

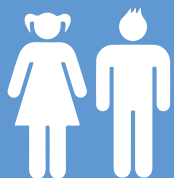


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

ESPAI SOCIOLABORAL DE JOVES MARÍTIM

2022







Presentació

La Delegació de Servicis Socials assumix el repte de millorar la qualitat i la transparència dels servicis públics de la seua competència.

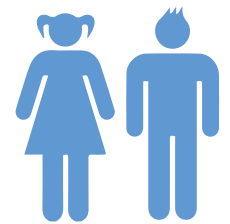
Amb esta voluntat de millora, la Delegació, a través del Servici de Benestar Social i Integració i de la Secció de Menor, pretén fomentar l'accés de la infància i l'adolescència del municipi de València als recursos que promouen el seu desenvolupament i benestar. Per a això disposa del Espai Sociolaboral de Joves Marítim, un recurs especialitzat per a la intervenció amb menors adolescents, a fi de garantir-ne els drets a l'educació, a la formació i a la vida en societat.

El principi del respecte a l'interés superior de la i del menor guia l'objectiu de la Delegació i es conjuga amb els principis de qualitat i transparència en la gestió pública, que es reconeixen com a drets de la ciutadania.

És per això que esta carta de servicis, elaborada en virtut d'estos principis, pretén oferir informació clara, completa i actualitzada sobre els servicis i prestacions que l'Ajuntament de València, a través del Espai Sociolaboral de Joves Marítim, posa a disposició de les i els menors adolescents del municipi, així com la via d'accés al recurs.

En definitiva, es tracta de garantir el compliment dels drets de la infància, oferint la informació necessària perquè les famílies puguen conèixer els recursos públics de què poden beneficiar-se les seues filles i fills.

A més d'esta important aportació per a la ciutadania, la Carta de Servicis fa possible l'avaluació dels processos interns i la implementació d'actuacions de millora continuada dels servicis prestats. Així mateix, es convertix en un instrument de participació de la ciutadania, fent possible l'expressió de les seues necessitats i expectatives respecte dels servicis que rep.



Isabel Lozano Lázaro

Regidora delegada de Servicis Socials



Unitat responsable de la carta de servicis

El Servici de Benestar Social i Integració, Secció de Menor, és la unitat que assumeix la coordinació i la responsabilitat operativa sobre la gestió i el seguiment d'esta carta de servicis.

La nostra **missió**



Atendre la infància i l'adolescència per mitjà de mesures preventives, de promoció de drets i d'intervenció davant situacions de vulnerabilitat o desprotecció per risc o desemparament.



La nostra **visió**



Aconseguir oferir una atenció diligent i d'alta qualitat per al compliment efectiu dels drets de la infància i l'adolescència i, especialment, en els casos de menors en situació de risc o desemparament.





Quins servicis oferim?

- **Atenció especialitzada a menors adolescents en risc d'exclusió social.** Intervenció amb menors en situació de risc per mitjà d'activitats ocupacionals i educatives impartides per professionals especialitzats en el Centre de Dia Municipal per a Jovens, a través de tallers formatius i basant-se en un pla d'intervenció individual per a cada menor.
- **Suport i orientació terapèutica.** Ajudar les famílies, per mitjà d'un treball especialitzat, a solucionar els problemes i conflictes que els afecten en les seues relacions personals i afectives, especialment aquells que perjudiquen les i els menors.
- **Escola de pares i mares.** Sessions d'informació i reflexió sobre temes d'interés per a les famílies relacionats amb les seues filles i fills.
- **Orientació educativa i laboral.** Tutories individuals i grupals per a analitzar les capacitats i interessos de les i els menors i realitzar un itinerari educatiu i formatiu personalitzat que millore les possibilitats d'inserció.
- **Tallers formatius.** Tallers per a formar en coneixements bàsics i afavorir hàbits i tècniques d'estudi a fi de reprendre la formació reglada. Consistixen en tallers de suport i tallers d'informàtica.
- **Tallers de formació laboral inicial.** Tallers per a adquirir hàbits i actituds de treball i per a conèixer tècniques i tasques concretes de cada taller. Consistixen en tallers de fusteria, soldadura i hostaleria.
- **Tallers d'activitats grupals.** Tallers per a aprendre conceptes com el respecte, la sensibilització, la solidaritat, el diàleg, la creativitat i la reflexió, per mitjà d'activitats pràctiques en grup.
- **Activitats internes i externes d'oci i temps lliure.** Activitats esportives, visites culturals, excursions, eixides d'hivern i d'estiu i participació en campanyes o concursos municipals.
- **Menjador.** Esmorzar al migdia.
- **Bo de transport.** Entrega de bons de transport públic per a l'assistència al centre de les i els menors que necessiten el desplaçament.



