

## *Disposicions generals – Decrets de la Comissió de Govern*

### **CARTA DE SERVEIS de Drets Socials, modificació aprovada per la Comissió de Govern en sessió de 8 de juliol de 2021.**

La Comissió de Govern, en sessió de 8 de juliol de 2021, ha aprovat la següent proposta d'acord:

(31/2021) Aprovar, de conformitat amb els articles 9.1.j), 59 i 6.b) de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, la modificació de la Carta de Serveis de Drets Socials, aprovada per acord de la Comissió de Govern de 15 de desembre de 2016, i modificada per acord del mateix òrgan el 30 de novembre de 2017, el 29 de novembre de 2018 i el 26 de novembre de 2020, d'acord amb els informes que consten a l'expedient; publicar-la al Butlletí Oficial de la Província, a la Gasetta Municipal i al Portal de transparència del web de l'Ajuntament de Barcelona.

#### **ÍNDEX**

Missió

Dades de contacte

Compromisos de qualitat

Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments

Serveis

Serveis d'Atenció Socials Bàsics

Serveis Social d'Atenció a les persones sense llar

Serveis socials d'intervenció a l'espai públic

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 d'atenció a les persones amb discapacitat 44

Servei d'Urgències Socials

Servei d'Emergències Socials

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

Campanya de vacances d'estiu (CVE)

Servei de Famílies Col·laboradores 68

Prevenció i atenció en situacions de violència masclista 71

Atorgament de subvencions per a entitats dedicades a l'àmbit de la Justícia Global i la Cooperació Internacional

Intervenció socioeducativa per a infants i adolescents i famílies

Servei per Adolescents i Famílies (SAIF)

Sales d'estudi

InfoJOVE Barcelona

Assessories per a joves i entitats juvenils

Servei Emissió informes estrangeria

Servei d'Acollida a Immigrants i Refugiats

Servei de garantia

Servei de prevenció

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)

### 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 PARTICIPACIÓ, 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'obtéindrà un codi per fer el seguiment de la queixa, reclamació o suggeriment
5. Recepció de la resposta/aclariment/explicació

### Canals:

- ✓ **Presencial:** Oficines d'Atenció a la Ciutadania  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:**
  - <http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=21&directo=0&tescolta=1>
  - *Síndic de Greuges de Barcelona* ([www.sindicadegreugesbcn.cat](http://www.sindicadegreugesbcn.cat))
- ✓ **Telefònic:** 010

### 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 Socials Bàsics**

- ✓ **Serveis Socials d'Atenció a les persones sense llar**
- ✓ **Serveis socials d'intervenció en l'espai públic**
- ✓ **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 d'atenció a les persones amb discapacitat**
- ✓ **Servei d'Urgències Socials**
- ✓ **Servei d'Emergències Socials**
- ✓ **Servei especialitzat d'atenció a la infància i a l'adolescència (SEAIA)**
- ✓ **Campanya de vacances d'estiu (CVE)**
- ✓ **Servei de Famílies Col·laboradores**
- ✓ **Prevenció i atenció en situacions de violència masclista**
- ✓ **Atorgament de subvencions per a entitats dedicades a l'àmbit de la Justícia Global i la Cooperació Internacional**
- ✓ **Intervenció socioeducativa per a infants i adolescents i famílies**
- ✓ **Servei per adolescents i famílies (SAIF)**
- ✓ **Sala d'estudis**
- ✓ **InfoJOVE Barcelona**
- ✓ **Assessories per a joves i entitats juvenils**
- ✓ **Servei Emissió d'informes d'estrangeria**
- ✓ **Servei d'acollida a immigrants i refugiats**
- ✓ **Servei de Garantia**
- ✓ **Servei de Prevenció**

## 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, diagnòstic,...

### *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuit.

### *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***

- 
- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))
  - ✓ **Telefònic:** 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 i de dilluns a dijous de 16:00 a 19:00 h

## ***Canals de Gestió***

- 
- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))
  - ✓ **Telefònic:**
    - 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 i de dilluns a dijous de 16h a 19h
    - al número de telèfon indicat pel sol·licitant
  - ✓ **Correu postal:** a l'adreça indicada pels sol·licitant

## ***Canals de Recepció***

- 
- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))
  - ✓ **Correu postal:** 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

Gratuït.

### 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 2018.
- ✓ 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 2017 i residir-hi efectivament des d'aquesta data fins el 31 de desembre del 2019 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 2019.
- ✓ 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 2019, s'abonarà la part proporcional a mes vençut.

- ✓ En cas de tutela i acolliment, les persones sol·licitants han de ser persones físiques i acreditar la tutela mitjançant certificat d'un organisme oficial
- ✓ 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 de tots els membres de la unitat familiar amb vigència en el moment de presentar la sol·licitud i vigent durant tot l'any 2019, sense interrupcions. En cas de caducitat durant l'any 2019, és obligatori presentar la renovació sense interrupcions com a màxim el mes següent de la data de caducitat.

### **Canals de Petició**

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, OAC
- ✓ Telemàtic:  
[http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/menuitem.931633495bcd6167b4f7b4f7a2ef8a0c/index974dd.html?vgnnextoid=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&vgnnextchannel=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=ca\\_ES/?u=u](http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/menuitem.931633495bcd6167b4f7b4f7a2ef8a0c/index974dd.html?vgnnextoid=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&vgnnextchannel=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=ca_ES/?u=u)

### **Canals de Gestió**

- ✓ Presencial: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques

### **Canals de Recepció**

- ✓ Presencial: 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*

---

Gratuït.

### *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*

- 
- ✓ Presencial: als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)) amb cita prèvia
  - ✓ Telefònic: Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11

### *Canals de Gestió*

- 
- ✓ Presencial: als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))

### *Canals de Recepció*

- 
- ✓ Presencial: 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: 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

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)) amb cita prèvia
- ✓ **Telefònic:** Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11

---

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))

---

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** 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: SERVEI DE DETECCIÓ I REDUCCIÓ DE LA POBRESA ENERGÈTICA I DE LA MILLORA DE L'EFICIÈNCIA 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.** Derivació a Punts d'Assessorament Energètic (PAE).

## Cost i forma de Pagament

Gratuït.

## Centres Prestadors

- ✓ Oficines municipals d'habitatge de Barcelona
- ✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona

## Informació complementària

### Orientat a:

- ✓ 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.

### Assessorament sobre pobresa energètica:

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

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#) i [Oficines d'Habitatge de Barcelona](#))

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** 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

- ✓ **Presencial:** 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 6: 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

Gratuït.

### 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*

- 
- ✓ **Presencial:** 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*

- 
- ✓ **Presencial:** en els serveis socials bàsics de la ciutat, de territori, sense sostre o entitats

### *Canals de Recepció*

- 
- ✓ **Presencial:** 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

## **MODALITAT 7: 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, robar) personal.

### *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

### *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**

- ✓ **Presencial:** Directament a cada centre i puntualment derivacions de serveis socials bàsics

## **Canals de Gestió**

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors

## **Canals de Recepció**

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors

## **Objectiu de gestió**

- ✓ Atendre el 95% de les persones que sol·liciten el servei durant tot l'any.

## **SERVEIS SOCIAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES SENSE LLAR**

### **DESCRIPCIÓ**

Servei adreçat a millorar les condicions de vida de les persones que estan al carrer a la Ciutat de Barcelona. L'objecte principal és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials en situació de *sensellarisme* que es troben en situacions de risc social o d'exclusió i que no tenen cap vinculació amb els serveis socials territorials.

S'organitza a nivell de Ciutat i ofereix primera atenció i tractament de les necessitats detectades mitjançant un pla de treball personalitzat, treball grupal i comunitari si s'escau.

Disposa d'un equip multidisciplinari orientat a l'atenció individual, familiar i col·lectiva amb Treballadors/es Socials, Educadors/es Socials i psicòlegs/es comptant també, amb suport Jurídic i d'Acompanyament d'Hàbits de la vida Quotidiana.

### **UTILITAT**

Ofereixen informació, orientació, atenció i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. També promou 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.

Treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social.

Contribueixen a prevenir i treballar el *sensellarisme* i el risc d'exclusió enfortint els llaços de cohesió social amb la comunitat.

## **GARANTIA**

---

Les competències en matèria de serveis socials les podeu consultar a la Normativa Reguladora.

## **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

- 
- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#)
  - ✓ [Decret 142/2010, d'11 d'octubre](#), pel que s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011

## **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

Els derivats de la Normativa Reguladora del Servei.

## **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

Ofereix recepció, primera atenció i tractament

1. Recepció de la demanda
2. Anàlisi de la situació, diagnòstic i assignació de recursos adients
3. Pla de treball individualitzat
4. Seguiment i avaluació d'assoliment d'objectius

### *Ofereix*

---

**Informació, atenció personal i acompanyament.** Allotjament. Econòmic.

### *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

- 
- ✓ Servei d'inserció social ajuntament de Barcelona

### *Canals de Petició*

- 
- ✓ Presencial: Pg Pujades, 29, 08018 Barcelona
  - ✓ Telefònic: 932566650

## Canals de Gestió

- ✓ Presencial: al Servei d'Inserció Social

## Canals de Recepció

- ✓ Presencial: al Servei d'Inserció Social

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Que la mitjana d'atenció a persones soles no superi els 300 dies.
- ✓ Que la mitjana d'atenció a famílies no superi els 500 dies.
- ✓ Que el 80 % dels casos del SIS es puguin atendre en un temps mig d'espera anual per primera visita inferior a 7 dies.

## SERVEIS SOCIALS D'INTERVENCIÓ A L'ESPAI PÚBLIC

### DESCRIPCIÓ

Dirigeix i gestiona els equips d'atenció i intervenció social amb persones, famílies i col·lectius en situació de sensellarisme de la ciutat sense arrelament territorial i amb un grau alt de vulnerabilitat social, amb l'objectiu d'establir la vinculació amb els serveis socials bàsics. Impulsa tots aquells programes i projectes vinculats a les situacions d'exclusió social severa i gestiona de les situacions de conflicte social amb relació al fenomen que tenen un impacte immediat a l'espai públic. Assumeix també les funcions d'Observatori del sensellarisme a l'espai públic a la ciutat, i es coordina de manera periòdica amb els Districtes i amb les Àrees de l'Ajuntament de Barcelona i també amb altres Administracions. Participa a la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar de Barcelona (XAPSELL), que forma part de l'[Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva](#), així com a la [Xarxa de Joves de Barcelona](#), impulsada pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona.

### UTILITAT

- ✓ Ser referent i font d'informació centralitzada i actualitzada de les situacions de sensellarisme a l'espai públic, dels assentaments irregulars i de les diferents dinàmiques d'assentament (en d'altres infrahabitatges i en l'espai públic), de la instal·lació de vehicles en furgonetes o altres vehicles a l'espai públic per a viure i pernoctar, i ser font de detecció de dinàmiques d'exclusió social com la de pidolar, netejar vidres i/o altres dinàmiques o situacions emergents que es donin a l'espai públic.
- ✓ Fer l'atenció social i el suport i seguiment en els processos d'inclusió social de les persones i famílies vulnerables i col·lectius en dinàmiques d'exclusió social a la ciutat de Barcelona que es troben en situació de sensellarisme i pernocten a l'espai públic de la ciutat, en assentaments o en d'altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament, i

que no tenen cap vinculació amb els serveis socials territorials, a partir d'un pla de treball socioeducatiu i un programa de recursos que pugui donar resposta a les seves necessitats.

- ✓ Proporcionar informació i orientació a persones vinculades a dinàmiques d'exclusió social com les de pidolar, netejar vidres i/o altres dinàmiques o situacions emergents que es donin a l'espai públic fent la derivació als serveis de referència.
- ✓ Desenvolupar la intervenció comunitària en l'entorn més immediat de les persones i col·lectius detectats: veïns, comerços, usuaris del mateix espai, entitats i xarxa de suport.
- ✓ Fer les coordinacions necessàries amb els actors municipals i d'altres administracions, així com del teixit social del territori, per a la millora de l'abordatge del sensellarisme.
- ✓ Assessorar des de l'expertesa a departaments municipals, institucions i entitats que ho sol·licitin, de la ciutat i de més enllà, amb relació al sensellarisme i les seves diverses manifestacions.
- ✓ Atendre les queixes, incidències i suggeriments de la ciutadania que tenen a veure amb el sensellarisme a la ciutat.
- ✓ Impulsar i col·laborar en projectes de recerca amb relació al sensellarisme, i participació en jornades i programes de difusió.

## **GARANTIA**

Acompliment de la normativa reguladora del servei.

## **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.](#)
- ✓ [Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.](#)
- ✓ [Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015.](#)
- ✓ [Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.](#)
- ✓ Pla d'inclusió social 2016-2019 (ho diu el plec del SASSEP) / [Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017 2027.](#)
- ✓ [Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020.](#)

## **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

### **Drets:**

- ✓ Llibertat individual
- ✓ Desenvolupament vital en condicions dignes.

### **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

Els derivats dels protocols d'activació i atenció de cadascun dels equips que gestiona el servei.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Que la mitjana mensual de les persones sense llar que pernocten a l'espai públic vinculades i ateses pel servei amb relació al total de persones detectades superi el 50%.
- ✓ Que el 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa estigui efectivament escolaritzada (educació obligatòria).
- ✓ Que el 90% de la infància i adolescència 0-17 atesa estigui vinculat al CAP de referència.
- ✓ Que el 100% de les persones menors d'edat detectades pel servei estiguin ateses.
- ✓ Que la durada mitjana dels episodis oberts d'atenció no superi els 2 anys.

## MODALITAT 1: SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL AL SENSELLARISME A L'ESPAI PÚBLIC (SASSEP)

### *Descripció*

Servei social bàsic i específic de l'IMSS, d'àmbit de ciutat, per a l'atenció i la intervenció social a les persones, famílies i col·lectius que estan en situació de sensellarisme a l'espai públic i en assentaments o infrahabitatges amb dinàmica d'assentament. Intervé principalment on viuen les persones i per tant, gran part de la seva acció es desenvolupa en el medi obert i en els diferents espais on les persones pernocten i desenvolupen la seva activitat diària. El SASSEP està dissenyat per realitzar la intervenció social en cinc dimensions d'intervenció:

1. Atenció social a les persones, famílies i col·lectius en situació de sensellarisme amb un grau alt de vulnerabilitat social, i que fan ús de l'espai públic per a pernoctar o que viuen i pernocten en assentaments i en d'altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament al territori de la ciutat de Barcelona, de les zones especials i dels intercanviadors de Barcelona -Aeroport El Prat, l'Estació de Sants i l'Estació del Nord. Les persones, famílies i col·lectius no tenen vinculació amb els serveis socials territorials, i se'ls ofereix l'atenció social pròpia d'un servei social bàsic en medi obert i en els propis assentaments o infrahabitatges amb dinàmica d'assentament, mitjançant l'atenció a nivell individual i a nivell grupal.

2. Observatori del sensellarisme a la Ciutat. Esdevé el servei municipal de referència sobre la realitat i la situació actualitzada del sensellarisme a la ciutat. Recull, centralitza, sistematitza i analitza dades de l'entorn, de les ubicacions, de les tendències i fluxos, i de les persones en situació sense llar que viuen a l'espai públic, en assentaments irregulars, en infrahabitatges amb dinàmica d'assentament i d'altres dinàmiques d'exclusió que es donen a l'espai públic. L'anàlisi d'aquesta informació es tradueix en l'elaboració d'informes i mapes de prospecció que es distribueixen al Departament de Serveis Socials a l'Espai Públic de l'IMSS i territorialment als Districtes de la ciutat i en informes per a la prevenció i la intervenció i per a la millora de les polítiques d'atenció social.
3. Informació i orientació a d'altres col·lectius amb dinàmica d'exclusió, com les persones remenadores, netejavidres i pidolaires, que no són subjecte d'atenció social del servei, a excepció que es trobin a més en una situació de sensellarisme. La prospecció periòdica i sistemàtica en itineraris planificats permet detectar i actualitzar dades de la presència de persones i col·lectius amb dinàmiques d'exclusió social presents a l'espai públic (com les de pidolar, netejavidres i/o altres situacions emergents que es produeixin a la ciutat de Barcelona). En aquests casos el SASSEP ha de valorar quin servei d'atenció social és l'adequat per aquestes persones i les orienta al mateix.
4. Intervenció comunitària a l'entorn per facilitar la convivència i la cohesió social, desenvolupant el treball amb els actors del territori i afavorint la coresponsabilitat i la col·laboració. En el decurs dels seus itineraris del servei s'estableix contacte amb els actors del territori (veïns, entitats, altres serveis...) per establir-ne el mapa, mantenir-lo actualitzat i desenvolupar les necessàries relacions amb l'entorn comunitari per a la intervenció social amb una perspectiva comunitària.
5. Liderar l'execució del Recompte de persones sense llar de la XAPSLL, Xarxa d'atenció a les persones sense llar, que integra l'Ajuntament juntament amb entitats del Tercer Sector. El Recompte té com a finalitat afegir coneixement sobre la realitat de les persones sense llar a la ciutat de Barcelona i sensibilitzar la ciutadania sobre la situació de les persones sense llar, mobilitzant la participació de voluntaris i de totes les entitats de la XAPSLL. Es realitza amb una periodicitat bianual i l'any que no es realitza s'elabora un informe de Diagnosi, la direcció tècnica del qual també correspon al SASSEP.

## *Ofereix*

---

**Atenció. Activitat. Acompanyament personal. Informació. Document. Econòmic.** Detecció i atenció social integral i cobertura de les necessitat bàsiques de les persones vinculades. Informes mensuals i a demanda, i memòries anuals d'activitat. Coordinació amb altres serveis. Funcions d'Observatori del fenomen del sensellarisme a la ciutat.

## *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

---

## Centres Prestadors

---

- ✓ Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (DSSIIEP) de l'Institut Municipal de Serveis Socials

## Informació complementària

---

- ✓ Disposa d'equips específics d'intervenció que actuen als intercanviadors principals de la ciutat i els seus entorns immediats: Aeroport de Josep Tarradellas Barcelona – el Prat, Estació de Sants, Estació del Nord.
- ✓ L'activació del servei és per:
  - **Proactivitat:** el SASSEP prospecta l'espai públic de la ciutat, detecta les persones en situació de sensellarisme i treballa per a l'establiment d'un vincle social que possibiliti l'atenció social i la derivació a la xarxa de serveis socials bàsics de la ciutat. De dilluns a divendres, horari diürn (60% de la jornada) i horari nocturn (40% de la jornada). El servei també està disponible en torns de caps de setmana i festius, per si es requereix d'una intervenció d'urgència.
  - **Derivació d'altres serveis:** altres serveis del DSSIIEP així com les entitats de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL), Centres de Serveis Socials, Districtes, Cossos de Seguretat, APC, SAIER, etc.

## Canals de Gestió

---

- ✓ Presencial:
  - atenció en medi obert
  - mitjançant cita prèvia amb el/la referent social del cas, a les oficines del carrer Casp 126 baixos, de dilluns a dijous de 9 a 18h i divendres de 9 a 14h.

## Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial:
  - atenció en medi obert
  - mitjançant cita prèvia amb el/la referent social del cas, a les oficines del carrer Casp 126 baixos, de dilluns a dijous de 9 a 18h i divendres de 9 a 14h.
- ✓ Telefònic / Telemàtic: les persones que accepten el vincle disposen del contacte telefònic i/o e-correu del/ de la professional que referencia el cas.

## Objectiu de gestió

---

- ✓ Que la mitjana mensual de les persones sense llar que pernocten a l'espai públic vinculades i ateses pel servei amb relació al total de persones detectades superi el 50%.



## MODALITAT 2: SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIAL DE FAMÍLIES AMB MENORS (SISFAM)

### Descripció

És el servei que atén famílies amb infants a càrrec o embarassades (de qualsevol origen i ètnia) que viuen i pernocten en assentaments (naus i solars) de la ciutat de Barcelona o en d'altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament: assentaments verticals, locals ocupats amb dinàmica d'assentament, etc.

En els casos de dinàmica d'assentament en espai públic (és a dir, espais o àrees urbanes públiques -parcs, places, jardins- ocupats per una/es persona/es de manera permanent i habitual per pernoctar-hi, fer ús d'habitatge i fer activitats relacionades amb la recollida de ferralla o altres activitats d'economia submergida), el SISFAM intervé exclusivament amb les dones embarassades per tal de garantir l'accés a la cobertura sanitària i el correcte seguiment mèdic de l'embaràs. Les situacions de negativa a fer un seguiment de l'embaràs seran comunicades a la Direcció General d'Atenció a la Infància (DGAIA) mitjançant els canals adequats.

No és objecte del servei l'atenció a menors a carrer. Davant la presència de pernocta de menors en l'espai es comunica la situació a la DGAIA, segons llei del menor 14/2010 del 27 de maig o a Fiscalia si escau mitjançant els canals adients. L'àmbit d'intervenció és tota la ciutat de Barcelona i l'atenció social es desenvolupa majoritàriament al propi assentament sense detriment de les entrevistes al local del servei i les sessions grupals i les accions comunitàries.

El SISFAM:

- ✓ Proporciona atenció socioeducativa a les famílies amb menors i les dones embarassades que viuen en assentaments a la ciutat (naus i solars) o en altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament.
- ✓ Incorpora l'atenció grupal com a metodologia d'intervenció. Es realitzaran sessions grupals amb famílies, adults i/o joves adolescents destinades a treballar aspectes clau del pla de treball establert.
- ✓ Incorpora la dimensió comunitària cercant i treballant pel manteniment de la comunicació, l'atenció als actors del territori i l'activació de la coresponsabilitat.
- ✓ Comparteix amb altres agents el seu coneixement del fenomen i les dinàmiques així com el coneixement del perfil objecte d'atenció (assessorament expert).

### Ofereix

**Atenció. Activitat. Acompanyament personal. Document. Econòmic.** Detecció i atenció social integral i cobertura de les necessitats bàsiques de les persones vinculades. Informes mensuals i a demanda, i memòries anuals d'activitat. Coordinació amb altres serveis.

---

## *Cost i forma de Pagament*

Gratuït.

---

## *Centres Prestadors*

- ✓ Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (DSSIEP) de l'Institut Municipal de Serveis Socials

---

## *Informació complementària*

L'activació del servei és per:

- ✓ **Proactivitat:** el servei té entre les seves funcions la detecció i recollida d'informació de les famílies amb menors i embarassades. En les visites que el servei fa a les famílies ja usuàries es possible que contacti amb d'altres nuclis familiars objecte d'intervenció socioeducativa i es valori la necessitat d'atenció.
- ✓ **Derivació d'altres serveis:** altres serveis del DSSIEP així com les entitats de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL), els Centres de Serveis Socials, els Districtes, etc.

---

## *Canals de Gestió*

- ✓ Presencial:
  - atenció en medi obert
  - mitjançant cita prèvia amb el/la referent social del cas, a les oficines del carrer Casp 126 baixos, de dilluns a dijous de 9 a 18h i divendres de 9 a 14h.

---

## *Canals de Recepció*

- ✓ Presencial:
  - atenció en medi obert
  - mitjançant cita prèvia amb el/la referent social del cas, a les oficines del carrer Casp 126 baixos, de dilluns a dijous de 9 a 18h i divendres de 9 a 14h.
- ✓ Telefònic/ Telemàtic: les persones que accepten el vincle disposen del contacte telefònic i/o e-correu del/ de la professional que referencia el cas.

---

## *Objectiu de gestió*

- ✓ Que el 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa estigui efectivament escolaritzada (educació obligatòria)
- ✓ Que el 90% de la infància i adolescència 0-17 atesa estigui vinculat al CAP de referència

## MODALITAT 3: SERVEI DE DETECCIÓ I INTERVENCIÓ AMB INFANTS, ADOLESCENTS I JOVES MIGRATS SOLS (SDI)

### *Descripció*

Detecta i identifica els menors i joves no acompanyats nouvinguts a la ciutat mitjançant les prospeccions, fa l'acompanyament als recursos indicats segons el diagnòstic de cada situació, realitza el seguiment en medi obert, intervé directament per treballar conductes i dinàmiques, diagnostica indicis d'alarma social i valora l'impacte al territori envers d'aquests grups, intervé en situacions de conflicte en l'àmbit comunitari i es coordina amb els referents municipals per possibilitar el traspàs d'informació.

Els infants, adolescents i joves migrats sols destinataris del servei presenten característiques de vulnerabilitat i indicadors de risc que sovint conflueixen fent evident un quadre multifactorial:

- ✓ El procés migratori realitzat els genera dol migratori, i es troben en un entorn cultural diferent al propi d'origen i desconegut.
- ✓ els manquen recursos personals per afrontar la seva situació.
- ✓ no compten amb referents positius al seu voltant.
- ✓ es troben en situació de carrer o infrahabitatge.
- ✓ tenen una dèbil vinculació als recursos i entitats del territori, sovint amb una pluralitat de referents professionals.
- ✓ pateixen deteriorament físic, malalties i/o infeccions greus.
- ✓ presenten deteriorament psicològic i/o consum de tòxics.
- ✓ tenen una situació administrativa i jurídica no regular.
- ✓ i de vegades, no s'adeqüen als recursos existents (menors i joves refractaris).

Per tal de desenvolupar les actuacions a portar a terme en cada cas, caldrà tenir en consideració que els destinataris d'aquest servei poden trobar-se en les diferents situacions abans esmentades, que determinen protocols i circuits d'atenció diferents, i també amb característiques de vulnerabilitat diverses i amb diferent grau d'afectació, per la qual cosa, s'activaran els recursos corresponents de forma individualitzada a cada cas.

