 70 30 30.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: Amb els professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB. ✓ <u>Telefònic</u>: 900703030 i al telèfon del sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Per la pròpia persona en el moment de la valoració positiva de l'ajut per part del professional del CUESB.
Objectiu de gestió	✓ Entrevista amb professionals abans de 60 minuts.

MODALITAT 3: SUPORT URGENT A DOMICILI

Descripció	Atenció urgent de suport a domicili per pèrdua d'autonomia sobtada de la persona afectada o del cuidador/a d'aquesta. Quan el fet es produeix fora de l'horari del servei de referència i la persona/es afectades no disposen de recursos econòmics ni familiars per rebre l'atenció necessària. O en el cas de disposar aquests no es poden activar en el moment de la necessitat.
Ofereix	Acompanyament. Document. Suport en les activitats bàsiques de la vida diària (compra i realització d'àpats, suport per higiene, vestir-se, etc). Informe posterior de derivació al CSS corresponent.
Cost i forma de Pagament	0 euros

Centres Prestadors	✓ Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)
Informació complementària	La concessió de l'ajut requereix de valoració prèvia per part dels professionals del CUESB que hauran d'establir la situació d'urgència o d'alt risc social que motiva la demanda. CUESB sempre realitza aquesta atenció quan per horari el servei que hauria de realitzar l'atenció (SIS, CSS, SARA, SAIER, etc) no està disponible.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: Qualsevol ciutadà de la ciutat de Barcelona es pot adreçar pel seu compte a les dependències del CUESB perquè puguem realitzar la valoració. ✓ <u>Telefònic</u>: En situacions justificades per manca d'autonomia també ens podem desplaçar al domicili de la persona sol·licitant prèvia trucada al 900703030.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u>: Al domicili de la persona afectada. Els professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB realitzen la valoració de l'ajut que serà realitzat pels tècnics auxiliars del CUESB. ✓ Telefònic: 900703030 i al telèfon de la persona afectada.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Al domicili de la persona afectada si es valora positivament el servei per part dels professionals del CUESB.
Objectiu de gestió	✓ Entrevista amb professionals abans de 60 minuts.

SERVEI D'EMERGÈNCIES SOCIALS

Descripció	Situació que es genera en produir-se un succés de greu risc col·lectiu, calamitat pública o catàstrofe extraordinària en que la seguretat i la vida de les persones pugui perillar. Tanmateix aquella situació que implica minimitzar els riscos que puguin afectar al normal funcionament de la ciutat.
Utilitat	Situacions d'emergència més freqüents: ✓ Sinistres: incendis, explosions, inundacions, esfondraments etc. ✓ L'activació d'un Pla de Protecció Civil en qualsevol fase o nivell. ✓ L'activació del Pla d'Acció del Grup Logístic Social: ○ Procediment Específic Operació Fred. ○ Procediment Específic Onada de Calor. ○ Procediment Específic Suport Psicosocial. ○ Procediment de Resposta a Emergències Massives (PREM). ○ Protocol d'Emergència per Violència Masclista.

Garantia	El CUESB treballa basant-se en un sistema de gestió procedimental i reforçat amb protocols i convenis de col·laboració amb totes les entitats, serveis i grups operatius que actuen a la ciutat (SPEIS, GU, SEM, MMEE, IMLEC, CSS, ...)
Normativa reguladora del Servei	✓ Llei de Serveis Socials 2007: Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials ✓ Ley 2/1985 sobre Protección Civil. https://www.boe.es/boe/dias/1985/01/25/pdfs/A02092-02095.pdf ✓ Llei 4/1997 de Protecció Civil de Catalunya: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=145169 ✓ Decret d'Alcaldia sobre la Instrucció de la Protecció Civil Municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/instruccio_PC_municipal.pdf ✓ Creació de la Comissió de Protecció Civil Municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/comissio_PC_municipal.pdf ✓ Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples: https://boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-2029-consolidado.pdf
Procediments de gestió del servei	Els derivats dels protocols de resposta a Sinistres, Pla de protecció Civil o Pla d'Acció del Grup Logístic Social.
Informació complementària	El CUESB és un centre consolidat, únic per la seva especificitat i especialitat, que dona cobertura a totes les situacions d'urgència i /o emergència social que es produeixen a la ciutat de Barcelona. Disposem del Certificat Internacional de Qualitat ISO 9001/2008 que garanteix la correcta cooperació i coordinació amb tots els serveis i grups operatius d'urgències i emergències de la ciutat. Així mateix, l'any 2012 fou el primer servei d'emergències del món certificat amb la norma ISO 22320/2011 referent a la gestió i direcció d'emergències. Aquest reconeixement ha facilitat l'ampliació de la nostra àrea d'influència als municipis de l'Àrea Metropolitana.
Objectius de gestió del servei	✓ Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant $\geq 8/10$. ✓ Temps estàndard de sortida: 5 minuts. ✓ Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts.

MODALITAT 1: ATENCIÓ A PERSONES DAVANT EMERGÈNCIES SOCIALS

Descripció	El CUESB ofereix atenció psicosocial a les persones afectades per una emergència, seguint els procediments i protocols establerts, amb les següents actuacions: ✓ Atenció psicosocial en el moment i lloc de l'emergència com a tasca prioritària. ✓ Ajut econòmic per alimentació, medicació, transport ✓ Desplaçament. ✓ Allotjament durant un període de temps determinat. ✓ Ingress residencial. ✓ Alimentació. ✓ Dutes i rober. ✓ Informació i orientació. ✓ Derivació posterior al servei corresponent amb informe sobre la intervenció realitzada.
Ofereix	Informació/Dades. Atenció/Orientació. Acompanyament. Recursos Materials. Economia. Allotjament. Atenció psicològica, Atenció i acompanyament personal, Informació/Orientació, Ajuts econòmics, Recursos materials, Allotjament.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) ✓ Centre Acolliment Nocturn Emergències (CANE)
Informació complementària	En cas d'allotjament, els dies d'estada estàndard en el centre seran entre 2 i 5 dies. L'acollida finalitzarà perquè les persones puguin retornar al seu domicili o perquè les condicions que van motivar l'acollida han desaparegut.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u>: En Espai públic, al lloc del succés. ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (CUESB, CANE).
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant $\geq 8/10$. ✓ Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts.

MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'EMERGÈNCIA (CONTINGÈNCIES)

Descripció	Ajuts econòmics o materials facilitats per cobrir les necessitats bàsiques com: alimentació, medicació, higiene, roba i d'altres de les persones en aquelles situacions en les que la necessitat
-------------------	---

	apareix com a conseqüència d' haver patir un fet traumàtic (mort d' un familiar per accident o autòlisi, intent d' homicidi, ...) o derivat d' un sinistre (incendi de la vivenda habitual, desallotjament preventiu, enfonsament, etc). La concessió de l' ajut requereix de valoració prèvia per part dels professionals del CUESB que hauran d' establir la situació de necessitat que motiva la demanda.
Ofereix	Econòmic. Recursos Materials. Document. Ajut econòmic (diners en metàl·lic) per atendre necessitats urgents en l' atenció de l' emergència. Productes requerits (la roba, sabates, medicació, etc.). Informe de comunicació/derivació al Districte pertinent.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : al Centre Prestador (CUESB) ✓ <u>Presencial</u> : al lloc dels fets.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : Pels professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Per la pròpia persona en el moment de la valoració positiva de l' ajut per part del professional del CUESB.
Objectiu de gestió	✓ Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts.

MODALITAT 3: ALLOTJAMENT PER EMERGÈNCIA SOCIAL

Descripció	Allotjament temporal per aquelles situacions en les que els afectats per un fet traumàtic (mort d'un familiar per accident o autòlisi, intent d'homicidi) o derivat d'un sinistre (incendi de la vivenda habitual, desallotjament preventiu, enfonsament, etc.) no poden pernoctar en el seu allotjament habitual i no disposen d'altre possibilitat d'allotjament (en casa de familiars, amics, etc.).
Ofereix	Allotjament. Document. Allotjament temporal en hostals, pensions, apartaments i hotels aplicant els criteris de l'Acord Marc per a la prestació del servei de gestió de l'Allotjament Temporal i Manutenció de persones i famílies a Barcelona i part de la seva àrea metropolitana. Informe de l'atenció al districte corresponent.
Cost i forma de Pagament	0 euros Per expedient econòmic obert a tal fi.

Centres Prestadors	✓ Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)
Informació complementària	La concessió de l'ajut requereix de valoració prèvia per part dels professionals del CUESB que hauran d'establir la situació de necessitat que motiva la demanda. CUESB sempre realitza aquesta atenció en el moment de la seva intervenció que és quan el succés precipitant té lloc.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : al Centre Prestador (CUESB). ✓ <u>Presencial</u> : al lloc dels fets.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : Pels professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Per la pròpia persona en el moment de la valoració positiva de l'ajut per part del professional del CUESB.
Objectiu de gestió	✓ Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts.

INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS I ADOLESCENTS I FAMÍLIES

Descripció	Servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.
Utilitat	Serveis socioeducatius de recolzament als infants i llurs famílies
Garantia	Servei bàsic garantit, per delegació de l'Administració competent en cas de centres oberts i per cartera de serveis municipal en el cas de l'espai familiar.
Normativa reguladora del Servei	✓ Els centres oberts - decret 142/2010 de l'11 d'octubre , pel qual s'aprova la CARTERA DE SERVEIS SOCIALS 2010-2011.
Drets i deures dels usuaris	Drets: ✓ Poder realitzar l'activitat en les condicions establertes d'horari, durada, mitjans humans i materials, etc. així com en condicions de seguretat i higiene. ✓ Dret a la intimitat i confidencialitat. ✓ Dret a la no-discriminació per raó de raça, sexe, idioma, religió, opinió pública o d'una altra índole, origen nacional, ètnic o social, posició econòmica, condicions físiques, psíquiques o sensorials, estat de salut, naixement, orientació

	sexual o qualsevol altra condició personal o familiar. ✓ Dret a la informació, suficient i adequada sobre els fets que els incumbeixen. ✓ Dret a la participació en els òrgans destinats a tal fi. ✓ Dret a què les administracions actuïn en base a l'interès superior de l'infant o adolescents. Deures: ✓ Respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels altres usuaris/ies i dels professionals dels centres. ✓ No discriminar cap persona per raó de naixement, raça, sexe o per qualsevol altra circumstància personal, social o cultural. ✓ Respectar, utilitzar correctament i compartir els béns mobles, les instal·lacions i el material del servei. ✓ Informar sobre totes aquelles condicions de salut o altres circumstàncies que puguin afectar a la resta d'usuaris i professionals. ✓ Els infants menors de 3 any hauran d'anar acompanyats per un adult durant la prestació del servei. ✓ Complir la normativa dels serveis.
Procediments de gestió del servei	1. Demanda de la família i/o del servei derivant. 2. Atorgament de plaça, en funció de la disponibilitat tant de l'infant com de la família així com dels grups que quedin lliures. 3. Inscripció amb la documentació necessària 4. Inici del servei.
Objectius de gestió del servei	✓ Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars ✓ Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts

MODALITAT 1: ESPAIS FAMILIARS (DRETS SOCIALS)

Descripció	Serveis de suport educatiu i parental, generalment en horari de matí, adreçats a infants de 0 a 3 anys i les seves famílies. Ofereixen un espai de joc i relació entre adults i infants i per compartir la seva experiència d'educar i fer créixer els seus fills i filles.
Ofereix	Informació. Orientació. Activitats. Atenció i acompanyament personal. Informació i assessorament. Activitats educatives i estimulació infantil.
Cost i forma de Pagament	30,45 euros trimestrals, segons preus públics municipals publicats anualment al BOP. Efectiu
Centres Prestadors	✓ Espai Familiar i Centre Obert Municipal Sant Martí ✓ Espai Familiar i Centre Obert Municipal Les Corts – Sants
Informació	Beques del 90 % per famílies amb pocs recursos derivades de

complementària	S.S.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : En Centres Prestadors
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : En Centres Prestadors
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : En Centres Prestadors
Objectiu de gestió	✓ Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars.