Drets i obligacions de les persones usuàries

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Amb caràcter específic segons el catàleg de referència per als Servicis Socials (Resolució de 23 d'abril de 2013, de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat) i de conformitat ambs estos preceptes, les persones tenen dret a:

Drets generals de les persones usuàries:

- Dret a accedir al sistema públic de servicis socials i a disfrutar de l'atenció social sense cap discriminació per qualsevol circumstància personal o social.
- Dret a disposar d'un pla d'atenció individual en funció de la valoració de la seua situació que es revise periòdicament i sempre que s'altere la situació inicial de la persona.
- Dret a la confidencialitat de totes les dades amb les garanties previstes en la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal i accedir al seu expedient personal sense vulnerar el dret a la intimitat de terceres persones.
- Dret a rebre informació suficient i comprensible sobre els servicis i prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions que hauran de ser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
- Dret a participar en la presa de decisions del centre de servicis socials que els afecten i a rebutjar l'oferta de participació en servicis o programes i que el seu consentiment siga requerit per a l'ingrés en un centre o participació en un programa, sense perjuí del compliment degut de les resolucions judicials quan estiga limitada la seua capacitat d'obrar.
- Dret a ser tractades amb respecte a la dignitat, amb plena garantia dels drets i llibertats fonamentals i la resta de drets que els corresponen.
- Dret a comptar amb una o un professional de referència.



Drets de les persones beneficiàries del recurs:

- Dret a rebre la prestació del servici previst en les normes.
- Dret a rebre una atenció que respecte la seua dignitat i que tinga per principi el seu interés superior.
- Dret a conèixer el funcionament del centre, les seues normes de convivència i que se'ls expliquen els seus drets i deures.
- Dret a conèixer la seua situació en el centre, a ser part activa en les decisions que tinguen directament a veure amb el seu procés i a opinar, efectuar suggeriments i participar en l'organització del centre.
- Dret a accedir a l'equip professional per a tractar qualsevol aspecte que tinga a veure amb les actuacions que realitzen.
- Dret a rebre una formació i una educació fundades en valors que propicien la convivència des del compromís, la responsabilitat i la solidaritat, permetent-los preparar-se per a participar activament en la vida social i cultural.
- Dret que se li explique, de forma comprensible, el procés educatiu que es pre-tén desenvolupar i el pla d'intervenció dissenyat de forma específica en el seu interés, així com el dret a rebutjar-lo.
- Dret que es guarde secret de la informació obtinguda sobre les circumstàncies familiars i personals de les i els menors que reben assistència, sense que açò menyscabe el deure de comunicació de possibles situacions de risc o desemparament.

Drets de les famílies:

- Dret que les i els menors reben el servici previst en les normes.
- Dret que les i els menors reben una atenció que respecte la seua dignitat i que tinga per principi el seu interés superior.
- Dret a conèixer, en tot moment, el pla elaborat respecte a la persona menor i el seu dret d'oposar-s'hi.
- Dret que se'ls proporcione informació completa del contingut i finalitat de les activitats en què estiga prevista la participació de la o del menor.



- Dret a rebre atenció en el centre, prèvia cita, per a poder plantejar, debatre, dialogar, rebre o proporcionar informació sobre qualsevol aspecte rellevant relacionat amb la o el menor i el seu projecte individual.
- Dret que es guarde secret de la informació obtinguda sobre les circumstàncies familiars i personals, sense que açò menyscabe el deure de comunicació de possibles situacions de risc o desemparament.

Obligacions de les persones beneficiàries del recurs:

- Assistir amb regularitat i puntualitat i justificar les absències o retards.
- Sol·licitar autorització per a utilitzar espais del centre o materials.
- Respectar la prohibició de no fumar.
- Respectar la prohibició de no vendre ni consumir drogues o alcohol durant el temps diari d'assistència al centre, ni acudir-hi sota els efectes de substàncies tòxiques.
- Respectar la prohibició de no portar objectes que puguen causar lesions.
- Dispensar un tracte respectuós i un comportament cívic.
- Obeir les instruccions de les i els professionals.
- Cuidar i tractar adequadament l'equipament, el mobiliari, els efectes, els materials i les instal·lacions del centre.
- Treballar de manera cooperativa amb la resta de menors quan així es requerisca.
- Respectar i complir els compromisos adquirits.
- Respectar les propietats alienes.