L'SDI:

- ✓ Realitza funcions d'observatori.
- ✓ Detecta la població objecte de la seva intervenció a l'àmbit territorial de la ciutat de Barcelona.
- ✓ Acompanya les persones menors d'edat al sistema de protecció i, en cas de rebuig, treballa des de la perspectiva de reducció de danys.
- ✓ Proporciona atenció socioeducativa a joves ex-tutelats a Catalunya i la resta de l'estat espanyol de fins a 21 anys, i a joves de 18 a 21 anys que no han accedit prèviament a cap sistema de protecció a la infància i l'adolescència estatal.
- ✓ Desenvolupa treball comunitari tant als entorns dels centres de menors de la DGAIA, com als espais d'estada i pernocta.
- ✓ Participa a diverses taules de coordinació (Districtes, GUB, CME, CSSB, DGAIA,

ASJTET, OAM, Justícia Juvenil, Presons, Recursos per a joves vulnerables).

## Ofereix

---

### **Atenció. Activitat. Acompanyament personal. Informació. Document. Econòmic.**

Detecció i atenció social integral i cobertura de les necessitat bàsiques de les persones vinculades. Informes mensuals i a demanda, i memòries anuals d'activitat. Coordinació amb altres serveis. Funcions d'Observatori del fenomen del *sensellarisme* a la ciutat.

## Cost i forma de Pagament

Gratuït.

## Centres Prestadors

- ✓ Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (DSSIEP) de l'Institut Municipal de Serveis Socials

## Informació complementària

L'activació del servei és per:

- ✓ **Proactivitat:** l'SDI prospecta l'espai públic de la ciutat, detecta els infants, adolescents i joves objecte de la seva intervenció, i treballa per a l'establiment d'un vincle social que possibiliti l'atenció social adequada a cada situació. S'estableixen dues franges horàries, diürna (8 a 22h) i nocturna (22 a 3h), de dilluns a divendres. El servei també està disponible en torns de caps de setmana i festius, per si es requereix d'una intervenció d'urgència.
- ✓ **Derivació d'altres serveis:** altres serveis del DSSIEP així com les entitats de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSL), Centres de Serveis Socials, Districtes, Cossos de Seguretat, APC, SAIER, etc.

## Canals de Gestió

- ✓ Presencial:
  - atenció en medi obert
  - mitjançant cita prèvia amb el/la referent social del cas, a les oficines del carrer Casp 126 baixos, de dilluns a dijous de 9 a 18h i divendres de 9 a 14h.

## Canals de Recepció

- ✓ Presencial:
  - atenció en medi obert
  - mitjançant cita prèvia amb el/la referent social del cas, a les oficines del carrer Casp 126 baixos, de dilluns a dijous de 9 a 18h i divendres de 9 a 14h.
- ✓ Telefònic/ Telemàtic: les persones que accepten el vincle disposen del contacte telefònic i/o e-correu del/ de la professional que referencia el cas.

## Objectiu de gestió

- ✓ Que el 100% de les persones menors d'edat detectades pel servei estiguin ateses
- ✓ Que la durada mitjana dels episodis oberts d'atenció no superi els 2 anys

## 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 varies 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 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 50% 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**

Gratuït. L'emissió dels PIA és gratuïta.

### **Centres Prestadors**

- ✓ Centres de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona i SADEP –atenció (Servei d'atenció a la dependència dels districtes de Nou Barris i Sant Andreu)

### **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**

- ✓ **Presencial:**
  - als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))
  - Punts de registre <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre>
- ✓ **Telefònic:** 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

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)) i a l'adreça indicada pel sol·licitant i al SADEP - Atenció
- ✓ Telefònic: 900 922 357 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
- ✓ Correu postal: a l'adreça indicada pel sol·licitant

## Canals de Recepció

- ✓ Altres Administracions: 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 PIAS 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. Només es prescriurà com a complementari de l'atenció personal.

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.

Aquest servei no s'adreça exclusivament a persones amb dependència reconeguda, sinó que també atén a altres persones en risc. Està emmarcat en el Departament d'atenció



social per a la gent gran i per a la promoció de l'autonomia personal.

## *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](#).

**Pagament:** 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*

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))
- ✓ **Telefònic:** 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

## *Canals de Gestió*

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)) i a l'adreça indicada pel sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 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
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça indicada pel sol·licitant.

## *Canals de Recepció*

- ✓ **Presencial:** 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 o 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.
- ✓ Servei de geo-localització per a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat que compten amb una persona de referència.
- ✓ 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*

- ✓ Presencial:
  - als CSS ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))

- en les [Àrees Bàsiques de Salut](#), la que correspon al domicili del sol·licitant
- en l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de la Plaça St. Miquel  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** a través de l'oficina virtual de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca>

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:**
  - als CSS ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))
  - en les [Àrees Bàsiques de Salut](#), corresponent al domicili
- ✓ **Telefònic:** l'equipament es posarà en contacte amb la persona usuària per concertar cita d'instal·lació

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** en el domicili de la persona usuària
- ✓ **Telefònic:** l'empresa prestadora del servei truca a la persona usuària per coordinar la visita d'alta

## 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 DE LES PERSONES USUÀRIES

---

### 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 presencia 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*

---

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

---

- ✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona

## Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))
- ✓ **Telefònic:** 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

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)), i al domicili del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 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

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** 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, etc.).

## **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 DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

### **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*

Gratuït.

## *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)
- ✓ Gerència municipal, àmbit ciutat

## *Informació complementària*

Cal tenir en compte que el ciutadà pot informar d'un conflicte però qui activa el servei és sempre el Districte, Àrees i/ o Gerència Municipal

El servei s'organitza en 4 equips, 2 d'abordatge transversal i 2 d'abordatge especialitzat:

- ✓ Equip d'abordatge transversal A (EAT-A), d'intervenció prioritària als districtes de L'Eixample, Sants - Montjuïc, Les Corts, Horta-Guinardó i Nou Barris.
- ✓ Equip d'abordatge transversal B (EAT-B), d'intervenció prioritària als districtes de Ciutat Vella, Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia, Sant Andreu i Sant Martí.
- ✓ Equip d'abordatge especialitzat d'agrupacions urbanes de Joves (EAAUJ), d'intervenció prioritària amb el col·lectiu de joves del conjunt de districtes de la ciutat.
- ✓ Equip d'abordatge especialitzat d'abordatge de la venda ambulants no autoritzada (EAVANA), d'intervenció prioritària amb el col·lectiu de venedors ambulants del conjunt de districtes de la ciutat.

## *Canals de Petició*

- ✓ Derivació: per encàrrec dels Districtes o Àrees de l'Ajuntament de Barcelona

## *Canals de Gestió*

- ✓ Presencial:
  - en l'espai públic delimitat pel demandant
  - mitjançant cita prèvia, a les oficines del carrer Casp 126 baixos, de dilluns a dijous de 9 a 18h i divendres de 9 a 14h.
- ✓ Telemàtic: 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*

- ✓ Presencial:
  - en espai públic, delimitat pel demandant, segons el projecte definit prèviament



(dies, hores, i contactes amb les persones implicades)

- mitjançant cita prèvia, a les oficines del carrer Casp 126 baixos, de dilluns a dijous de 9 a 18h i divendres de 9 a 14h.

## 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 DE LES PERSONES USUÀRIES

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. Ingré 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*

- 
- ✓ Presencial: als CSS ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))

## *Canals de Gestió*

- 
- ✓ Presencial:
    - als CSS ([Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#))
    - en el [Consorti de Serveis Socials de Barcelona](#)

## *Canals de Recepció*

- 
- ✓ Presencial: 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, empadronades a 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'*Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)*, per a la gestió del programa "Vacaciones para mayores".

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Veure:

[http://www.imserso.es/imserso\\_01/envejecimiento\\_activo/vacaciones/condiciones\\_para\\_participar/index.htm](http://www.imserso.es/imserso_01/envejecimiento_activo/vacaciones/condiciones_para_participar/index.htm)

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Veure: <https://ajuntament.barcelona.cat/gentgran/ca/canal/viatjar-creixer>

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Veure:

<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000383&style=ciudadano&language=ca>

### 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. Les 2.000

primeres són les que s'atorgaran i les següents, si compleixen amb els requisits entren a una llista d'espera. Les que no compleixen són denegades. Se informa els/les sol·licitants.

## *Canals de Petició*

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

## *Canals de Gestió*

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

## *Canals de Recepció*

- ✓ **Correu postal:** 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 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.](#)

## PROCEDIMENTS 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/l·liurament 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*

Gratuït.

### *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

- ✓ Presencial:
  - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
  - [Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat](#)
- ✓ Telemàtic:  
<https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portalt/channel/default.html?&stpid=19970000225&style=ciudadano&language=ca>
- ✓ Telefònic: 010

## Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Al Centre Prestador, Institut Municipal de persones amb Discapacitat

## Canals de Recepció

- ✓ Correu postal: 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 via 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 via pública sempre que no impedeixi la

circulació de vehicles o vianants.

### ***Cost i forma de Pagament***

Gratuït.

### ***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***

- ✓ **Presencial:** [Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat](#)
- ✓ **Telemàtic:** <https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000225&style=ciudadano&language=ca>

### ***Canals de Gestió***

- ✓ **Presencial:** Al Centre Prestador, Institut Municipal de persones amb Discapacitat

### ***Canals de Recepció***

- ✓ **Correu postal:** 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

Gratuït.

---

## 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

- ✓ Presencial:
  - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
  - [Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat](#)
- ✓ Telemàtic:  
<https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000181&style=ciudadano&language=ca>
- ✓ Telefònic: 010

---

## Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Al Centre Prestador, Institut Municipal de persones amb Discapacitat

---

## Canals de Recepció

- ✓ Correu postal: 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*

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

- ✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

### *Canals de Petició*

- ✓ Presencial: a [l'oficina de l'Equip d'Assessorament Laboral \(EAL\)](#) de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat
- ✓ Telefònic: 934132839

### *Canals de Gestió*

- ✓ Presencial: a [l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat](#)
- ✓ Telefònic: 934132839 i al telèfon detallat pel sol·licitant

### *Canals de Recepció*

- ✓ Presencial: 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

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: a [l'oficina de l'Equip d'Assessorament Laboral \(EAL\)](#) de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat
- ✓ Telefònic: 934132839

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a [l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat](#)
- ✓ Telefònic: 934132839 i al telèfon detallat pel sol·licitant

### Canals de Recepció

- ✓ Presencial: 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

- ✓ Presencial: a [l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb](#)

---

## Discapacitat

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [mailto: sap@bcn.cat](mailto:sap@bcn.cat)

### *Canals de Gestió*

- 
- ✓ **Presencial:** a [l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat](#)
  - ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [mailto: sap@bcn.cat](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 maduratius. 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*

---

Gratuït.

### *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*

- ✓ Presencial: a les adreces dels Centres Prestadors EIPI
- ✓ Telemàtic: als correus electrònics dels Centes Prestadors EIPI
- ✓ Telefònic: al telèfons dels Centres Prestadors EIPI

## *Canals de Gestió*

- ✓ Presencial: a les adreces dels Centres Prestadors EIPI

## *Canals de Recepció*

- ✓ Presencial: 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 o risc de la persona/es afectada/es. L'atenció és per a la ciutat de Barcelona i els municipis de l'AMB amb els que existeix conveni de col·laboració. En general:

- ✓ Quan perilla la integritat física o psíquica de la persona.
- ✓ Quan hi ha certesa de maltractaments 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 procedimentat 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 atindrà, 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

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: al Centre Prestador (CUESB)
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic: [cuesb@bcn.cat](mailto:cuesb@bcn.cat)
- ✓ Telefònic: 900703030

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: al Centre Prestador (CUESB)
- ✓ Telefònic: 900703030 i al telèfon del sol·licitant

### Canals de Recepció

- ✓ Presencial:



- al Centre Prestador (CUESB)
- en Espai públic, al lloc del succés
- 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**

Gratuït.

### **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**

- ✓ Presencial: Qualsevol ciutadà de la ciutat de Barcelona es pot adreçar pel seu compte a les dependències del CUESB perquè puguem realitzar la valoració
- ✓ Telefònic: 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

- ✓ **Presencial:** Amb els professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB
- ✓ **Telefònic:** 900703030 i al telèfon del sol·licitant

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** 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

Gratuït.

### 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

- ✓ **Presencial:** Qualsevol ciutadà de la ciutat de Barcelona es pot adreçar pel seu compte a les dependències del CUESB perquè puguem realitzar la valoració
- ✓ **Telefònic:** 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

- ✓ **Presencial:** 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

- ✓ **Presencial:** 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 procedimentat 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](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](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](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 9001/2015 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

Gratuït.

### 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

- ✓ Presencial:
  - En Espai públic, al lloc del succés
  - 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

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)

### Canals de Petició

- ✓ Presencial:
  - al Centre Prestador (CUESB)
  - al lloc dels fets

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Pels professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB

### Canals de Recepció

- ✓ Presencial: 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 l'habitatge 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

Gratuït.

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

- ✓ Presencial:
  - al Centre Prestador (CUESB)
  - al lloc dels fets

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Pels professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB

### Canals de Recepció

- ✓ Presencial: 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.

## 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 DE LES PERSONES USUÀRIES

### 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

Gratuït.

### 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

### ✓ Per derivació:

- de la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència), òrgan de la Generalitat de Catalunya
- dels centres de serveis socials de la ciutat
- d'altres òrgans oficials competents

## Canals de Gestió

### ✓ Presencial: En equipaments. Veure:

[http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca\\_ES](http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES)

## Canals de Recepció

### ✓ Presencial:

- En equipaments. Veure:

[http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca\\_ES](http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES)

- A domicili
- Altres equipaments oficials notificats prèviament

### ✓ Correu postal: Notificació a l'adreça del tutor/a

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Que el nombre d'infants nous atesos als EAIA's no siguin inferiors als 700 casos anuals.

## 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

---

estiuendes 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?bop2019&01/022018025750.pdf&1>

## **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2019&01/022018025750.pdf&1>

## **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

Veure: <https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2019&01/022018025750.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>

Pagament: Transferència bancària.

### *Centres Prestadors*

---

✓ <https://vacances.barcelona.cat/ca/inscripcions>

### *Informació complementària*

---

<https://bcn.cat/vacances>

### *Canals de Petició*

---

✓ Presencial: als centres prestadors

### *Canals de Gestió*

---

✓ Presencial: als centres prestadors

### *Canals de Recepció*

---

✓ Presencial: 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.

## 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 DE LES PERSONES USUÀRIES

#### 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*

Gratuït.

*Centres Prestadors*

- ✓ Seu del Servei de Famílies Col·laboradores (SFC)

*Canals de Petició*

- ✓ Presencial: a la seu del servei

- ✓ **Telefònic:** al telèfon 932139999
- ✓ **Telemàtic:** al correu [sfc@bcn.cat](mailto:sfc@bcn.cat)

### *Canals de Gestió*

- ✓ **Presencial:** a la seu del servei i al domicili del demandant

### *Canals de Recepció*

- ✓ **Presencial:** 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*

Gratuït.

### *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*

- ✓ **Telemàtic:** al correu [sfc@bcn.cat](mailto:sfc@bcn.cat) per part del servei social o educatiu derivant

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a la seu del servei i al domicili del demandant

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** 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

## PREVENCIÓ I ATENCIÓ EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

### DESCRIPCIÓ

Prevenció, assessorament i sensibilització de les situacions de violència masclista. Atenció, suport i acolliment específica a persones víctimes de situacions de violència masclista

### UTILITAT

Serveis de sensibilització, informació i assessorament a la població en general, i d'atenció i acolliment específica a persones víctimes de situacions de violència masclista ( dones, infants i adolescents, i persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència).

Atenció i tractament als homes que exerceixen violència i volen canviar les seves conductes.

Serveis d'informació, sensibilització, assessorament i atenció a les persones en els casos de violències sexuals i masclistes que es produeixen durant la celebració de festes ciutadanes i en zones d'elevada concentració de locals d'oci a la ciutat.

Prevenció, detecció i atenció contra les agressions i els assetjaments sexuals en espais d'oci.

Detecció, identificació, atenció i recuperació de les persones ateses per tràfic d'éssers humans.

### GARANTIA

El municipi ofereix una proximitat en el coneixement de les dinàmiques socials i territorials, que junt amb el coneixement de les xarxes de serveis públics d'atenció possibiliten una intervenció més directa i eficient.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género](#)
- ✓ [Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista](#)
- ✓ [Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència](#)
- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#)

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

## 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

- ✓ Assegurar que qualsevol dona amb situació de violència masclista que vagi al SARA tingui una primera visita abans de 7 dies laborables
- ✓ En situacions d'urgència s'atendrà abans de 4h. al SARA

## MODALITAT 1: INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT EN VIOLÈNCIA MASCLISTA DES DELS DIFERENTS DISTRICTES DE LA CIUTAT

### *Descripció*

Els Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD) són serveis públics, gratuïts i confidencials de l'Ajuntament de Barcelona on s'ofereix informació, assessorament i orientació a les dones en diferents àmbits. També s'ofereixen serveis gratuïts d'atenció psicològica i assessorament jurídic.

### *Ofereix*

**Informació/dades. Orientació.**

### *Cost i forma de Pagament*

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

Veure: [Punts d'Informació a les Dones \(PIAD\)](#):



- ✓ PIAD de L'Eixample
- ✓ PIAD d'Horta – Guinardó (PIAD)
- ✓ PIAD de Nou Barris (PIAD)
- ✓ PIAD de Ciutat Vella (PIAD)
- ✓ PIAD de Sant Andreu (PIAD)
- ✓ PIAD de Sants-Montjuïc (PIAD)
- ✓ PIAD de Gràcia (PIAD)
- ✓ PIAD de Les Corts (PIAD)
- ✓ PIAD de Nou Barris Zona Nord (PIAD)
- ✓ PIAD de Sant Martí (PIAD)
- ✓ PIAD de Sarrià – Sant Gervasi (PIAD)

### **Canals de Petició**

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: als correus electrònics dels Centres Prestadors
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres Prestadors

### **Canals de Gestió**

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: als correus electrònics dels Centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud

### **Canals de Recepció**

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors

### **Objectiu de gestió**

- ✓ Facilitar informació i assessorament en temes de violència masclista, en els PIAD's abans de cinc dies laborables en el 90% dels casos.

## **MODALITAT 2: ATENCIÓ I ACOLLIMENT A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA QUE HO REQUEREIXIN**

### **Descripció**

Atenció i tractament psicològic a dones i fills que han patit situacions de violència masclista, seguiment dels casos i acompanyament en les actuacions judicials. Acolliment en les situacions de risc s'ofereix l'acolliment al Centre d'Acolliment d'Urgència per violència masclista.

### **Ofereix**

**Atenció. Orientació. Acompanyament personal. Instal·lacions.** Atenció i protecció

---

personalitzada.

### *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

- 
- ✓ [Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida \(SARA\)](#)
  - ✓ Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per violència masclista (CMAU-VM)

### *Canals de Petició*

- 
- ✓ Presencial: als Centres Prestadors
  - ✓ Telefònic: 935.915.910 (SARA), 932.915.959 (SARA Jove), 900.703.030 (CUESB) o al tel. 900.900.120
  - ✓ Derivació: per part dels CSS, PIAD, Districtes de la ciutat, cossos policials, fiscalia, Consorci Sanitari

### *Canals de Gestió*

- 
- ✓ Presencial: als Centres Prestadors
  - ✓ Telemàtic: als correus electrònics dels Centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud
  - ✓ Telefònic: als telèfons dels centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud

### *Canals de Recepció*

- 
- ✓ Presencial: als Centres Prestadors

### *Objectiu de gestió*

- 
- ✓ Donar acolliment al 100% dels casos que es presentin quan el nivell de risc indiqui la necessitat de fer-ho.

## **MODALITAT 3: ATENCIÓ A HOMES PER A LA PROMOCIÓ DE RELACIONS NO VIOLENTES**

### *Descripció*

---

Servei de informació, assessorament i tractament dirigit a homes que volen canviar la seva manera de relacionar-se, allunyant-se de les conductes violentes.

### *Ofereix*

---

**Atenció. Acompanyament personal.** Atenció i tractament personalitzat.

## *Cost i forma de Pagament*

Gratuït.

## *Centres Prestadors*

- ✓ Servei d'Atenció a Homes per a la Promoció de Relacions no Violentes (SAH)

## *Canals de Petició*

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: als correus electrònics dels Centres Prestadors
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres Prestadors

## *Canals de Gestió*

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: als correus electrònics dels Centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres Prestadors, i de qui fa la sol·licitud

## *Canals de Recepció*

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors

## *Objectiu de gestió*

- ✓ Atendre de forma immediata als homes que vagin al servei, en el 90 % dels casos.

## **ATORGAMENT DE SUBVENCIONS PER A ENTITATS DEDICADES A L'ÀMBIT DE LA JUSTÍCIA GLOBAL I LA COOPERACIÓ INTERNACIONAL**

### **DESCRIPCIÓ**

Subvencions per a projectes de cooperació internacional i educació per a la justícia global, realitzades a iniciativa d'entitats privades sense afany de lucre, per contribuir a l'assoliment dels objectius del Pla Dtor. de Cooperació Internacional i Solidaritat.

### **UTILITAT**

Cobreix la necessitat de finançament de les ONGs i altres entitats sense afany de lucre per a la realització de projectes.

### **GARANTIA**

Transparència i objectivitat del procés de selecció i atorgament de les subvencions, regulació per bases i per convocatòria de subvencions.

---

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

[Normativa Reguladora de les Subvencions Municipals \(NGRS\) de 17/12/2010](#)

---

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

- ✓ Dret d'informació i d'al·legació sobre la resolució de la convocatòria de subvencions
- ✓ Obligacions relatives a la justificació i control de les subvencions
- ✓ Els descrits en el document de les Bases i Convocatòria

---

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Publicació de la convocatòria de subvencions
2. Recepció i valoració de les sol·licituds de subvenció
3. Publicació de la resolució provisional
4. Tractament i resposta a les al·legacions
5. Publicació de la resolució definitiva
6. Pagament de les subvencions
7. Seguiment dels projectes subvencionats incloent valoració de les reformulacions si s'escau.
8. Recepció i revisió de la documentació justificativa de les subvencions

### *Ofereix*

---

**Document. Econòmic.** Resolució. Subvenció.

### *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

- 
- ✓ Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional

### *Informació complementària*

---

Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/cooperacio-internacional/convocatoria-barcelona-solidaria/subvencions-obertes>

### *Canals de Petició*

- 
- ✓ Telemàtic:  
<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20060000232&style=empresa&language=ca>

### *Canals de Gestió*

- 
- ✓ Presencial:
    - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio->

## [ciutadana/presencials/oac](#)

- en seu del Centre Prestador

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [cooperaciointernacional@bcn.cat](mailto:cooperaciointernacional@bcn.cat), i al del sol·licitant i al portal de tràmits del web municipal
- ✓ **Telefònic:** 93 4132075 / 93 41332078

### *Canals de Recepció*

- ✓ **Telemàtic:**
  - publicació al web municipal  
<http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalscooperacio/ca/barcelona-solidaria>
  - i al BOPB <https://bop.diba.cat/>

### **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

- ✓ Mantenir, respecte a l'any anterior, el percentatge de projectes subvencionats en relació als que obtinguin la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.

## **INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS I ADOLESCENTS I FAMÍLIES**

### **DESCRIPCIÓ**

**El Servei de Centre Obert i Espai Familiar Municipal de Sant Martí i el Servei de Centre Obert i Espai Familiar de Sant Martí** de la Direcció de Serveis d'Intervenció Social a Grups Poblacionals Vulnerables de l'IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials) **són uns equipaments que integren dos serveis** (Espai Familiar i Centre Obert) i per tant, amb una doble finalitat:

- ✓ **L'Espai Familiar** és un servei adreçat a les famílies i els seus infants de 0 a 3 anys. Ofereix suport i acompanyament en el procés de criança, donant orientacions i pautes concretes, així mateix ofereix un ampli ventall d'activitats socioeducatives, lúdiques, d'estimulació i interrelació entre els adults i els infants.
- ✓ **El Centre Obert és** un servei d'intervenció socioeducativa adreçat a infants i adolescents de 4 a 16 anys i a les seves famílies, prioritàriament a aquells infants i adolescents que es troben en una situació de risc.

### **UTILITAT**

Serveis socioeducatius de recolzament als infants i llurs famílies.

### **GARANTIA**

En el cas de Centre Obert està definit com a servei social bàsic a la Cartera de Serveis Socials, és competència de l'Ajuntament de Barcelona per delegació de l'Administració

---

competent.

En el cas de l'Espai Familiar no està inclòs a la Cartera de Serveis Socials.

## **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 DE LES PERSONES USUÀRIES**

### **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

### Descripció

L'Espai Familiar municipal és un servei adreçat a les famílies amb nadons i infants de 0 a 3 anys. És un servei d'acompanyament a la criança per part de professionals, a la vegada que un espai de trobada per fer xarxa entre famílies i evitar l'aïllament en l'etapa de criança 0-3 anys.

Ofereix un espai de joc i relació on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i elles, i també amb les persones adultes. Es porten a terme diferents activitats socioeducatives, així com es promouen espais d'intercanvi i diàleg entre les famílies.