MODALITAT 2: CENTRES OBERTS

Descripció	Serveis diürns preventius de la cartera de serveis socials, fora de l'horari escolar , que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal , la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.
Ofereix	Informació. Orientació. Activitats. Recursos. Atenció individual segon pla de treball. Activitats socioeducatives en grup i comunitàries. Reforç escolar Berenar. Acompanyament i assessorament a les famílies.
Cost i forma de Pagament	10,15 euros mensual per servei continuat. 40,60 euros per dues setmanes de casal d'estiu. 10,15 euros per casal de setmana Santa i Nadal Efectiu
Centres Prestadors	✓ Espai Familiar i Centre Obert Municipal Sant Martí ✓ Espai Familiar i Centre Obert Municipal Les Corts – Sants
Informació complementària	Beques del 90 % per famílies amb pocs recursos derivades de S.S.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : en Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic del Centre Prestador escollit
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : en Centres Prestadors
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : en Centres Prestadors
Objectiu de gestió	✓ Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts

SERVEI DE FAMÍLIES COL·LABORADORES

Descripció	A Barcelona hi ha famílies que, de manera temporal i per diferents circumstàncies (salut, conciliació vida laboral i
-------------------	--

	familiar...) necessiten la col·laboració d'altres persones per atendre els seus fills/filles. El Servei de Famílies Col·laboradores de l'Ajuntament de Barcelona intervé per ajudar aquestes famílies oferint-los persones properes que durant aquests moments les complementin i ajudin a atendre els seus infants.
Utilitat	✓ Suport a les famílies dels infants i adolescents atesos ✓ Atenció als infants i adolescents en col·laboració
Garantia	L'Ajuntament, mitjançant els procediments establerts i l'acció professional garanteix la validació de les famílies col·laboradores i el compliment dels acords entre famílies.
Normativa reguladora del Servei	✓ Llei 14/2010 de 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència. ✓ Programa municipal per la infància 2013-2016
Drets i deures dels usuaris	Drets: ✓ Ser informats sobre el procés del treball del servei ✓ Ser escoltats i participar en els acords reguladors que els afecti ✓ Dret a la no-discriminació per raó de raça, sexe, idioma, religió, opinió pública o d'una altra índole, origen nacional, ètnic o social, posició econòmica, condicions físiques, psíquiques o sensorials, estat de salut, naixement, orientació sexual o qualsevol altra condició personal o de llurs progenitors o representants legals ✓ A la intimitat i a la protecció de les seves dades personals ✓ Tenir un referent professional ✓ A percebre el suport econòmic, en el cas de les famílies col·laboradores, segons els requisits establerts pel servei. Deures: ✓ A respectar a les persones amb què es relacionen i l'entorn en què es desenvolupen ✓ A complir els acords de la col·laboració
Procediments de gestió del servei	Sobre el Banc de famílies: 1. Informació i atenció telefònica i presencial a les famílies interessades en el servei. 2. Estudi social i psicològic per a la incorporació de les famílies al Banc de Famílies. Sobre el Servei de Col·laboració: 1. Recepció, valoració i atenció -conjuntament amb els serveis derivants, de les demandes i dels demandants implicats. 2. Selecció de la família col·laboradora adequada.

	3. Reunió família biològica i família col·laboradora. Signatura de la compareixença. 4. Seguiment professional del desenvolupament del servei de col·laboració amb la família col·laboradora i el servei derivant. 5. Tramitar els ajuts compensatoris per que les famílies col·laboradores puguin fer-se'n càrrec.
Objectius de gestió del servei	✓ Nombre d'infants atesos, major de 60 ✓ Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60

MODALITAT 1: EL BANC DE FAMÍLIES

Descripció	Disposar d'un Banc de Famílies Col·laboradores actiu i actualitzat que esdevingui operatiu pel servei.
Ofereix	Atenció. Incorporació al Banc de Famílies Col·laboradores.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Seu del Servei de Famílies Col·laboradores (SFC)
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u>: a la seu del servei ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu sfc@bcn.cat ✓ <u>Telefònic</u>: al telèfon 932139999
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a la seu del servei i al domicili del demandant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : La recepció del lliurable es realitza mitjançant entrevista presencial a la seu del servei.
Objectiu de gestió	✓ Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60

MODALITAT 2: EL SERVEI DE COL·LABORACIÓ

Descripció	Posar en relació una família demandant del servei amb una del Banc de Famílies Col·laboradores, fixar les funcions i els límits de la col·laboració i oferir suport professional durant tot el servei de col·laboració.
Ofereix	Atenció. Acompanyament personal. Economia. La família del menor: a) Compareixença que recull els acords de la col·laboració i b) Atenció a l'infant o adolescent segons recull la compareixença. La família col·laboradora: a) Compareixença que recull els acords de la col·laboració, b) Atenció personal 24 h/dia i 365 dies/any, i c) Suport econòmic segons la dimensió de la col·laboració

Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Seu del Servei de Famílies Col·laboradores (SFC)
Informació complementària	La durada de l'atenció és fins 6 mesos després de l'inici del servei. Pot ser prorrogat en casos excepcionals.
Canals de Petició	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu sfc@bcn.cat per part del servei social o educatiu derivant
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a la seu del servei i al domicili del demandant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : La recepció del lliurable es realitza presencialment mitjançant entrevista normalment a la seu del servei derivant.
Objectiu de gestió	✓ Nombre d'infants atesos, major de 60

CAMPANYA DE VACANCES D'ESTIU (CVE)

Descripció	Activitats de lleure i esportives organitzades durant el període de les vacances d'estiu per entitats socials homologades pels districtes com a oferta ciutadana accessible i de qualitat, adreçades a infants i adolescents d'1 a 17 anys.
Utilitat	Oferir a les famílies amb infants a càrrec un espai educatiu i de lleure de qualitat per poder portar als infants i adolescents durant el llarg període de vacances escolars estiuencs i així poder conciliar la vida familiar i laboral.
Garantia	L'Ajuntament de Barcelona homologa les activitats de les entitats de lleure que volen fer una oferta de lleure a la ciutat, i garanteix que qualsevol família amb necessitats socioeconòmiques desfavorides pugui acollir-se a una beca.
Normativa reguladora del Servei	✓ https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&01/022018000196.pdf&1
Drets i deures dels usuaris	✓ https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&01/022018000196.pdf&1
Procediments de gestió del servei	Veure: https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&01/022018000196.pdf&1
Ofereix	Esdeveniment. Activitat

Cost i forma de pagament	Preus públics municipals aprovats: https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&01/022018000196.pdf&1 Transferència bancària
Centres prestadors	https://vacances.barcelona.cat/ca/inscripcions
Informació complementària	https://bcn.cat/vacances
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : als centres prestadors
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : als centres prestadors
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : als centres prestadors i a les OAC - Ajuts econòmics.
Objectius de gestió del servei	✓ Informar al 100% dels sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució provisional de l'ajut en un termini no superior a 24h a partir de la publicació de les llistes provisionals

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 24/10/2018

CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA (CSS)	
Adreça	VEURE: Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona Veure ubicacions aquí
Telèfon	93 619 73 11 / Urgències: 900 70 30 30
Correu electrònic /Web	No Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona
Atenció al públic	De dilluns a divendres de 9.00h a 13.00h. Dimarts i dijous de 16.00h a 18.00h
Descripció	Els CSS són centres d'informació, orientació i atenció per tractar els problemes socials que afecten a les persones i a les famílies. Són el lloc on s'hi poden sol·licitar diferents ajudes i prestacions incloses en el catàleg de serveis socials. Algunes d'aquestes ajudes poden ser d'accés directe i altres poden requerir valoració del professional.
Instal·lacions	Es compta amb una xarxa de 40 Centres de Serveis Socials repartits per la ciutat on s'informa, s'orienta i s'atén sobre els serveis i recursos socials. Cal buscar al cercador de centres del web http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/ quin és el que correspon per domicili o, si es prefereix, es pot trucar al 93 619 73 11 (dispositiu d'atenció telefònic centralitzat).
Modalitats de Servei	✓ Elaboració de Programes Individuals d'Atenció (PIA) ✓ Ajuda a domicili, dins l'atenció a la dependència ✓ Teleassistència ✓ Informació, orientació i assessorament sobre l'atenció social ✓ Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió (Fons d'Infància 0-16)

	✓ Àpats a domicili (Cobertura de necessitats bàsiques) ✓ Àpats en companyia (Cobertura de necessitats bàsiques) ✓ Atenció Grupal ✓ Programes per la lluita contra la pobresa energètica ✓ Programa LABORA per a l'ocupació laboral de persones vulnerables ✓ Residències municipals per a gent gran ✓ Recollida, transport, emmagatzematge i custòdia provisionals de béns i estris procedents de desnonaments judicials o de situacions d'emergència ✓ Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA)
--	---

OFICINES MUNICIPALS D'HABITATGE DE BARCELONA	
Adreça	
Telèfon	Consultar web
Correu electrònic / Web	Consultar web http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/ca/oficines.html
Atenció al públic	De dilluns a divendres Dilluns, dimarts, dimecres i divendres de 8:30 a 14:30 h. Els dijous de 8:30 a 20:00 hores, ininterrompudament. Excepcionalment aquest any, les oficines romandran tancades per la tarda els dijous: 11 de febrer, 25 de març i 23 de juny. Al mes d'agost A l'agost solament atendran al públic les Oficines de l'Habitatge dels districtes següents: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Nou Barris i Sant Martí. La resta d'oficines romandran tancades de l'1 al 31 d'agost, ambdós inclosos. L'horari d'atenció serà de 8:30 a 14:30 h. El dijous a la tarda les Oficines romandran tancades. Cal cita prèvia.
Com arribar-hi	Consultar web
Descripció	Espais d'atenció a la ciutadania on es dona assessorament i informació en matèria d'habitatge, es gestionen ajuts al

	lloguer, a la rehabilitació d'habitatges, accés a l'habitatge protegit, mediacions en conflictes, etc...
	Cada Districte compta amb una Oficina d'Habitatge.
Modalitats de Servei	✓ Programes per la lluita contra la pobresa energètica

DEPARTAMENT DE PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN	
Adreça	Pg. de Sant Joan, 75, planta 4, 08009 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfons / Fax	934 132 694 / 934 132 814 932 564 594
Correu electrònic / Web	ecanog@bcn.cat www.barcelona.cat/dretssocials
Atenció al públic	De dilluns a divendres De dilluns a divendres: de 9 a 14h. Dimarts i dijous: de 16 a 18h. Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Autobusos: línies 43, 44, B-20, B-24 Metro: L4 Girona, L5 Verdaguer, L3 Passeig de Gràcia
Descripció	Té com a missió fomentar la promoció social en l'àmbit de la Gent Gran. En el marc del conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i l' <i>Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)</i> , realitza la gestió del programa "Vacaciones para mayores", l'Ajuntament de Barcelona ofereix fins a 2.000 subvencions amb un 40% de descompte a la gent gran, i si s'escau a les seves parelles i als seus fills amb discapacitat reconeguda, de la ciutat de Barcelona i amb pocs recursos econòmics per al gaudi d'unes vacances.
Modalitats de Servei	✓ Subvencions per a Gent Gran activa i viatgera

CENTRE D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT PER A JOVES – CIAJ	
Adreça	C/ Sant Oleguer, 6-8, 08001 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 442 29 39
Correu electrònic / Web	ciaj@bcn.cat www.bcn.cat/ciaj
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 10 a 14h. i de 16 a 20h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	METRO: L2 i L3 Parada Paral·lel, L3 Parada Drassanes BUS: 120
Instal·lacions	320m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria d'Habitatge Compartit per a Joves ✓ Assessoria de Mobilitat internacional per a joves ✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

CENTRE D'ASSESSORAMENT ACADÈMIC PER A JOVES – CAAJ	
Adreça	C/ Agudells, 37-45, 08032 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 429 93 69
Correu electrònic / Web	educaciojove@bcn.cat www.informat.cat
Atenció al públic	De dilluns a divendres Dilluns de 10 a 14h. i de 17 a 20.30h. De dimarts a dijous de 17 a 20.30h. Divendres de 10 a 14h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	METRO: L5 Parada Carmel BUS: 10, 19, 39, 86, 87

Descripció	Espai Jove Boca Nord
Instal·lacions	64m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves

CENTRE DE RECURSOS PER A LES ASSOCIACIONS JUVENILS – CRAJ	
Adreça	C/ Gran de Gràcia, 190-192, 08012 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 265 52 17
Correu electrònic / Web	craj@crajbcn.cat www.bcn.cat/craj
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 10 a 15h. i de 16 a 21h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	METRO: L5 Parada Fontana. BUS: 22, 114, 24, 87, V17.
Descripció	Espai Jove La Fontana.
Instal·lacions	95m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessorament a l'associacionisme juvenil

PIJ CIUTAT VELLA	
Adreça	C/ Sant Pere Més Baix, 55, 08003 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 319 63 47
Correu electrònic / Web	pjiciutatvella@bcn.cat No
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 17 a 21: 30h., i els dimarts de 10 a 13.30h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	Bus: 45, V15, V17,120, 19, 39, 40, 42, 55, H16.

	Metro: L1, L4 -Urquinaona, L1-Arc de Triomf. RENFE: Arc de Triomf.
Descripció	Casal de Joves Palau Alòs
Instal·lacions	75m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

OFICINA JOVE DE CALÀBRIA	
Adreça	C/ Calàbria, 147, 08001 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 483 83 84
Correu electrònic / Web	barcelona.calabria@oficinajove.cat www.oficinajove.cat/calabria
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 9 a 14h. i de dilluns a dijous de 15 a 18.30h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	Bus: H10, 41. Metro: L1 - Rocafort, L5-Entença, L4-Tarragona.
Descripció	Direcció General de la Joventut de la Generalitat de Catalunya.
Instal·lacions	75m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves

EL PUNT - PIJ SANTS	
Adreça	C/ Muntadas, 5, 08014 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 291 42 54
Correu electrònic / Web	elpunt@bcn.cat www.elpuntjove.cat

Atenció al públic	De dilluns a divendres De 17 a 20.30h. i dilluns de 10 a 14h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	Bus: 50, D20, 115. Metro: L1-Hostafrancs, L5-Plaça de Sants.
Descripció	Casa del Mig – Parc Espanya Industrial.
Instal·lacions	90m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria d' Habitatge Compartit per a Joves ✓ Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves ✓ Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

PIJ LES CORTS	
Adreça	C/ Masferrer i Bosch, 33-35, 08028 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 291 64 86
Correu electrònic / Web	pijlescorts@bcn.cat www.joveslescorts.info
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 16.30 a 20.30h. i dilluns de 10 a 14h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	Bus: 59, 70, 75, V3, H8. Metro: L3-Les Corts.
Descripció	Centre Cívic Les Corts
Instal·lacions	52m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

PIJ GRÀCIA	
Adreça	C/ Gran de Gràcia, 190-192, 08003 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 368 10 05
Correu electrònic / Web	info@elpuntdegracia.org www.elpuntdegracia.org
Atenció al públic	De dilluns a divendres Dilluns i dijous de 10 a 15h. De dilluns a dijous de 17 a 21h. Divendres de 17 a 20h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	Bus: 22, 24, 87, 114, V17. Metro: L3-Fontana. FGC: Gràcia.
Descripció	Espai Jove La Fontana.
Instal·lacions	132m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria d' Habitatge Compartit per a Joves ✓ Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

PIJ SARRIÀ - SANT GERVASI	
Adreça	C/ Brusi, 61, 08006 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 414 01 95
Correu electrònic / Web	informaciojoves@casasagnier.net www.bcn.cat/casasagnier
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 16 a 21h. i dimecres de 10 a 15h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.

Com arribar-hi	Bus: V13, V15. FGC: Plaça Molina, Sant Gervasi, Pàdua.
Descripció	Centre Cívic Casa Sagnier
Instal·lacions	103m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

PUNT 7 – PIJ HORTA-GUINARDÓ

Adreça	C/ Horta, 71, 08032 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 420 25 95
Correu electrònic / Web	punt7@punt7.org www.punt7.org
Atenció al públic	De dilluns a divendres Dimarts i dimecres de 10 a 14h. De dilluns a dijous de 17 a 21h. Divendres de 17 a 20h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	Bus: 185 Metro: L5-Horta
Descripció	Espai Horta 71
Instal·lacions	150m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

PIJ NOU BARRIS

Adreça	C/ Teide, 20 08031 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 256 36 02

Correu electrònic / Web	pijnoubarris@bcn.cat No
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 16.30h. a 20.30h. i dimarts i dijous de 10 a 14h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	Bus: 122, V27. Metro: L5-Vilapicina.
Descripció	Espai Jove Les Basses
Instal·lacions	53m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

PIJ GARCILASO – SANT ANDREU	
Adreça	C/ Garcilaso, 103, 08027 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 256 29 59
Correu electrònic / Web	pijgarcilaso@bcn.cat www.pijgarcilaso.org
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 16h. a 20.30h. i dilluns i dijous de 10 a 13.30h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	Bus: 62, 96, V27, H8, 20, 126. Metro: L1, L5, L9N, L10 - La Sagrera.
Descripció	Espai Jove Garcilaso
Instal·lacions	105m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves ✓ Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

PIJ SANT MARTÍ

Adreça	Rbla. Prim, 87-89, 08019 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 498 27 43
Correu electrònic / Web	pijsantmarti@bcn.cat No
Atenció al públic	De dilluns a divendres Dilluns i divendres de 10 a 14h. De dilluns a dijous de 16 a 20.30h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
Com arribar-hi	Bus: 36, 143. Metro: L4 - Besòs/Besòs Mar. Tram: T5/T6 – Besòs.
Descripció	Centre Cívic Besòs
Instal·lacions	80m ²
Modalitats de Servei	✓ Assessoria Laboral per a Joves ✓ Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves ✓ Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves ✓ Assessoria de Turisme per a Joves

EQUIP INTERDISCIPLINARI PER A LA PETITA INFÀNCIA (EIPi) DE CIUTAT VELLA	
Adreça	C/ Reina Amàlia, 33, 08001 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932 564 685 / 932 563 230
Correu electrònic / Web	eipicv@bcn.cat http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinari-per-a-la-petita-infancia-de-ciutat-vela_98048092502.html
Atenció al públic	De dilluns a divendres de 09:00h a 15:00h Cal cita prèvia

Com arribar-hi	Autobús línies: N6, V11, 91. Metro línies 2 i 3, parada Paral·lel.
Modalitats de Servei	✓ Atenció precoç a la infància amb discapacitat

EQUIP INTERDISCIPLINARI PER A LA PETITA INFÀNCIA (EIPi) DE NOU BARRIS	
Adreça	C/ Luz Casanova, 11, 08042 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	932 564 700 / 932 564 710
Correu electrònic / Web	eipinb@bcn.cat http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinar-petita-infancia-nou-barris_98048092646.html
Atenció al públic	De dilluns a divendres de 08:00h a 14:00h Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Autobús línies: 60, 27, 11, 32, N6. Metro línia 4, parada Via Júlia.
Modalitats de Servei	✓ Atenció precoç a la infància amb discapacitat

INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT	
Adreça	C/ València 344, 08009 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	934 132 775 / 934 132 800
Correu electrònic / Web	sap@bcn.cat http://www.bcn.cat/imd
Atenció al públic	De dilluns a divendres de 09:00h a 14:00h de 15:00 h a 19:00 h (només del 6 d'abril al 2 de juliol) Cal cita prèvia per les tardes. Pels matins, no.
Com arribar-hi	Autobús línies: B24, H10, N7, 55, 6, 33, 34. Metro línia 4, parada Girona.

Descripció	L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) és un organisme de l'Ajuntament de Barcelona que, des de fa més de trenta anys, treballa perquè les persones amb diversitat funcional puguin desenvolupar-se de la manera més autònoma possible a tots els àmbits de la vida ciutadana, en plena igualtat d'oportunitats i amb respecte per les diferents necessitats personals. Per aconseguir-ho, l'IMPD impulsa polítiques i actuacions amb la participació de les persones amb diversitat funcional i de les entitats i associacions de la ciutat que treballen en els àmbits de la discapacitat física, auditiva, visual, intel·lectual i per trastorn mental.
Instal·lacions	Disposa d'Oficina d'Atenció al Públic a la Recepció.
Modalitats de Servei	✓ Concessió targeta aparcament individual per a persones amb discapacitat Concessió targeta aparcament col·lectiva per a persones amb discapacitat Concessió targeta blanca per al transport especial porta a porta ✓ Itineraris laborals realitzats per l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) ✓ Selecció i acompanyament de candidats per llocs de treball en empreses realitzada per l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) ✓ Assistent Personal per a persones amb discapacitat

CENTRE D'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS DE BARCELONA (CUESB)	
Adreça	C/Llacuna, 25, 08005 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	900.70.30.30 / 900.81.40.50
Correu electrònic / Web	cuesb@bcn.cat http://guia.barcelona.cat/detall/central-d-urgencies-i-emergencies-socials-de-barcelona_92086031399.html
Atenció al públic	Tot l'any. En cas que es produeixi una emergència social a la ciutat, i les persones afectades requereixen allotjament 24 hores
Com arribar-hi	Autobús: 6 Metro: Llacuna (Línia Groga).
Descripció	Aquest centre cobreix les necessitats bàsiques i d'atenció

	psicosocial de les persones que han estat víctimes d'una situació d'emergència i que com a conseqüència de l'esdeveniment no poden retornar momentàniament al seu domicili habitual.
Instal·lacions	El Centre d'Urgències i Emergències Socials disposa: ✓ Despatx d'atenció: 2 ✓ Habitacions d'emergències: 7 (capacitat per allotjar a 100 persones) ✓ Espai de descans ✓ Servei de menjador, consigna, dutxa i rober, bugaderia ✓ Seguretat
Informació complementària	689 pernoctacions realitzades al 2015 i 527 persones allotjades.
Modalitats de Servei	✓ Atenció Psicosocial a persones en situació d'urgència social ✓ Ajut Social d'Urgència (ASU) ✓ Suport urgent a domicili ✓ Atenció a persones davant emergències socials ✓ Ajut Social d'Emergència (Contingències) ✓ Allotjament en Hotels per Emergència Social