Obligacions de les famílies:

- Responsabilitzar-se de l'assistència regular i puntual de la o del menor al centre i de justificar adequadament les faltes d'assistència.
- Aportar la documentació que li siga requerida a fi de desenvolupar el pla d'intervenció dissenyat.
- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguen imprescindibles per a valorar-ne la situació.



- Comunicar els canvis que es produïsquen en la seua situació personal i familiar que puguen afectar els servicis que reben.
- Observar una conducta basada en el respecte i la col·laboració per a facilitar la convivència i la resolució dels problemes.
- Participar activament en el procés de millora, autonomia personal i integració social.

Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un servici de queixes i suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

Els suggeriments podran ser presentats:

Via telemàtica. A través de la bústia de la ciutadania del web municipal.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Correu electrònic: ssmenor@valencia.es

Els suggeriments seran contestats sempre que la Secció de Menor les considere rellevants per a la millora del servici.

Quant a les reclamacions, es presentaran:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica; per a això, cal accedir amb certificat digital.

Via presencial. Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, en el Registre del carrer d'Amadeu de Savoia o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, així com a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



Les reclamacions hauran de ser contestades en el termini màxim de 15 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal <www.valencia.es> i a través de fullets informatius.

Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

Si es detecta cap desviació del compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi per a corregir-la: es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciada i s'implantaran les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària en què se la informarà de les mesures correctores que cal adoptar.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.



Normativa aplicable

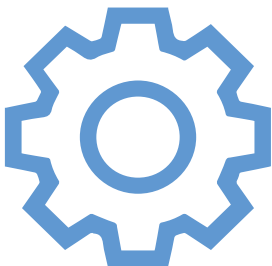
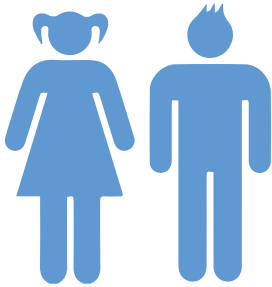
Estatal

- Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil.
- Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència.





Legislació aplicable



Autonòmica

- Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana.
- Decret 93/2001, de 22 de maig, del Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de protecció jurídica del menor a la Comunitat Valenciana.
- Ordre de 17 de gener de 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula l'organització i el funcionament dels centres de protecció i l'acolliment residencial i d'estada de dia de menors a la Comunitat Valenciana.
- Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i adolescència.
- Decret 28/2009, de 20 de febrer, del Consell, pel qual es modifica el Reglament de mesures de protecció jurídica del menor a la Comunitat Valenciana.
- Pla d'Inclusió i Cohesió Social 2017-2022.

Local

- Pla de Serveis Socials per a la ciutat de València 2019-2023.





A quines coses ens comprometem?

Aplicació de les normes en tots els procediments de sol·licitud i admissió.

01

Percentatge de sol·licituds tramitades en compliment de les normes.

Percentatge d'altres adjudicades en compliment de les normes.

Contestació a la sol·licitud de plaça en el terme de 15 dies.

02

Nombre de dies entre la recepció de la sol·licitud de plaça per l'òrgan gestor i l'emissió de la resposta a la sol·licitud.

Trasllat de forma personalitzada a cada una de les persones adjudicatàries de plaça en el centre i als seus familiars de tota la informació relativa als drets, deures i normes internes d'este.

03

Percentatge de persones adjudicatàries de plaça a les quals s'entrega de forma personal un fullet informatiu que conté tota la normativa del centre.

L'atenció serà personalitzada i professional, de forma que s'assegure la intimitat i confidencialitat.

04

Enquestes anuals de satisfacció. Resposta positiva superior al 80 %.

Atenció immediata de totes les consultes que siguen considerades urgents.

05

Percentatge de consultes urgents ateses en el mateix dia.

El centre de dia està obert al públic en un horari continu de 8 hores, de dilluns a divendres.

06

Percentatge de compliment d'horari d'obertura al públic.

Les activitats i servicis s'iniciaran i finalitzaran a l'hora prevista.

07

Percentatge de compliment d'horaris previstos.



En les activitats externes hi haurà una proporció d'un professional per cada cinc menors.