L'horari habitual és de dilluns a divendres de 9h a 13h 30'

### 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.

10'15€ per taller.

Pagament: Pagament en efectiu.

### Centres Prestadors

- ✓ **Espai Familiar i Centre Obert Municipal Sant Martí**
- ✓ **Espai Familiar i Centre Obert Municipal Les Corts - Sants**

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: En Centres Prestadors

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: En Centres Prestadors

## Canals de Recepció

- ✓ Presencial: En Centres Prestadors

## Objectiu de gestió

- ✓ Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars

## MODALITAT 2: CENTRES OBERTS

### Descripció

Servei d'intervenció socioeducativa adreçat a infants i adolescents de 4 a 16 anys i a les seves famílies, especialment als que es troben en situacions de vulnerabilitat social. Es tracta d'un 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.

### Ofereix

**Informació. Orientació. Activitats.** Atenció i acompanyament personal. Informació i assessorament. Activitats educatives i estimulació infantil.

### 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.

Pagament: Pagament en 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

- ✓ Presencial: En Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic del Centre Prestador escollit



## Canals de Gestió

- ✓ Presencial: En Centres Prestadors

## Canals de Recepció

- ✓ Presencial: En Centres Prestadors

## Objectiu de gestió

- ✓ Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts.

## SERVEI PER ADOLESCENTS I FAMÍLIES (SAIF)

### DESCRIPCIÓ

Servei preventiu que ofereix informació, formació i orientació durant l'etapa vital de l'adolescència. És un servei gratuït que, amb una mirada positiva, escolta, orienta i acompanya els i les adolescents i les seves famílies. Acompanyant el desenvolupament de les competències emocionals, cognitives i conductuals necessàries a partir de potenciar les seves pròpies capacitats i habilitats.

### UTILITAT

Facilitar informació, formació i orientació que faciliti l'acompanyament de l'etapa adolescents i la prevenció de situacions no desitjades, millorant el benestar de la salut emocional.

### GARANTIA

- ✓ Prestació de formació i sensibilització de l'adolescència.
- ✓ Prestació d'atenció individual per a famílies i/o adolescents que ho necessiten per a la millora de la seva salut emocional.
- ✓ Treball en xarxa amb els serveis, entitats, professionals dels diferents sectors (educació, salut, serveis socials...) de la ciutat de Barcelona.

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

#### Drets:

- ✓ Poder realitzar l'activitat en les condicions establertes d'horari, durada, mitjans humans i materials, etc. així com en condicions de seguretat.
- ✓ 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.

#### **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.
- ✓ Complir la normativa dels serveis.

#### **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

1. Informació i atenció telefònica i presencial
2. Inscripció prèvia per a participar en accions formatives i/o de sensibilització, demanda telefònica o presencial de cita per accedir a l'atenció individual
3. En el cas de l'atenció individual, es facilita primera cita d'acollida per valorar i acordar sessions d'atenció individual o derivació si s'escau a un servei especialitzat.

#### **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

- ✓ Oferir un mínim 104 hores setmanals d'atenció individual a persones s'adrecin al SAIF.
- ✓ Oferir un mínim 1.160 hores anuals d'activitats formatives grupals.

## **MODALITAT 1: CENTRE PER A FAMÍLIES AMB ADOLESCENTS**

### *Descripció*

Servei adreçat a les persones que exerceixen el rol parental (pares, mares o tutors/es) de nois i noies d'entre 12 i 20 anys. Ofereix a les famílies recursos que potenciïn les seves capacitats i habilitats personals.

### *Ofereix*

**Sensibilització, formació i atenció individualitzada.** Activitats formatives grupals. Assessorament individualitat per a pares, mares, tutors o tutores.

### *Cost i forma de Pagament*

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

- ✓ Centre per Famílies amb Adolescents

## Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** Al Centre per Famílies amb Adolescents
- ✓ **Telemàtic:** Fent inscripció a la web del Centre per Famílies amb Adolescents. <http://ajuntament.barcelona.cat/familia/ca/centre-families-adolescents>
- ✓ **Telefònic:** Trucant al Centre per Famílies amb Adolescents. 932563560

## Canals de Gestió

Per accedir a l'atenció individualitzada:

- ✓ **Presencial:** Al Centre per Famílies amb Adolescents
- ✓ **Telefònic:** del Centre per Famílies amb Adolescents. 932563560

Per accedir a les activitats de formació i sensibilització:

- ✓ **Presencial:** Al Centre per Famílies amb Adolescents
- ✓ **Telemàtic:** inscripció a la web del Centre per Famílies amb Adolescents. <http://ajuntament.barcelona.cat/familia/ca/centre-families-adolescents>

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Centre per Família amb Adolescents

## Objectiu de gestió

- ✓ Oferir un mínim 34 hores setmanals d'atenció individual
- ✓ Oferir un mínim 160 hores anuals d'activitats formatives grupals

## MODALITAT 2: PUNTS "AQUÍ T'ESCOLTEM"

### Descripció

Servei adreçat a nois i noies d'entre 12 i 20 anys. Ofereix als i les joves eines i recursos per enfortir les seves habilitats personals i socials i fomentar el seu creixement personal.

### Ofereix

**Atenció individual i Atenció grupal.** Espai d'escolta activa i assessorament psicològic. Tallers, activitats grupals i espais de reflexió.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Ciutat Vella
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Sants-Montjuïc

- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Les Corts
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Gràcia
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Horta-Guinardó
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Nou Barris
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Sant Andreu
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Sant Martí

## **Canals de Petició**

- ✓ Presencial: Al Punt Aquí t'escoltem
- ✓ Telefònic: Trucant o enviant un whatsapp al telèfons dels Punts Aquí t'Escoltem

## **Canals de Gestió**

- ✓ Presencial:
- ✓ Telemàtic:
- ✓ Telefònic:

## **Canals de Recepció**

Per accedir a l'atenció individualitzada:

- ✓ Telèfon: al mòbil d'atenció i individual i confidencial del Punt "Aquí t'Escoltem"

Per accedir a les activitats grupals:

- ✓ Presencial: al lloc on estigui ubicat el Punt "Aquí t'Escoltem"
- ✓ Telèfon: contactant al mòbil de tallers i activitats del Punt "Aquí t'Escoltem"

## **Objectiu de gestió**

- ✓ Oferir un mínim 70 hores setmanals d'atenció individual a adolescents.
- ✓ Oferir un mínim de 1.000 hores anuals d'activitats grupals a adolescents a la ciutat de Barcelona.

## **SALES D'ESTUDI**

### **DESCRIPCIÓ**

Les Sales d'estudi tenen com a objectiu oferir als i les joves estudiants uns espais adequats de concentració i estudi amb uns horaris que complementin els horaris de biblioteques i ofereixin suport durant tot l'any.

Les sales d'estudi estan ubicades a equipaments públics de la ciutat, preferiblement, en biblioteques municipal.

## UTILITAT

---

- Oferir espais d'estudi en horari de 21h a 00h en diferents punts de la ciutat.
- Oferir alguns d'aquests espais en horari de cap de setmana.
- Ampliar els espais durant els mesos d'examen, maig i juny.
- Obrir tots els espais d'estudi el cap de setmana previ a les proves PAU.
- Crear espais per al coneixement i pràctica d'idiomes.

## GARANTIA

---

Existeix un conveni entre el Departament de Joventut i el Consorci de Biblioteques que estableix l'àmbit de col·laboració pel que fa a la utilització de les infraestructures de les biblioteques per a la implementació del Servei de Sales d'estudi permanents a les Biblioteques.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

Conveni entre l'Ajuntament de Barcelona i el Consorci de Biblioteques de Barcelona per al desenvolupament del servei de sales d'estudi permanents a les biblioteques de Barcelona.

[https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/convenis\\_signats\\_2019\\_0.pdf](https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/convenis_signats_2019_0.pdf)

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

### Drets:

- ✓ Sol·licitar informació sobre el funcionament del servei.
- ✓ Ser informats sobre l'horari d'atenció al públic i els horaris dels diferents serveis i activitats.
- ✓ Ser informats i poder disposar de les condicions d'ús de la sala d'estudi.
- ✓ Utilitzar els espais i els serveis de la sala d'estudi nocturna d'acord amb les normes establertes en aquesta normativa d'ús.
- ✓ Obtenir del personal de la sala d'estudi nocturna el suport necessari per utilitzar els serveis.
- ✓ Proposar suggeriments i expressar queixes, a través dels canals adequats, sobre el funcionament de la sala d'estudi nocturna.

### Deures:

- ✓ Seguir les condicions i normativa d'ús de la sala d'estudi nocturna i dels seus serveis.
- ✓ Respectar els altres usuaris i usuàries i el personal de la sala d'estudi nocturna.
- ✓ Respectar els fons i els béns de la sala d'estudi nocturna i els de persones usuàries.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

Accés directe.

Les sales d'estudi disposen d'un mapa interactiu allotjat a la pàgina web de joventut que

permet visualitzar la ubicació i l'ocupació de les sales a temps real (actualització cada 15 minuts).

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Oferir un mínim de 500 places de sales d'estudi permanent a la Ciutat de Barcelona
- ✓ Oferir un mínim de 130 places de sales d'estudi de cap de setmana a la Ciutat de Barcelona
- ✓ Oferir un mínim de 700 places de sales d'estudi puntual la Ciutat de Barcelona

## MODALITAT 1: SALA D'ESTUDI PERMANENT

### *Descripció*

Servei obert de dilluns a dijous de 21h a 00h que posa a l'abast dels i les joves, espais adequats per a la concentració i l'estudi, així com espais per a grups de conversa i l'intercanvi d'idiomes.

Accés lliure en horari d'obertura.

Les sales d'estudi disposen d'un mapa interactiu allotjat a la pàgina web de joventut que permet visualitzar la ubicació i l'ocupació de les sales a temps real (actualització cada 15 minuts).

### *Ofereix*

**Activitat.** Un espai independent amb accés als lavabos amb capacitat mínima de 30 places, amb disponibilitat d'endolls, connexió wifi, taules i cadires, bona il·luminació, climatització.

### *Cost i forma de Pagament*

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

Sala d'estudi:

- ✓ Família situada a la Biblioteca Sagrada Família del Districte de l'Eixample.
- ✓ Vapor Vell situada a la Biblioteca Vapor Vell del Districte de Sants-Montjuïc.
- ✓ Montserrat Abelló situada a la Biblioteca Montserrat Abelló del Districte de Les Corts.
- ✓ Sant Gervasi-Joan Maragall situada a la Biblioteca Sant Gervasi-Joan Maragall del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Vila de Gràcia situada a la Biblioteca Vila de Gràcia del Districte de Gràcia.
- ✓ Guinardó-Mercè Rodoreda situada a la Biblioteca Guinardó-Mercè Rodoreda del Districte d'Horta-Guinardó.
- ✓ Ignasi Iglesias-Can Fabra situada a la Biblioteca Ignasi Iglesias-Can Fabra de Sant Andreu.

- ✓ Poblenu-Manuel Arranz situada a la Biblioteca Poblenu-Manuel Arranz del Districte de Sant Martí.
- ✓ Nou Barris situada a la Biblioteca Nou Barris situada del Districte de Nou Barris.

### *Informació complementària*

Durant tot l'any de dilluns a dijous de 21h a 00h. (Tanca festius i algunes vigílies de festius: 23 de juny, 23 de setembre, 31 d'octubre, 24 i 31 de desembre i 22 dies a l'agost)

Obertura dos dies el cap de setmana previ a les proves d'accés a la universitat

### *Canals de Petició*

- ✓ Presencial: Sala d'estudi

### *Canals de Gestió*

- ✓ Presencial: Sala d'estudi

### *Canals de Recepció*

- ✓ Presencial: Sala d'estudi

### *Objectiu de gestió*

- ✓ Oferir un mínim de 500 places a la Ciutat de Barcelona

## **MODALITAT 2: SALA D'ESTUDI DE CAP DE SETMANA**

### *Descripció*

Sales d'estudi obertes els caps de setmana i festius durant tot l'any, excepte els festius i vigílies establerts, complementant l'horari de la Biblioteca on estan ubicades.

### *Ofereix*

**Activitat.** Un espai independent amb accés als lavabos amb capacitat mínima de 30 places, amb disponibilitat d'endolls, connexió wifi, taules i cadires, bona il·luminació, climatització.

### *Cost i forma de Pagament*

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

- ✓ Sala d'estudi Sagrada Família situada a la Biblioteca Sagrada Família del Districte de

l'Eixample.

- ✓ Sala d'estudi Vapor Vell situada a la Biblioteca Vapor Vell del Districte de Sants-Montjuïc.

### *Informació complementària*

Accés lliure en horari d'obertura

Les sales d'estudi disposen d'un mapa interactiu allotjat a la pàgina web de joventut que permet visualitzar la ubicació i l'ocupació de les sales a temps real ( actualització cada 15 minuts).

### *Canals de Petició*

- ✓ Presencial: Sala d'estudi

### *Canals de Gestió*

- ✓ Presencial: Sala d'estudi

### *Canals de Recepció*

- ✓ Presencial: Sala d'estudi

### *Objectiu de gestió*

- ✓ Oferir un mínim de 130 places en cap de setmana.

## **MODALITAT 3: SALA D'ESTUDI PUNTUALS**

### *Descripció*

Sales d'estudi obertes durant el mes de maig i juny, així com, el cap de setmana previ a les proves d'accés a la Universitat, per tal de reforçar les sales permanents en un moment de major demanda.

### *Ofereix*

**Activitat.** Un espai independent amb accés als lavabos amb capacitat mínima de 18 places, amb disponibilitat d'endolls, connexió wifi, taules i cadires, bona il·luminació, climatització.

### *Cost i forma de Pagament*

Gratuït.



## Centres Prestadors

- ✓ Sala d'estudi Raval
- ✓ Sala d'estudi Calabria
- ✓ Sala d'estudi Francesc Boix
- ✓ Sala d'estudi Francesc Candel
- ✓ Sala d'estudi Riera Blanca
- ✓ Sala d'estudi Clarà
- ✓ Sala d'estudi Sarrià
- ✓ Sala d'estudi Jaume Fuster
- ✓ Sala d'estudi Horta
- ✓ Sala d'estudi el Carmel
- ✓ Sala d'estudi Montbau
- ✓ Sala d'estudi Girapells
- ✓ Sala d'estudi Trinitat Vella
- ✓ Sala d'estudi Garcilaso
- ✓ Sala d'estudi Les Roquetes
- ✓ Sala d'estudi Can Basté
- ✓ Sala d'estudi Zona Nord
- ✓ Sala d'estudi Xavier Benguerel
- ✓ Sala d'estudi Sant Martí de Provençals

## Informació complementària

Accés lliure en horari d'obertura

Les sales d'estudi disposen d'un mapa interactiu allotjat a la pàgina web de joventut que permet visualitzar la ubicació i l'ocupació de les sales a temps real ( actualització cada 15 minuts).

## Canals de Petició

- ✓ Presencial: Sala d'estudi

## Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Sala d'estudi

## Canals de Recepció

- ✓ Presencial: Sala d'estudi

## Objectiu de gestió

- ✓ Oferir un mínim de 700 places durant els mesos de maig i juny a la Ciutat de Barcelona.

## INFOJOVE BARCELONA

### DESCRIPCIÓ

El [Servei infoJOVE Barcelona](#) és el servei de referència bàsic pel que fa a informació juvenil. Forma part del Sistema Integral d'Informació Juvenil de la ciutat i es complementa amb el [Servei d'Assessories per a joves i entitats juvenils](#).

Ofereix:

- ✓ Recursos informatius, d'orientació, dinamització acompanyament a la població jove de la ciutat sobre diferents aspectes d'interès lligats al seu desenvolupament personal.
- ✓ Facilitar l'accés al Servei d'Assessories per a joves i entitats juvenils del Sistema Integral d'Informació Juvenil i deriva si és necessari a altres recursos i serveis especialitzats.
- ✓ Accions i estratègies que promouen experiències participatives principalment en els centres educatius.

El Servei infoJOVE en el marc del Sistema Integral d'Informació Juvenil ofereix una informació generalista que contempla els diversos àmbits temàtics d'interès per la població jove: educació i formació, laboral i ocupació, empenedoria, habitatge, mobilitat internacional, salut i esport, joventut, lleure, oci i cultura, esports, gènere i feminisme, LGTBI+, cohesió social, participació, associacionisme, voluntariat, turisme, sostenibilitat, medi ambient i consum, tecnologies de la informació i de la comunicació.

El servei infoJOVE Barcelona es desplega territorialment a la ciutat a través de dos modalitats: els [Punts infoJOVE](#) (PIJ) de districte que garanteixen una presència territorial de proximitat i els [Punts JIP "Jove, Informa't i Participa"](#) que realitzen el servei d'informació i dinamització als centres d'educació secundària.

## UTILITAT

És un servei municipal de proximitat que promou a través de la informació, l'orientació, la dinamització i l'acompanyament el desenvolupament personal, l'autonomia i la participació social de les persones joves, tot facilitant-los suport en els processos de presa de decisions, el coneixement i l'accés als recursos que la ciutat els ofereix.

## GARANTIA

Servei garantit en [la Llei 22/1998, de 20 de desembre, sobre la Carta municipal de Barcelona](#), que estableix que l'Ajuntament és l'administració encarregada de la gestió de tots els equipaments públics destinats a la infància i la joventut en el camp de la prevenció, la promoció i el lleure.

El servei infoJOVE Barcelona actua d'acord amb els principis d'universalitat, gratuïtat, atenció personalitzada, confidencialitat i tenint en compte la diversitat de formes i models de vida i de les persones usuàries.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 33/2010, de l'1 d'octubre](#), de Polítiques de Joventut.
- ✓ [Decret de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de setembre](#), per la qual es regula l'obertura i funcionament dels punts de informació juvenil.
- ✓ [Decret 90/2013, de 29 de gener](#), per qual s'aprova el Pla nacional de

joventut de Catalunya.

- ✓ [Ordre de 7 d'octubre de 1987](#), per la qual es concreten les condicions d'obertura i funcionament dels serveis d'informació juvenil.
- ✓ [Ordre d'11 de novembre de 1994](#), per la qual es regulen les relacions dels serveis d'informació juvenil amb la Secretaria de Joventut
- ✓ [Pla d'adolescència i joventut 2017-2021](#), presentat en el Plenari el 30 de juny de 2017.
- ✓ [Pla d'equipaments i Serveis Juvenils de Barcelona](#) (PESJove) 2018-2028 aprovat en plenari el 23 de novembre de 2018-

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els descrits a la Normativa Reguladora del Servei.

[Carta Europea d'informació juvenil](#), actualitzada al 2018, que recull els estàndards mínims i els patrons de qualitat que han d'establir-se com a elements d'un enfocament integral, coherent i coordinat de la feina d'informació juvenil.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. La persona sol·licitant contacta amb el servei infoJOVE Barcelona utilitzant els diferents [canals d'accés](#) dels Punts infoJOVE (PIJ) o els Punts JIP "Jove, Informa't i Participa" i exposa la seva situació/demanda.
2. Recepció de demanda, anàlisi i resposta a través de la informació, l'orientació i si s'escau la derivació a una assessoria per a joves o a altres serveis especialitzats.
3. Valoració de l'atenció rebuda per part de la persona sol·licitant.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Donar resposta al 95% de peticions rebudes presencialment als Punts infoJOVE (PIJ) immediatament.
- ✓ Donar resposta al 90% de les peticions rebudes telemàticament i telefònicament abans de 3 dies hàbils.
- ✓ Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels Punts infoJOVE (PIJ).
- ✓ Garantir el servei en un mínim de 80 centres d'Educació Secundària de la ciutat.

## MODALITAT 1: PUNT INFOJOVE

### Descripció

Forma part del [Servei infoJOVE Barcelona](#). Els [Punt infoJOVE](#) (PIJ) dret a la informació juvenil facilitant-ne l'accés i es complementa amb els [Punt JIP "Jove, Informa't i](#)

## Participa".

El [Punt infoJOVE](#) (PIJ) és un servei juvenil municipal de proximitat (abast territorial de districte) que ofereix informació, orientació, suport, capacitació i formació, treball en xarxa, assessorament, consell, i remissió a serveis especialitzats als i les joves de la ciutat entorn a temes del seu interès i amb l'objectiu de facilitar-ne la seva promoció i la presa de decisions.

Les seves funcions principals són:

- ✓ Conèixer les demandes i necessitats dels joves de la zona d'influència del servei, així com de les d'entitats i dels serveis de la zona que atenguin a joves per tal d'adequar a aquestes necessitats.
- ✓ Facilitar i difondre informació veraç i contrastada d'interès per la població jove mitjançant tots els canals existents.
- ✓ Oferir un servei d'orientació immediat per mitjà d'una atenció personalitzada de les demandes d'informació plantejades pels i les joves.
- ✓ Facilitar l'accés al Servei d'Assessories per a joves i entitats juvenils del Sistema Integral d'Informació Juvenil i deriva si és necessari a altres recursos i serveis especialitzats.
- ✓ Impulsar activitats de dinamització informativa sobre temes que tinguin especial interès pels i per les joves estudiants dels centres.
- ✓ Facilitar l'accés al PIJ a tots els equipaments i els espais de relació juvenil del districte ja sigui realitzant activitats a demanda o bé desplaçant el servei en altres punts del territori a través de les Antenes infoJOVE.
- ✓ Tramitar carnets internacionals d'estudiant (ISIC), alberguista, professor (ITIC)...
- ✓ Coordinar els serveis d'informació, orientació, dinamització i assessorament juvenil del seu territori.

## *Ofereix*

---

**Informació. Orientació. Assessorament. Derivació a serveis especialitzats. Document.** Atenció personalitzada, i si s'escau, material informatiu específics verificat i contrastat.

## *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

## *Centres Prestadors*

---

Els centres prestadors es poden consultar a la [web infojove](#).

- ✓ Punt infoJOVE Paral·lel - Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt infoJOVE Ciutat Vella - Espai Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – [Agència Catalana de la Joventut](#).
- ✓ El Punt - Punt infoJOVE de Sants - Montjuïc.
- ✓ Punt infoJOVE Les Corts.
- ✓ Punt infoJOVE Sarrià - Sant Gervasi – Espai Jove Casa Sagnier.

- ✓ Punt infoJOVE Gràcia – Espai Jove La Fontana.
- ✓ Punt 7 - Punt infoJOVE Horta-Guinardó.
- ✓ Punt infoJOVE Nou Barris - Espai Jove Les Basses
- ✓ Punt infoJOVE Sant Andreu – Espai Jove Garcilaso.
- ✓ Punt infoJOVE Sant Martí.

## Canals de Petició

Es pot consultar els diferents canals per contactar amb els Punts infoJOVE (PIJ) de districte a través de la [web infojove](#).

- ✓ **Presencial:** als [Punts infoJOVE](#) (PIJ) de districte
- ✓ **Telemàtic:** a través de la [web infojove](#)
- ✓ **Telefònic:** als telèfons indicats als [Punts infoJOVE](#) (PIJ) de districte, inclou atenció whatsapp

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** en els [Punts infoJOVE](#) (PIJ)
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic indicats la [web infojove](#) o al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** als telèfons indicats als [Punts infoJOVE](#) (PIJ) de districte, inclou atenció whatsapp

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** en els [Punts infoJOVE](#) (PIJ)
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic indicats la [web infojove](#) o al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ **Telefònic:**

## Objectiu de gestió

- ✓ Donar resposta al 95% de peticions rebudes presencialment als Punts infoJOVE (PIJ) immediatament.
- ✓ Donar resposta al 90% de les peticions rebudes telemàticament i telefònicament abans de 3 dies hàbils.
- ✓ Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels Punts infoJOVE.

## MODALITAT 2: PUNT JIP "JOVE, INFORMA'T I PARTICIPA"

### Descripció

Forma part del [Servei infoJOVE Barcelona](#).

Els [Punt JIP "Jove, Informa't i Participa"](#) són el servei d'informació i dinamització als centres d'educació secundària. És un servei d'acció socioeducativa, adreçat a adolescents i

joves estudiants de 12 a 16 anys dels centres d'ensenyament secundari (públic i concertat) i altre alumnat d'educació postobligatòria (batxillerats i cicles formatius).

Les seves funcions principals són:

- ✓ Oferir recursos informatius, orientació, dinamització i acompanyament a l'alumnat sobre diversos aspectes d'interès lligats al seu desenvolupament persona.
- ✓ Proporcionar un conjunt d'accions i estratègies que promoguin experiències participatives dins i fora dels centres d'ensenyament.

## *Ofereix*

---

**Informació. Orientació. Assessorament. Derivació a serveis especialitzats.**

**Document.** Atenció personalitzada, i si s'escau, material informatiu específics verificat i contrastat.

## *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

## *Centres Prestadors*

- 
- ✓ Consultar: [Punts JIP](#) de la [web de Joventut](#). Actualment hi ha Punts JIP "Jove, Informa't i Participa" en 81 Centres d'Educació Secundària de Barcelona que hi ha a la ciutat.

## *Canals de Petició*

- 
- ✓ Presencial: als [Punts JIP "Jove, Informa't i Participa"](#) que hi ha en els Centres d'Educació Secundària de Barcelona que hi ha a la ciutat
  - ✓ Telemàtic: al correu electrònic indicats a l'apartat de [Punts JIP](#) de la [web de Joventut](#)
  - ✓ Telefònic:

## *Canals de Gestió*

- 
- ✓ Presencial: als [Punts JIP "Jove, Informa't i Participa"](#) que hi ha en els Centres d'Educació Secundària i als [Punts infoJOVE](#) (PIJ) de districte
  - ✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant
  - ✓ Telefònic: als telèfons indicats pel sol·licitant

## *Canals de Recepció*

- 
- ✓ Presencial: als [Punts JIP "Jove, Informa't i Participa"](#) que hi ha en els Centres d'Educació Secundària i als [Punts infoJOVE](#) (PIJ) de districte
  - ✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant
  - ✓ Telefònic: als telèfons indicats pel sol·licitant

## Objectiu de gestió

- ✓ Garantir com a mínim 60.000 atencions i acompanyaments del Punts JIP

## ASSESSORIES PER A JOVES I ENTITATS JUVENILS

### DESCRIPCIÓ

El [Servei d'Assessories per a joves i entitats juvenils](#) forma part del Sistema Integral d'Informació Juvenil de la ciutat i complementa la tasca que realitza el [Servei infoJOVE Barcelona](#).

Ofereix assessorament especialitzat en àmbits temàtics d'interès a la població jove fins a 35 anys de la ciutat ja sigui directament a través de l'atenció individualitzada gratuïta i confidencial, o bé realitzant funcions de suport als professionals del Sistema Integral d'Informació Juvenil o altres professionals que treballen en l'àmbit.

Actualment el Servei d'Assessories per a joves i entitats juvenils dona resposta entorn a temes laborals i d'emprenedoria, acadèmics, d'habitatge compartit, de mobilitat internacional i en associacionisme. En cas que es detectin necessitats que calgui abordar des de l'especialització d'una assessoria, si escau, s'activarà la creació d'altres assessories singulars l'ampliació de les ja esmentades.

Les assessories segueixen un esquema metodològic i d'implementació de continguts que contempla les següents funcions:

- ✓ Assessorar de manera individualitzada adolescents i joves que necessitin una informació especial.
- ✓ La revisió, actualització i elaboració de continguts a disposició del Sistema Integral d'Informació Juvenil.
- ✓ Coordinar la difusió correcta de la informació vinculada amb l'àmbit temàtic de cada assessoria.
- ✓ La dinamització de la informació i desenvolupament de projectes singulars.
- ✓ El suport i formació al professionals del Sistema Integral d'Informació Juvenil.
- ✓ Fer actuacions de seguiment i avaluació que permetin valorar l'efectivitat i l'impacte de l'assessoria.

### UTILITAT

**L'assessorament** és l'acció mitjançant la qual es proporcionen tots els recursos que poden ser d'utilitat per tal de resoldre la demanda i solucionar una situació específica entorn d'un tema concret per part d'una assessoria especialitzada en la matèria.

### GARANTIA

Servei garantit en [la Llei 22/1998, de 20 de desembre, sobre la Carta municipal de Barcelona](#), que estableix que l'Ajuntament és l'administració encarregada de la gestió de

tots els equipaments públics destinats a la infància i la joventut en el camp de la prevenció, la promoció i el lleure.

Les assessories joves són un servei gratuït, confidencial, accessible i de proximitat realitzar per professional expert en la matèria i que ofereixen informació contrastada i actualitzada.

## **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

- ✓ [Llei 33/2010, de l'1 d'octubre](#), de Polítiques de Joventut.
- ✓ [Decret de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de setembre](#), per la qual es regula l'obertura i funcionament dels punts de informació juvenil.
- ✓ [Decret 90/2013, de 29 de gener](#), per qual s'aprova el Pla nacional de joventut de Catalunya.
- ✓ [Ordre de 7 d'octubre de 1987](#), per la qual es concreten les condicions d'obertura i funcionament dels serveis d'informació juvenil.
- ✓ [Ordre d'11 de novembre de 1994](#), per la qual es regulen les relacions dels serveis d'informació juvenil amb la Secretaria de Joventut
- ✓ [Pla d'adolescència i joventut 2017-2021](#), presentat en el Plenari el 30 de juny de 2017.
- ✓ [Pla d'equipaments i Serveis Juvenils de Barcelona](#) (PESJove) 2018-2028 aprovat en plenari el 23 de novembre de 2018-

## **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

Els descrits a la Normativa Reguladora del Servei.

[Carta Europea d'informació juvenil](#), actualitzada al 2018, que recull els estàndards mínims i els patrons de qualitat que han d'establir-se com a elements d'un enfocament integral, coherent i coordinat de la feina d'informació juvenil.

## **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

1. Recepció de la persona sol·licitant per part d'uns dels serveis vinculats al Sistema Integral d'Informació Juvenil (el servei infoJOVE Barcelona o alguna altra modalitat del servei d'Assessoria per a joves i entitats juvenils).
2. Anàlisi de la demanda i si s'escau derivació a l'assessoria especialitzada a través de cita prèvia.
3. Preparació de l'assessorament per part de personal tècnic especialitzat a partir de la demanda articulada.
4. Entrevista individual, confidencial i gratuïta amb la sol·licitant i el personal tècnic especialitzat on es facilita informació, recursos sobre la demanda plantejada.
5. Seguiment si s'escau del pla de treball i/o de les propostes que se'n deriven de l'assessoria.
6. Valoració de l'atenció rebuda per part de la persona sol·licitant.
7. El/la sol·licitant contacta amb el servei infoJOVE Barcelona utilitzant els diferents [canals d'accés](#) dels Punts infoJOVE o els Punts JIP "Jove, Informa't i Participa" i exposa la seva situació/demanda.
8. Recepció de demanda, anàlisi i resposta a través de la informació, l'orientació i si



- s'escau la derivació a una assessoria per a joves o a altres serveis especialitzats.
9. Valoració de l'atenció rebuda per part de la persona sol·licitant.

## 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, borses 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

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Punt infoJOVE Paral·lel - Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt infoJOVE Ciutat Vella - Espai Jove Palau Alòs
- ✓ El Punt - Punt infoJOVE de Sants - Montjuïc
- ✓ Punt infoJOVE Les Corts.
- ✓ Punt infoJOVE Sarrià - Sant Gervasi - Espai Jove Casa Sagnier
- ✓ Punt infoJOVE Gràcia - Espai Jove La Fontana
- ✓ Punt 7 - Punt infoJOVE Horta-Guinardó.
- ✓ Punt infoJOVE Nou Barris - Espai Jove Les Basses
- ✓ Punt infoJOVE Sant Andreu - Espai Jove Garcilaso
- ✓ Punt infoJOVE Sant Martí

Consultar: <http://www.infojovebcn.cat/paq/12/quants-nhi-ha->

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ Telemàtic: als correus electrònics indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ Telefònic: als telèfons indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#), inclou atenció whatsapp

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telemàtic:** als correus electrònics indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#), i al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** als telèfons indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#), inclou atenció whatsapp

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telemàtic:** 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'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

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves - CAAJ
- ✓ Punt infoJOVE Paral·lel - Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt infoJOVE Ciutat Vella - Espai Jove Palau Alòs
- ✓ El Punt - Punt infoJOVE de Sants - Montjuïc
- ✓ Punt infoJOVE Les Corts
- ✓ Punt infoJOVE Gràcia - Espai Jove La Fontana
- ✓ Punt infoJOVE Nou Barris - Espai Jove Les Basses
- ✓ Punt infoJOVE Sant Andreu - Espai Jove Garcilaso
- ✓ Punt infoJOVE Sant Martí

Consultar: <http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha->

## Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telemàtic:** als correus electrònics indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telefònic:** als telèfons indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telemàtic:** als correus electrònics indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#), i al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** als telèfons indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telemàtic:** 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 3: 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

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Punt infoJOVE Paral·lel - Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt infoJOVE Gràcia - Espai Jove La Fontana.
- ✓ Punt infoJOVE Nou Barris - Espai Jove Les Basses

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

- ✓ **Presencial:** en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telemàtic:** als correus electrònics indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telefònic:** als telèfons indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telemàtic:** als correus electrònics indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#), i al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** als telèfons indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ **Telemàtic:** 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 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

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Punt infoJOVE Paral·lel - Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ El Punt - Punt infoJOVE de Sants - Montjuïc.

- ✓ Punt infoJOVE Les Corts.
- ✓ Punt infoJOVE Sarrià - Sant Gervasi – Espai Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punt infoJOVE Gràcia – Espai Jove La Fontana.
- ✓ Punt 7 - Punt infoJOVE Horta-Guinardó.
- ✓ Punt infoJOVE Sant Andreu – Espai Jove Garcilaso.
- ✓ Punt infoJOVE Sant Martí.

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*

- ✓ Presencial: en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ Telemàtic: als correus electrònics indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ Telefònic: als telèfons indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)

## *Canals de Gestió*

- ✓ Presencial: en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ Telemàtic: als correus electrònics indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#), i al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ Telefònic: als telèfons indicats a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)

## *Canals de Recepció*

- ✓ Presencial: en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
- ✓ Telemàtic: 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: CENTRE DE RECURSOS PER ASSOCIACIONS JUVENILS (CRAJ)**

### *Descripció*

Informació, orientació i assessorament sobre associacionisme juvenil.

El [Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona](#) (CRAJ) té l'objectiu de donar suport i facilitar la gestió diària de les associacions juvenils i col·lectius de joves de la ciutat per a què aquestes puguin desenvolupar amb èxit els seus projectes i activitats

mitjançant una àmplia oferta de recursos i serveis.

Les funcions del CRAJ són:

- a. **Informar sobre les associacions**, col·lectius i grups de joves de Barcelona, i també, de les seves activitats i projectes a través del cens d'entitats juvenils i l'agenda d'activitats.
- b. **Oferir informació d'interès associatiu** en les diferents temàtiques d'actualitat i utilitat en matèria de gestió associativa.
- c. **Assessorar**, de forma personalitzada i rigorosa, en diferents aspectes de gestió associativa i de projectes: finançament, comunicació, comptabilitat, etc.
- d. **Acompanyar els projectes associatius en el territori** per donar suport i acompanyar a diferents tipus d'iniciatives juvenils amb l'objectiu d'afavorir la participació i l'associacionisme juvenil als barris. El servei també ofereix suport als professionals que treballen amb joves.
- e. **Oferir formació i facilitar coneixements i eines pràctiques** a les associacions juvenils i a les seves persones sòcies per tal de desenvolupar els seus projectes i activitats, així com per estar al dia dels diferents canvis legislatius o novetats que poden ser del seu interès i utilitat.
- f. **Donar suport a la realització d'activitats** a través de l'oferta de serveis i recursos que en facilitin la seva realització: la cessió o lloguer de materials, la cessió de material sostenible, el servei de difusió, la cessió d'espais de l'EJ La Fontana, el lloguer del terreny d'acampada Can Girona, el servei de bústia per entitats, i el cercador de sales i espais.

## *Ofereix*

---

**Informació. Orientació. Assessorament. Document.** Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponen

## *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

## *Centres Prestadors*

- 
- ✓ Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ).

## *Canals de Petició*

- 
- ✓ **Presencial:**
    - en la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
    - al CRAJ C/Gran de Gràcia 190-192
  - ✓ **Telemàtic:**
    - al web <http://crajbcn.cat/>
    - al correu electrònic [craj@crajbcn.cat](mailto:craj@crajbcn.cat)
  - ✓ **Telefònic:** 93 265 52 17

## Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** al CRAJ C/Gran de Gràcia 190-192
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [craj@crajbcn.cat](mailto:craj@crajbcn.cat) i al del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 93 265 52 17 i al del sol·licitant

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** al CRAJ C/Gran de Gràcia 190-192
- ✓ **Telemàtic:** 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
- ✓ Donar resposta al 90% de peticions de les entitats juvenils abans de 3 dies hàbils.

## SERVEI EMISSIÓ INFORMES ESTRANGERIA

### DESCRIPCIÓ

Es tracta del servei de propostes d'emissió d'informes per a dos procediments d'estrangeria: la reagrupació familiar i la renovació en virtut del reagrupament familiar i l'obtenció de permís de residència per circumstàncies excepcionals a persones en situació irregular que compleixen certs requisits.

### UTILITAT

Aconseguir la reagrupació familiar de les persones que volen iniciar aquest procediment i la renovació.

Aconseguir la regularització a persones en situació irregular a través del informe d'arrelament social.

### GARANTIA

Donar resposta a totes les instàncies dels procediment d'informes d'estrangeria de forma gratuïta.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Real Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el "Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009". <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/normativa/reales-decretos/real-decreto-557-2011-de-20-de-abril>

- ✓ Instrucció DGI/BSF/1/2014 per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya. [http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematics/immigracio/informes-destrangeria/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/immigracio/informes-destrangeria/)

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

**Drets:** Obtenir Informe corresponent

**Deures:** Complir els requisits legals per obtenir-lo

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

### Informes Adequació Habitatge

1. Presentació de la petició
  - 1.1 En cas de documentació completa passa al pas 2.
  - 1.2 En cas de manca de documentació, se li reclama, telefònicament, si no es pot contactar amb ell, per correu electrònic i carta certificada.
2. Visita al domicili. Comprovació condicions de l'habitatge
3. Comprovació requisits.
4. Emissió proposta
5. Tramitació a la Generalitat de Catalunya mitjançant eocat.

### Informes Arrelament Social

1. Presentació de la petició.
    - 1.1 En cas de manca de documentació se li reclama en l'entrevista.
  2. Entrevista personal
  3. Comprovació requisits
  4. Emissió proposta
- Tramitació a la Generalitat de Catalunya, mitjançant eocat.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'habitatge en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 80% dels casos.
- ✓ Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos



## MODALITAT 1: PROPOSTA D'INFORME DE DISPONIBILITAT D'HABITATGE PER AL REAGRUPAMENT FAMILIAR D'ESTRANGERS I PER A RENOVACIÓ DE L'AUTORITZACIÓ DE RESIDÈNCIA EN VIRTUT DEL REAGRUPAMENT FAMILIAR, AMB CANVI DE DOMICILI DES DEL REAGRUPAMENT

### Descripció

Informe de disponibilitat d'habitatge adequat per a immigrants residents legalment a Espanya que volen sol·licitar el reagrupament familiar o renovació quan hagi hagut canvi de domicili respecte del que es va reagrupar.

S'ha de sol·licitar en tramitar el reagrupament familiar i quan hagi hagut canvi del domicili en el que es va reagrupar i, en aquest últim cas, han de renovar l'autorització de residència per reagrupament familiar tots els familiars reagrupats que depenen de la persona reagrupant.

Aquest informe acredita que l'immigrant reagrupant disposa d'un habitatge de característiques i amplitud considerades normals pels ciutadans espanyols de la zona de residència del reagrupant.

### Ofereix

**Document. Proposta d'Informe de disponibilitat adequat d'habitatge** per procedir a la reagrupació familiar o per renovar l'autorització de residència amb canvi de domicili, que s'envia a la Generalitat.

### Cost i forma de Pagament

Taxa Generalitat de Catalunya:

- ✓ Informe adequació habitatge per al reagrupament familiar: **38,22 euros**.
- ✓ Informe adequació habitatges per a la renovació de residència per reagrupament familiar: **38,22 euros**.

Nota: Les sol·licituds que no van acompanyades de la còpia compulsada del justificant de pagament seran denegades per la Generalitat.

- ✓ L'abonament de les taxes de la Generalitat de Catalunya per a l'emissió i notificació d'informes d'estrangeria només es podrà realitzar mitjançant [l'Oficina Virtual de Tràmits \(OVT\) de la Generalitat de Catalunya](#)
- ✓ Per accedir a les cartes de pagament de les taxes, els interessats han d'accedir al web <http://web.gencat.cat/ca/tramits/> i triant al cercador les taxes corresponents dels tràmits d'ESTRANGERIA, i generant la carta de pagament.
- ✓ Per les persones que no disposin d'ordinador o per a les quals suposi una dificultat obtenir la carta de pagament mitjançant l'OVT, es poden dirigir a les [Oficines de Benestar Social i Família](#) per tal que els facilitin l'expedició de la carta de pagament

Pagament: El **pagament** de la taxa es podrà realitzar de dues formes:

- 
- ✓ Telemàticament a la mateixa pàgina amb targeta de crèdit o de dèbit
  - ✓ Presencialment amb la carta de pagament impresa i dirigint-se als caixers automàtics o servicaixa i on només serà possible ingressar la quota de la taxa a través del caixer automàtic o servicaixa, passant el codi de barres de la carta de pagament. Serà, per tant, imprescindible disposar d'una targeta de crèdit o de dèbit per a completar el pagament. El justificant d'haver efectuat l'ingrés serà, com fins ara, la pròpia carta de pagament que ja no portarà el segell de l'oficina sinó que s'haurà d'adjuntar l'imprès que s'obtingui del caixer després de l'operació.

## **Centres Prestadors**

---

- ✓ Direcció d'Atenció i Acollida a Immigrants

## **Informació complementària**

---

Es tracta d'una proposta d'informe. L'Ajuntament realitza la proposta d'informe a la Generalitat de Catalunya i finalment, qui emet l'informe és la Generalitat, que és qui el lliura al sol·licitant.

Les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges estan regulades al [Decret 141/2012](#) (DOGC de 2 de novembre de 2012).

### **Qui ho pot demanar?**

- ✓ Persones estrangeres extracomunitàries, residents a Barcelona.
- ✓ Majors d'edat amb una autorització de residència renovada o en procés de renovació

Excepcionalment, es podrà demanar en els següents casos:

### **Si el sol·licitant no és persona estrangera extracomunitària:**

- ✓ Ciutadans espanyols tutors legals d'un menor estranger, no nascut a l'estat espanyol
- ✓ Familiar d'estranger comunitari que ha perdut el vincle amb el cònjuge/parella de fet comunitari (nul·litat, divorci, cancel·lació d'Inscripció com a parella de fet) i es troba en un dels següents supòsits (acreditats documentalment): violència de gènere, tres anys de matrimoni i mínim un a l'Estat espanyol, tenir atorgada la custòdia dels fills del ciutadà comunitari, tenir concedit el dret de visita dels fills de ciutadà comunitari.
- ✓ És familiar d'estranger comunitari amb residència permanent.
  - Tenir 3 anys de matrimoni i 1 mínim a l'estat espanyol
  - Tenir atorgada la custòdia dels fills del ciutadà comunitari
  - Tenir concedit el dret de visita dels fills dels ciutadà comunitari

---

**Si el sol·licitant no disposa d'autorització de residència renovada o en procés de renovació:**

- ✓ Investigador que reagrupa la família al mateix temps que sol·licita autorització de residència i treball per a recerca.
- ✓ Treballador altament qualificat que reagrupa la família al mateix temps que sol·licita autorització de residència i treball de professionals altament qualificats.
- ✓ Titular d'autorització de residència de llarga durada UE que reagrupa la família al mateix temps que sol·licita autorització de residència de llarga durada a l'estat espanyol.
- ✓ Titular de targeta de residència per circumstàncies excepcionals i un fill, no nascut a l'estat espanyol, que fa més de dos anys que està escolaritzat.
- ✓ Té targeta d'estada per estudis i vol modificar la seva situació (i de la seva família) a residència i treball.

Casos excepcionals en els que el sol·licitant té la condició de reagrupat.

- ✓ Persona reagrupada amb residència de llarga durada
- ✓ Persona reagrupada per un ascendents, que vol reagrupar un fill nascut a l'estat espanyol.
- ✓ Persona reagrupada per un descendent, que vol reagrupar un fill menor d'edat o incapacitat.

**Canals de Petició**

- 
- ✓ Presencial: En [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona

**Canals de Gestió**

- 
- ✓ Presencial: Un cop es rep la instància, l'òrgan gestor es posa en comunicació amb el sol·licitant i dur a terme una inspecció de les condicions de l'habitatge, comprovant les habitacions, mida, etc. El back office de la direcció comprova que els requisits del sol·licitant s'ajustin a la llei. (empadronament). La proposta d'informe es trasllada a la Generalitat mitjançant EACAT

**Canals de Recepció**

- 
- ✓ Altres Administracions: El sol. licitant rebrà una comunicació de la Generalitat per recollir l'Informe

**Objectiu de gestió**

- 
- ✓ Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'habitatge en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 80% dels casos.

## MODALITAT 2: PROPOSTA D'INFORME D'ARRELAMENT SOCIAL PER DEMANAR PERMÍS DE RESIDÈNCIA PER CIRCUMSTÀNCIES EXCEPCIONALS

### Descripció

Informe necessari per demanar una autorització de residència temporal per arrelament, quan la persona estrangera no té vincles familiars o en cas d'existir no els pot demostrar. Es fa constar a l'informe:

- ✓ El temps de permanència de l'interessat en l'estat espanyol.
- ✓ Els mitjans de vida amb els que compta.
- ✓ El seu grau de coneixement de les llengües d'ús.
- ✓ La inserció en les xarxes socials del seu entorn.
- ✓ Els programes d'inserció socio-laboral d'institucions públiques o privades en els que hagi participat.
- ✓ Altres situacions que puguin determinar el seu grau d'arrelament.

### Ofereix

**Document.** Proposta d'Informe d'arrelament social que s'envia a la Generalitat.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Direcció d'Atenció i Acollida a Immigrants.
- ✓ Punt d'Informació per l'Arrelament (PIA).

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: En [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Entrevista social al Punt d'Arrelament
- ✓ Telefònic: La cita es convoca telefònicament

### Canals de Recepció

- ✓ Altres Administracions: El sol·licitant rebrà una comunicació de la Generalitat per recollir l'Informe

## Objectiu de gestió

- ✓ Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos.

## SERVEI D'ACOLLIDA A IMMIGRANTS I REFUGIATS

### DESCRIPCIÓ

Es tracta del conjunt dels serveis que faciliten informació i acompanyament a les persones immigrades i refugiades de recent arribada sobre com accedir als serveis bàsics de la ciutat (salut, educació, llengua, serveis municipals) i donen informació útil i pràctica sobre el funcionament de la ciutat així com especialment en relació a l'estatus jurídic de residència i els processos de reagrupació familiar.

Un principi que guia l'acció d'aquest servei és el de facilitar l'acollida des del primer moment, quan abans millor, per tal d'evitar possibles bosses d'exclusió social i segregació. Per això tots els serveis d'aquest macroservei també inclouen a les persones en situació irregular.

### UTILITAT

Conèixer com funciona Barcelona, facilitar l'empadronament, aconseguir una seguretat jurídica en relació a la seva situació de residència a Espanya, aconseguir informació sobre cursos de llengua gratuïts, accés a la salut, serveis municipals, accés a l'educació, en definitiva poder esdevenir un ciutadà de ple dret i poder actuar amb plena autonomia i en igualtat de condicions que la resta de residents a la ciutat de Barcelona.

### GARANTIA

La llei d'acollida de Catalunya empara a l'administració local com a proveïdor dels serveis de primera acollida. El SAIER és l'equipament pioner a tota Espanya i ha estat reconegut internacionalment com un equipament – finestra única on es proveeix diferents serveis d'acollida, però en especial informació jurídica gratuïta.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya](#)
- ✓ [DECRET 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.](#)

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

**Drets:** Obtenir informació sobre acollida, i serveis oferts al SAIER. I acompanyament en el procés de reagrupació familiar.

**Deures:** Esforçar-se en el procés d'adaptació en la nova societat d'acollida. (coneixement de Barcelona, Catalunya, respecte sistema normatiu, social...).

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Presentació de la petició presencial a la OAC o al SAIER o per correu electrònic en el cas del SOAPI.
2. En el cas del programa reagrupació familiar l'Ajuntament es posa en contacte amb el potencial beneficiari.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI
- ✓ Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies.
- ✓ Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al Programa Noves Famílies en menys de 15 dies.

*\*El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.*

## MODALITAT 1: SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT PER A PERSONES IMMIGRADES (SOAPI)

### Descripció

Sessions informatives grupals, entrevistes individuals i acompanyaments dirigides a persones nouvingudes i a població immigrant en general, amb els següents objectius:

- ✓ Esdevenir la porta d'entrada als diferents itineraris d'acollida en funció de les diferents situacions individuals.
- ✓ Possibilitar que les persones nouvingudes accedeixin a la informació i als recursos bàsics que han d'afavorir la seva integració a la ciutat, així com al coneixement dels seus drets i deures, des del moment del seu empadronament a la ciutat de Barcelona.
- ✓ Promoure la participació social dels immigrants en la xarxa associativa de la ciutat i la seva autonomia personal.
- ✓ Fomentar la coordinació, la implicació i la corresponsabilització entre els agents socials que treballen en l'àmbit de l'acollida i l'acompanyament a la població immigrada a la ciutat, especialment en un context de proximitat de barri.
- ✓ Hi ha dos tipus de sessions: fixes i itinerants. Les fixes tenen un calendari concret que està publicat en OACs i diferents serveis. Les itinerants s'acorden amb serveis i entitats, segons els seus interessos. Les entrevistes i acompanyaments s'acorden directament amb les persones interessades.

### Ofereix

**Informació/Dades. Activitat. Document.** Informació a través de una sessió

---

informativa i a través d'atenció individual. Documentació impresa com guies d'acollida.

### *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

### *Centres Prestadors*

- 
- ✓ Direcció d'atenció i acollida a immigrants

### *Canals de Petició*

- 
- ✓ Presencial: En [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona. Es pot sol·licitar la inscripció a l'OAC en el moment d'empadronar-se
  - ✓ Telemàtic / Telefònic: apuntar-se contactant amb el Tècnic d'Acollida de cada districte:
    - **Ciutat Vella** - 608 746 150 - [acollida1@bcn.cat](mailto:acollida1@bcn.cat)
    - **Eixample** - 663 074 852 - [acollida2@bcn.cat](mailto:acollida2@bcn.cat)
    - **Sants-Montjuïc** - 625 177 743 - [Acollida3@bcn.cat](mailto:Acollida3@bcn.cat)
    - **Les Corts** - 663 074 852 - [acollida2@bcn.cat](mailto:acollida2@bcn.cat)
    - **Sarrià-Sant Gervasi** - 625 177 743 - [Acollida3@bcn.cat](mailto:Acollida3@bcn.cat)
    - **Gràcia** - 625 177 748 - [acollida6@bcn.cat](mailto:acollida6@bcn.cat)
    - **Horta-Guinardó** - 663 137 738 - [Acollida4@bcn.cat](mailto:Acollida4@bcn.cat)
    - **Nou Barris** - 676 105 222 - [acollida7@bcn.cat](mailto:acollida7@bcn.cat)
    - **Sant Andreu** - 633 334 258 - [Acollida8@bcn.cat](mailto:Acollida8@bcn.cat)
    - **Sant Martí** - 648191666 - [Acollida5@bcn.cat](mailto:Acollida5@bcn.cat)

### *Canals de Gestió*

- 
- ✓ Presencial: En [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona. Es pot sol·licitar la inscripció a l'OAC en el moment d'empadronar-se
  - ✓ Telemàtic / Telefònic: apuntar-se contactant amb el Tècnic d'Acollida de cada districte

### *Canals de Recepció*

- 
- ✓ Presencial: El llocs on es repcepciona els servei varien i els indicaran els tècnics de Districte

### *Objectiu de gestió*

- 
- ✓ Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI.
  - ✓ Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies.

## MODALITAT 2: SERVEI D'ACOMPANYAMENT A PERSONES QUE REAGRUPEN FAMILIARS DE L'ESTRANGER

### Descripció

El Programa Noves Famílies a Barcelona: Acompanyament a la Reagrupació Familiar orienta i acompanya a les persones que han sol·licitat la reagrupació familiar i al seu nucli familiar i, al mateix temps, ofereixen un espai de trobada perquè coneguin amb més detall els serveis i entitats que des de l'Ajuntament de Barcelona treballen perquè el retrobament entre les persones que arriben reagrupades i les persones que ja hi són, sigui una experiència enriquidora.

#### Activitats programades abans de la reagrupació familiar:

- ✓ Espai Inicial
- ✓ Orientació, acompanyament i seguiment de les famílies en procés de reagrupació familiar
- ✓ Taller de preparació per al retrobament amb els fills i filles

#### Activitats programades després de la reagrupació familiar:

- ✓ Orientació, acompanyament i seguiment de les famílies en procés de reagrupació familiar
- ✓ Espai mensual per a mares i pares
- ✓ Activitats d'acollida per a joves reagrupats:
  - A l'estiu Barcelona t'acull
  - Punt de Trobada: Tallers per a dones reagrupades

### Ofereix

**Informació/Dades. Atenció. Acompanyament personal. Activitat.** Informació grupal. Atenció personalitzada. Atenció grupal (tallers autoajuda, tallers pares i mares...). Acompanyament personal. Activitats (Tallers, activitats per joves a l'estiu...).

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

Coordinadors de Districte del Programa Noves Famílies a Barcelona:

- ✓ [del Districte de Ciutat Vella](#)
- ✓ [del Districte de L'Eixample](#)
- ✓ [del Districte de Sants-Montjuïc](#)



- ✓ [del Districte de Les Corts](#)
- ✓ [del Districte de Sarrià-Sant Gervasi](#)
- ✓ [del Districte de Gràcia](#)
- ✓ [del Districte d'Horta-Guinardó](#)
- ✓ [del Districte de Nou Barris](#)
- ✓ [del Districte de Sant Andreu](#)
- ✓ [del Districte de Sant Martí](#)

### **Canals de Petició**

- ✓ Presencial: en l'adreça del Centre Prestador
- ✓ Telefònic: al número del Centre Prestador
- ✓ Correu postal: a l'adreça del Centre Prestador

### **Canals de Gestió**

- ✓ Telefònic / Correu postal: Un cop la persona interessada hagi presentat la sol·licitud [d'Informe d'habitatge pel reagrupament familiar](#), rebrà una trucada telefònica o una carta de part dels i les coordinadors/res del Programa Noves Famílies a Barcelona de cada Districte, convidant-li a participar en el Programa

### **Canals de Recepció**

- ✓ Presencial: en el lloc establert

### **Objectiu de gestió**

- ✓ Incrementar un 25% l'atenció en Districte Nou Barris - Zona Nord.

*\*El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.*

## **MODALITAT 3: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA PER IMMIGRANTS. SAIER**

### **Descripció**

El SAIER és un servei municipal que ofereix informació i assessorament en matèries d'immigració, emigració i retorn voluntari a qualsevol ciutadà que visqui a Barcelona. Ofereix de manera personalitzada i confidencial els següents serveis:

- ✓ Informació bàsica sobre alguns tràmits: empadronament, targeta sanitària, etc.
- ✓ Assessorament jurídic i tramitació de documentació: permisos de residència i treball, reagrupament familiar, nacionalitat, etc.

- ✓ Programes de formació professional i inserció laboral.
- ✓ Informació i assessorament per a la convalidació d'estudis realitzats a l'estranger.
- ✓ Atenció social per persones immigrants sense domicili i de recent arribada.
- ✓ Informació per a l'accés a l'habitatge.
- ✓ Acolliment lingüístic: oferta de cursos de català, de castellà i servei d'intèrpret presencial o telefònic.
- ✓ Informació i assessorament per emigrar a d'altres països de la Unió Europea o de la resta del món.
- ✓ Informació sobre el retorn voluntari d'immigrants.

La prestació d'aquests serveis es fa en col·laboració amb les entitats: AMIC, CITE, Col·legi d'Advocats, Consorci per la Normalització lingüística i Creu Roja.

## *Ofereix*

---

**Informació/Dades. Atenció. Document.** Informació Grupal. Atenció Personalitzada.  
Atenció Grupal. Documentació per escrit sobre procediments

## *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuït.

## *Centres Prestadors*

- 
- ✓ SAIER Tarragona

## *Informació complementària*

---

Es disposa de traductors per si la persona no es pot fer entendre en català o castellà

## *Canals de Petició*

- 
- ✓ Presencial: SAIER a C/Tarragona 141
  - ✓ Telemàtic:
    - [quiosc de tràmits](#)
    - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001308>

## *Canals de Recepció*

- 
- ✓ Presencial: entrevista individual, amb traducció si s'escau

## *Objectiu de gestió*

---

*\*El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es*

*disposa d'un indicador adequat.*

## MODALITAT 4: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA PER REFUGIATS. SAIER

### Descripció

El SAIER és un servei municipal que ofereix informació i assessorament en matèries de REFUGI. Ofereix de manera personalitzada i confidencial els següents serveis per refugiats

#### Específica per a refugiats:

- ✓ Atenció social per a sol·licitants d'asil de recent arribada dins del marc del programa estatal de refugi.
- ✓ Atenció jurídica a persones que vulguin fer petició d'asil

#### Genèrica per a refugiats:

- ✓ Informació bàsica sobre alguns tràmits: empadronament, targeta sanitària, etc.
- ✓ Assessorament jurídic i tramitació de documentació: permisos de residència i treball, reagrupament familiar, nacionalitat, etc.
- ✓ Programes de formació professional i inserció laboral.
- ✓ Informació i assessorament per a la convalidació d'estudis realitzats a l'estranger.
- ✓ Informació per a l'accés a l'habitatge.
- ✓ Acolliment lingüístic: oferta de cursos de català, de castellà i servei d'intèrpret presencial o telefònic.

La prestació d'aquests serveis es fa en col·laboració amb les entitats: AMIC, CITE, Col·legi d'Advocats, Consorci per la Normalització lingüística i Creu Roja.

### Ofereix

#### Acompanyament personal.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ SAIER Tarragona

### Informació complementària

Es disposa de traductors per si la persona no es pot fer entendre en català o castellà.

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: SAIER a C/Tarragona 141
- ✓ Telemàtic:

- <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001308>
- [quiosc de tràmits](#)

## Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Entrevista individual i acompanyament a presentar sol·licitud d'asil

## Objectiu de gestió

*\*El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.*

## SERVEI DE GARANTIA

### DESCRIPCIÓ

El **servei de garantia** disposa de quatre recursos en el tractament de les situacions de vulneracions de drets i/o discriminació.

### **Acció socioeducativa**

Les accions que es duen a terme des d'aquesta vessant es centren en situar la persona al centre de la intervenció, tenint cura de les seves demandes i acompanyant les emocions que es desperten durant el procés en que tractarem vulneracions de drets i/o discriminacions.

Es planteja l'acció educativa com una actuació integral amb la persona on es fomenta la defensa de drets basada en la Declaració universal de drets humans amb un enfocament en valors que comporta la interculturalitat, l'educació com a eina de transformació social, la convivència harmònica amb les persones i l'entorn, la justícia social, la igualtat de totes les persones i els valors democràtics.

L'acció educativa que es duu a terme gira entorn els diferents elements que l'engloben, com:

- ✓ Escolta activa i actitud d'empatia envers la persona afectada
- ✓ Procés d'acompanyament i apoderament
- ✓ Suport en el desenvolupament d'habilitats personals i socials
- ✓ Dotar d'eines i informació per tal d'activar els recursos propis i comunitaris
- ✓ Treball sobre els mecanismes personals d'autonomia per assumir i implicar-se en el procés d'abordatge de la situació discriminatòria
- ✓ Potenciació del procés personal d'autoconscienciació per aconseguir l'apoderament que comporta passar del rol de víctima al rol d'activista en la defensa de drets
- ✓ Enfocament obert a la interseccionalitat per treballar les diferents situacions de discriminació

## **Assessorament jurídic**

L'equip jurídic estudia la situació de discriminació i detecta/valora/identifica el motiu de discriminació, el dret o drets fonamentals que s'han vulnerat, les vies possibles d'actuació i/o accions judicials, la derivació i/o coordinació amb un altre servei o entitat especialitzada.

Durant l'atenció jurídica alguna persona de l'assessoria jurídica s'entrevista amb el ciutadà o ciutadana que ha presentat la queixa a l'OND, juntament amb la tècnica que porta l'expedient, i se li dona assessorament individual en referència a la situació presentada.

Altres accions d'acompanyament en aquest àmbit:

- ✓ Informació sobre funcionament procediment judicial o administratiu
- ✓ Informació sobre el dret a la justícia gratuïta i la seva tramitació
- ✓ Seguiment i/o contacte amb l'advocada (particular o d'ofici) si n'hi ha
- ✓ Preparació mitjans de prova
- ✓ Redacció escrits (denúncia, recurs, etc.)
- ✓ Acompanyament al jutjat per efectuar alguna gestió o diligència

A banda de l'assessorament i l'atenció jurídica, l'equip jurídic redacta informes jurídics sobre temes que són d'interès en matèria de drets humans i discriminació.

## **Atenció psicosocial**

Les accions que es duen a terme consisteixen en l'atenció psicosocial a les persones víctimes de discriminació i/o vulneració de drets.

La seva funció principal és l'avaluació dels aspectes psicològics i/o de salut mental presents en les diverses situacions específiques de vulnerabilitat de les persones ateses víctimes de discriminació. Executa un pla de treball d'atenció individualitzat pactat amb la persona víctima de discriminació basat en un treball sobre les afectacions emocionals del fet traumàtic, en el suport psicoeducatiu, en l'apoderament i en l'atenció contra l'estigma de la persona.

## **Gestió alternativa del conflicte**

Les accions que es realitzen pretenen arribar a la solució que ha generat la situació discriminatòria. El conflicte és la causa que porta a l'OND una de les parts, la persona víctima d'una vulneració de drets i/o de discriminació que ens demana la nostra intervenció de mediació. Aquesta gestió s'organitza des de tres vies possibles:

- ✓ Conciliació: les dues parts es posen d'acord sense la nostra intervenció ja sigui per iniciativa pròpia per diferents motius, o bé a través d'una proposta de instància judicial perquè el conflicte es troba en fase d'instrucció judicial i el jutge així ho recomana.
- ✓ Intermediació: és el subprocés de gestió de conflictes més utilitzat a l'OND perquè comporta l'actuació de les tècniques que intervenen amb les dues parts, previ acord d'ambdues, per intentar arribar a un acord que doni satisfacció a la víctima davant el

conflicte originat i/o a la solució de la situació que ha generat el conflicte. Això comporta que les tècniques es posen en contacte i interactuen amb les dues parts per separat arribant a solucions pactades entre elles i amb la resolució del conflicte originat.

- ✓ Mediació: en aquesta actuació s'aconsegueix posar en comú les dues parts en una trobada on es desenvolupa un acord escrit entre elles que ha de comportar la realització d'una sèrie d'actuacions per part de la part agressora a la persona víctima de discriminació per a que se senti satisfeta de la situació que va provocar aquesta discriminació.

## UTILITAT

---

- ✓ L'acompanyament i suport socioeducatiu per part de les tècniques d'atenció durant el procés de la intervenció i resolució de la situació de discriminació i/o vulneració de drets.
- ✓ Servei jurídic especialitzat en la defensa de les vulneracions i/o discriminacions.
- ✓ Suport psicossocial a les persones víctimes.
- ✓ Promoció de la gestió alternativa de conflictes.

## GARANTIA

---

A l'OND l'acció educativa i jurídica esdevé durant tot el procés de garantia. Per tant, des que arriba la demanda de la persona fins que es dona per finalitzada la intervenció en la situació plantejada.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

[Reglament de Règim Intern \(RRI\)](#)

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

Recollits a l'art.11 del Reglament de Règim Intern (RRI) de l'OND, en referència a suggeriments i reclamacions dels usuaris.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Acollida de la sol·licitud queixa/denúncia
2. Analitzar informació de sol·licitud queixa/denúncia
3. Registre sol·licitud (informació o tractament situació)
4. Determinar el motiu de vulneració i/o discriminació
5. Informar a persona usuària
6. Obertura d'expedient
7. Inici Pla de Treball
8. Tractament de la queixa
9. Iniciar tràmit d'assessorament
10. Estudi de la situació
11. Determinar actuació i/o acció judicial, o altres vies de resolució
12. Determinar accions possibles a realitzar des d'OND

13. Redacció d'escrits jurídics
14. Acompanyament jurídic (informar a la persona usuària)
15. Assessorament i atenció psicològica
16. Determinar accions a realitzar i possibles vies d'intervenció

## *Ofereix*

---

**Document.** Escrit de registre d'actuacions i devolució de gestions realitzades que s'entrega a la ciutadania cada vegada que es tanca un expedient.

## *Cost i forma de Pagament*

---

Gratuit.

## *Centres Prestadors*

- 
- ✓ Oficina per la No Discriminació

## *Canals de Petició*

- 
- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminació
  - ✓ Telemàtic:
    - E-mail: [ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)
    - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
  - ✓ Telefònic: 93 413 20 00
  - ✓ Correu ordinari: Oficina per la No Discriminació

## *Canals de Gestió*

- 
- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminació
  - ✓ Telemàtic:
    - E-mail: [ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)
    - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
  - ✓ Telefònic: 93 413 20 00
  - ✓ Correu ordinari: Oficina per la No Discriminació

## *Canals de Recepció*

- 
- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminació
  - ✓ Telemàtic:
    - E-mail: [ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)
    - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
  - ✓ Telefònic: 93 413 20 00
  - ✓ Correu ordinari: Oficina per la No Discriminació

## **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

- 
- ✓ Un cop feta la resposta a la demanda, donar cobertura d'atenció a la ciutadania en

menys de 10 dies.

## SERVEI DE PREVENCIÓ

### DESCRIPCIÓ

#### Servei de prevenció

S'encarrega del disseny i de l'execució d'un pla de formació dirigit a ciutadania, entitats i personal de l'administració.

L'àmbit de prevenció i formació s'estructura a partir de les següents accions:

- Difusió dels drets humans i les seves garanties. Aquesta difusió es fa a través de diferents materials informatius i de sensibilització que es troben de forma permanent a l'abast de la ciutadania.
- Oferir formació en discriminació i drets humans. Oferta formativa adaptada i de diversa tipologia i nivells segons necessitat de la ciutadania (tallers formatius de reflexió, seminaris, cursos, sessions formatives, etc.).
- Assessorament municipal en drets humans. Desenvolupa una estructura que vetlla per l'acompliment dels protocols de l'enfocament basat en drets humans en documents i en l'àmbit de l'acció municipal en diferents nivells.
- Documentació en diferents formats accessible a la ciutadania sobre discriminació i drets humans.
- Dinamització de l'espai web de la pròpia OND, centralitzant a partir d'aquest espai tota la funció comunicativa de contingut tècnic de l'OND.

Les accions que es duen a terme en l'àmbit de prevenció tracten de sensibilitzar en drets humans i no discriminació a la ciutadania i a professionals mitjançant formació específica, tallers de sensibilització en drets, activitats de programació anual entre d'altres.

Objectius específics de les activitats:

- ✓ Realitzar una aproximació al contingut teòric sobre drets humans i drets de ciutadania.
- ✓ Desenvolupar estratègies per reconèixer els drets i identificar situacions on es vulneren drets.
- ✓ Potenciar les competències i habilitats per treballar contra la vulneració de drets.
- ✓ Detectar actituds discriminatòries i prendre una actitud activa i crítica.
- ✓ Donar a conèixer l'OND com referent municipal en la lluita contra la vulneració de drets i les discriminacions a la ciutat.

### UTILITAT

- ✓ Difusió de drets i coneixement dels mecanismes de garantia
- ✓ Coneixement del servei OND com a mecanisme de garantia en la defensa de situacions de vulneracions de drets i/o discriminacions a la ciutat.
- ✓ Accions de prevenció i sensibilització en igualtat i no discriminació a la ciutadania



- 
- ✓ Formació en Igualtat i no discriminació al personal municipal

## **GARANTIA**

---

A l'OND les actuacions en l'àmbit de prevenció es donen durant tot el procés d'atenció a les persones ja que les funcions de sensibilització, informació i formació es produeixen en diferents moments d'aquesta atenció. A més, s'ofereixen diverses ofertes formatives en les quals intervé l'OND.

## **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

---

[Reglament de Règim Intern \(RRI\)](#) de l'OND

## **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

Recollits a l'art.11 del Reglament de Règim Intern (RRI) de l'OND, en referència a suggeriments i reclamacions dels usuaris.

## **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

Tipus d'accions de prevenció:

- ✓ programació anual d'activitats sobre drets i no discriminació
- ✓ formació/tallers de sensibilització a ciutadania, serveis municipals, alumnat dels centres educatius, entitats i empreses.

La demanda d'acció formativa arriba al servei a través de trucada telefònica (93 413 20 00) o e-mail ([ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)), seguidament la referent de formació contacta amb el sol·licitant per tal de conèixer les necessitats formatives i s'acorda la proposta de formació o taller de sensibilització (durada, nombre participants, contingut, espai...).

## ***Ofereix***

---

### **Formació.**

### ***Cost i forma de Pagament***

---

Gratuït.

### ***Centres Prestadors***

- 
- ✓ Oficina per la No Discriminació

### ***Canals de Petició***

- 
- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminació
  - ✓ Telemàtic:
    - E-mail: [ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)
    - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
  - ✓ Telefònic: 93 413 20 00
  - ✓ Correu ordinari: Oficina per la No Discriminació

---

## *Canals de Gestió*

- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminació
- ✓ Telemàtic:
  - E-mail: [ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)
  - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- ✓ Telefònic: 93 413 20 00
- ✓ Correu ordinari: Oficina per la No Discriminació

---

## *Canals de Recepció*

- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminació
- ✓ Telemàtic:
  - E-mail: [ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)
  - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- ✓ Telefònic: 93 413 20 00
- ✓ Correu ordinari: Oficina per la No Discriminació

---

## **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

- ✓ Aconseguir un volum de sessions formatives ofertes a la ciutadania superior a les 500 persones.

## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data actualització:** 26/10/2020

### CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA (CSS)

#### ADREÇA

#### TELÈFON

Veure: [Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)

93 619 73 11

Veure ubicacions [aquí](#)

Urgències: 900 70  
30 30

#### WEB

[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)

## SERVEI D'INSERCIÓ SOCIAL AJUNTAMENT DE BARCELONA

### ADREÇA

Passeig Pujades, nº 29 baixos, 08018 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

934 132 694 / 934  
132 814

Fax: 932 564 594

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/servei-datencio-i-suport-persones-sense-sostre>

### CORREU ELECTRÒNIC

[sistractament@bcn.cat](mailto:sistractament@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres: de 08.00h a 14:00h.
- ✓ Dimarts i dijous: de 16 a 19h.

Cal cita prèvia

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobusos: línies V19, H16, H14
- ✓ Metro: L1 Arc de Triomf

### DESCRIPCIÓ

Servei adreçat a millorar les condicions de vida de les persones que estan al carrer.

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei d'Inserció Social Atenció i Tractament

## OFICINES MUNICIPALS D'HABITATGE DE BARCELONA

### ADREÇA

[Consultar web](#)

### TELÈFON

[Consultar web](#)

### WEB

<http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/ca/oficines.html>

### CORREU ELECTRÒNIC

[Consultar web](#)

### 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:** 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.

### 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](#)

### TELÈFON

934 132 694 / 934  
132 814

932 564 594

## WEB

[www.barcelona.cat/dretssocials](http://www.barcelona.cat/dretssocials)

## CORREU ELECTRÒNIC

[ecanog@bcn.cat](mailto:ecanog@bcn.cat)

## 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 Verdguer, 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'*Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)*, 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'ASSESSORAMENT ACADÈMIC PER A JOVES – CAAJ

### ADREÇA

C/ Agudells, 37-45, 08032 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

93 429 93 69

## WEB

[www.informat.cat](http://www.informat.cat)

## CORREU ELECTRÒNIC

[educaciojove@bcn.cat](mailto:educaciojove@bcn.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<sup>2</sup>

## 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

### WEB

[www.bcn.cat/craj](http://www.bcn.cat/craj)

### CORREU ELECTRÒNIC

[craj@crajbcn.cat](mailto:craj@crajbcn.cat)

## 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<sup>2</sup>

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Assessorament a l'associacionisme juvenil

## PUNTS INFOJOVE

### ADREÇA

[Consultar web](#)

### TELÈFON

Whatsapp: 662 333 350 (només per missatge)

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/punts-infojove-de-barcelona>

### CORREU ELECTRÒNIC

[infojove@bcn.cat](mailto:infojove@bcn.cat)

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres

- ✓ De dl. a dj. de 10 a 14 h i de 15 a 17 h
- ✓ Dv. de 10 a 15 h

No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.

## COM ARRIBAR-HI

[Consultar web](#)

## DESCRIPCIÓ

Els PIJ són serveis juvenils on trobaràs **tota aquella informació que t'interessa** mitjançant l'atenció personalitzada i gratuïta de professionals.

Adreça'ls qualsevol dubte que tinguis sobre temes formatius o laborals, sobre habitatge, la planificació d'estades a l'estranger, salut, voluntariat, associacionisme, alternatives d'oci i lleure...

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Punt Infojove
- ✓ Assessoria Laboral per a Joves
- ✓ Assessoria Itineraris Acadèmics per a Joves
- ✓ Assessoria d'Habitatge Compartit per a Joves



- ✓ Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves

## EQUIP INTERDISCIPLINARI PER A LA PETITA INFÀNCIA (EIPi) DE CIUTAT VELLA

ADREÇA	TELÈFON
C/ Reina Amàlia, 33, 08001 Barcelona	932 564 685
Veure ubicació <a href="#">aquí</a>	932 563 230
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinari-per-a-la-petita-infancia-de-ciutat-vela_98048092502.html">http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinari-per-a-la-petita-infancia-de-ciutat-vela_98048092502.html</a>	<a href="mailto:eipicv@bcn.cat">eipicv@bcn.cat</a>

### 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	TELÈFON
C/ Luz Casanova, 11, 08042 Barcelona	932 564 700
Veure ubicació <a href="#">aquí</a>	932 564 710
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinar-petita-infancia-nou-barris_98048092646.html">http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinar-petita-infancia-nou-barris_98048092646.html</a>	<a href="mailto:eipinb@bcn.cat">eipinb@bcn.cat</a>

### 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	TELÈFON
C/ València 344, 08009 Barcelona	934 132 775
Veure ubicació <a href="#">aquí</a>	Fax: 934 132 800
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="http://www.bcn.cat/imd">http://www.bcn.cat/imd</a>	<a href="mailto:sap@bcn.cat">sap@bcn.cat</a>

## 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

900.70.30.30

Fax:  
900.81.40.50

### WEB

[http://guia.barcelona.cat/detall/central-d-urgencies-i-emergencies-socials-de-barcelona\\_92086031399.html](http://guia.barcelona.cat/detall/central-d-urgencies-i-emergencies-socials-de-barcelona_92086031399.html)

### CORREU ELECTRÒNIC

[cuesb@bcn.cat](mailto:cuesb@bcn.cat)

## 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

900.70.30.30

Fax:  
900.81.40.50

### WEB

[www.bcn.cat](http://www.bcn.cat)

### CORREU ELECTRÒNIC

[cuesb@bcn.cat](mailto:cuesb@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	TELÈFON
Plaça del Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona	934 027 000
Veure ubicació <a href="#">aquí</a>	Fax: 932 916 161

## 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](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

934 027 000

Fax: 932 916  
262

### WEB

---

<http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Veure: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-l-eixample\\_94180095605.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-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 SANTIS-MONTJUÏC (03)

### ADREÇA

Carrer de la Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

010

### 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](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

### WEB

---

<http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Veure: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-les-corts\\_93141130210.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-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 GERVAZI (05)

### ADREÇA

Plaça del Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

934 027 000

Fax: 932 916  
511

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Veure: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi\\_93313124455.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-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

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Veure: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-gracia\\_94180093236.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-gracia_94180093236.html)

Cal cita prèvia

## COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Bus:** 114, V21, H6, 55
- ✓ **Metro:** L3/I5-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

934 027 000

Fax: 932 91 67  
87

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Veure: <http://quia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-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.
- ✓ 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

934 027 000

Fax: 93 291 68  
86

### 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](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](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

934 027 000

Fax: 932 916

900

## 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](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

### 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](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

### WEB

<https://cjguineueta.wordpress.com/>

### CORREU ELECTRÒNIC

[casaldejoves@gmail.com](mailto:casaldejoves@gmail.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

## SEU DEL SERVEI DE FAMÍLIES COL-LABORADORES (SFC)

### ADREÇA

Carrer Ca l'alegre de Dalt 5, 08024 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

93 291 59 66

93 291 59 67

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/infancia/ca/canal/servei-de-families-collaboradores>

### CORREU ELECTRÒNIC

[sfc@bcn.cat](mailto:sfc@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

✓ De dilluns a dijous de 9.00h a 14.30h. De 15:00 a 19:30h.



- ✓ Divendres de 8:00 a 14:30h

## COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: V19, 39, 116, 114
- ✓ Metro: L4-Joanic

## 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 adreça [aquí](#)

### TELÈFON

933 074 888

Fax: 933 560 096

### WEB

[http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-sant-marti\\_99400241361.html](http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-sant-marti_99400241361.html)

### CORREU ELECTRÒNIC

[espaifamiliar\\_sm@bcn.cat](mailto:espaifamiliar_sm@bcn.cat)

[centrobert\\_sm@bcn.cat](mailto:centrobert_sm@bcn.cat)

[direccio\\_sm@bcn.cat](mailto:direccio_sm@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ Espai Familiar: de 9.00h a 13.30h.
- ✓ Centre Obert: de 16:00 a 20:00

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 33, 34, B24, H10, 500
- ✓ Metro: L1-Navas, L2 -Bac de Roda
- ✓ 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 i els seus infants de 0 a 3 anys, oferint suport i acompanyant en el procés de criança, donant orientacions i pautes concretes.
- ✓ Als infants i adolescents de 4 a 16 anys i a les seves famílies, en el seu procés

d'estructuració i desenvolupament de la personalitat, la socialització, i l'adquisició d'aprenentatges i l'esbarjo, i treballem per potenciar les capacitats i compensar les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, el grupal, el treball en xarxa i amb la comunitat.

## 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
- ✓ Centres Oberts

## ESPAI FAMILIAR I CENTRE OBERT MUNICIPAL LES CORTS – SANTS

ADREÇA	TELÈFON
C/ Benavent, 20-22, 08028 Barcelona	934 908 514
Veure ubicació <a href="#">aquí</a>	Fax: 934 110 408
	Mòbil: 601288698
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-les-corts-sants_99400267382.html">http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-les-corts-sants_99400267382.html</a>	<a href="mailto:centreobert_lc@bcn.cat">centreobert_lc@bcn.cat</a> ; <a href="mailto:espaifamiliar_lc@bcn.cat">espaifamiliar_lc@bcn.cat</a> ; <a href="mailto:direccio_lc@bcn.cat">direccio_lc@bcn.cat</a>

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres

- ✓ Espai Familiar: de 9.00h a 13.30h.
- ✓ Centre Obert: de 16:00 a 20:00

## 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 i els seus infants de 0 a 3 anys, oferint suport i acompanyant en el procés de criança, donant orientacions i pautes concretes.
- ✓ Als infants i adolescents de 4 a 16 anys i a les seves famílies, en el seu procés d'estructuració i desenvolupament de la personalitat, la socialització, i l'adquisició d'aprenentatges i l'esbarjo, i treballem per potenciar les capacitats i compensar les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, el grupal, el treball en xarxa i amb la comunitat.

## 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.
- ✓ S'ofereixen espais de joc i relació, joc simbòlic, heurístic, experimentació sensorial, psicomotricitat...
- ✓ Centre Obert. En aquest espai, els infants i adolescents de 4 a 16 anys trobaran activitats educatives i de lleure en horari extraescolar. El centre ofereix també activitats en les quals pares, mares i altres familiars poden compartir i aprendre temes d'interès educatiu.

L'equipament consta de sales diferenciades per l'espai familiar i el centre obert, cuina, banys, pati exterior, biblioteca...

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Espais Familiars
- ✓ Centres Oberts

## OFICINA DE PRESTACIONS SOCIALS I ECONÒMIQUES

### ADREÇA

C/ Aragó, 344, 08009 Barcelona

### TELÈFON

932 565 648

---

Veure ubicació [aquí](#)

**WEB****CORREU ELECTRÒNIC**

---

[http://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-de-prestacions-socials-i-economiques-de-l-institut-municipal-de-serveis-socials\\_99400456053.html](http://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-de-prestacions-socials-i-economiques-de-l-institut-municipal-de-serveis-socials_99400456053.html)

[fonsinfancia@bcn.cat](mailto:fonsinfancia@bcn.cat)

**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 realitza tasques d'informació, assessorament i gestió de les sol·licituds.
- ✓ Servei d'actuacions a domicili derivat de tots els centres de serveis socials de Barcelona menys el districte de Ciutat Vella. (SCAD)
- ✓ Informes T-Mes (bonificació de la Targeta T-Mes de transport per a persones en situació d'atur).
- ✓ Enterraments de beneficència (reconeixement de dret a gratuïtat o bonificació de servei funerari i de cementiris)
- ✓ Beques menjador
- ✓ La gestió administrativa de les subvencions de l'IMSS
- ✓ Punt de registre oficial

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 dona 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)

## OFICINA PER A LA NO DISCRIMINACIÓ (OND)

### ADREÇA

C Ferran, 32, 08002 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

934 132 000

### WEB

[www.bcn.cat/dretscivils](http://www.bcn.cat/dretscivils)

### CORREU ELECTRÒNIC

[ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ dilluns, dimecres i divendres de 09:00 a 14:00
- ✓ dimarts i dijous de 09:00 a 18:00

## COM ARRIBAR-HI

- ✓ Metro: L3 estació Liceu. L4 estació Jaume I

## DESCRIPCIÓ

- ✓ Gestió de resolució de conflictes entre individus davant la discriminació relacionada amb la igualtat de drets i qualsevol altra forma de discriminació
- ✓ Atenció de consultes i peticions d'informació
- ✓ Assessorament i conciliació en temes relacionats amb la vulneració de drets.
- ✓ Assessoria jurídica especialitzada en l'àmbit de les discriminacions
- ✓ Assessorament, col·laboració i mediació.

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Àmbit de garantia
- ✓ Àmbit de prevenció

## SERVEI D'ATENCIÓ, RECUPERACIÓ I ACOLLIDA (SARA)

### ADREÇA

Carrer Marie Curie, 16, 08042 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

932915910

Tel. gratuït 24 h. 900  
900 120

### WEB

<http://www.bcn.cat/dones>

### CORREU ELECTRÒNIC

[sara@bcn.cat](mailto:sara@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres: De dl. a dv. de 8:00 a 20:00h

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 47-76-122-H2-H4-D40-D50-V29
- ✓ Metro: L4 Lluçmajor

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

## SERVEI D'ATENCIÓ A HOMES PER A LA PROMOCIÓ DE RELACIONS NO VIOLENTES (SAH)

### ADREÇA

Carrer Garcilaso, 23-27, 08027 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

933 491 610

### WEB

[www.bcn.cat/dones](http://www.bcn.cat/dones)

### CORREU ELECTRÒNIC

[sah@bcn.cat](mailto:sah@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ Matí: De Dl. a Dj. De 9:00 a 14:00h
- ✓ Tarda: De Dl. a Dj. 15:00 a 20:00h
- ✓ Divendres: De 9:00 a 15:00h

## COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 34, 62, 96, 126, H8, V27, V29, V31
- ✓ **Metro:** L1, L5, L9 i L10 Parada Sagrera

## DESCRIPCIÓ

- ✓ Mediació entre individus davant la discriminació relacionada amb la igualtat de drets i qualsevol altra forma de discriminació
- ✓ Atenció de consultes i peticions d'informació
- ✓ Assessorament i conciliació en temes relacionats amb la vulneració de drets.
- ✓ Assessorament, col·laboració i mediació.

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció a homes per a la promoció de relacions no violentes

## PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES

### ADREÇA

### TELÈFON

[Consultar web](#)

936 197 311

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/informacio-i-atencio/punts-dinformacio-i-atencio-les-dones-piad>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 hores
  - ✓ dilluns a dijous de 16.00 a 19.00 hores
- Cita prèvia trucant al telèfon 936 197 311

### COM ARRIBAR-HI

[Consultar web](#)

### DESCRIPCIÓ

Els Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD) són serveis públics, gratuïts i confidencials de l'Ajuntament de Barcelona on s'ofereix informació, assessorament i orientació a les dones en diferents àmbits. També s'ofereixen serveis gratuïts d'atenció psicològica i assessorament jurídic.

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

## SAIER TARRAGONA

### ADREÇA

Carrer Tarragona, 141, 08014 Barcelona

Veure adreça [aquí](#)

### TELÈFON

93 153 28 00

### WEB

<http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html>

### CORREU ELECTRÒNIC

[saierinfo@bcn.cat](mailto:saierinfo@bcn.cat)

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ De dilluns a dijous de 9 a 19 h
- ✓ Divendres de 9 a 14 h 10.30 a 15 h
- ✓ **Horari agost:**
  - De dilluns a dijous de 9 a 15 h
  - Divendres de 9 a 14 h 10.30 a 15 h

## COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** H12, D20,52, 109, A1, A2, N2, N14,N28, 79,65,91, 165, 86, 87, 72, 55, 70, 81
- ✓ **Metro:** L1 i L3 Plaça Espanya
- ✓ **FGC:** L8 Plaça Espanya

## DESCRIPCIÓ

Es fa una primera entrevista sobre la demanda en concret i posteriorment s'ofereix una cita en funció dels serveis en un altre dia.

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Totes les persones passen per la primera atenció, que és finestreta única. Aquí es valora el cas i la derivació corresponent. Molts casos són informatius i amb la primera atenció finalitzen i molts altres passen a ser atesos pels diferents serveis del SAIER.

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció Individual d'acollida per REFUGIATS. SAIER
- ✓ Atenció Individual d'acollida per IMMIGRANTS. SAIER



## SAIER PARAL·LEL

ADREÇA	TELÈFON
Avinguda Paral·lel, 202, 08015 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>	932 562 700
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/saier/saier.html">http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/saier/saier.html</a>	<a href="mailto:saierinfo@bcn.cat">saierinfo@bcn.cat</a>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ De dilluns a dijous de 9 a 19 h
- ✓ Divendres de 9 a 14 h
- ✓ **Horari agost:**
  - De dilluns a dijous de **9 a 15 h**
  - Divendres de **9 a 14 h**

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Bus:** H12, D20,52, 109, A1, A2, N2, N14,N28, 79,65,91, 165, 86, 87, 72, 55, 70, 81
- ✓ **Metro:** L1 i L3 Plaça Espanya
- ✓ **FGOC:** L8 Plaça Espanya

### DESCRIPCIÓ

Es fa una primera entrevista sobre la demanda en concret i posteriorment s'ofereix una cita en funció dels serveis en un altre dia.

### INSTAL·LACIONS

Planta baixa, on hi ha un front office, funciona com una OAC.

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció Individual d'acollida per REFUGIATS. SAIER
- ✓ Atenció Individual d'acollida per IMMIGRANTS. SAIER

## SAIER FONTHONRADA

ADREÇA	TELÈFON
C/ Fonthonrada 10, 08015 Barcelona Veure ubicació:	932 562 700

[http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/saier/on\\_adrecarse.html](http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/saier/on_adrecarse.html)

## WEB

## CORREU ELECTRÒNIC

<http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/saier/saier.html>

[saierinfo@bcn.cat](mailto:saierinfo@bcn.cat)

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ De dilluns a dijous de 9 a 19 h
- ✓ Divendres de 9 a 14 h

Cal haver obtingut la cita prèvia a SAIER Paral·lel 202.

## COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Bus:** H16, D20, 55, 70, 81, 86, 121, 13, 91
- ✓ **Metro:** L1 i L3 Plaça Espanya i Poble Sec
- ✓ **FGC:** L8 Plaça Espanya

## DESCRIPCIÓ

Es fa una primera entrevista sobre la demanda en concret i posteriorment s'ofereix una cita en funció dels serveis en un altre dia.

## INSTAL·LACIONS

Planta baixa, hi ha una recepció i sala d'espera. A les plantes superior hi ha els serveis especialitzats. (ICAB, AMIC, Fundació ACSAI i Creu Roja)

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció Individual d'acollida per REFUGIATS. SAIER
- ✓ Atenció Individual d'acollida per IMMIGRANTS. SAIER

## PUNT D'INFORMACIÓ PER L'ARRELAMENT (PIA)

ADREÇA	TELÈFON
Pg. Sant Joan, 75, pl. Baixa, 08009 Barcelona	932 564 476
Veure adreça <a href="#">aquí</a>	932 564 478
	932 564 479

**WEB**[www.bcn.cat/novaciutadania](http://www.bcn.cat/novaciutadania)**CORREU ELECTRÒNIC**[pia@bcn.cat](mailto:pia@bcn.cat)**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

De dilluns a divendres:

- ✓ Dilluns a Dijous de 8:30 a 19'00h.
- ✓ Divendres de 8:30 a 15'00 h.
- ✓ **Horari agost:** El mes d'agost de 08:00 a 15:00 h.

Cal cita prèvia.

Per demanar informació: No cal cita prèvia.

**COM ARRIBAR-HI**

- ✓ Autobús: H10, 6,19,33,34,D50,55, N1, N4, N7, V19
- ✓ Metro: L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan

**INSTAL·LACIONS**

Planta baixa, on hi ha un front office. I despatxos on es fan entrevistes per emetre els informes d'arrelament o assessoria i/o informació. especialitzada als usuaris pel tràmit d'arrelament social.

**MODALITATS DE SERVEI**

- ✓ Proposta d'Informe d'arrelament Social per demanar permís de residència per circumstàncies excepcionals

**DIRECCIÓ D'ATENCIÓ I ACOLLIDA A IMMIGRANTS****ADREÇA**

Passeig sant Joan 75, 08009 Barcelona

Veure adreça [aquí](#)

**TELÈFON**

93 256 46 23

93 256 46 24

**WEB**

<http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/assessorament/ajbcn.2.html>

**CORREU ELECTRÒNIC**

[informeshabitatge@bcn.cat](mailto:informeshabitatge@bcn.cat)

**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

De dilluns a divendres: de 9 a 15.

No hi ha atenció al públic. Es back office del servei. Es truca al sol·licitant per completar

l'expedient i concertar la visita al domicili.

## COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: H10, 6,19,33,34,D50,55, N1, N4, N7, V19
- ✓ Metro: L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan

## DESCRIPCIÓ

Es la direcció d'atenció i acollida a immigrants on estan ubicats els funcionaris que segueixen els serveis. I on es tramiten el expedients.

Una part del espai es on es tramiten les propostes d'informes de disponibilitat d'habitatge per a la reagrupació familiar.

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Proposta d'Informe de disponibilitat d'habitatge per al reagrupament familiar d'estrangers i per a renovació de l'autorització de residència en virtut del reagrupament familiar amb canvi de domicili des del reagrupament
- ✓ Proposta d'Informe d'arrelament Social per demanar permís de residència per circumstàncies excepcionals

## CENTRE MUNICIPAL D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA PER VIOLÈNCIA MASCLISTA (CMAU-VM)

### ADREÇA

### TELÈFON

**Per seguretat de les dones i dels/de les seus/es fills/es no es pot facilitar aquesta dada, ni d'altres que puguin permetre trobar-ne la seva ubicació d'alguna manera.**

Gratuït 24 h.

900 900 120

### WEB

<http://www.bcn.cat/dones>

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Acolliment a persones víctimes de situacions de violència masclista que ho requereixin

## SERVEI D'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA (SAS-ABITS)

### ADREÇA

### TELÈFON

c/ València, 344, entl., 08009 Barcelona

93 256 4456

Veure adreça [aquí](#)

608 848 624

## WEB

## CORREU ELECTRÒNIC

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/informacio-i-atencio/atencio-les-dones-cis-i-trans-treballadores-sexuals>

[abits@bcn.cat](mailto:abits@bcn.cat)

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

✓ atenció telefònica: dl a dv de 9 a 19 h

Cal cita prèvia.

En cas d'urgència, s'ofereix atenció sense cita prèvia els dijous d'11 a 15 h.

## COM ARRIBAR-HI

✓ Autobús: 6, 19, 33, 34, B24, D50, H10, V19

✓ Metro: L5 Verdaguer, L4 Verdaguer, L2 Tetuan

## MODALITATS DE SERVEI

✓ Atenció socioeducativa

## SALES D'ESTUDI

### ADREÇA

[Consultar web](#)

### TELÈFON

[Consultar web](#)

### WEB

<http://barcelona.cat/joventut>

### CORREU ELECTRÒNIC

[salesdestudi@bcn.cat](mailto:salesdestudi@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

[Consultar web](#)

### COM ARRIBAR-HI

[Consultar web](#)

### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Mapa interactiu d'ocupacions:

<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/salesestudiintranet/mapa/>

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Sala d'estudis puntuals
- ✓ Sala d'estudis de cap de setmana
- ✓ Sala d'estudis permanents

## CENTRE PER FAMÍLIES AMB ADOLESCENTS

### ADREÇA

Sant Antoni Maria Claret 64-78, 08025 Barcelona

Veure adreça [aquí](#)

### TELÈFON

932 563 560

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/familia/>

### CORREU ELECTRÒNIC

[saif@bcn.cat](mailto:saif@bcn.cat)

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ Dilluns i dimarts de 16h a 20h
- ✓ Dimecres i dijous de 9h a 14h i de 16h a 20h
- ✓ Divendres de 9h a 14h

Cal cita prèvia.

## COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: H8, 47
- ✓ Metro: L4 parada Joanic

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Centre per Famílies amb Adolescents

## PUNT "AQUÍ T'ESCOLTEM"

### ADREÇA

[Consultar web](#)

### TELÈFON

[Consultar web](#)

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/aqui-tescoltem>

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

[Consultar web](#)

## COM ARRIBAR-HI

[Consultar web](#)

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Adreça't al "*Aquí t'escoltem*", un servei per a joves de 12 a 20 anys, que et proporciona eines i recursos per enfortir les teves habilitats personals i socials, i fomentar el teu creixement personal.

## MODALITATS DE SERVEI

✓ Punts "Aquí t'escoltem"

## DIRECCIÓ DE SERVEIS DE JUSTÍCIA GLOBAL I COOPERACIÓ INTERNACIONAL

### ADREÇA

C. Avinyó, 15 4rt., 08002 Barcelona

Veure adreça [aquí](#)

### TELÈFON

93 413 20 75

93 413 20 78

93 413 20 79

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/ca>

### CORREU ELECTRÒNIC

[cooperaciointernacional@bcn.cat](mailto:cooperaciointernacional@bcn.cat)

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ Dll a Dv de 9h a 14h i
- ✓ Dll a Dj de 16h a 18h

Cal cita prèvia.

## COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 59, V13, 45, 120, V15, V17
- ✓ Metro: L4 Parada Jaume I, L3 Parada Liceu

## DESCRIPCIÓ

Direcció de serveis responsable de l'execució del Pla Director de Cooperació al

Desenvolupament, Solidaritat i Pau.

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Espai compartit de treball per al personal tècnic i administratiu, dos despatxos i ús puntual de la sala de reunions del 3r pis.

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Convocatòria de subvencions en el marc del "Programa de cooperació per la justícia global", "Programa de cooperació per al justícia global a ciutats específiques" i "Programa d'educació per a la justícia global"

## CENTRE DE DIA HORTA

### ADREÇA

C Josep Sanguenís, 75, 08032 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

931 165 329

Fax: 931 165  
372

### WEB

[http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-residencia-assistida-per-a-gent-gran-d-horta\\_99043113615.html](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

## WEB

[http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-meridiana\\_95166124615.html](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

## WEB

[http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-poble-sec\\_99400194606.html](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)

## CENTRE DE DIA NOU BARRIS

### ADREÇA

C Marie Curie, 20, 08042, Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

932 760 539

Fax: 933 538  
686

### WEB

[https://guia.barcelona.cat/ca/detall/centre-de-dia-centre-residencial-de-primera-acollida-nou-barris\\_99400218522.html](https://guia.barcelona.cat/ca/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, D40, D50, V29
- ✓ Metro: L4-Llucmajor

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Espais d'higiene personal (Cobertura de necessitats bàsiques)

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

**Data actualització: 27/04/2021**

*Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats ofertats a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres, perquè han vist molt reduïda la seva activitat.*

*És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no s'han pogut complir i/o avaluar.*

### SERVEI: SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIALS BÀSICS

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'ajuts atorgats	57.106	52.671	49.537	11.445	43.271
Import total dels ajuts (en €)	31.205.836,70	26.550.297,64	24.305.319,63	7.653.925	31.571.859,68

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

##### 1. Atendre en els Centres de Serveis Socials Bàsics en una mitja de 30 dies per primera visita en un 80% dels casos

	2016	2017
% assolit abans de 30 dies	67,5%	87,5%
<i>Grau acompliment</i>	84%	109%

##### 2. 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	2019	2020
% assolit abans de 30 dies	95%	80%	100%
<i>Grau acompliment</i>	119%	100%	125%

Proposta pel 2021:

- ✓ *Que 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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Persones ateses als CSS	77.737	81.638	83.967	79.575	88.533
Unitats d'atenció als CSS	192.824	193.386	198.981	184,344	251.473
Temps mitjà espera primera visita (en dies)	26,96	23,7	20,1	21,34	14,92

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Atendre en els Centres de Serveis Socials Bàsics en una mitja de 30 dies per primera visita en un 80% dels casos

	2016	2017
% assolit abans de 30 dies	67,5%	87,5%
<i>Grau acompliment</i>	84%	109%

#### 2. 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	2019	2020
% assolit abans de 30 dies	95%	80%	100%
<i>Grau acompliment</i>	119%	100%	125%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Que 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)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'ajuts atorgats	19.336	17.398	13.967	11.445	(1)
Import total dels ajuts (en €)	22.476.370	15.231.839,46	10.595.075	7.653.925	(1)

(1) L'any 2020 la convocatòria del Fons d'Infància 0-16 i ajuts a les famílies monoparentals ha estat inclosa dins el Fons extraordinari aprovat per tal d'oferir un recurs econòmic a les persones i famílies de

Barcelona que es troben en situació de vulnerabilitat amb motiu de la crisi social i sanitària provocada per la COVID-19, per cobrir les necessitats bàsiques de subsistència (Fons COVID-19). Es tracta d'un ajut puntual publicat al BOPB el 14/10/2020 (detall calendari). Es rep la prestació a través de la targeta Barcelona Solidària (mesos de juliol a desembre, inclosos) Ajuts atorgats: 6.750 unitats familiars (més de 23.000 persones si es té en compte tots els membres de la unitat familiar). Import: 14.942.908,26€.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Incrementar un 10% el nombre d'ajuts atorgats respecte l'any anterior

	2016	2017
% assolit	74,8%	-10,2%
Grau acompliment	75%	0%

### 2. 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	2019	2020
% assolit abans de 60 dies hàbils	100%	60%	(2)
Grau acompliment	167%	100%	-

(2) L'any 2020 la convocatòria del Fons d'Infància 0-16 i ajuts a les famílies monoparentals ha estat inclosa dins el Fons extraordinari aprovat per tal d'oferir un recurs econòmic a les persones i famílies de Barcelona que es troben en situació de vulnerabilitat amb motiu de la crisi social i sanitària provocada per la COVID-19, per cobrir les necessitats bàsiques de subsistència (Fons COVID-19). Es tracta d'un ajut puntual publicat al BOPB el 14/10/2020 (detall calendari). Es rep la prestació a través de la targeta Barcelona Solidària (mesos de juliol a desembre, inclosos) Ajuts atorgats: 6.750 unitats familiars (més de 23.000 persones si es té en compte tots els membres de la unitat familiar). Import: 14.942.908,26€.

#### Proposta pel 2021:

- ✓ 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)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones ateses (usuaris)	1.911	2.034	2.329	1.761	3.856
Nombre d'àpats servits (menús)	537.202	612.043	699.718	586.789	929.204

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Atendre el 90% de les prescripcions realitzades pels Centres de Serveis Socials en menys de 10 dies hàbils

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans de 10 dies hàbils	75%	100%	100%	98%	98%
<i>Grau acompliment</i>	83%	111%	111%	109%	109%

Proposta pel 2021:

- ✓ *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)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de places ofertades	1.158	1.158	1.185	1.185	1.185
Nombre de persones ateses (usuaris)	1.510	1.641	1.480	1.587	1.448
Nombre d'àpats servits o menús	251.185	265.306	269.947	252.440	281.471

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Tendir a una ocupació mitja ponderada de ciutat dels menjadors d'àpats en companyia del 80% durant tot l'any

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	96,34%	90,83%	95,45%	93,42%	85,46%
<i>Grau acompliment</i>	120%	114%	119%	117%	107%

Proposta pel 2021:

- ✓ *Tendir a una ocupació mitja ponderada de ciutat dels menjadors d'àpats en companyia del 80% durant tot l'any*

## MODALITAT 5: SERVEI DE DETECCIÓ I REDUCCIÓ DE LA POBRESA ENERGÈTICA I DE LA MILLORA DE L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

## INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Persones ateses als Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica	993	8.462	13.301	12.079	13.335
Assessoraments individuals presencials, telefònics i telemàtics	540	5.289	7.740	7.515	9.433
Intervencions a domicili realitzades	118	1.378	1.178	1.448	371
Informes de Risc d'Exclusió Residencial facilitats i/o orientats. Sol·licituds	412	2.269	2.595	5.165	5.360
Informes de Risc d'Exclusió Residencial facilitats i/o orientats. Informes positius lliurats	594	2.117	2.595	5.642	5.642
Aturaments provisionals de talls (ajornaments) de subministrament fins l'obtenció de l'Informe d'Exclusió Residencial	232	2.546	11.248	40.481	19.354

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Atendre anualment 2.000 llars de persones vulnerables

	2016	2017	2018	2019	2020
Llars ateses	3.100	8.462	13.301	12.079	13.355
<i>Grau acompliment</i>	<i>155%</i>	<i>423%</i>	<i>665%</i>	<i>604%</i>	<i>668%</i>

Proposta pel 2021:

✓ *Atendre anualment 2.000 llars de persones vulnerables*

## MODALITAT 6: MENJADORS SOCIALS (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

## INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de places diàries en menjadors socials	1.567	1.567	1.567	1.647	1.577
Nombre d'àpats servits en menjadors socials	504.929	520.294	486.079	479.731	557.068

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Atendre al 97% de les demandes de menjador

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	99%
<i>Grau acompliment</i>	<i>102%</i>	<i>102%</i>	<i>102%</i>	<i>102%</i>	<i>102%</i>

Proposta pel 2021:

✓ *Atendre al 97% de les demandes de menjador*

## MODALITAT 7: ESPAIS D'HIGIENE PERSONAL (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Persones diferents ateses pel servei	2.567	3.049	3.368	2.921	2.205

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Atendre el 95% de les persones que sol·liciten el servei durant tot l'any

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	98%	100%	95%
<i>Grau acompliment</i>	<i>105%</i>	<i>105%</i>	<i>103%</i>	<i>105%</i>	<i>100%</i>

Proposta pel 2021:

✓ *Atendre el 95% de les persones que sol·liciten el servei durant tot l'any*

## SERVEI: SERVEI SOCIAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES SENSE LLAR

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Persones ateses al SIS	2.821	2.651	2.135	2.198	2.056
Total altes expedients (nous reoberts)	-	-	1.381	1.575	1.480
Total baixes	-	-	577	1.507	1.338

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Que la mitjana d'atenció a persones soles no superi els 300 dies

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans de 300 dies	274	100%	100%	131%
<i>Grau acompliment</i>	<i>109%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>131%</i>



## 2. Que la mitjana d'atenció a famílies no superi els 500 dies

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans de 500 dies	502,2	99%	99%	101%
<i>Grau acompliment</i>	<i>100%</i>	<i>99%</i>	<i>99%</i>	<i>101%</i>

## 3. Que el 80% dels casos del SIS es puguin atendre en un temps mig d'espera anual per primera visita inferior a 7 dies

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans de 7 dies	5,23	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	<i>104%</i>	<i>125%</i>	<i>125%</i>	<i>125%</i>

Proposta pel 2021:

- ✓ Que la mitjana d'atenció a persones soles no superi els 300 dies
- ✓ Que la mitjana d'atenció a famílies no superi els 500 dies
- ✓ Que el 80% dels casos del SIS es puguin atendre en un temps mig d'espera anual per primera visita inferior a 7 dies

## SERVEI: SERVEIS SOCIALS D'INTERVENCIÓ A L'ESPAI PÚBLIC

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2020
Mitjana mensual de persones detectades amb pernocta a l'espai públic	1.000
Mitjana mensual de persones detectades amb pernocta en assentaments (naus i solars) o en d'altres infrahabitatsges amb dinàmica d'assentament	403
Mitjana mensual de persones detectades amb pernocta en locals ocupats i altres infrahabitatsges amb dinàmica d'assentament, inclosos assentaments verticals	445
Mitjana mensual de famílies ateses	114
Mitjana mensual de persones ateses	472
Mitjana mensual de persones majors d'edat ateses	113
Mitjana mensual de persones menors d'edat ateses	81

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Que la mitjana mensual de les persones sense llar que pernocten a l'espai públic vinculades i ateses pel servei amb relació al total de persones detectades superi el 50% (SASSEP)**

	2020
% assolit	66%
<i>Grau acompliment</i>	132%

2. **Que el 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa estigui efectivament escolaritzada (educació obligatòria) (SISFAM)**

	2020
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%

3. **Que el 90% de la infància i adolescència 0-17 atesa estigui vinculat al CAP de referència (SISFAM)**

	2020
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%

4. **Que el 100% de les persones menors d'edat detectades pel servei estiguin ateses (SDI)**

	2020
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%

5. **Que la durada mitjana dels episodis oberts d'atenció no superi els 2 anys (SDI)**

	2020
Mitjana de dies	6m i 16 d
<i>Grau acompliment</i>	367%

### Proposta pel 2021:

- ✓ *Que la mitjana mensual de les persones sense llar que pernocten a l'espai públic vinculades i ateses pel servei amb relació al total de persones detectades superi el 50% (SASSEP)*
- ✓ *Que el 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa estigui efectivament escolaritzada (educació obligatòria) (SISFAM)*

- ✓ *Que el 90% de la infància i adolescència 0-17 atesa estigui vinculat al CAP de referència (SISFAM)*
- ✓ *Que el 100% de les persones menors d'edat detectades pel servei estiguin ateses (SDI)*
- ✓ *Que la durada mitjana dels episodis oberts d'atenció no superi els 2 anys (SDI)*

## MODALITAT 1: SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL AL SENSELLARISME A L'ESPAI PÚBLIC (SASSEP)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	<b>2020</b>
Mitjana mensual de persones detectades amb pernocta a l'espai públic	1.000
Mitjana mensual de persones detectades amb pernocta en assentaments (naus i solars) o en d'altres infrahabitatsges amb dinàmica d'assentament	403
Mitjana mensual de persones detectades amb pernocta en locals ocupats i altres infrahabitatsges amb dinàmica d'assentament, inclosos assentaments verticals	445

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Que la mitjana mensual de les persones sense llar que pernocten a l'espai públic vinculades i ateses pel servei amb relació al total de persones detectades superi el 50% (SASSEP)**

	<b>2020</b>
% assolit	66%
<i>Grau compliment</i>	<b>132%</b>

#### Proposta pel 2021:

- ✓ *Que la mitjana mensual de les persones sense llar que pernocten a l'espai públic vinculades i ateses pel servei amb relació al total de persones detectades superi el 50% (SASSEP)*

## MODALITAT 2: SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIAL DE FAMÍLIES AMB MENORS (SISFAM)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2020
Mitjana mensual de famílies ateses	114
Mitjana mensual de persones ateses	472

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Que el 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa estigui efectivament escolaritzada (educació obligatòria) (SISFAM)

	2020
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%

#### 2. Que el 90% de la infància i adolescència 0-17 atesa estigui vinculat al CAP de referència (SISFAM)

	2020
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Que el 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa estigui efectivament escolaritzada (educació obligatòria) (SISFAM)
- ✓ Que el 90% de la infància i adolescència 0-17 atesa estigui vinculat al CAP de referència (SISFAM)

## MODALITAT 3: SERVEI DE DETECCIÓ I INTERVENCIÓ AMB INFANTS, ADOLESCENTS I JOVES MIGRATS SOLS (SDI)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2020
Mitjana mensual de persones majors d'edat ateses	113
Mitjana mensual de persones menors d'edat ateses	81

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Que el 100% de les persones menors d'edat detectades pel servei estiguin ateses (SDI)

	2020
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%

### 2. Que la durada mitjana dels episodis oberts d'atenció no superi els 2 anys (SDI)

	2020
Mitjana de dies	6m i 16 d
<i>Grau acompliment</i>	367%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Que el 100% de les persones menors d'edat detectades pel servei estiguin ateses (SDI)
- ✓ Que la durada mitjana dels episodis oberts d'atenció no superi els 2 anys (SDI)

## SERVEI: SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
PIAS inicials realitzats	5.207	7.614	12.441	9.952	4238
Persones ateses durant l'any	20.782	24.122	25.284	23.366	21.976
Hores de servei prestades (en milions)	3,9	4,4	4,9	4,6	3,9

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 3. 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	2017	2018	2019
% assolit abans de 40 dies	71,16%	73,88%	71,64%	53,35%
<i>Grau acompliment</i>	119%	123%	120%	89%

#### 4. Què, al menys, el 50% dels PIA inicials se signin en un període de fins a 40 dies des de la data de la primera entrevista

	2020
% assolit abans de 40 dies	91,92%
<i>Grau acompliment</i>	184%

Proposta pel 2021:

- ✓ Què, al menys, el 50% 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)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
PIAS inicials realitzats	5.207	7.614	12.441	9.952	4.238

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Realitzar 4.500 PIAS com a mínim

	2016	2017	2018	2019
PIAS realitzats	5.207	7.614	12.441	9.952
<i>Grau acompliment</i>	116%	169%	277%	221%

#### 2. Què, al menys, el 50% dels PIA inicials se signin en un període de fins a 40 dies des de la data de la primera entrevista

	2020
% assolit abans de 40 dies	91,92%
<i>Grau acompliment</i>	184%

Proposta pel 2021:

- ✓ Què, al menys, el 50% dels PIA inicials se signin en un període de fins a 40 dies des de la data de la primera entrevista

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Persones ateses durant l'any	20.782	24.122	25.284	23.366	21.976
Hores de servei prestades (en milions)	3,9	4,4	4,9	4,6	3,9

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

- El rati mitjana mensual d'hores de servei prestat/persona atesa (global anual de ciutat), serà superior a 20 hores**

	2016	2017	2018	2019	2020
Mitjana d'hores de servei	20,87	21,50	22	21,36	20,18
<i>Grau acompliment</i>	104%	108%	110%	107%	101%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ *El rati mitjana mensual d'hores de servei prestat/persona atesa (global anual de ciutat), serà superior a 20 hores*

## MODALITAT 3: TELEASSISTÈNCIA MUNICIPAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'usuaris atesos	90.997	95.599	99.789	102.122	102.919

### OBJECTIUS 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**

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans de 15 dies	87%	88%	86%	84%	83%
<i>Grau acompliment</i>	109%	110%	108%	105%	104%

## 2. Mantenir la qualitat del servei amb nota mitjana mínima de 7,5

	2016
% assolit	9,6
<i>Grau acompliment</i>	128%

## 3. Mantenir la qualitat del servei amb nota mitjana mínima de 8

	2017
% assolit	9,4
<i>Grau acompliment</i>	111%

## 4. Mantenir la qualitat del servei amb nota mitjana mínima de 8,5

	2018	2019	2020
% assolit	9,4	9,4	<sup>(3)</sup>
<i>Grau acompliment</i>	111%	111%	-

<sup>(3)</sup> No es va realitzar. L'any 2020 per motiu de la situació derivada de l'emergència COVID no es va realitzar l'enquesta de satisfacció del Servei de Teleassistència.

### Proposta pel 2021:

- ✓ 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
- ✓ Mantenir la qualitat del servei amb nota mitjana mínima de 8,5

## SERVEI: SERVEI DE SUPORT ALS DESNONAMENTS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de serveis realitzats del guardamobles	638	850	1.026	1.050	901
Nombre de serveis realitzats de transport	978	1.107	1.320	1.137	801



## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **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	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%	111%	111%	111%	111%

2. **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**

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%	111%	111%	111%	111%

Proposta pel 2021:

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'intervencions	39	41	41	42	60
Nombre de problemàtiques abordades	265	290	266	207	268

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **El nombre d'intervencions realitzades ha de ser com a mínim el 80% del nombre d'intervencions sol·licitades**

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	125%	125%	125%	125%	125%

## 2. 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	2017	2018	2019	2020
Mitjana de mesos	5	8	6	6	9
<i>Grau acompliment</i>	167%	267%	200%	100%	300%

### Proposta pel 2021:

- ✓ 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: SERVEI D'ACOLLIDA RESIDENCIAL PER A GENT GRAN

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de places disponibles en les residències municipals	298	298	298	298	298
Nombre d'usuaris/es atesos/es a les residències municipals	364	375	393	378	240

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

## 1. La cobertura de les places residencials sigui del 90% mínim de la mitja ponderada de ciutat durant l'any

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	80,25%
<i>Grau acompliment</i>	111%	111%	111%	111%	89%

### Proposta pel 2021:

- ✓ La cobertura de les places residencials sigui del 90% mínim de la mitja ponderada de ciutat durant l'any

## SERVEI: SUBVENCIONS DE VACANCES PER A LA GENT GRAN

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de viatges subvencionats de la campanya	1.292	1.417	1.763	1.641	655

"Vacances per a la gent gran"					
Import total de les subvencions de la campanya "Vacances per a la gent gran" (en €)	180.096	183.129,44	174.306,76	169.823,67	72.664,50

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Resoldre les sol·licituds de subvenció abans de 45 dies hàbils en el 98% dels casos

	2016
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	102%

### 2. 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	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%

### 3. Baremació de les sol·licituds de subvenció abans de 45 dies hàbils en el 100% dels casos

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 45 dies hàbils	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ 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: SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre total anual de targetes aparcament concedides individuals i col·lectives	3.847	4.381	4.742	5.197	3.307
Nombre total anual de targetes aparcament individuals concedides	3.820	4.352	4.710	5.178	3.297

Nombre total anual de targetes aparcament col·lectives	27	29	32	19	10
Nombre total anual de targetes blanques concedides	3.242	3.212	3.510	4.428	2.410
Nombre de persones valorades anualment al servei assistent personal	20	13	15	44	77
Nombre de persones noves ateses anualment al servei assistent personal	51	51	56	57	53
Nombre de persones noves incorporades al servei d'assistent personal	19	4	6	3	0
Nombre persones valorades i orientades anualment a l'equip assessorament laboral	299	278	238	326	191
Nombre de contractes realitzats anualment a l'equip assessorament laboral	264	259	303	245	148
Nombre persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies a l'equip d'assessorament laboral	621	653	558	671	461
Nombre infants atesos en EIPIs	815	913	1.066	1.179	1.369

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Concedir el 90% de les targetes aparcament individuals en el període màxim de 60 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 60 dies	90%	90%	90%	90%	50%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	56%

### 2. Concedir el 90% de les targetes aparcament col·lectives en el període màxim de 30 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 30 dies	90%	90%	90%	90%	90%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

### 3. Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 60 dies	90%	90%	90%	80%	50%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	89%	56%

### 4. Valorar anualment el 100% de les noves sol·licituds d'assistent personal

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

## 5. Incorporar al servei el 25% de les noves sol·licituds d'assistent personal

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	6%	0
<i>Grau acompliment</i>	400%	400%	400%	24%	-

## 6. Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 60 dies	80%	80%	80%	90%	80%
<i>Grau acompliment</i>	89%	89%	89%	100%	89%

## 7. Atendre el 90% de les empreses en un període inferior a 30 dies

	2020
% assolit abans 20 dies	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%

## 8. Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 20 dies	95%	95%	95%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	105%	105%

## 9. Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 30 dies	90%	90%	90%	95%	100%
<i>Grau acompliment</i>	106%	106%	106%	112%	118%

### Proposta pel 2021:

- ✓ 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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre total anual de targetes concedides	3.820	4.352	4.710	5.178	3.297

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Concedir el 90% de les targetes en el període màxim de 60 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 60 dies	90%	90%	90%	90%	50%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	56%

Proposta pel 2021:

✓ 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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre total anual de targetes col·lectives	27	29	32	19	10

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Concedir el 90% de les targetes col·lectives en el període màxim de 30 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 30 dies	90%	90%	90%	90%	90%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

✓ 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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre total anual de targetes blanques concedides	3.242	3.212	3.510	4.428	2.410

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 60 dies	90%	90%	90%	80%	50%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	89%	56%

Proposta pel 2021:

✓ 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)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre persones ateses anualment	299	278	238	326	191
Nombre de contractes realitzats anualment	264	259	303	245	148
Nombre persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies	621	653	558	671	461

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 60 dies	80%	80%	80%	80%	80%
<i>Grau acompliment</i>	89%	89%	89%	89%	89%

Proposta pel 2021:

✓ *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)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'empreses/organitzacions usuàries del servei	122	189	124	144	148

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. El 90% de les empreses ateses en un període inferior a 30 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 30 dies	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	<i>111%</i>	<i>111%</i>	<i>111%</i>	<i>111%</i>	<i>111%</i>

Proposta pel 2021:

✓ *El 90% de les empreses ateses en un període inferior a 30 dies*

## MODALITAT 6: ASSISTENT PERSONAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones valorades anualment	20	13	15	44	77
Nombre de persones ateses anualment	51	51	56	57	53
Nombre de persones noves incorporades al servei	19	4	6	3	0

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Valorar anualment el 100% de les noves sol·licitud

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>



## 2. Incorporar al servei un mínim del 25% de les noves sol·licituds

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	6%	0
<i>Grau acompliment</i>	400%	400%	400%	24%	-

### Proposta pel 2021:

- ✓ Valorar anualment el 100% de les noves sol·licitud
- ✓ Incorporar al servei un mínim del 25% de les noves sol·licituds

## MODALITAT 7: ATENCIÓ PRECOÇ A LA INFÀNCIA AMB DISCAPACITAT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre infants atesos	815	913	1.066	1.179	1.369

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	105%	105%

#### 2. Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	90%	90%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	106%	106%	106%	118%	118%

### Proposta pel 2021:

- ✓ 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: SERVEI D'URGÈNCIES SOCIALS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Activitat presencial i telefònica: Entrevistes presencial	2.302	2.272	2.644	1.940	2.175
Activitat presencial i telefònica: Informacions lliurades presencialment	838	892	1.012	1.051	722
Activitat presencial i telefònica: Persones ateses presencialment	4.224	3.758	8.643	7.884	6.436
Activitat presencial i telefònica: Atencions telefònica	15.215	14.211	12.265	9.706	14.640
Activitat a Domicili: Valoracions a domicili	882	1.121	851	573	632
Activitat a Domicili: Suport AVD	358	369	224	130	142
Activitat a Domicili: Caigudes	1.798	1.579	1.092	576	827
Activitat a Domicili: Desnonament	230	242	282	265	223
Activitat a Domicili: Persones ateses per desnonament	315	361	387	474	394
Activació de recursos: Allotjaments	1.029	1.231	7.204	6.373	3.918
Activació de recursos: Persones allotjades	1.551	2.005	4.691	3.737	2.112
Activació de recursos: Ajuts econòmics (import en euros)	22.186,51	20.212,46	35.689,59	39.723,79	51.283
Activació de recursos: Ajuts econòmics (nombre)	752	884	1.220	1.277	1.306
Activació de recursos: Ingressos CAUV	674	667	649	388	101
Activació de recursos: Acompanyament d'usuari	2.173	2.482	2.259	1.860	1.547

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Grau de satisfacció de les persones usuàries: obtenir en el 80% dels casos una puntuació per sobre del 8 sobre 10**

	2016
% assolit	90%
<i>Grau acompliment</i>	112%

2. **Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant  $\geq 8/10$**

	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	90%	90%	9,6
<i>Grau acompliment</i>	112%	112%	112%	120%

### 3. Entrevista amb professionals abans de 60 minuts

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	80%	85%	80%	90%	90%
<i>Grau acompliment</i>	80%	85%	80%	90%	90%

Proposta pel 2021:

- ✓ *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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Activitat presencial i telefònica: Persones ateses presencialment	3.226	2.272	2.644	7.884	6.436

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Oferir atenció psicosocial al 100% de les persones que la requereixin

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	95%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	95%

Proposta pel 2021:

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

## MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'URGÈNCIA (ASU)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Activació de recursos: Ajuts econòmics (import en euros)	22.186,51	20.212,46	35.689,59	39.723,79	51.283
Activació de recursos: Ajuts econòmics (nombre)	752	884	1.220	1.277	1.306

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Entrevista amb professionals abans de 60 minuts

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	80%	90%	80%	90%	90%
<i>Grau acompliment</i>	80%	90%	80%	90%	90%

Proposta pel 2021:

✓ *Entrevista amb professionals abans de 60 minuts*

## MODALITAT 3: SUPORT URGENT A DOMICILI

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Activitat a Domicili: Suport AVD	358	369	224	130	142

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Entrevista amb professionals abans de 60 minuts

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	95%	90%	95%
<i>Grau acompliment</i>	99%	99%	95%	90%	95%

Proposta pel 2021:

✓ *Entrevista amb professionals abans de 60 minuts*

## SERVEI: SERVEI D'EMERGÈNCIES SOCIALS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Activacions Emergències	198	242	241	216	224
Persones Ateses	1.505	2.986	2.301	1.761	1.353
Persones Allotjades	89	347	742	493	190

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Grau de satisfacció de les persones usuàries: obtenir en el 80% dels casos una puntuació per sobre del 8 sobre 10

	2016
% assolit	95%
<i>Grau acompliment</i>	119%

### 2. Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitja mitjana resultant $\geq 8/10$

	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	9,5
<i>Grau acompliment</i>	119%	119%	119%	119%

### 3. Temps estàndard de sortida: 5 minuts

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	95%	95%	95%	99%
<i>Grau acompliment</i>	90%	95%	95%	95%	99%

### 4. Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	95%	95%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	95%	95%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ *Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitja 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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Activacions Emergències	198	242	241	216	224

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Grau de satisfacció de les persones usuàries: obtenir en el 80% dels casos una puntuació per sobre del 8 sobre 10

	2016
% assolit	95%
<i>Grau acompliment</i>	119%

### 2. Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitja mitjana resultant $\geq 8/10$

	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	96%	9,5
<i>Grau acompliment</i>	95%	95%	96%	119%

### 3. Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	99%	95%	98%	90%
<i>Grau acompliment</i>	100%	99%	95%	98%	90%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ *Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitja mitjana resultant  $\geq 8/10$*
- ✓ *Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts*

## MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'EMERGÈNCIA (CONTINGÈNCIES)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Ajuts gestionats	104	93	180	146	200

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	80%	80%	85%	75%
<i>Grau acompliment</i>	90%	80%	80%	85%	75%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ *Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts*

## MODALITAT 3: ALLOTJAMENT PER EMERGÈNCIA SOCIAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Emergències ateses per pèrdua de l'allotjament habitual degut a sinistres esdevinguts a la ciutat	37	68	79	81	72
Persones allotjades	89	347	137	274	190

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	90%	90%	85%	75%
<i>Grau acompliment</i>	90%	90%	90%	85%	75%

Proposta pel 2021:

✓ *Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts*

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'infants atesos a l'EAI	3.530	3.767	3.919	4.019	4.062

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Que el nombre d'infants nous atesos als EAIAs no siguin inferiors als 700 casos anuals

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de casos	871	835	1.068	1.028	100
<i>Grau acompliment</i>	124%	119%	153%	147%	14%

Proposta pel 2021:

✓ *Que el nombre d'infants nous atesos als EAIAs no siguin inferiors als 700 casos anuals*

## SERVEI: CAMPANYA DE VACANCES D'ESTIU (CVE)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020
Nombre d'entitats amb activitats homologades a la Campanya d'estiu	476	495	506	501
Nombre de places per vacances d'estiu ocupades	114.767	125.499	126.292	81.948
Nombre de beques de vacances d'estiu atorgades	18.021	20.664	18.697	14.904
Import final atorgat en beques any	3.009.947,13	3.761.240,87	3.573.285,38	2.920.158,18

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

- 1. 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	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ 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

## SERVEI: SERVEI DE FAMÍLIES COL-LABORADORES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any	73	52	65	90	74
Nombre de famílies col·laboradores al banc	75	76	78	78	84

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

- 1. Nombre d'infants atesos, major de 60**

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'infants atesos	73	52	65	60	74
<i>Grau acompliment</i>	122%	87%	108%	100%	123%



## 2. Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de famílies	75	76	78	78	84
<i>Grau acompliment</i>	125%	127%	130%	130%	140%

### Proposta pel 2021:

- ✓ 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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de famílies col·laboradores al banc	75	76	78	78	84

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de famílies	75	76	78	78	84
<i>Grau acompliment</i>	125%	127%	130%	130%	140%

### Proposta pel 2021:

- ✓ Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60

## MODALITAT 2: EL SERVEI DE COL·LABORACIÓ

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any	73	52	65	90	74

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Nombre d'infants atesos, major de 60

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	73	52	65	60	74
<i>Grau acompliment</i>	122%	87%	108%	100%	123%

#### Proposta pel 2021:

✓ *Nombre d'infants atesos, major de 60*

## SERVEI: PREVENCIÓ I ATENCIÓ EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones ateses que ha patit situacions de violència masclista: Dones ateses al SARA	1.650	1.570	1.491	1.345	1.076
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (dones)	78	157	137	104	94
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (fills i filles)	65	138	142	111	97
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (fills/es infants o adolescents)	60	134	136	110	0
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (fills/es majors d'edat)	5	4	6	1	97
Nombre de derivacions a cases d'acollida per acollides a llarga estada (dones)	95	78	74	114	99
Nombre de derivacions a cases d'acollida per acollides a llarga estada (infants o adolescents)	136	83	78	114	102
Total unitats familiars ateses al llarg de l'any per la UTEH	-	109	153	-	-
Total persones ateses per la UTEH	-	109	153	-	-
Total d'unitats familiars allotjades per la UTEH	-	18	26	-	-

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Assegurar que qualsevol dona amb situació de violència masclista que vagi al SARA tingui una primera visita abans de 7 dies laborables

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	20%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	20%

### 2. En situacions d'urgència s'atendrà abans de 4h. al SARA

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Assegurar que qualsevol dona amb situació de violència masclista que vagi al SARA tingui una primera visita abans de 7 dies laborables
- ✓ En situacions d'urgència s'atendrà abans de 4h. al SARA

## MODALITAT 1: INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT EN VIOLÈNCIA MASCLISTA DES DELS DIFERENTS DISTRICTES DE LA CIUTAT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes per violència masclista als PIAD's i al SARA	2.141	2.001	1.932	1.911	1.763

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Facilitar informació i assessorament en temes de violència masclista, en els PIAD's i el SARA, abans de cinc dies laborables

	2016	2017
% assolit abans 5 dies	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%

## 2. Facilitar informació i assessorament en temes de violència masclista, en els PIAD's abans de cinc dies laborables en el 90% dels casos

	2018	2019	2020
% assolit abans 5 dies	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%	111%	111%

### Proposta pel 2021:

- ✓ *Facilitar informació i assessorament en temes de violència masclista, en els PIAD's abans de cinc dies laborables en el 90% dels casos*

## MODALITAT 2: ATENCIÓ I ACOLLIMENT A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA QUE HO REQUEREIXIN

### INDICADORS DE GESTIÓ

	T	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de dones, infants i adolescents diferents acollides d'urgència per violència masclista, en el centres d'urgència i en els de llarga durada en un període concret		494	453	451	568	563

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Donar acolliment al 100% dels casos que es presentin quan el nivell de risc indiqui la necessitat de fer-ho

T	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

### Proposta pel 2021:

- ✓ *Donar acolliment al 100% dels casos que es presentin quan el nivell de risc indiqui la necessitat de fer-ho*

## MODALITAT 3: ATENCIÓ A HOMES PER A LA PROMOCIÓ DE RELACIONS NO VIOLENTES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	T	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'homes diferents que exerceixen violència atesos de forma presencial al SAH al llarg d'un període considerat		191	190	362	448	369

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Atendre el 100% dels homes que vagin al servei de forma immediata

T	2016
% assolit	100%
<i>Grau compliment</i>	100%

#### 2. Atendre de forma immediata als homes que vagin al servei, en el 90 % dels casos

T	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%
<i>Grau compliment</i>	111%	111%	111%	111%

Proposta pel 2021:

✓ *Atendre de forma immediata als homes que vagin al servei, en el 90 % dels casos*

## SERVEI: ATORGAMENT DE SUBVENCIONS PER A ENTITATS DEDICADES A L'ÀMBIT DE LA JUSTÍCIA GLOBAL I LA COOPERACIÓ INTERNACIONAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	T	2016	2017	2018	2019	2020
% de projectes subvencionats respecte al nombre de projectes per als que se sol·licita subvenció:		52,61	45,23	44,44	46,94	45,71

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atorgament del 100% dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici**

T	2016	2017
% assolit	69,81%	52,66%
<i>Grau acompliment</i>	70%	53%

2. **Mantenir, respecte a l'any anterior, el percentatge de projectes subvencionats en relació als que obtinguin la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici**

T	2018	2019	2020
% assolit	98,59%	113%	93,57%
<i>Grau acompliment</i>	99%	113%	94%

### Proposta pel 2021:

- ✓ *Mantenir, respecte a l'any anterior, el percentatge de projectes subvencionats en relació als que obtinguin la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici*

## SERVEI: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS I ADOLESCENTS I FAMÍLIES

### INDICADORS DE GESTIÓ

T	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'infants i famílies atesos als Espais Familiars i Centres Oberts	777	745	718	736	563

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars**

T	2016	2017	2018	2019	2020
Places anuals	140	140	140	140	140
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

## 2. Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts

T	2016	2017	2018	2019	2020
Places anuals	280	280	280	280	280
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars
- ✓ Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts

### MODALITAT 1: ESPAIS FAMILIARS

#### INDICADORS DE GESTIÓ

T	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de famílies inscrites	413	411	386	262	253

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

##### 1. Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars

	2016	2017	2018	2019	2020
Places anuals	140	140	140	140	140
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars

### MODALITAT 2: CENTRES OBERTS

#### INDICADORS DE GESTIÓ

T	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'infants inscrits	413	334	332	312	310

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

##### 1. Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts

	2016	2017	2018	2019	2020
--	------	------	------	------	------

Places anuals	280	280	280	280	280
<i>Grau compliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

## Proposta pel 2021:

- ✓ *Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts*

## SERVEI: SERVEI PER ADOLESCENTS I FAMÍLIES (SAIF)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020
Nombre persones que han participat a les activitats grupals	1.273	11.247	4.376
Número d'usos d'activitats grupals realitzades	12.110	14.575	6.394
Nombre de persones que han rebut atenció individualitzada	579	737	1.504
Nombre d'usos d'atenció individualitzada del servei d'adolescents i famílies	1.552	2.078	3.308

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Oferir un mínim 104 hores setmanals d'atenció individual a persones s'adrecin al SAIF

	2019	2020
Hores setmanals	104	106
<i>Grau compliment</i>	100%	102%

#### 2. Oferir un mínim 1.160 hores anuals d'activitats formatives grupals

	2019	2020
Hores anuals	1.160	1.515,5
<i>Grau compliment</i>	100%	131%

## Proposta pel 2021:

- ✓ *Oferir un mínim 104 hores setmanals d'atenció individual a persones s'adrecin al SAIF*
- ✓ *Oferir un mínim 1.160 hores anuals d'activitats formatives grupals*



## MODALITAT 1: CENTRE PER A FAMÍLIES AMB ADOLESCENTS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020
Nombre de persones que han participat a les formacions	619	560	426
Número d'usos d'activitats grupals realitzades	1.569	1.013	838
Nombre de persones que ha rebut assessorament individual	231	199	1.105
Nombre d'atencions individuals (usos) a adolescents famílies realitzades	418	597	1.143

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Oferir un mínim 34 hores setmanals d'atenció individual

	2019	2020
Hores setmanals	34	34
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%

#### 2. Oferir un mínim 160 hores anuals d'activitats formatives grupals

	2019	2020
Hores anual	160	196
<i>Grau acompliment</i>	100%	123%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Oferir un mínim 34 hores setmanals d'atenció individual
- ✓ Oferir un mínim 160 hores anuals d'activitats formatives grupals

## MODALITAT 2: PUNTS "AQUÍ T'ESCOLTEM"

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020
Nombre de joves que han participat a les activitats grupals	654	10.687	3.950
Número d'usos d'activitats grupals realitzades	10.541	13.562	5.556
Nombre d'adolescents que han rebut atenció individual i confidencial	348	538	790
Nombre d'atencions individuals (usos) a adolescents realitzades	1.149	1.481	2.165

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Oferir un mínim 70 hores setmanals d'atenció individual a adolescents

	2019	2020
Hores setmanals	70	72
<i>Grau acompliment</i>	100%	103%

### 2. Oferir un mínim de 1000 hores anuals d'activitats grupals a adolescents a la ciutat de Barcelona

	2019	2020
Hores anuals	1.000	1.319,5
<i>Grau acompliment</i>	100%	132%

Proposta pel 2021:

- ✓ Oferir un mínim 70 hores setmanals d'atenció individual a adolescents
- ✓ Oferir un mínim de 1000 hores anuals d'activitats grupals a adolescents a la ciutat de Barcelona

## SERVEI: SALES D'ESTUDI

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020
Nombre d'usos anuals del servei de sales d'estudi	67.451	51.497	15.528

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Oferir un mínim de 500 places de sales d'estudi permanent a la Ciutat de Barcelona

	2019	2020
Places de sales d'estudi permanent	541	237
<i>Grau acompliment</i>	108%	47%

### 2. Oferir un mínim de 130 places de sales d'estudi de cap de setmana a la Ciutat de Barcelona

	2019	2020
Places de sales d'estudi de cap de setmana	124	52
<i>Grau acompliment</i>	95%	40%

### 3. Oferir un mínim de 700 places de sales d'estudi puntual la Ciutat de Barcelona

	2019	2020
Places de sales d'estudi puntual	750	0
<i>Grau acompliment</i>	107%	-

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Oferir un mínim de 500 places de sales d'estudi permanent a la Ciutat de Barcelona
- ✓ Oferir un mínim de 130 places de sales d'estudi de cap de setmana a la Ciutat de Barcelona
- ✓ Oferir un mínim de 700 places de sales d'estudi puntual la Ciutat de Barcelona

## MODALITAT 1: SALA D'ESTUDI PERMANENT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020
Nombre de persones que han utilitzat les sales d'estudi Permanent	58.393	40.976	11.859

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Oferir un mínim de 500 places de sales d'estudi permanent a la Ciutat de Barcelona

	2019	2020
Places de sales d'estudi permanent	541	237
<i>Grau acompliment</i>	108%	47%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Oferir un mínim de 500 places de sales d'estudi permanent a la Ciutat de Barcelona

## MODALITAT 2: SALA D'ESTUDI DE CAP DE SETMANA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020
Nombre de persones que han utilitzat les sales d'estudi de cap de setmana	5.712	3.669

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Oferir un mínim de 130 places en cap de setmana

	2019	2020
Places en cap de setmana	124	52
<i>Grau acompliment</i>	95%	40%

#### Proposta pel 2021:

✓ *Oferir un mínim de 130 places en cap de setmana*

## MODALITAT 3: SALA D'ESTUDI PUNTUALS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020
Nombre de persones que han utilitzat les sales d'estudi puntuals	9.058	4.809	0 <sup>(4)</sup>

<sup>(4)</sup> Modalitat que ha estat tancada durant el 2020 per la COVID19.

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Oferir un mínim de 700 places durant els mesos de maig i juny a la Ciutat de Barcelona

	2019	2020
% assolit	750	0 <sup>(5)</sup>
<i>Grau acompliment</i>	107%	-

<sup>(5)</sup> Modalitat que ha estat tancada durant el 2020 per la COVID19.

#### Proposta pel 2021:

✓ *Oferir un mínim de 300 places durant els mesos de maig i juny a la Ciutat de Barcelona*

## SERVEI: INFOJOVE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020
Nombre d'usos dels Punts infoJOVE (PIJ)	63.478	61.761
Atencions i acompanyaments que es realitzen als Punts JIP dels instituts	76.755	43.043

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Donar resposta al 95% de peticions rebudes presencialment als Punts infoJOVE (PIJ) immediatament

	2019	2020
% assolit	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	105%	105%

### 2. Donar resposta al 90% de les peticions rebudes telemàtica i telefònicament abans de 3 dies hàbils

	2019	2020
% assolit abans 3 dies hàbils	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%	111%

### 3. Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels Punts infoJOVE (PIJ)

	2019	2020
Usos anuals	63.478	61.761
<i>Grau acompliment</i>	98%	95%

### 4. Garantir el servei en un mínim de 80 centres d'Educació Secundària de la ciutat

	2019	2020
Número de centres	80	80
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Donar resposta al 95% de peticions rebudes presencialment als Punts infoJOVE (PIJ) immediatament
- ✓ Donar resposta al 90% de les peticions rebudes telemàtica i telefònicament abans de 3 dies hàbils
- ✓ Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels Punts infoJOVE (PIJ)
- ✓ Garantir el servei en un mínim de 80 centres d'Educació Secundària de la ciutat

## MODALITAT 1: PUNT INFOJOVE

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020
Nombre d'usos dels Punts infoJOVE	63.478	61.761

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Donar resposta al 95% de peticions rebudes presencialment als Punts infoJOVE (PIJ) immediatament

	2019	2020
% assolit	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	105%	105%

### 2. Donar resposta al 90% de les peticions rebudes telemàtica i telefònicament abans de 3 dies hàbils

	2019	2020
% assolit abans 3 dies hàbils	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	111%	111%

### 3. Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels Punts infoJOVE

	2019	2020
Usos anuals	63.478	61.761
<i>Grau acompliment</i>	98%	95%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Donar resposta al 95% de peticions rebudes presencialment als Punts infoJOVE (PIJ) immediatament
- ✓ Donar resposta al 90% de les peticions rebudes telemàtica i telefònicament abans de 3 dies hàbils
- ✓ Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels Punts infoJOVE

## MODALITAT 2: PUNT JIP "JOVE, INFORMA'T I PARTICIPA"

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020
Atencions i acompanyaments que es realitzen als Punts JIP dels instituts	76.755	43.043

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Garantir com a mínim 60.000 atencions i acompanyaments del Punts JIP

	2019	2020
Atencions i acompanyaments	76.755	43.043 (6)
<i>Grau acompliment</i>	128%	72%

(6) Servei afectat per la COVID19

Proposta pel 2021:

✓ *Garantir com a mínim 60.000 atencions i acompanyaments del Punts JIP*

## SERVEI: ASSESSORIES PER A JOVES I ENTITATS JUVENILS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'assessoraments realitzats (assessoria laboral, habitatge compartit, itineraris acadèmics i mobilitat internacional)	4.687	4.258	4.075	4.054	8.931

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Orientar de forma immediata al 100% dels joves i les joves que s'adrecen presencialment o telefònicament a Punt d'Informació Juvenil

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	96%	96%	98%	98%
<i>Grau acompliment</i>	95%	96%	96%	98%	98%

#### 2. Donar resposta al 90% de peticions telemàtiques d'informació abans de 15 dies hàbils

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies hàbils	98%	97%	97%	98%	98%
<i>Grau acompliment</i>	109%	108%	108%	109%	109%

Proposta pel 2021:

✓ *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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'assessoraments laborals realitzats	1.008	861	755	1.086	2.033

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. 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	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies hàbils	95%	95%	95%	97%	98%
<i>Grau acompliment</i>	96%	96%	96%	98%	99%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ 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'ITINERARIS ACADÈMICS PER A JOVES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'itineraris acadèmics informats	2.081	1.317	1.304	2.705	4.439

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. 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	2017	2018	2019	2020
% assolit	89%	91%	91%	96%	97%
<i>Grau acompliment</i>	90%	92%	92%	97%	98%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ 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 3: ASSESSORIA D'HABITATGE COMPARTIT PER A JOVES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'assessoraments sobre habitatge compartit realitzats	176	253	354	322	911

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. 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	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies hàbils	97%	95%	95%	98%	98%
<i>Grau acompliment</i>	98%	96%	96%	99%	99%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ 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 4: ASSESSORIA DE MOBILITAT INTERNACIONAL PER A JOVES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'assessoraments en mobilitat internacional realitzats	505	381	336	397	1.548

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. 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	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies hàbils	99%	98%	98%	98%	98%
<i>Grau acompliment</i>	100%	99%	99%	99%	99%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ 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: CENTRE DE RECURSOS PER ASSOCIACIONS JUVENILS (CRAJ)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'assessoraments realitzats	371	189	285	355	227
Entitats assessorades	325	169	238	371	203
Persones assessorades	525	280	401	229	287

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **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	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies hàbils	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	101%	101%	101%	101%	101%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ 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
- ✓ Donar resposta al 90% de peticions de les entitats juvenils abans de 3 dies hàbils

## SERVEI: SERVEI EMISSIÓ INFORMES ESTRANGERIA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'instàncies d'informes d'habitatge rebudes (anual)	2.462	2.107	2.183	2.171	1.451
Temps mig de resposta informes d'habitatge (en dies)	35	28	25	27	41
Nombre d'instàncies d'informes d'arrelament social rebudes (anual)	3.431	3.352	3.794	4.576	4.1806
Temps mig de resposta informes d'arrelament (en dies)	19	16	19	14	16
Nombre de propostes d'adequació d'habitatge emeses (anual)	2.441	2.058	2.106	2.096	1.326
Nombre de propostes d'arrelament social emeses (anual)	3.266	3.328	3.767	4.473	3.7276

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

**1. Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'habitatge en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa**

	2016	2017	2018
% assolit abans 30 dies	54,49%	87,94%	91,22%
<i>Grau acompliment</i>	54%	88%	91%

**2. Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'habitatge en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 80% dels casos**

	2019	2020
% assolit abans 30 dies	98%	55,82%
<i>Grau acompliment</i>	123%	70%

**3. Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa**

	2016	2017	2018
% assolit abans 20 dies laborables	98%	98,69%	99,50%
<i>Grau acompliment</i>	98%	99%	100%

**4. Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos**

	2019	2020
% assolit abans 20 dies laborables	98%	96,82%
<i>Grau acompliment</i>	109%	108%

Proposta pel 2021:

- ✓ *Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'habitatge en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 80% dels casos*
- ✓ *Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos*

## MODALITAT 1: PROPOSTA D'INFORME DE DISPONIBILITAT D'HABITATGE PER AL REAGRUPAMENT FAMILIAR D'ESTRANGERS I PER A RENOVACIÓ DE L'AUTORITZACIÓ DE RESIDÈNCIA EN VIRTUT DEL REAGRUPAMENT FAMILIAR, AMB CANVI DE DOMICILI DES DEL REAGRUPAMENT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'instàncies d'informes d'habitatge rebudes (anual)	2.462	2.107	2.183	2.171	1.451
Temps mig de resposta informes d'habitatge (en dies)	35	28	25	27	41

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'habitatge en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa

	2016	2017	2018
% assolit abans 30 dies	54,49%	87,95%	91,22%
<i>Grau acompliment</i>	54%	88%	91%

#### 2. Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'habitatge en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 80% dels casos

	2019	2020
% assolit abans 30 dies	90%	55,82%
<i>Grau acompliment</i>	113%	70%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'habitatge en 30 dies, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 80% dels casos

## MODALITAT 2: PROPOSTA D'INFORME D'ARRELAMENT SOCIAL PER DEMANAR PERMÍS DE RESIDÈNCIA PER CIRCUMSTÀNCIES EXCEPCIONALS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'instàncies rebudes (anual)	3.431	3.352	3.794	4.576	4.180
Temps mig de resposta (en dies)	19	16	19	14	16

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa

	2016	2017	2018
% assolit abans 20 dies laborables	98%	98,69%	99,50%
<i>Grau acompliment</i>	98%	99%	100%

### 2. Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos

	2019	2020
% assolit abans 20 dies laborables	98%	96,82%
<i>Grau acompliment</i>	109%	108%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Tramitar a la Generalitat la proposta d'Informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des de que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos

## SERVEI: SERVEI D'ACOLLIDA A IMMIGRANTS I REFUGIATS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
SOAPI: Nombre d'intervencions (sessions i entrevistes) (anual)	1.117	1.315	1.537	1.839	1956
SOAPI: Nombre total d'assistents (a les sessions i a les entrevistes) (anual)	4.897	5.351	6.486	6.912	2852
Reagrupació familiar- Noves Famílies: Nombre de persones ateses en algun dels espais del programa (anual)	4.188	4.497	5.894	3.774	2.905
Persones Immigrants ateses al SAIER (anual)	10.973	12.531	11.534	11.191	10.614
Atencions realitzades a persones immigrants (anual)	35.430	37.458	39.228	36.502	33.842
Persones Refugiades ateses al SAIER (anual)	2.292	4.405	7.469	9.429	8.387
Atencions realitzades a Refugiats (anual)	10.190	18.331	33.254	43.677	32.241

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

### 2. Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies	100%	99%	99%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	99%	99%	100%	100%

### 3. Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al Programa Noves Famílies en menys de 15 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies	100%	100%	100%	100%	*
<i>Grau acompliment</i>	105%	105%	105%	105%	-

### 4. Donar resposta a les peticions SAIER Immigrants

	2016
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%

### 5. Donar resposta a les peticions SAIER Immigrants\*, en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	85%	90%	*
<i>Grau acompliment</i>	100%	94%	100%	-

### 6. Atendre el 95% de les persones en primera entrevista informativa amb un termini màxim d'espera de 60 minuts

	2016
% assolit abans 60 minuts	84,5%
<i>Grau acompliment</i>	89%

### 7. Donar resposta a les peticions SAIER Refugiats

	2016
% assolit	100%

Grau acompliment **100%**

## 8. Donar resposta a les peticions SAIER Refugiats\*, en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020
% assolit	70%	61%	90%	*
Grau acompliment	78%	68%	100%	-

## 9. Programar la cita de primera entrevista SAIER Immigrants\* en un termini inferior a 20 dies, en un 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 20 dies	90%	85%	9,34%	*
Grau acompliment	100%	94%	10%	-

## 10. Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiats\* en un termini inferior a 20 dies, en un 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 20 dies	70%	57%	9,34%	*
Grau acompliment	78%	63%	10%	-

### Proposta pel 2021:

- ✓ Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI
- ✓ Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies

\* El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.

## MODALITAT 1: SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT PER A PERSONES IMMIGRADES (SOAPI)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
SOAPI: Nombre d'intervencions (sessions i entrevistes) (anual)	1.117	1.315	1.537	1.839	1.956
SOAPI: Nombre total d'assistents (a les sessions i a les entrevistes) (anual)	4.897	5.351	6.486	6.912	2.852

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

### 2. Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies	100%	99%	99%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%	99%	99%	100%	100%

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI
- ✓ Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies

## MODALITAT 2: SERVEI D'ACOMPANYAMENT A PERSONES QUE REAGRUPEN FAMILIARS DE L'ESTRANGER

## INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Reagrupació familiar- Noves Famílies: Nombre de persones ateses en algun dels espais del programa (anual)	4.188	4.497	5.894	3.774	2.905

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al Programa Noves Famílies en menys de 15 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 15 dies	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	105%	105%	105%	105%	105%

### 2. Donar resposta a les peticions SAIER Immigrants

	2016
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%



### 3. Donar resposta a les peticions SAIER Immigrants\*, en el 90% dels casos

	2017	2018	2019
% assolit	90%	85%	90%
<i>Grau acompliment</i>	100%	94%	100%

Proposta pel 2021:

✓ Incrementar un 25% l'atenció en Districte Nou Barris - Zona Nord

## MODALITAT 3: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA PER IMMIGRANTS. SAIER

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Persones Immigrants ateses al SAIER (anual)	10.973	12.531	11.534	11.191	10.614
Atencions realitzades a persones immigrants (anual)	35.430	36.949	39.228	36.502	33.842

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Atendre el 95% de les persones en primera entrevista informativa en un termini màxim d'espera de 60 minuts

	2016
% assolit abans 60 minuts	84,5%
<i>Grau acompliment</i>	89%

#### 2. Programar la cita de primera entrevista SAIER Immigrants en un termini inferior a 20 dies, en un 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans 20 dies	90%	57%	9,34%	*
<i>Grau acompliment</i>	100%	63%	10%	-

Proposta pel 2021:

\*El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.

## MODALITAT 4: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA PER REFUGIATS. SAIER

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Persones Refugiades ateses al SAIER (anual)	2.292	4.405	7.469	9.429	8.387
Atencions realitzades a Refugiats (anual)	10.190	18.831	33.254	43.677	32.241

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Donar resposta a les peticions SAIER Refugiats

	2016
% assolit	100%
<i>Grau acompliment</i>	100%

#### 2. Donar resposta a les peticions SAIER Refugiats\*, en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020
% assolit	70%	61%	90%	*
<i>Grau acompliment</i>	78%	68%	100%	-

#### 3. Atendre el 95% de les persones en primera entrevista informativa en un termini màxim d'espera de 60 minuts

	2016
% assolit	84,5%
<i>Grau acompliment</i>	89%

#### 4. Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiats en un termini inferior a 20 dies, en un 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020
% assolit	70%	57%	9,34%	*
<i>Grau acompliment</i>	74%	63%	10%	-

#### Proposta pel 2021:

\* El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.

## SERVEI: SERVEI DE GARANTIA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020
Persones ateses per informació i assessorament	439	252
Expedients oberts per discriminació	228	219
Expedients resolts	199	148
Persones ateses servei jurídic	144	175
Informes i notes jurídiques redactades	31	42

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Donar resposta a totes les demandes en menys de 15 dies, en el 95% dels casos

	2020
% assolit	97%
<i>Grau acompliment</i>	102%

Proposta pel 2021:

✓ Donar resposta a totes les demandes en menys de 15 dies, en el 95% dels casos

## SERVEI: SERVEI DE PREVENCIÓ

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020
Indicadors persones que han rebut formació a l'OND	1.138	133

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Aconseguir un volum de sessions formatives ofertes a la ciutadania superior a les 500 persones

	2020
% assolit	(7)
<i>Grau compliment</i>	-

<sup>(7)</sup> No s'ha aconseguit per l'efecte pandèmia

#### Proposta pel 2021:

- ✓ Aconseguir un volum de sessions formatives ofertes a la ciutadania superior a les 500 persones