CANE (CENTRE ACOLLIMENT NOCTURN EMERGÈNCIES)	
Adreça	Passatge Dos de Maig 17-25, 08013 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	900.70.30.30 / 900.81.40.50
Correu electrònic / Web	cuesb@bcn.cat / www.bcn.cat
Atenció al públic	S'obre quan ho estableix el Procediment Operatiu d'Emergències relatiu a l'Operació Fred. Els dies d'obertura, de 20:00 hores a 08:00 hores.
Com arribar-hi	Autobús: 117/50/51/92/192. Metro: Sant Pau/Dos de Maig (L5).
Descripció	El Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències és un espai que s'activa amb l'objectiu fonamental de prevenir les conseqüències que una baixada de temperatures o una nevada, podria comportar sobre l'estat de les persones que pernocten a la via pública. És un dispositiu vinculat al Pla d'Emergències Municipal de Neu i Gel de l'Ajuntament de Barcelona. La Fase I de l'Operació Fred comporta l'obertura del centre

	en produir-se una baixada de temperatures com a conseqüència del fred propi dels mesos d'hivern.
Instal·lacions	El Centre d'Urgències i Emergències Socials disposa: ✓ Despatx d'atenció social: 1 ✓ Despatx atenció mèdica: 1 ✓ Habitacions d'emergències: 13 (capacitat per allotjar a 75 persones). ✓ Servei de menjador, consigna, dutxa i rober, bugaderia. ✓ Seguretat.
Modalitats de Servei	✓ Atenció a persones davant emergències socials

DISTRICTE DE CIUTAT VELLA (01)	
Adreça	Plaça del Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	934 027 000 / 932 916 161
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca
Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-ciutat-vella_93062143550.html Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Bus: 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15. Metro: L1-Catalunya, L3-Liceu. FGC: Catalunya.
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.
Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/com-funciona
Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents

DISTRICTE DE L'EIXAMPLE (02)	
Adreça	C/ Aragó, 311, 08009 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	934 027 000 / 932 916 262
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca
Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Bus: 39, 45, 47, V17, H10 Metro: L4 - Girona
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.
Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca/com-funciona

Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents
-----------------------------	---

DISTRICTE DE SANTS-MONTJUÏC (03)	
Adreça	Carrer de la Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	010
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca
Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-de-la-marina_93313123837.html Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Bus: 50, D20. Metro: L1-Hostafrancs.
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat
Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca/com-funciona
Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents

DISTRICTE DE LES CORTS (04)	
Adreça	Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	934 027 000
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca
Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-les-corts_93141130210.html Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Bus: 59, 70, 75, V3, H8. Metro: L3-Les Corts.
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.
Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca/com-funciona
Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents

DISTRICTE DE SARRIÀ-SANT GERVASI (05)	
Adreça	Plaça del Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	934 027 000 / 932 916 511
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca

Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Bus: 68, 75, H4, V3, V7. FGC: Sarrià, Reina Elisenda.
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.
Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca/com-funciona
Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents

DISTRICTE DE GRÀCIA (06)	
Adreça	Plaça de la Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	010
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca
Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-gracia_94180093236.html Cal cita prèvia

Com arribar-hi	Bus: 114, V21, H6, 55 Metro: L3/L5-Diagonal
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.
Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca/com-funciona
Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents

DISTRICTE D'HORTA-GUINARDÓ (07)	
Adreça	Ronda del Guinardó, 49, 08024 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	934 027 000 / 932 91 67 87
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca
Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Bus: 114, 22, 24, 87, V17 Metro: L4-Alfons X
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi.

	zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.
Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca/com-funciona
Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents

DISTRICTE DE NOU BARRIS (08)	
Adreça	Plaça Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	934 027 000 / 93 291 68 86
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/
Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-nou-barris_93313125205.html Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-zona-nord_97192111637.html Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Bus: 47, 76, H4, 122 Metro: L4-Llucmajor
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/com-funciona
Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents

DISTRICTE DE SANT ANDREU (09)	
Adreça	Plaça d'Orfila, 1, 08030 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	934 027 000 / 932 916 900
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/
Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-andreu_94180094255.html Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Bus: 40, H4 Metro: L1- Sant Andreu
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat. ✓
Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/com-

	funciona
Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents

DISTRICTE DE SANT MARTÍ (10)	
Adreça	Plaça de Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	010
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca
Atenció al públic	Veure: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-marti_93062144239.html Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Bus: 192, H12 Metro: L1/L2- Clot
Descripció	✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi. ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.
Instal·lacions	✓ Direcció de Serveis Generals. ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/node/168
Modalitats de Servei	✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents

CASAL DE JOVES DE LA GUINEUETA	
Adreça	Plaça Ca n'Ensenya, 4, 08042 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	933 594 000
Correu electrònic / Web	casaldejoves@gmail.com https://ciquineueta.wordpress.com/
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 17:00 a 22:00
Com arribar-hi	Bus: 47, 76, H4, 122. V27 Metro: L4-Llucmajor
Descripció	El Casal de Joves Guineueta és una associació juvenil, laica, progressista, apartidista i autogestionada per voluntàries que té l'objectiu de transformar l'entorn a través de l'educació en la participació de les joves.
Modalitats de Servei	✓ Assessoria d'itineraris acadèmics per a joves

CENTRE DE DIA NOU BARRIS	
Adreça	C Marie Curie, 20, 08042 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932 760 539 / fax: 933 538 686
Correu electrònic / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-centre-residencial-de-primera-acollida-nou-barris_99400218522.html
Atenció al públic	De dilluns a diumenge De 09:00 a 20:00
Com arribar-hi	Bus: 47, 76, H4, 122, V27 Metro: L4-Llucmajor
Descripció	Gestionat per: Creu Roja Catalunya.
Modalitats de Servei	✓ Espais d'higiene personal (Cobertura de necessitats bàsiques)

CENTRE DE DIA HORTA	
Adreça	C Josep Sangenís, 75, 08032 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	931 165 329 / fax: 931 165 372
Correu electrònic / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-residencia-assistida-per-a-gent-gran-d-horta_99043113615.html
Atenció al públic	De dilluns a diumenge De 09:00 a 20:00
Com arribar-hi	Bus: 19, 185 Metro: L5-El Carmel; L3-Montbau
Modalitats de Servei	✓ Espais d'higiene personal (Cobertura de necessitats bàsiques) ✓

CENTRE DE DIA MERIDIANA	
Adreça	Av Meridiana, 197, 08026 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	934 084 543 / fax: 933 498 853
Correu electrònic / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-meridiana_95166124615.html
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 09:00 a 19:00
Com arribar-hi	Bus: 162, 192, H8 Metro: L1-Navas
Modalitats de Servei	✓ Espais d'higiene personal (Cobertura de necessitats bàsiques)

CENTRE DE DIA POBLE-SEC	
Adreça	C Font Honrada, 10, 08004 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932 563 830

Correu electrònic / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-poble-sec_99400194606.html
Atenció al públic	De dilluns a diumenge De 09:00 a 20:00
Com arribar-hi	Bus: 37,55,D20 Metro: L3-Poble Sec
Modalitats de Servei	✓ Espais d'higiene personal (Cobertura de necessitats bàsiques)

SEU DEL SERVEI DE FAMÍLIES COLABORADORES (SFC)	
Adreça	C Mare de Déu de la Salut, 87, 08024 Barcelona Veure ubicacions aquí
Telèfon	932 139 999, 932 193 467
Correu electrònic / Web	sfc@bcn.cat https://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index4244.html
Atenció al públic	De dilluns a divendres no festius De 9.00h a 14.00h. De 16:00 a 20:00h.
Com arribar-hi	Autobús: 24, 32, 39, 55, 92, 116 Metro: L4-Alfons X
Modalitats de Servei	✓ El Banc de Famílies ✓ El Servei de Col·laboració

ESPAI FAMILIAR I CENTRE OBERT MUNICIPAL SANT MARTÍ	
Adreça	C/ Huelva, 36 baixos, 08020 Barcelona Veure ubicacions aquí
Telèfon	933 074 888 / fax: 933 560 096
Correu electrònic / Web	espaifamiliar_sm@bcn.cat ; centreobert_sm@bcn.cat ; direccio_sm@bcn.cat http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-sant-marti_99400241361.html

Atenció al públic	De dilluns a divendres Espai Familiar: de 9.00h a 13.30h. Centre Obert: de 16:00 a 20:30
Com arribar-hi	Autobús: 33, 34, B24, H10, 500 Metro: L1-Navas Tramvia: T5/T6-Espronedada
Descripció	L'Espai Familiar i Centre Obert és un equipament municipal creat per donar suport en una doble vessant: ✓ A les famílies en les seves funcions parentals de criança i educació. ✓ Als infants i adolescents en el seu desenvolupament socioeducatiu complementari al que reben a casa i a l'escola.
Instal·lacions	L'equipament disposa de dos espais amb grups d'edat diferents: ✓ Espai Familiar. Es tracta d'un espai especialitzat en la petita infància: s'adreça a nens i nenes de 0 a 3 anys acompanyats pel cuidador/a. L'Espai Familiar és un lloc de joc i relació on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i també amb els adults. Les famílies hi poden compartir l'experiència d'educar i de fer créixer els fills. ✓ Centre Obert. En aquest espai, els infants i adolescents de 4 a 16 anys trobaran activitats educatives i de lleure en horari extraescolar. Totes aquestes activitats serveixen per estimular i potenciar el desenvolupament de la personalitat i la socialització, amb un seguiment individualitzat i en un ambient segur i proper. El centre ofereix també activitats en les quals pares, mares i altres familiars poden compartir i aprendre temes d'interès educatiu.
Modalitats de Servei	✓ Espais Familiars (Drets Socials) ✓ Centres Oberts

ESPAI FAMILIAR I CENTRE OBERT MUNICIPAL LES CORTS - SANTS

Adreça	C/ Benavent, 20-22, 08028 Barcelona Veure ubicacions aquí
Telèfon	934 908 514 / fax: 934 110 408

Correu electrònic / Web	centreobert_lc@bcn.cat ; espaifamiliar_lc@bcn.cat ; direccio_lc@bcn.cat http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-les-corts-sants_99400267382.html
Atenció al públic	De dilluns a divendres Espai Familiar: de 9.00h a 13.30h. Centre Obert: de 16:00 a 20:30
Com arribar-hi	Autobús: 50, 54, H10, H8, D20 Metro: L5/L9S-Collblanc
Descripció	L'Espai Familiar i Centre Obert és un equipament municipal creat per donar suport en una doble vessant: ✓ A les famílies en les seves funcions parentals de criança i educació. ✓ Als infants i adolescents en el seu desenvolupament socioeducatiu complementari al que reben a casa i a l'escola.
Instal·lacions	L'equipament disposa de dos espais amb grups d'edat diferents: ✓ Espai Familiar. Es tracta d'un espai especialitzat en la petita infància: s'adreça a nens i nenes de 0 a 3 anys acompanyats pel cuidador/a. L'Espai Familiar és un lloc de joc i relació on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i també amb els adults. Les famílies hi poden compartir l'experiència d'educar i de fer créixer els fills. ✓ Centre Obert. En aquest espai, els infants i adolescents de 4 a 16 anys trobaran activitats educatives i de lleure en horari extraescolar. Totes aquestes activitats serveixen per estimular i potenciar el desenvolupament de la personalitat i la socialització, amb un seguiment individualitzat i en un ambient segur i proper. El centre ofereix també activitats en les quals pares, mares i altres familiars poden compartir i aprendre temes d'interès educatiu.
Modalitats de Servei	✓ Espais Familiars (Drets Socials) ✓ Centres Oberts

OFICINA DE PRESTACIONS SOCIALS I ECONÒMIQUES	
Adreça	C/ Aragó, 344, 08009 Barcelona Veure ubicacions aquí
Telèfon	932 565 648
Correu electrònic / Web	fonsinfancia@bcn.cat http://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-de-prestacions-socials-i-economiques-de-l-institut-municipal-de-serveis-socials_99400456053.html
Atenció al públic	De dilluns a divendres Del 25/9 al 23/6: Dilluns, dimecres i divendres de 8.30 a 14.00h. Dimarts i dijous de 8.30 a 17 h. Del 24/6 al 24/9: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h
Com arribar-hi	Autobús: H10, H12, 6, 7, 33, 34, B24 Metro: L3 Passeig de Gràcia; L4 Girona; L5 Verdaguer
Descripció	L'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques és un equipament municipal creat per modernitzar els serveis socials de la ciutat alhora que per desburocratitzar els centres de serveis socials. A l'Oficina actualment s'hi pot tramitar i/o gestionar: ✓ Ajuts per a famílies amb fills/es menors de 16 anys en situació de vulnerabilitat (Fons d'Infància 0-16). ✓ Ajuts complementaris per a les famílies que tenen atorgat el Fons d'Infància 0-16 i són monoparentals. ✓ Suport Municipal d'Inclusió B-Mincome (projecte pilot) per a 1.000 famílies de l'Eix Besòs. ✓ Respir Plus: ajuts econòmics per a la gent gran per facilitar estades temporals en centres residencials privats a famílies que atenen en el seu domicili a persones grans amb deteriorament físic i/o psíquic per tal de gaudir d'un descans, vacances o atendre altres necessitats com ara ingressos hospitalaris o tractaments mèdics. L'Oficina realitzarà properament tasques d'informació, assessorament i gestió de les sol·licituds. L'equipament facilita informació de: ✓ Renda Garantida de Ciutadania (prestació de la Generalitat). També l'Oficina gestiona la cita prèvia a les Oficines del Serveis d'Ocupació de Catalunya (SOC) i dóna informació sobre l'estat de l'expedient.

Instal·lacions	L'espai total consta de 558 metres quadrats, amb accés des del carrer per dos punts diferenciats, és plenament accessible i està adscrit a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).
Modalitats de Servei	✓ Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió (Fons Infància 0-16)

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 24/10/2018

SERVEI: SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIALS BÀSICS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'ajuts atorgats	2015	11.059
Import total dels ajuts (en €)	2015	10.966.373,18
Nombre d'ajuts atorgats	2016	19.336
Import total dels ajuts (en €)	2016	22.476.370,00
Nombre d'ajuts atorgats	2017	17.398
Import total dels ajuts (en €)	2017	15.231.839,46

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre en els Centres de Serveis Socials Bàsics en una mitja de 30 dies per primera visita en un 80% dels casos	2016	67,5%	84%
Atendre en els Centres de Serveis Socials Bàsics en una mitja de 30 dies per primera visita en un 80% dels casos	2017	87,5%	109%
Que el 80% dels CSS de la ciutat puguin atendre amb un temps mig d'espera anual per primera visita inferior a 30 dies	2018		-%

MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT SOBRE L'ATENCIÓ SOCIAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Persones ateses als CSS	2015	74.237
Unitats d'atenció als CSS	2015	191.956
Temps mitjà espera primera visita (en dies)	2015	31,27
Persones ateses als CSS	2016	77.737
Unitats d'atenció als CSS	2016	192.824
Temps mitjà espera primera visita (en dies)	2016	26,96
Persones ateses als CSS	2017	81.638
Unitats d'atenció als CSS	2017	193.386
Temps mitjà espera primera visita (en dies)	2017	25,04

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre en els Centres de Serveis Socials Bàsics en una mitja de 30 dies per primera visita en un 80% dels casos	2016	67,5%	84%
--	------	-------	-----

Atendre en els Centres de Serveis Socials Bàsics en una mitja de 30 dies per primera visita en un 80% dels casos	2017	87,5%	109%
Què el 80% dels CSS de la ciutat puguin atendre amb un temps mig d'espera anual per primera visita inferior a 30 dies	2018		-%

MODALITAT 2: AJUTS ORIENTATS AL SUPORT ECONÒMIC D'INCLUSIÓ (FONS D'INFÀNCIA 0-16)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'ajuts atorgats	2015	11.059
Import total dels ajuts (en €)	2015	10.966.373,18
Nombre d'ajuts atorgats	2016	19.336
Import total dels ajuts (en €)	2016	22.476.370
Nombre d'ajuts atorgats	2017	17.398
Import total dels ajuts (en €)	2017	15.231.839,46

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Incrementar un 10% el nombre d'ajuts atorgats respecte l'any anterior	2016	74,8%	748%
Incrementar un 10% el nombre d'ajuts atorgats respecte l'any anterior	2017	-10,02%	0%
Concedir el 60% dels ajuts aprovats en el període màxim de 60 dies hàbils a comptar a partir de l'endemà del darrer dia del període de sol·licituds	2018		-%

MODALITAT 3: ÀPATS A DOMICILI (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de persones ateses (usuaris)	2015	1.654
Nombre d'àpats servits (menús)	2015	465.490
Nombre de persones ateses (usuaris)	2016	1.911
Nombre d'àpats servits (menús)	2016	537.202
Nombre de persones ateses (usuaris)	2017	2.034
Nombre d'àpats servits (menús)	2017	612.043

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre el 90% de les prescripcions realitzades pels Centres de Serveis Socials en menys de 10 dies hàbils	2016	75%	83%
--	------	-----	-----

Atendre el 90% de les prescripcions realitzades pels Centres de Serveis Socials en menys de 10 dies hàbils	2017	100%	111%
Atendre el 90% de les prescripcions realitzades pels Centres de Serveis Socials en menys de 10 dies hàbils	2018		-%

MODALITAT 4: ÀPATS EN COMPANYIA (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de places ofertades	2015	1.119
Nombre de persones ateses (usuaris)	2015	1.540
Nombre d'àpats servits o menús	2015	244.943
Nombre de places ofertades	2016	1.158
Nombre de persones ateses (usuaris)	2016	1.510
Nombre d'àpats servits o menús	2016	251.185
Nombre de places ofertades	2017	1.158
Nombre de persones ateses (usuaris)	2017	1.641
Nombre d'àpats servits o menús	2017	265.306

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Tendir a una ocupació mitja ponderada de ciutat dels menjadors d'àpats en companyia del 80% durant tot l'any	2016	96,34%	120%
Tendir a una ocupació mitja ponderada de ciutat dels menjadors d'àpats en companyia del 80% durant tot l'any	2017	90,83%	114%
Tendir a una ocupació mitja ponderada de ciutat dels menjadors d'àpats en companyia del 80% durant tot l'any	2018		-%

MODALITAT 5: ATENCIÓ GRUPAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Grups informatius	2015	10
Projectes d'acció grupal	2015	88
Projectes de treball grupal	2015	66
Grups informatius	2016	9
Projectes d'acció grupal	2016	94
Projectes de treball grupal	2016	85
Grups informatius	2017	21

Projectes d'acció grupal	2017	107
Projectes de treball grupal	2017	116

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida al col·lectiu de cuidadors a un mínim de 8 districtes de la ciutat	2016	8	100%
Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida a infants i adolescents a un mínim de 7 districtes de la ciutat	2016	10	143%
Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida als pares i mares per enfortir i millorar el rol parental/marental en un mínim de 8 districtes de la ciutat	2016	9	112%
Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida al col·lectiu de cuidadors a un mínim de 8 districtes de la ciutat	2017	8	100%
Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida a infants i adolescents a un mínim de 7 districtes de la ciutat	2017	10	143%
Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida als pares i mares per enfortir i millorar el rol parental/marental en un mínim de 8 districtes de la ciutat	2017	9	112%
Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida al col·lectiu de cuidadors a un mínim de 8 districtes de la ciutat	2018		-%
Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida a infants i adolescents a un mínim de 7 districtes de la ciutat	2018		-%
Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida als pares i mares per enfortir i millorar el rol parental/marental en un mínim de 8 districtes de la ciutat	2018		-%

MODALITAT 6: PROGRAMES PER LA LLUITA CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Persones ateses als Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica	2015	993
Assessoraments individuals presencials, telefònics i telemàtics	2015	540
Intervencions a domicili realitzades	2015	118
Informes de Risc d'Exclusió Residencial facilitats i/o orientats. Sol·licituds	2015	412
Informes de Risc d'Exclusió Residencial facilitats i/o orientats. Informes positius lliurats	2015	594
Aturaments provisionals de talls (ajornaments) de subministrament fins l'obtenció de l'Informe d'Exclusió Residencial	2015	149

Persones ateses als Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica	2016	993
Assessoraments individuals presencials, telefònics i telemàtics	2016	540
Intervencions a domicili realitzades	2016	118
Informes de Risc d'Exclusió Residencial facilitats i/o orientats. Sol·licituds	2016	412
Informes de Risc d'Exclusió Residencial facilitats i/o orientats. Informes positius lliurats	2016	594
Aturaments provisionals de talls (ajornaments) de subministrament fins l'obtenció de l'Informe d'Exclusió Residencial	2016	232
Persones ateses als Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica	2017	8.462
Assessoraments individuals presencials, telefònics i telemàtics	2017	5.289
Intervencions a domicili realitzades	2017	1.378
Informes de Risc d'Exclusió Residencial facilitats i/o orientats. Sol·licituds	2017	2.269
Informes de Risc d'Exclusió Residencial facilitats i/o orientats. Informes positius lliurats	2017	2.117
Aturaments provisionals de talls (ajornaments) de subministrament fins l'obtenció de l'Informe d'Exclusió Residencial	2017	2.546

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre anualment 2.000 llars de persones vulnerables	2016	3.100	155%
Atendre anualment 2.000 llars de persones vulnerables	2017	8.462	423%
Atendre anualment 2.000 llars de persones vulnerables	2018		-%

MODALITAT 7: PROGRAMA LABORA PER A LA INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES VULNERABLES O EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Persones derivades des de Serveis Socials	2015	8.103
Persones en itineraris d'ocupabilitat	2015	6.865
Nombre d'insercions	2015	1.537
Persones derivades des de Serveis Socials	2016	8.278
Persones en itineraris d'ocupabilitat	2016	5.592
Nombre d'insercions	2016	1.613
Nombre de contractes	2016	1.967
Persones derivades des de Serveis Socials	2017	9.200

Persones en itineraris d'ocupabilitat	2017	6.468
Nombre d'insercions	2017	1.893
Nombre de contractes	2017	2.362

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre 8.000 persones, entre noves derivacions i persones en itineraris actives	2016	8.278	103%
Aconseguir el 25% d'insercions laborals de les persones derivades al Programa Làbora	2016	20,16%	81%
Atendre 8.000 persones, entre noves derivacions i persones en itineraris actives	2017	9.200	115%
Aconseguir el 25% d'insercions laborals de les persones derivades al Programa Làbora	2017	23,66%	95%
Atendre 6.000 persones, entre noves derivacions i persones en itineraris actives. (Al 2018 es proposa nou concepte Atès/a més qualitatiu: Persona que participa en les accions de la fase d'acollida. Hi ha una intervenció sociolaboral presencial. Abans el concepte recollia tota persona contactada telefònicament per concertar l'acollida al programa).	2018		-%
Aconseguir el 25% d'insercions laborals de les persones derivades al Programa Làbora	2018		-%

MODALITAT 8: ESPAIS D' HIGIENE PERSONAL (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Persones diferents ateses pel servei	2015	2.425
Persones diferents ateses pel servei	2016	2.567
Persones diferents ateses pel servei	2017	3.564

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre el 95% de les persones que sol·liciten el servei durant tot l'any	2016	100%	105%
Atendre el 95% de les persones que sol·liciten el servei durant tot l'any	2017	100%	105%
Atendre el 95% de les persones que sol·liciten el servei durant tot l'any	2018		-%

MODALITAT 9: MENJADORS SOCIALS (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de places diàries en menjadors socials	2015	1.567
Nombre d'àpats servits en menjadors socials	2015	512.441
Nombre de places diàries en menjadors socials	2016	1.567
Nombre d'àpats servits en menjadors socials	2016	504.929
Nombre de places diàries en menjadors socials	2017	1.567
Nombre d'àpats servits en menjadors socials	2017	520.294

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre al 97% de les demandes de menjador	2016	99%	102%
Atendre al 97% de les demandes de menjador	2017	99%	102%
Atendre al 97% de les demandes de menjador	2018		-%

SERVEI: SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

PIAS realitzats	2015	4.190
Persones ateses durant l'any	2015	19.584
Hores de servei prestades (en milions)	2015	3,6
PIAS realitzats	2016	5.207
Persones ateses durant l'any	2016	20.782
Hores de servei prestades (en milions)	2016	3,9
PIAS realitzats	2017	7.614
Persones ateses durant l'any	2017	22.846
Hores de servei prestades (en milions)	2017	4,4

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Què, al menys, el 60% dels PIA inicials se signin en un període de fins a 40 dies des de la data de la primera entrevista.	2016	71.16%	119%
Què, al menys, el 60% dels PIA inicials se signin en un període de fins a 40 dies des de la data de la primera entrevista.	2017	73,88%	123%

Què, al menys, el 60% dels PIA inicials se signin en un període de fins a 40 dies des de la data de la primera entrevista.	2018		-%
--	------	--	----

MODALITAT 1: ELABORACIÓ DE PROGRAMES INDIVIDUALS D'ATENCIÓ (PIA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

PIAS realitzats	2015	4.190
PIAS realitzats	2016	5.207
PIAS realitzats	2017	7.614

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Realitzar 4.500 PIA's com a mínim	2016	5.207	116%
Realitzar 4.500 PIA's com a mínim	2017	7.614	169%
Realitzar 4.500 PIA's com a mínim	2018		-%

MODALITAT 2: AJUDA A DOMICILI, DINS L'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Persones ateses durant l'any	2015	19.584
Hores de servei prestades (en milions)	2015	3,6
Persones ateses durant l'any	2016	20.782
Hores de servei prestades (en milions)	2016	3,9
Persones ateses durant l'any	2017	22.846
Hores de servei prestades (en milions)	2017	4,4

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El rati mitjana mensual d'hores de servei prestat/persona atesa (global anual de ciutat), serà superior a 20 hores	2016	20,87	104%
El rati mitjana mensual d'hores de servei prestat/persona atesa (global anual de ciutat), serà superior a 20 hores	2017	21,50	108%
El rati mitjana mensual d'hores de servei prestat/persona atesa (global anual de ciutat), serà superior a 20 hores	2018		-%

MODALITAT 3: TELEASSISTÈNCIA MUNICIPAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'usuaris atesos	2015	86.841
-------------------------	------	--------

Nombre d'usuaris atesos	2016	90.997
Nombre d'usuaris atesos	2017	95.599

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Realitzar la instal·lació del servei a la llar en un màxim de 15 dies naturals pel que fa a sol·licituds amb caràcter normal, a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part de l'Ajuntament en un mínim de 80% dels casos	2016	87%	109%
Mantenir la qualitat del servei amb nota mitjana mínima de 7,5	2016	9,6	128%
Realitzar la instal·lació del servei a la llar en un màxim de 15 dies naturals pel que fa a sol·licituds amb caràcter normal, a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part de l'Ajuntament en un mínim de 80% dels casos	2017	88%	110%
Mantenir la qualitat del servei amb nota mitjana mínima de 8,5	2017	9,4	111%
Realitzar la instal·lació del servei a la llar en un màxim de 15 dies naturals pel que fa a sol·licituds amb caràcter normal, a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part de l'Ajuntament en un mínim de 80% dels casos, sempre que no sigui per causes alienes a la gestió del servei.	2018		-%
Mantenir la qualitat del servei amb nota mitjana mínima de 8,5	2018		-%

SERVEI: SERVEI DE SUPORT ALS DESNONAMENTS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de serveis realitzats del guardamobles	2015	575
Nombre de serveis realitzats de transport	2015	888
Nombre de serveis realitzats del guardamobles	2016	638
Nombre de serveis realitzats de transport	2016	978
Nombre de serveis realitzats del guardamobles	2017	850
Nombre de serveis realitzats de transport	2017	1.107

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Que el nombre de serveis realitzats del guardamobles sigui com a mínim el 90% dels serveis sol·licitats en un any i que siguin sol·licituds que s'ajustin als requeriments del servei	2016	100%	111%
Que el nombre de serveis realitzats de transport sigui com a	2016	100%	111%

mínim el 90% dels serveis sol·licitats en un any i que siguin sol·licituds que s'ajustin als requeriments del servei			
Que el nombre de serveis realitzats del guardamobles sigui com a mínim el 90% dels serveis sol·licitats en un any i que siguin sol·licituds que s'ajustin als requeriments del servei	2017	100%	111%
Que el nombre de serveis realitzats de transport sigui com a mínim el 90% dels serveis sol·licitats en un any i que siguin sol·licituds que s'ajustin als requeriments del servei	2017	100%	111%
Que el nombre de serveis realitzats del guardamobles sigui com a mínim el 90% dels serveis sol·licitats en un any i que siguin sol·licituds que s'ajustin als requeriments del servei	2018		-%
Que el nombre de serveis realitzats de transport sigui com a mínim el 90% dels serveis sol·licitats en un any i que siguin sol·licituds que s'ajustin als requeriments del servei	2018		-%

SERVEI: SERVEI SOCIAL BÀSIC DE PREVENCIÓ I CONTENCIÓ A L'ESPAI PÚBLIC

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'intervencions	2015	43
Nombre de problemàtiques abordades	2015	191
Nombre d'intervencions	2016	39
Nombre de problemàtiques abordades	2016	265
Nombre d'intervencions	2017	41
Nombre de problemàtiques abordades	2017	141

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El nombre d'intervencions realitzades ha de ser com a mínim el 80% del nombre d'intervencions sol·licitades	2015	100%	125%
La presència del servei en un territori ha de ser com a mínim d'una mitjana de 3 mesos pel total d'intervencions realitzades	2015	5	167%
El nombre d'intervencions realitzades ha de ser com a mínim el 80% del nombre d'intervencions sol·licitades	2016	100%	125%
La presència del servei en un territori ha de ser com a mínim d'una mitjana de 3 mesos pel total d'intervencions realitzades	2016	5	167%
El nombre d'intervencions realitzades ha de ser com a mínim el 80% del nombre d'intervencions sol·licitades	2017	100%	125%

La presència del servei en un territori ha de ser com a mínim d'una mitjana de 3 mesos pel total d'intervencions realitzades.	2017	8	267%
El nombre d'intervencions realitzades ha de ser com a mínim el 80% del nombre d'intervencions sol·licitades	2018		-%
La presència del servei en un territori ha de ser com a mínim d'una mitjana de 3 mesos pel total d'intervencions realitzades.	2018		-%

SERVEI: SERVEI D'ACOLLIDA REIDENCIAL PER A GENT GRAN

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de places disponibles en les residències municipals	2015	295
Nombre d'usuaris/es atesos/es a les residències municipals	2015	399
Nombre de places disponibles en les residències municipals	2016	298
Nombre d'usuaris/es atesos/es a les residències municipals	2016	364
Nombre de places disponibles en les residències municipals	2017	298
Nombre d'usuaris/es atesos/es a les residències municipals	2017	375

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

La cobertura de les places residencials sigui del 90% mínim de la mitja ponderada de ciutat durant l'any	2015	99,08%	110%
La cobertura de les places residencials sigui del 90% mínim de la mitja ponderada de ciutat durant l'any	2016	100%	111%
La cobertura de les places residencials sigui del 90% mínim de la mitja ponderada de ciutat durant l'any	2017	100%	111%
La cobertura de les places residencials sigui del 90% mínim de la mitja ponderada de ciutat durant l'any	2018		-%

SERVEI: SUBVENCIONS DE VACANCES PER A LA GENT GRAN

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de viatges subvencionats de la campanya "Vacances per a la gent gran"	2015	1.585
Import total de les subvencions de la campanya "Vacances per a la gent gran" (en euros)	2015	172.000,00
Nombre de viatges subvencionats de la campanya "Vacances per a la gent gran"	2016	1.292

Import total de les subvencions de la campanya "Vacances per a la gent gran" (en euros)	2016	180.096,00
Nombre de viatges subvencionats de la campanya "Vacances per a la gent gran"	2017	1.417
Import total de les subvencions de la campanya "Vacances per a la gent gran" (en euros)	2017	191.424,46

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre les sol·licituds de subvenció abans de 45 dies hàbils en el 98% dels casos	2016	100%	102%
Informar al 100% dels sol·licitants del resultat de la seva sol·licitud i de la visita per a contractar el viatge amb una antelació mínima de 15 dies abans de la cita amb l'agència de viatges	2017	100%	100%
Baremació de les sol·licituds de subvenció abans de 45 dies hàbils en el 100% dels casos	2017	100%	100%
Informar al 100% dels sol·licitants del resultat de la seva sol·licitud i de la visita per a contractar el viatge amb una antelació mínima de 15 dies abans de la cita amb l'agència de viatges	2018		-%
Baremació de les sol·licituds de subvenció abans de 45 dies hàbils en el 100% dels casos	2018		-%

SERVEI: SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA (SEAIA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'infants atesos a l'EAIA	2015	3.485
Nombre d'infants atesos a l'EAIA	2016	3.530
Nombre d'infants atesos a l'EAIA	2017	3.767

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Que el nombre d'infants nous atesos als EAIAs no siguin inferiors als 700 casos anuals	2015	892	127%
Que el nombre d'infants nous atesos als EAIAs no siguin inferiors als 700 casos anuals	2016	871	124%
Que el nombre d'infants nous atesos als EAIAs no siguin inferiors als 700 casos anuals	2017	835	119%
Que el nombre d'infants nous atesos als EAIAs no siguin	2018		-%

inferiors als 700 casos anuals			
--------------------------------	--	--	--

SERVEI: INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT A JOVES I ENTITATS JUVENILS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de vegades que es fa ús d'un Punt d'Informació Juvenil per via presencial, per e-mail, web, xarxes socials o telefònicament	2015	89.137
Nombre d'assessoraments realitzats (assessoria laboral, habitatge compartit , itineraris acadèmics i mobilitat internacional)	2015	4.687
Nombre d'usos dels serveis adreçats a entitats juvenils	2015	13.634
Nombre de vegades que es fa ús d'un Punt d'Informació Juvenil per via presencial, per e-mail, web, xarxes socials o telefònicament	2016	88.295
Nombre d'assessoraments realitzats (assessoria laboral, habitatge compartit , itineraris acadèmics i mobilitat internacional)	2016	4.258
Nombre d'usos dels serveis adreçats a entitats juvenils	2016	15.432
Nombre de vegades que es fa ús d'un Punt d'Informació Juvenil per via presencial, per e-mail, web, xarxes socials o telefònicament	2017	79.172
Nombre d'assessoraments realitzats (assessoria laboral, habitatge compartit , itineraris acadèmics i mobilitat internacional)	2017	4.075
Nombre d'usos dels serveis adreçats a entitats juvenils	2017	12.770

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Orientar de forma immediata al 100% dels joves i les joves que s'adrecen presencialment o telefònicament a Punt d'Informació Juvenil	2016	95%	95%
Donar resposta al 90% de peticions telemàtiques d'informació abans de 15 dies hàbils	2016	98%	109%
Orientar de forma immediata al 100% dels joves i les joves que s'adrecen presencialment o telefònicament a Punt d'Informació Juvenil	2017	96%	96%
Donar resposta al 90% de peticions telemàtiques d'informació abans de 15 dies hàbils	2017	97%	108%
Orientar de forma immediata al 100% dels joves i les joves que s'adrecen presencialment o telefònicament a Punt d'Informació Juvenil	2018		-%

Donar resposta al 90% de peticions telemàtiques d'informació abans de 15 dies hàbils	2018		-%
--	------	--	----

MODALITAT 1: ASSESSORIA LABORAL PER A JOVES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'assessoraments laborals realitzats	2015	1.120
Nombre d'assessoraments laborals realitzats	2016	1.008
Nombre d'assessoraments laborals realitzats	2017	861

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre temes laborals	2016	95%	96%
Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre temes laborals	2017	95%	96%
Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre temes laborals	2018		-%

MODALITAT 2: ASSESSORIA D'HABITATGE COMPARTIT PER A JOVES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'assessoraments sobre habitatge compartit realitzats	2015	117
Nombre d'assessoraments sobre habitatge compartit realitzats	2016	176
Nombre d'assessoraments sobre habitatge compartit realitzats	2017	253

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar Orientació abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre habitatge compartit	2016	97%	98%
Donar Orientació abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre habitatge compartit	2017	95%	96%
Donar Orientació abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre habitatge compartit	2018		-%

MODALITAT 3: ASSESSORIA D'ITINERARIS ACADÈMICS PER A JOVES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'itineraris acadèmics informats	2015	2.541
Nombre d'itineraris acadèmics informats	2016	2.081
Nombre d'itineraris acadèmics informats	2017	1.317

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre itineraris acadèmics	2016	89%	90%
Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre itineraris acadèmics	2017	91%	92%
Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre itineraris acadèmics	2018		-%

MODALITAT 4: ASSESSORIA DE MOBILITAT INTERNACIONAL PER A JOVES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'assessoraments en mobilitat internacional realitzats	2015	639
Nombre d'assessoraments en mobilitat internacional realitzats	2016	505
Nombre d'assessoraments en mobilitat internacional realitzats	2017	381

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre mobilitat internacional	2016	99%	100%
Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre mobilitat internacional	2017	98%	99%
Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre mobilitat internacional	2018		-%

MODALITAT 5: ASSESSORIA DE TURISME PER A JOVES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'assessoraments sobre turisme juvenil realitzats	2015	56
Nombre d'assessoraments sobre turisme juvenil realitzats	2016	60
Nombre d'assessoraments sobre turisme juvenil realitzats	2017	32

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar assessorament abans de 2 dies al 100% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanat assessorament sobre turisme juvenil	2016	100%	100%
Donar assessorament abans de 2 dies al 100% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanat assessorament sobre turisme juvenil	2017	100%	100%
Donar assessorament abans de 2 dies al 100% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanat assessorament sobre turisme juvenil	2018		-%

MODALITAT 6: ASSESSORAMENT A L'ASSOCIACIONISME JUVENIL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'assessoraments realitzats	2015	281
Entitats assessorades	2015	252
Persones assessorades	2015	400
Nombre d'assessoraments realitzats	2016	371
Entitats assessorades	2016	325
Persones assessorades	2016	525
Nombre d'assessoraments realitzats	2017	189
Entitats assessorades	2017	169
Persones assessorades	2017	280

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves o entitats juvenils que s'adrecen a un PIJ demanat assessorament sobre associacionisme juvenil	2016	100%	101%
Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves o entitats juvenils que s'adrecen a un PIJ demanat assessorament sobre associacionisme juvenil	2017	100%	101%
Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels	2018		-%

joves i les joves o entitats juvenils que s'adrecen a un PIJ demanat assessorament sobre associacionisme juvenil			
---	--	--	--

SERVEI: SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total anual de targetes aparcament concedides individuals i col·lectives	2015	3.261
Nombre total anual de targetes aparcament individuals concedides	2015	3.257
Nombre total anual de targetes aparcament col·lectives	2015	4
Nombre total anual de targetes blanques concedides	2015	2.944
Nombre de persones valorades anualment al servei assistent personal	2015	0
Nombre de persones noves ateses anualment al servei assistent personal	2015	28
Nombre de persones noves incorporades al servei d'assistent personal	2015	0
Nombre persones valorades i orientades anualment a l'equip assessorament laboral	2015	287
Nombre de contractes realitzats anualment a l'equip assessorament laboral	2015	272
Nombre persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies a l'equip d'assessorament laboral	2015	527
Nombre infants atesos en EIPIs	2015	774
Nombre total anual de targetes aparcament concedides individuals i col·lectives	2016	3.847
Nombre total anual de targetes aparcament individuals concedides	2016	3.820
Nombre total anual de targetes aparcament col·lectives	2016	27
Nombre total anual de targetes blanques concedides	2016	3.242
Nombre de persones valorades anualment al servei assistent personal	2016	20
Nombre de persones noves ateses anualment al servei assistent personal	2016	51
Nombre de persones noves incorporades al servei d'assistent personal	2016	19
Nombre persones valorades i orientades anualment a l'equip assessorament laboral	2016	299

Nombre de contractes realitzats anualment a l'equip assessorament laboral	2016	264
Nombre persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies a l'equip d'assessorament laboral	2016	621
Nombre infants atesos en EIPIs	2016	815
Nombre total anual de targetes aparcament concedides individuals i col·lectives	2017	4.381
Nombre total anual de targetes aparcament individuals concedides	2017	4.352
Nombre total anual de targetes aparcament col·lectives	2017	29
Nombre total anual de targetes blanques concedides	2017	3.212
Nombre de persones valorades anualment al servei assistent personal	2017	13
Nombre de persones noves ateses anualment al servei assistent personal	2017	51
Nombre de persones noves incorporades al servei d'assistent personal	2017	4
Nombre persones valorades i orientades anualment a l'equip assessorament laboral	2017	278
Nombre de contractes realitzats anualment a l'equip assessorament laboral	2017	259
Nombre persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies a l'equip d'assessorament laboral	2017	653
Nombre infants atesos en EIPIs	2017	913

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Concedir el 90% de les targetes aparcament individuals en el període màxim de 60 dies	2016	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes aparcament col·lectives en el període màxim de 30 dies	2016	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies	2016	90%	100%
Valorar anualment el 100% de les noves sol·licituds d'assistent personal	2016	100%	100%
Incorporar al servei el 25% de les noves sol·licituds d'assistent personal	2016	100%	400%
Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies	2016	80%	89%

Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies	2016	95%	100%
Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies	2016	90%	106%
Concedir el 90% de les targetes aparcament individuals en el període màxim de 60 dies	2017	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes aparcament col·lectives en el període màxim de 30 dies	2017	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies	2017	90%	100%
Valorar anualment el 100% de les noves sol·licituds d'assistent personal	2017	100%	100%
Incorporar al servei el 25% de les noves sol·licituds d'assistent personal	2017	100%	400%
Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies	2017	80%	89%
Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies	2017	95%	100%
Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies	2017	90%	106%
Concedir el 90% de les targetes aparcament individuals en el període màxim de 60 dies	2018		-%
Concedir el 90% de les targetes aparcament col·lectives en el període màxim de 30 dies	2018		-%
Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies	2018		-%
Valorar anualment el 100% de les noves sol·licituds d'assistent personal	2018		-%
Incorporar al servei el 25% de les noves sol·licituds d'assistent personal	2018		-%
Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies	2018		-%
Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies	2018		-%
Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies	2018		-%

MODALITAT 1: CONCESSIÓ TARGETA APARCAMENT INDIVIDUAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total anual de targetes concedides	2015	3.257
Nombre total anual de targetes concedides	2016	3.820
Nombre total anual de targetes concedides	2017	4.352

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Concedir el 90% de les targetes en el període màxim de 60 dies	2015	84%	93%
Concedir el 90% de les targetes en el període màxim de 60 dies	2016	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes en el període màxim de 60 dies	2017	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes en el període màxim de 60 dies	2018		-%

MODALITAT 2: CONCESSIÓ TARGETA APARCAMENT COL·LECTIVA PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total anual de targetes col·lectives	2015	4
Nombre total anual de targetes col·lectives	2016	27
Nombre total anual de targetes col·lectives	2017	29

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Concedir el 90% de les targetes col·lectives en el període màxim de 30 dies	2015	100%	111%
Concedir el 90% de les targetes col·lectives en el període màxim de 30 dies	2016	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes col·lectives en el període màxim de 30 dies	2017	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes col·lectives en el període màxim de 30 dies	2018		-%

MODALITAT 3: CONCESSIÓ TARGETA BLANCA PER AL TRANSPORT ESPECIAL PORTA A PORTA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total anual de targetes blanques concedides	2015	2.944
Nombre total anual de targetes blanques concedides	2016	3.242
Nombre total anual de targetes blanques concedides	2017	3.212

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies	2015	100%	111%
Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies	2016	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies	2017	90%	100%
Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies	2018		-%

MODALITAT 4: ITINERARIS LABORALS REALITZATS PER L'EQUIP D'ASSESSORAMENT LABORAL (EAL)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre persones ateses anualment	2015	287
Nombre de contractes realitzats anualment	2015	272
Nombre persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies	2015	527
Nombre persones ateses anualment	2016	299
Nombre de contractes realitzats anualment	2016	264
Nombre persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies	2016	621
Nombre persones ateses anualment	2017	278
Nombre de contractes realitzats anualment	2017	259
Nombre persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies	2017	653

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies	2016	80%	89%
---	------	-----	-----

Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies	2017	80%	89%
Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies	2018		-%

MODALITAT 5: SELECCIÓ I ACOMPANYAMENT DE CANDIDATS PER LLOCS DE TREBALL EN EMPRESES REALITZADA PER L'EQUIP D'ASSESSORAMENT LABORAL (EAL)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'empreses/organitzacions usuàries del servei	2015	154
Nombre d'empreses/organitzacions usuàries del servei	2016	122
Nombre d'empreses/organitzacions usuàries del servei	2017	189

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El 90% de les empreses ateses en un període inferior a 30 dies	2015	100%	111%
El 90% de les empreses ateses en un període inferior a 30 dies	2016	100%	111%
El 90% de les empreses ateses en un període inferior a 30 dies	2017	100%	111%
El 90% de les empreses ateses en un període inferior a 30 dies	2018		-%

MODALITAT 6: ASSISTENT PERSONAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de persones valorades anualment	2015	22
Nombre de persones ateses anualment	2015	28
Nombre de persones noves incorporades al servei	2015	0
Nombre de persones valorades anualment	2016	20
Nombre de persones ateses anualment	2016	51
Nombre de persones noves incorporades al servei	2016	19
Nombre de persones valorades anualment	2017	13
Nombre de persones ateses anualment	2017	51
Nombre de persones noves incorporades al servei	2017	4

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Valorar anualment el 100% de les noves sol·licitud	2016	100%	100%
--	------	------	------

Incorporar al servei un mínim del 25% de les noves sol·licituds.	2016	100%	400%
Valorar anualment el 100% de les noves sol·licitud	2017	100%	100%
Incorporar al servei un mínim del 25% de les noves sol·licituds.	2017	100%	400%
Valorar anualment el 100% de les noves sol·licitud	2018		-%
Incorporar al servei un mínim del 25% de les noves sol·licituds.	2018		-%

MODALITAT 7: ATENCIÓ PRECOÇ A LA INFÀNCIA AMB DISCAPACITAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre infants atesos	2015	774
Nombre infants atesos	2016	815
Nombre infants atesos	2017	913

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies	2016	95%	100%
Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies	2016	90%	106%
Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies	2017	95%	100%
Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies	2017	90%	106%
Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies	2018		-%
Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies	2018		-%

SERVEI: SERVEI D'URGÈNCIES SOCIALS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Activitat presencial i telefònica: Entrevistes presencial	2015	1.718
Activitat presencial i telefònica: Informacions lliurades presencialment	2015	1.134
Activitat presencial i telefònica: Persones ateses presencialment	2015	2.983
Activitat presencial i telefònica: Atencions telefònica	2015	14.350

Activitat a Domicili: Valoracions a domicili	2015	688
Activitat a Domicili: Suport AVD	2015	319
Activitat a Domicili: Caigudes	2015	1.781
Activitat a Domicili: Desnonament	2015	243
Activitat a Domicili: Persones ateses per desnonament	2015	257
Activació de recursos: Allotjaments	2015	1.186
Activació de recursos: Persones allotjades	2015	1.212
Activació de recursos: Ajuts econòmics (import en euros)	2015	16.890,42
Activació de recursos: Ajuts econòmics (nombre)	2015	596
Activació de recursos: Ingressos CAUV	2015	747
Activació de recursos: Acompanyament d'usuaris	2015	1.620
Activitat presencial i telefònica: Entrevistes presencial	2016	2.302
Activitat presencial i telefònica: Informacions lliurades presencialment	2016	838
Activitat presencial i telefònica: Persones ateses presencialment	2016	4.224
Activitat presencial i telefònica: Atencions telefònica	2016	15.215
Activitat a Domicili: Valoracions a domicili	2016	882
Activitat a Domicili: Suport AVD	2016	358
Activitat a Domicili: Caigudes	2016	1.798
Activitat a Domicili: Desnonament	2016	230
Activitat a Domicili: Persones ateses per desnonament	2016	315
Activació de recursos: Allotjaments	2016	1.029
Activació de recursos: Persones allotjades	2016	1.551
Activació de recursos: Ajuts econòmics (import en euros)	2016	22.186,51
Activació de recursos: Ajuts econòmics (nombre)	2016	752
Activació de recursos: Ingressos CAUV	2016	674
Activació de recursos: Acompanyament d'usuaris	2016	2.173
Activitat presencial i telefònica: Entrevistes presencial	2017	2.272
Activitat presencial i telefònica: Informacions lliurades presencialment	2017	892
Activitat presencial i telefònica: Persones ateses presencialment	2017	3.758
Activitat presencial i telefònica: Atencions telefònica	2017	14.211

Activitat a Domicili: Valoracions a domicili	2017	1.121
Activitat a Domicili: Suport AVD	2017	369
Activitat a Domicili: Caigudes	2017	1.579
Activitat a Domicili: Desnonament	2017	242
Activitat a Domicili: Persones ateses per desnonament	2017	361
Activació de recursos: Allotjaments	2017	1.231
Activació de recursos: Persones allotjades	2017	2.005
Activació de recursos: Ajuts econòmics (import en euros)	2017	20.212,46
Activació de recursos: Ajuts econòmics (nombre)	2017	884
Activació de recursos: Ingressos CAUV	2017	667
Activació de recursos: Acompanyament d'usuaris	2017	2.482

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció de les persones usuàries: obtenir en el 80% dels casos una puntuació per sobre del 8 sobre 10	2016	90%	112%
Entrevista amb professionals abans de 60 minuts	2016	80%	80%
Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant $\geq$ 8/10	2017	90%	112%
Entrevista amb professionals abans de 60 minuts	2017	85%	85%
Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant $\geq$ 8/10	2018		-%
Entrevista amb professionals abans de 60 minuts	2018		-%

MODALITAT 1: ATENCIÓ PSICOSOCIAL A PERSONES EN SITUACIÓ D'URGÈNCIA SOCIAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Activitat presencial i telefònica: Persones ateses presencialment	2015	2.983
Activitat presencial i telefònica: Persones ateses presencialment	2016	3.226
Activitat presencial i telefònica: Persones ateses presencialment	2017	2.272

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Oferir atenció psicosocial al 100% de les persones que la requereixin	2016	100%	100%
---	------	------	------

Oferir atenció psicosocial al 100% de les persones que la requereixin	2017	100%	100%
Oferir atenció psicosocial al 100% de les persones que la requereixin	2018		-%

MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'URGÈNCIA (ASU)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Activació de recursos: Ajuts econòmics (import en euros)	2015	16.890,42
Activació de recursos: Ajuts econòmics (nombre)	2015	586
Activació de recursos: Ajuts econòmics (import en euros)	2016	22.186,51
Activació de recursos: Ajuts econòmics (nombre)	2016	752
Activació de recursos: Ajuts econòmics (import en euros)	2017	20.212,46
Activació de recursos: Ajuts econòmics (nombre)	2017	884

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Entrevista amb professionals abans de 60 minuts	2016	80%	80%
Entrevista amb professionals abans de 60 minuts	2017	90%	90%
Entrevista amb professionals abans de 60 minuts	2018		-%

MODALITAT 3: SUPORT URGENT A DOMICILI

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Activitat a Domicili: Suport AVD	2015	319
Activitat a Domicili: Suport AVD	2016	358
Activitat a Domicili: Suport AVD	2017	369

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Entrevista amb professionals abans de 60 minuts	2016	99%	99%
Entrevista amb professionals abans de 60 minuts	2017	99%	99%
Entrevista amb professionals abans de 60 minuts	2018		-%

SERVEI: SERVEI D'EMERGÈNCIES SOCIALS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Activacions Emergències	2015	236
Persones Ateses	2015	2.080
Persones Allotjades	2015	288

Activacions Emergències	2016	198
Persones Ateses	2016	1.505
Persones Allotjades	2016	89
Activacions Emergències	2017	242
Persones Ateses	2017	2.986
Persones Allotjades	2017	347

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció de les persones usuàries: obtenir en el 80% dels casos una puntuació per sobre del 8 sobre 10	2016	95%	119%
Temps estàndard de sortida: 5 minuts	2016	90%	90%
Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts	2016	100%	100%
Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitja mitjana resultant $\geq 8/10$	2017	95%	119%
Temps estàndard de sortida: 5 minuts	2017	95%	95%
Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts	2017	100%	100%
Grau de satisfacció de les persones usuàries: obtenir en el 80% dels casos una puntuació per sobre del 8 sobre 10	2018		-%
Temps estàndard de sortida: 5 minuts	2018		-%
Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts	2018		-%

MODALITAT 1: ATENCIÓ A PERSONES DAVANT EMERGÈNCIES SOCIALS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Activacions Emergències	2015	236
Activacions Emergències	2016	198
Activacions Emergències	2017	242

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció de les persones usuàries: obtenir en el 80% dels casos una puntuació per sobre del 8 sobre 10	2016	95%	119%
Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts	2016	100%	100%
Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitja mitjana resultant $\geq 8/10$	2017	95%	119%
Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts	2017	99%	99%
Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitja mitjana	2018		-%

resultant $\geq 8/10$			
Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts	2018		-%

MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'EMERGÈNCIA (CONTINGÈNCIES)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Ajuts gestionats	2015	139
Ajuts gestionats	2016	104
Ajuts gestionats	2017	93

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts	2016	90%	90%
Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts	2017	80%	80%
Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts	2018		-%

MODALITAT 3: ALLOTJAMENT PER EMERGÈNCIA SOCIAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Emergències ateses per pèrdua de l'allotjament habitual degut a sinistres esdevinguts a la ciutat	2015	55
Persones allotjades	2015	288
Emergències ateses per pèrdua de l'allotjament habitual degut a sinistres esdevinguts a la ciutat	2016	37
Persones allotjades	2016	89
Emergències ateses per pèrdua de l'allotjament habitual degut a sinistres esdevinguts a la ciutat	2017	68
Persones allotjades	2017	347

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts	2016	90%	90%
Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts	2017	90%	90%
Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts	2018		-%

SERVEI: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS I ADOLESCENTS I FAMÍLIES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'infants i famílies atesos als Espais Familiars i Centres Oberts	2015	420
Nombre d'infants i famílies atesos als Espais Familiars i Centres Oberts	2016	777
Nombre d'infants i famílies atesos als Espais Familiars i Centres Oberts	2017	745

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars	2016	140	100%
Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts	2016	280	100%
Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars	2017	140	100%
Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts	2017	280	100%
Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars	2018		-%
Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts	2018		-%

MODALITAT 1: ESPAIS FAMILIARS (DRETS SOCIALS)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de famílies inscrites	2015	220
Nombre de famílies inscrites	2016	413
Nombre de famílies inscrites	2017	411

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars	2016	140	100%
Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars	2017	140	100%
Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars	2018		-%

MODALITAT 2: CENTRES OBERTS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'infants inscrits	2015	280
Nombre d'infants inscrits	2016	413
Nombre d'infants inscrits	2017	334

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts	2016	280	100%
Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts	2017	280	100%
Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts	2018		-%

SERVEI: SERVEI DE FAMÍLIES COL·LABORADORES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any.	2015	82
Nombre de famílies col·laboradores al banc.	2015	113
Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any.	2016	73
Nombre de famílies col·laboradores al banc.	2016	75
Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any.	2017	52
Nombre de famílies col·laboradores al banc.	2017	76

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Nombre d'infants atesos, major de 60	2016	73	122%
Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60	2016	75	125%
Nombre d'infants atesos, major de 60	2017	52	87%
Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60	2017	76	127%
Nombre d'infants atesos, major de 60	2018		-%
Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60	2018		-%

MODALITAT 1: EL BANC DE FAMÍLIES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de famílies col·laboradores al banc.	2015	113
Nombre de famílies col·laboradores al banc.	2016	75
Nombre de famílies col·laboradores al banc.	2017	76

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60	2016	75	125%
---	------	----	------

Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60	2017	76	127%
Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60	2018		-%

MODALITAT 2: EL SERVEI DE COL·LABORACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any.	2015	82
Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any.	2016	73
Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any.	2017	52

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Nombre d'infants atesos, major de 60	2016	73	122%
Nombre d'infants atesos, major de 60	2017	52	87%
Nombre d'infants atesos, major de 60	2018		-%

SERVEI: CAMPANYA DE VACANCES D'ESTIU (CVE)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'entitats amb activitats homologades a la Campanya d'estiu 2017	2017	476
Nombre de places per vacances d'estiu ocupades any 2017	2017	114.767
Nombre de beques de vacances d'estiu atorgades any 2017	2017	18.021
Import final atorgat en beques any 2017	2017	3.009.947,13

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Informar al 100% dels sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució provisional de l'ajut en un termini no superior a 24h a partir de la publicació de les llistes provisionals	2018		-%
--	------	--	----