08

Percentatge de compliment de la proporció d'un professional per cada cinc menors en les activitats externes.

Les persones amb plaça en el centre de dia disposaran d'un bo transport adaptat a les seues necessitats de desplaçament.

09

Percentatge de menors que reben un bo transport adaptat a les seues necessitats de desplaçament.

Realització de tallers per a les persones admeses en el centre, la selecció del qual es realitzarà per elles mateixes, amb disposició de tots els materials i ferramentes necessaris per al seu desenvolupament sense cost addicional.

10

Enquestes anuals de satisfacció. Resposta positiva superior al 80 %.

Remissió d'informació i sol·licitud d'autorització familiar per al 100 % de les activitats externes.

11

Percentatge d'autoritzacions sol·licitades respecte a les activitats externes realitzades.

Les reclamacions es respondran en el termini de 15 dies des de la seua recepció en l'òrgan competent.

12

Nombre de dies entre la recepció d'una reclamació per l'òrgan gestor i l'emissió de la resposta.

Realització d'enquestes anuals de satisfacció entre totes les famílies i menors de forma independent.

13

Percentatge de famílies i de menors que participen en les enquestes anuals.

Carta de servicis de Espai Sociolaboral de Joves Marítim

Secció delww Menor

Dades generals:

ESPAI SOCIOLABORAL DE JOVES MARÍTIM

C/ Escalante, 187
46011 València

Telèfon:

963 014 005

Fax:

963 728 391

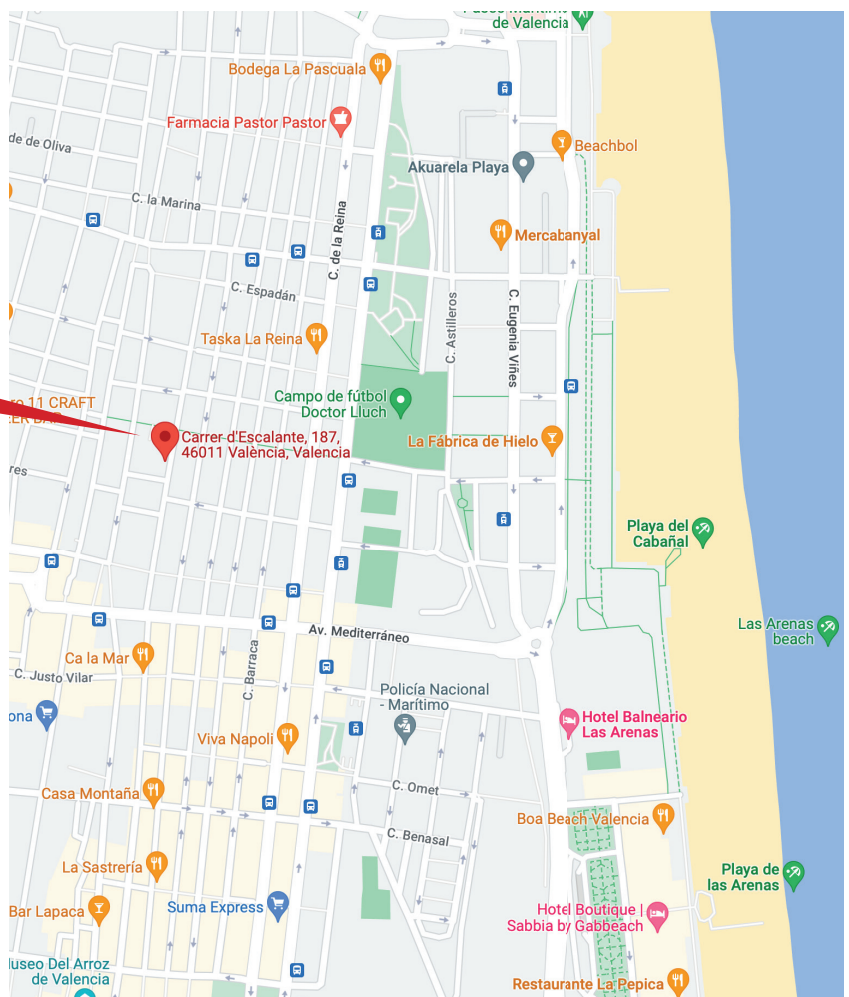
Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres
de 9:00 a 17:00 h

Adreces electròniques

ssmenor@valencia.es

www.valencia.es/bienestarsocial



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA