

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

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

#### ÍNDEX

#### MISSIÓ

#### DADES DE CONTACTE

#### COMPROMISOS DE QUALITAT

#### CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

#### SERVEIS:

Serveis d'Atenció Socials Bàsics

Serveis d'Atenció a la Dependència

Servei de suport als desnonaments

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

Servei d'acolliment residencial per a gent gran

Subvencions de vacances per a la gent gran

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

Informació, orientació i assessorament a joves i entitats juvenils

Servei d'atenció a les persones amb discapacitat

Servei d'Urgències Socials

Servei d'Emergències Socials

Intervenció socioeducativa per a infants i adolescents i famílies

Servei de Famílies Col·laboradores

Campanya de vacances d'estiu (CVE)

#### ANNEXOS

#### CENTRES PRESTADORS

#### SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

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

- ü Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ü Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ü 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.
- ü 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

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

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- ü Orientació a les persones: Posar els ciutadans en el centre de la nostre gestió.
- ü Eficiència: Optimitzar el màxim els recursos disponibles de tal manera que podem servir al major nombre possible de ciutadans.
- ü 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.
- ü Simplificació: Gestionar i tramitar els expedients amb la menor aportació documental i en el menor temps possible.
- ü Avaluació del rendiment: Avaluar de manera contínua el nivell quantitatiu i qualitatiu de la resposta de l'organització a la demanda.
- ü Retre comptes: Fer visible i transparent la utilització i destinació dels recursos disponibles.

### Indicadors i Objectius Generals: Veure:

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

## CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

<p><b>Participació i col·laboració ciutadana</b></p>	<p><b>Procediment:</b></p> <p>De Drets Socials depenen el <a href="#">Consell de Benestar Social</a>, el <a href="#">Consell Assessor de Gent Gran</a>, el <a href="#">Consell Mpal. d'habitatge i l'Acord Ciutadà</a>, però el ciutadà no es pot adreçar directament, es fa a través d'entitats.</p> <p><b>Canals:</b></p> <p>Als districtes els canals són els <a href="#">consells de barri</a>, però pel que fa a Drets Socials l'única forma d'accés seria a través del <a href="#">canal de reclamacions, queixes i suggeriments</a>.</p>
<p><b>Queixes, reclamacions i suggeriments</b></p>	<p><b>Procediment:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accedir al punt d'entrada (Canal)</li> <li>2. Indicar el tema sobre el que es vol tractar</li> <li>3. Descriure els fets concrets aportant el màxim de detall</li> <li>4. S'obtindrà un codi per fer el seguiment de la queixa, reclamació o suggeriment</li> <li>5. Recepció de la resposta/aclariment/explicació</li> </ol> <p><b>Canals:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Telemàtic:</b> <a href="http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=21&amp;directo=0&amp;tescolta=1">http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=21&amp;directo=0&amp;tescolta=1</a></li> <li>ü <b>Presencial:</b> Oficines d'Atenció a la Ciutadania <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac</a></li> </ul>

	ü <u>Telemàtic: Síndic de Greuges de Barcelona</u> ( <a href="http://www.sindicadegreugesbcn.cat">www.sindicadegreugesbcn.cat</a> ) ü <u>Telefònic: 010</u>
<b>Temps de resposta</b>	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.

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

## SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIALS BÀSICS

<b>Descripció</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Utilitat</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Garantia</b>	<p>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.</p>
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</a> i el <a href="#">Decret 142/2010, d'11 d'octubre</a>, pel que s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada i ampliada la seva vigència pel 2012.</li> <li>ü <a href="#">Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció</a> a les persones en situació de Dependència i normativa que la desenvolupa.</li> <li>ü <a href="#">Ordenança de preus públics de l'Ajuntament</a>. Drets Socials</li> <li>ü Ordre de Benestar Social i Família <a href="#">Ordre BSF/130/2014</a>.</li> <li>ü</li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/la sol·licitant contacta amb el Centre prestador i exposa la seva situació.</li> <li>2. Anàlisi de la situació, es dona informació i orientació, i, si s'escau, s'assigna els recursos adients.</li> </ol>

	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.
<b>Objectius de gestió del servei</b>	ü 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

<b>Descripció</b>	<p>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.</p> <p>Atenció, assessorament i orientació psicològica que complementa i dona suport a la tasca dels professionals dels equips d'Atenció Social Primària.</p> <p><b>FUNCIONS ASSOCIADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Detectar i avaluar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària.</li> <li>ü Oferir informació, orientació i assessorament en relació als drets i els recursos socials</li> <li>ü Valorar i fer diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral.</li> <li>ü Dissenyar programes individuals d'atenció per a persones dependents.</li> <li>ü Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social.</li> <li>ü Impulsar projectes comunitaris i programes transversals.</li> <li>ü Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.</li> <li>ü Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.</li> <li>ü Orientar l'accés als serveis especialitzats.</li> <li>ü Promoure la inserció social, laboral i educativa dels usuaris.</li> <li>ü Gestionar prestacions d'urgència social i determinades prestacions econòmiques.</li> <li>ü Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.</li> <li>ü Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal.</li> <li>ü Dissenyar i portar a terme projectes d'atenció col·lectiva, a nivell grupal i comunitari.</li> </ul>
<b>Ofereix</b>	<p><b>Informació/dades. Document. Atenció/Orientació.</b></p> <p>Assessorament, valoracions, diagnosis, ...</p>

<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b>
<b>Informació complementària</b>	<p>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 <a href="#">catàleg de serveis socials</a>. Algunes d'aquestes ajudes poden ser d'accés directe i altres poden requerir valoració del professional.</p> <p>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.</p> <p>Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, i les altres que els siguin atribuïdes.</p> <p>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.</p>
<b>Canals de Petició</b>	<p>ü <b>Telefònic:</b> 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.</p> <p>ü <b>Presencial:</b> als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>)</p>
<b>Canals de Gestió</b>	<p>ü <b>Telefònic:</b> 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.</p> <p>ü <b>Telefònic:</b> al número de telèfon indicat pel sol·licitant.</p> <p>ü <b>Presencial:</b> als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>)</p> <p>ü <b>Correu postal:</b> a l'adreça indicada pels sol·licitant.</p>
<b>Canals de Recepció</b>	<p>ü <b>Presencial:</b> als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>)</p> <p>ü <b>Correu postal:</b> a l'adreça indicada pels sol·licitant.</p>

<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Què el 80% dels CSS de la ciutat puguin atendre amb un temps mig d'espera anual per primera visita inferior a 30 dies.</li> </ul>
---------------------------	--

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Econòmic.</b> Ajuts econòmics. Es rep a través de la targeta moneder Targeta Barcelona Solidària.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques</b></li> <li>ü <b>OAC</b></li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	<p>Requisits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Que disposin de valoració social acreditativa de la seva situació de necessitat. S'entén per valoració social que les persones beneficiàries siguin usuàries en seguiment per part dels Serveis Socials de Barcelona amb expedient obert abans del 31 de desembre de 2017.</li> <li>ü 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.</li> <li>ü Estar empadronats (sol·licitant i infants i/o adolescents) a la ciutat de Barcelona a data 31 de desembre de 2016 i residir-hi efectivament al llarg de tot l'any 2018, sense interrupcions.</li> <li>ü Hi ha d'haver convivència efectiva dels membres de la unitat familiar (sol·licitant i infant i/o adolescent) al llarg de tot l'any 2018.</li> <li>ü 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.</li> <li>ü Els infants i/o adolescents no han de superar els 16 anys d'edat.</li> </ul>



	<p>Si compleixen els 16 anys al llarg de 2018, s'abonarà la part proporcional a mes vençut.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü En cas de tutela i acolliment, les persones sol·licitants han de ser persones físiques.</li> <li>ü 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.</li> <li>ü En el cas de les famílies monoparentals, haver estat perceptores de les ajudes previstes per a infants i/o adolescents entre 0 i 16 anys d'aquesta mateixa convocatòria. Caldrà disposar del títol acreditatiu amb vigència en el moment de presentar la sol·licitud i vigent durant tot l'any 2018.</li> </ul>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, OAC</li> <li>ü <u>On line</u>: <a href="http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/menuitem.931633495bcd6167b4f7b4f7a2ef8a0c/index974dd.html?vnextoid=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&amp;vnextchannel=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&amp;lang=ca_ES/?u=u">http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/menuitem.931633495bcd6167b4f7b4f7a2ef8a0c/index974dd.html?vnextoid=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&amp;vnextchannel=f04fbed6f7a10410VgnVCM1000001947900aRCRD&amp;lang=ca_ES/?u=u</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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</li> </ul>

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

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

<b>Informació complementària</b>	Orientat a persones que: <ul style="list-style-type: none"> <li>ü no poden preparar-se els àpats o necessiten ajuda per fer-ho.</li> <li>ü siguin autònomes per alimentar-se.</li> <li>ü no tenen cap suport social i/o familiar o tenen un suport insuficient per cobrir les atencions que necessiten.</li> <li>ü mantenen un estat cognitiu intacte o lleument deteriorat.</li> <li>ü tenen problemes de mobilitat que dificulten la utilització dels recursos de la comunitat.</li> <li>ü l'habitatge no disposi de les condicions necessàries per emmagatzemar o cuinar aliments (manca de frigorífic, cuina en mal estat, etc. ).</li> </ul>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Telefònic</u>: Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11.</li> <li>ü <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>) amb cita prèvia.</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>)</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: al domicili dels beneficiaris.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Atendre el 90% de les prescripcions realitzades pels Centres de Serveis Socials en menys de 10 dies hàbils.</li> </ul>

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Alimentació. Acompanyament. Activitats. Recursos materials.</b> Les persones usuàries reben dinars o sopars de forma temporal equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	<b>COPAGAMENT.</b> 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: <a href="#">Ordenança de preus públics de l'Ajuntament</a> . Drets Socials. Pagament en efectiu amb emissió de rebut.
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b></li> </ul>

<p><b>Informació complementària</b></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Facilitar una alimentació adequada.</li> <li>ü Facilitar un espai relacional de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat.</li> </ul> <p>Orientat a persones grans:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü soles en risc d'aïllament social.</li> <li>ü que viuen en habitatges sense condicions per cuinar.</li> <li>ü 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.</li> </ul>
<p><b>Canals de Petició</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Telefònic</u>: Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11.</li> <li>ü <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>) amb cita prèvia.</li> </ul>
<p><b>Canals de Gestió</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>)</li> </ul>
<p><b>Canals de Recepció</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: als 29 punts de servei.</li> </ul>
<p><b>Objectiu de gestió</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Tendir a una ocupació mitja ponderada de ciutat dels menjadors d'àpats en companyia del 80% durant tot l'any.</li> </ul>

## MODALITAT 5: ATENCIÓ GRUPAL

<p><b>Descripció</b></p>	<p>Una tasca important que duen a terme els Centres de Serveis Socials consisteix en el desenvolupament de projectes d'atenció grupal, comunitaris i de coordinació institucional, d'acord amb el caràcter polivalent, comunitari i preventiu que preveu la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre de serveis socials. Les modalitats d'atenció grupal que es duen a terme són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Els grups informatius: és aquell treball professional que té una finalitat bàsicament informativa i divulgativa respecte a necessitats puntuals i /o previsibles de la població.</li> <li>ü L'acció grupal: és un treball sovint realitzat en grups naturals o ja preexistents (espais de trobada, d'acollida, grup classe, etc.) en què els i les professionals aprofiten les relacions que</li> </ul>
--------------------------	---

	<p>s'estableixen per treballar aspectes relacionats amb la prevenció, la detecció i la vinculació a serveis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü El treball grupal: és aquell suport social promogut pels professionals de l'atenció social, que s'orienta a la creació d'un grup com a context i mitjà per produir processos de canvi individuals i que van dirigits a persones i/o famílies que comparteixen una mateixa situació i/o problemàtica.</li> <li>ü Els grups d'ajuda mútua: són grups configurats per persones que comparteixen la mateixa problemàtica, que s'auto-organitzen per prestar-se ajuda de forma recíproca, i que a vegades requereix de suport professional puntual. Aquest tipus d'agrupació es dona a la comunitat entre persones que s'agrupen informalment per alleugerir les seves situacions conflictives o de malestar.</li> </ul>
<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Acompanyament. Activitat.</b> Suport social.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b>
<b>Informació complementària</b>	En els grups d'ajuda mútua, el suport pot estar orientat a: la constitució del grup, el desenvolupament del seu pla d'acció, la seva projecció pública.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Telefònic</u>: Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11.</li> <li>ü <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>) amb cita prèvia.</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	ü <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors ( <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> )
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors ( <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> )
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida al col·lectiu de cuidadors a un mínim de 8 districtes de la ciutat.</li> <li>ü Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida a infants i adolescents a un mínim de 7 districtes de la ciutat.</li> <li>ü Garantir una oferta d'atenció grupal dirigida als pares i mares per enfortir i millorar el rol parental/marental en un mínim de 8 districtes de la ciutat.</li> </ul>

## MODALITAT 6: PROGRAMES PER LA LLUITA CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA

<b>Descripció</b>	Atenció personalitzada en matèria de pobresa energètica: <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Evitar un tall de subministrament d'aigua, llum o gas de</li> </ul>
-------------------	---

	<p>persones i/o famílies ateses als CSS amb dificultats per cobrir necessitats bàsiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Ajuda per a la bonificació del consum d'aigua per a famílies ateses pels Serveis Socials Bàsics (Fons de Solidaritat de la Fundació Agbar).</li> <li>ü 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:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Diagnosticar la situació de l'habitatge, la despesa i l'ús energètic de la família.</li> <li>o Receptar mesures estalviadores de baix cost que assegurin l'estalvi continuat.</li> <li>o Realitzar petites intervencions in situ (instal·lació de material de baix cost de forma totalment gratuïta).</li> <li>o Detectar i donar resposta a situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments d'electricitat, gas i aigua.</li> </ul> </li> <li>ü 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.</li> </ul>
<p><b>Ofereix</b></p>	<p><b>Informació. Orientació. Suport. Recursos materials.</b> Kit contra la pobresa energètica: Cada Kit està compostat per 2 bombetes de baix consum, reductor de cabdal de dutxa, viret per sota portes, viret finestres practicables, termòmetre/higròmetre, rellotge sorra per dutxa, temporitzador, regleta amb interruptor, pel·lícula aïllant finestres, guia d'ús i instal·lació, quantificació estalvi, consells d'estalvi i bossa personalitzada. Derivació a Punts d'Assessorament Energètic (PAE).</p>
<p><b>Cost i forma de Pagament</b></p>	<p>0 euros</p>
<p><b>Centres Prestadors</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b></li> <li>ü <b>OFICINES MUNICIPALS D'HABITATGE DE BARCELONA</b></li> </ul>
<p><b>Informació complementària</b></p>	<p><u>Orientat a:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.).</li> <li>ü Persones que viuen en habitatges en males condicions (mal aïllats, amb humitats, amb problemes d'edificació, etc.).</li> <li>ü Persones en situació de dependència (persones grans,</li> </ul>

	<p>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.</p> <p><u>Assessorament sobre pobresa energètica:</u></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Informació sobre hàbits de consum</li> <li>ü Assessorament i gestió tarifària per disminuir el cost dels subministres</li> <li>ü Gestió del Bo Social</li> <li>ü Aclariment de dubtes en la facturació</li> <li>ü Detecció d'irregularitats en els serveis d'aigua, gas i electricitat</li> <li>ü Gestió de conflictes per impagaments o sobre costos en factures</li> <li>ü Instal·lació de mesures d'aïllament de baix cost</li> <li>ü Acompanyament gestió Subvencions Ecologia Urbana</li> <li>ü Orientació a Oficina del Consumidor</li> <li>ü Informació instal·lació de butlletins</li> </ul> <p>Les visites poden durar entre 1 i 2 hores. Tots els Agents Energètics aniran identificats com a Servei de l'Ajuntament de Barcelona.</p>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> i <a href="#">Oficines d'Habitatge de Barcelona</a>)</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> i <a href="#">Oficines d'Habitatge de Barcelona</a>), i al domicili del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> i <a href="#">Oficines d'Habitatge de Barcelona</a>), i al domicili del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Atendre anualment 2.000 llars de persones vulnerables.</li> </ul>

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

<b>Descripció</b>	<p>Ocupació de les persones amb especials dificultats d'accés al mercat de treball (Programa Làbora):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Possibilita la realització d'un procés de treball competencial, orientació, intermediació i inserció a través de diferents recursos especialitzats de la ciutat que apropa la persona beneficiària al mercat laboral.</li> <li>ü Proporciona ofertes de treball reservades a les persones</li> </ul>
-------------------	---

	<p>beneficiàries del programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Aporta a la persona beneficiària un millor coneixement específic de les necessitats de les empreses que publiquen les seves ofertes al programa.</li> </ul>
<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Acompanyament.</b> Ofereix a la persona beneficiària un servei de tutoria personalitzat que l'acompanya en un itinerari cap a l'ocupació.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b>
<b>Informació complementària</b>	<p>Les persones beneficiàries de l'acció són persones en risc o en situació d'exclusió social, usuaris/usuàries dels Centres de Serveis Socials, dels Serveis específics i d'entitats del Tercer Sector de la ciutat de Barcelona, que estiguin en situació de desocupació i que el seu/va referent social consideri oportú derivar-lo/la al programa a fi de poder-lo/la posar en contacte amb el mercat laboral ordinari i/o reservat. Posa l'èmfasi en l'ocupació per competències de les persones i no només de la seva ocupabilitat (mòduls formatius per millorar-la, i càpsules formatives específiques).</p> <p>El programa Làbora vincula a l'empresa en un projecte de responsabilitat social i certifica el seu reconeixement com a organització responsable atorgant-li un Segell Làbora, que l'acredita com a empresa/entitat que ha formalitzat un contractació laboral a una persona en risc d'exclusió social o bé fa difusió i promoció del Programa.</p> <p>Les persones derivades al programa per part dels Centres de Serveis Socials han d'anar a un dels 25 Punts Labora (21 punts Làbora i 4 punts formatius) que hi ha per tota la ciutat de Barcelona, segons els correspongui tenint en compte el seu lloc de residència. Cal cita prèvia.</p>
<b>Canals de Petició</b>	ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors ( <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> ) amb cita prèvia.
<b>Canals de Gestió</b>	ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors ( <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> ) amb cita prèvia.
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors ( <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> ) amb cita prèvia.
<b>Objectiu de gestió</b>	ü Atendre 6.000 persones, entre noves derivacions i persones en itineraris actives. Al 2018 es proposa nou concepte Atès/a més qualitatiu: Persona que participa en les accions de la fase d'acollida. Hi ha una intervenció sociolaboral presencial.

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

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

<b>Descripció</b>	Espais per facilitar la higiene personal , neteja i roba a totes aquelles persones que no poden cobrir aquesta necessitat bàsica.
<b>Ofereix</b>	<b>Recursos materials.</b> Instal·lacions, subministres i productes per atendre les seves necessitats bàsiques quan a la seva higiene (neteja, rober) personal.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Centre de Dia Nou Barris</b> ü <b>Centre de Dia Horta</b> ü <b>Centre de Dia Meridiana</b> ü <b>Centre de Dia Poble Sec</b>
<b>Informació complementària</b>	Els serveis d'higiene són serveis que es presten dins dels <a href="#">Centres de Dia per persones sense llar</a> . 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 <a href="#">la xarxa d'atenció a persones sense llar</a> .
<b>Canals de Petició</b>	ü <u>Presencial:</u> Directament a cada centre i puntualment derivacions de serveis socials bàsics
<b>Canals de Gestió</b>	ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors
<b>Objectiu de gestió</b>	ü Atendre el 95% de les persones que sol·liciten el servei durant tot l'any.

## MODALITAT 9: MENJADORS SOCIALS (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

<b>Descripció</b>	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.
-------------------	---



<b>Ofereix</b>	<b>Recursos materials.</b> Les persones usuàries reben dinars o sopars de forma temporal, equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene així com atenció social.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	Llista menjadors socials: <a href="http://guia.barcelona.cat/ca/llicitat?tipuscerca=generica&amp;cerca=menjador+social">http://guia.barcelona.cat/ca/llicitat?tipuscerca=generica&amp;cerca=menjador+social</a> Els menjadors poden trobar-se en equipaments municipals o en entitats socials concertades que duen a terme aquest servei.
<b>Informació complementària</b>	L'accés al servei es farà a través dels als <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> , 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.
<b>Canals de Petició</b>	ü <u>Presencial:</u> Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita als <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona que corresponguin per territori</a> , 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.
<b>Canals de Gestió</b>	ü <u>Presencial:</u> en els serveis socials bàsics de la ciutat, de territori, sense sostre o entitats
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Presencial:</u> en els serveis socials bàsics de la ciutat, de territori, sense sostre o entitats
<b>Objectiu de gestió</b>	ü Atendre al 97% de les demandes de menjador

## SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

<b>Descripció</b>	<p>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:</p> <p>ü 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-</p>
-------------------	---

	<p>se...), o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per mantenir la seva autonomia personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü 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.</li> </ul>
<b>Utilitat</b>	<p>L'atenció que ofereix la Llei 39/2006 haurà de prestar-se mitjançant una oferta de serveis o ajudes econòmiques compensatòries, un cop realitzada la valoració individual del grau i nivell de dependència.</p>
<b>Garantia</b>	<p>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.</p>
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</a> i el <a href="#">Decret 142/2010, d'11 d'octubre</a>, pel que s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada i ampliada la seva vigència pel 2012.</li> <li>ü <a href="#">Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de Dependència i normativa que la desenvolupa</a>.</li> <li>ü <a href="#">Ordenança de preus públics de l'Ajuntament</a>. Drets Socials.</li> <li>ü <a href="#">Ordre de Benestar Social i Família Ordre BSF/130/2014</a>.</li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Sense aquesta informació no és possible l'inici de l'elaboració dels acords d'atenció a la situació personal de dependència.</li> </ol> </li> <li>3. Prestació dels serveis relacionats que siguin procedents.</li> </ol>

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

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

<b>Descripció</b>	<p>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.</p> <p>Entre les funcions dels serveis socials bàsics s'inclou l'elaboració dels Programes Individuals d'Atenció (PIA), emmarcats en l'aplicació de la <a href="#">Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de Dependència</a> (d'ara endavant LAPAD).</p> <p>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.</p>
<b>Ofereix</b>	<p><b>Atenció. Acompanyament. Econòmic.</b></p> <p>Prestacions descrites a la LAPAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Teleassistència</li> <li>ü Ajuda a Domicili (Atencions a la llar, Cures personals)</li> <li>ü Centre de Dia (Per a gent gran, Per a persones amb discapacitat, Centre d'Atenció Especialitzada (centres de dia ocupacionals)</li> <li>ü Atenció Residencial (Per a gent gran, Per a persones amb discapacitat física, intel·lectual, trastorns mentals i/o sensorials.</li> <li>ü Promoció de l'autonomia (únicament s'ha desplegat la llarga estada sociosanitària.)</li> <li>ü Econòmiques:             <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Prestació per cuidador familiar no professional</li> <li>ü Prestació per assistent personal</li> <li>ü Prestació vinculada a un servei (Residencial privat, SAD privat, Centre de Dia plaça privada)</li> </ul> </li> </ul>

<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros. L'emissió dels PIA és gratuïta.
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b>
<b>Informació complementària</b>	ü 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. ü 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.
<b>Canals de Petició</b>	ü <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors ( <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> ) ü <u>Presencial</u> : Punts de registre <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre</a> ü <u>Telefònic</u> : 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h.
<b>Canals de Gestió</b>	ü <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors ( <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> ) i a l'adreça indicada pel sol·licitant. ü <u>Telefònic</u> : 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h., i al número indicat pel sol·licitant. ü <u>Correu postal</u> : a l'adreça indicada pel sol·licitant.
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Altres Administracions</u> : En darrer terme l'acord PIA, un cop finalitzat, s'envia a la Generalitat de Catalunya per a la seva resolució. Els canals de recepció de la resolució depenen en tot moment de l'operativa de la Generalitat de Catalunya.
<b>Objectiu de gestió</b>	ü Realitzar 4.500 PIAS com a mínim.

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

<b>Descripció</b>	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
-------------------	--

	<p>d'autonomia personal.</p> <p>L'ajuda a domicili té dues vessants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü La neteja de la llar consisteix a donar suport a la neteja ordinària de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat. <u>Només es prescriurà com a complementari de l'atenció personal.</u></li> </ul> <p>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.</p>
<b>Ofereix</b>	<b>Atenció. Acompanyament.</b> Prestació en forma d'hores d'atenció personal en el domicili i d'hora de neteja del domicili.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	<p><b>Copagament.</b> 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 <a href="#">l'ordre BSF/130/2014.</a></p> <p>Emissió de rebut mensual, en funció del percentatge de copagament que correspon a l'usuari i de les hores de prestació.</p>
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b>
<b>Informació complementària</b>	<p>Els CSS són el lloc on es pot demanar informació i cita prèvia per valorar la sol·licitud del servei.</p> <p>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.</p>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Telefònic:</u> Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h.</li> <li>ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>)</li> </ul>

<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>) i a l'adreça indicada pel sol·licitant.</li> <li>ü <u>Telefònic</u>: 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h., i al número indicat pel sol·licitant.</li> <li>ü <u>Correu postal</u>: a l'adreça indicada pel sol·licitant.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: El servei es presta al domicili del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü El rati mitjana mensual d'hores de servei prestat/persona atesa ( global anual de ciutat ), serà superior a 20 hores.</li> </ul>

## MODALITAT 3: TELEASSISTÈNCIA MUNICIPAL

<b>Descripció</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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,</p>
-------------------	---

	<p>que determinen tant la freqüència de les trucades de seguiment (cada 15, 30 ó 45 dies) com els dispositius de seguretat que s'instal·len a la seva llar.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Proporciona un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat.</li> <li>ü Dóna resposta de forma immediata en cas d'emergència.</li> <li>ü Dóna seguretat i suport a la persona usuària i a la família.</li> <li>ü Afavoreix la permanència de la persona en el seu domicili habitual.</li> </ul> <p>Redueix el risc d'aïllament social i el sentiment de solitud.</p>
<p><b>Ofereix</b></p>	<p><b>Recursos materials. Informació/dades. Orientació. Atenció.</b> Equip tecnològic instal·lat al domicili amb prestacions de monitorització i comunicació amb central d'atenció.</p>
<p><b>Cost i forma de Pagament</b></p>	<p>Servei gratuït per a usuaris amb línia telefònica fixa.</p> <p>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.</p>
<p><b>Centres Prestadors</b></p>	<p>ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b></p>
<p><b>Informació complementària</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Tecnologia bàsica instal·lada al domicili.</li> <li>ü Tres nivells d'atenció i suport, en funció de les característiques socials i sanitàries de la persona: baix, mig i alt.</li> <li>ü 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.</li> <li>ü Custòdia de claus.</li> <li>ü Seguiment telefònic cada 45, 30 ó 15 dies depenent el nivell.</li> <li>ü Campanyes de foment de l'envelliment actiu i d'hàbits de vida saludable mitjançant trucades, materials informatius i tallers.</li> <li>ü Campanyes de seguretat i prevenció.</li> <li>ü Mobilització de recursos davant de situacions d'emergència sanitària, social i/o domiciliària.</li> <li>ü Programes de suport per les persones cuidadores.</li> <li>ü Tecnologia avançada en els casos que es determini oportú.</li> <li>ü Recordatoris d'agenda (visites mèdiques, presa de</li> </ul>

	medicació...) ü Trucades massives en situacions d'emergències. ü 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, ...)
<b>Canals de Petició</b>	ü <u>Presencial</u> : als CSS ( <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> ) ü <u>Presencial</u> : en les <a href="#">Àrees Bàsiques de Salut</a> , la que correspon al domicili del sol·licitant. ü <u>Presencial</u> : En l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de la Plaça St. Miquel. ü <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac</a>
<b>Canals de Gestió</b>	ü <u>Presencial</u> : als CSS ( <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> ) ü <u>Presencial</u> : en les <a href="#">Àrees Bàsiques de Salut</a> , corresponent al domicili. ü <u>Telefònic</u> : l'equipament es posarà en contacte amb la persona usuària per concertar cita d'instal·lació.
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Presencial</u> : en el domicili de la persona usuària. ü <u>Telefònic</u> : l'equipament prestador del servei truca a la persona usuària.
<b>Objectiu de gestió</b>	ü 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. ü Mantenir la qualitat del servei amb nota mitjana mínima de 8,5.

## SERVEI DE SUPORT ALS DESNONAMENTS

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



<b>Garantia</b>	Acompliment normatiu com a resposta a la normativa reguladora del servei.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials</a></li> <li>ü <a href="#">Decret 142/2010, d'11 d'octubre</a>, Cartera de Serveis Socials 2010-2011</li> <li>ü <a href="#">Reglament pel qual es regula el servei d'emmagatzematge d'estrís procedents de desnonaments judicials, publicat 21/05/1999 al BOPB</a></li> </ul>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	<p><b>Drets:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Accés al servei quan es trobi en situació de desnonament</li> <li>ü Transport gratuït dels estris personals a un magatzem, contractat per l'Ajuntament</li> <li>ü Emmagatzematge durant 3 mesos dels estris personals que han de ser recollits per la persona interessada i a càrrec d'aquesta</li> </ul> <p><b>Deures:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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</li> <li>ü Facilitar les tasques d'empaquetament dels estris per tal de facilitar els transport al magatzem</li> <li>ü 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</li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informació sobre el servei al Centres de Serveis Socials que correspongui per domicili</li> <li>2. El professionals del Centre de Serveis Socials activa el servei en data i hora concreta</li> <li>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.</li> </ol>
<b>Ofereix</b>	<b>Document. Instal·lacions.</b> Document de retirada i emmagatzematge dels estris, adreça del magatzem.
<b>Cost i forma de pagament</b>	0 euros
<b>Centres prestadors</b>	ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b>
<b>Canals de Petició</b>	ü <u>Telefònic:</u> Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>)</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Telefònic:</u> Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al número 93 619 73 11 de dilluns a divendres de 9h a 14h (excepte dijous) i dimarts i dijous de 16h a 19h., i al telèfon del sol·licitant.</li> <li>ü <u>Presencial:</u> als Centres Prestadors (<a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>), i al domicili del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> al domicili del sol·licitant, en el moment del transport dels estris es lliurará l'albarà de sortida de paquets emès per l'empresa que hagi contractat l'Ajuntament</li> </ul>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü 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.</li> </ul>

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Utilitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü 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.</li> <li>ü Intervenció social de proximitat exclusivament sobre l'espai públic.</li> </ul>
<b>Garantia</b>	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).
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona</a></li> <li>ü <a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials</a></li> </ul>

<b>Drets i deures dels usuaris</b>	<p><b>Drets:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Llibertat individual</li> </ul> <p><b>Deures:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Ningú pot menyscar els drets de les altres persones, ni atemptar contra la seva dignitat o la seva llibertat d'acció.</li> <li>ü 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.</li> <li>ü Utilitzar correctament els espais públics.</li> <li>ü Col·laborar amb les autoritats municipals o els seus agents en l'eradicació de les conductes que alterin, pertorbin o lesionin la convivència ciutadana.</li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepció de demanda d'actuació (inclou protocol de demanda).</li> <li>2. Intervenció inicial mitjançant la qual es fa diagnosi (inclou informe).</li> <li>3. Intervenció integral Pla de Xoc (inclou informe).</li> <li>4. Pla de treball social i seguiment (inclou informe final).</li> </ol>
<b>Ofereix</b>	<p><b>Activitat. Document.</b> 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.</p>
<b>Cost i forma de pagament</b>	0 euros
<b>Centres prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Districte de Ciutat Vella (01)</b></li> <li>ü <b>Districte de l'Eixample (02)</b></li> <li>ü <b>Districte de Sants-Montjuïc (03)</b></li> <li>ü <b>Districte de Les Corts (04)</b></li> <li>ü <b>Districte de Sarrià-Sant Gervasi (05)</b></li> <li>ü <b>Districte de Gràcia (06)</b></li> <li>ü <b>Districte d'Horta-Guinardó (07)</b></li> <li>ü <b>Districte de Nou Barris (08)</b></li> <li>ü <b>Districte de Sant Andreu (09)</b></li> <li>ü <b>Districte de Sant Martí (10)</b></li> </ul>

<b>Informació complementària</b>	Cal tenir en compte que el ciutadà pot informar d'un conflicte però qui activa el servei és sempre el districte.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Presencial:</b> En oficines OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac</a></li> <li>ü <b>Telefònic:</b> A través del 010 i/o 900 70 30 30.</li> <li>ü <b>Telemàtic:</b> Mitjançant <a href="#">la bústia de web de l'Ajuntament de Barcelona</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Presencial:</b> En l'espai públic delimitat pel demandant.</li> <li>ü <b>Telemàtic:</b> A través del correu electrònic, telèfon o adreça que hagi indicat la persona que detecta la situació de conflicte a l'espai públic.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Presencial:</b> En espai públic, delimitat pel demandant, segons el projecte definit prèviament (dies, hores, i contactes amb les persones implicades).</li> </ul>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü El nombre d'intervencions realitzades ha de ser com a mínim el 80% del nombre d'intervencions sol·licitades</li> <li>ü La presència del servei en un territori ha de ser com a mínim d'una mitjana de 3 mesos pel total d'intervencions realitzades.</li> </ul>

## SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL PER A GENT GRAN

<b>Descripció:</b>	Servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent per a persones grans que vulguin ingressar-hi.
<b>Utilitat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Allotjament</li> <li>ü Manutenció</li> <li>ü Acolliment i convivència</li> <li>ü Suport personal</li> </ul>
<b>Garantia:</b>	Servei especialitzat i amb ampli coneixement de les necessitats, recursos i operatives a cobrir.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials</a></li> <li>ü <a href="#">Decret 142/2010, d'11 d'octubre</a>, Cartera de Serveis Socials 2010-2011.</li> <li>ü <a href="#">Llei 39/2006, de 14 de desembre</a>, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.</li> </ul>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	Veure Apartat 7.3.1 del <a href="#">document contractual de Centres Adjudicatari del Servei</a>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	1. Sol·licitud valoració dependència per part de la persona usuària.

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

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

<b>Utilitat:</b>	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.
<b>Garantia:</b>	Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i l' <i>Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)</i> , per a la gestió del programa "Vacaciones para mayores".
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	Veure: <a href="http://imserso.es/imserso_01/prestaciones_y_subvenciones/pnc_invalidez/normativa_requisitos/index.htm">http://imserso.es/imserso_01/prestaciones_y_subvenciones/pnc_invalidez/normativa_requisitos/index.htm</a>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	Veure: <a href="#">Viatges per a la gent gran subvencionats per l'Ajuntament de Barcelona</a>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	Veure: <a href="#">Viatges per a la gent gran subvencionats per l'Ajuntament de Barcelona</a>
<b>Ofereix</b>	<b>Document. Econòmic.</b> Resolució de subvenció.
<b>Cost i forma de pagament</b>	Veure: <a href="#">Viatges per a la gent gran subvencionats per l'Ajuntament de Barcelona</a>
<b>Centres prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Departament de Promoció de la Gent Gran</b></li> <li>ü <a href="#">Barceló Viajes, S.L. – B the travel brand</a></li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Un cop baremades i puntuades les sol·licituds s'ordenen segons la puntuació i les 2.000 primeres són les que s'atorgaran i les següents, si compleixen amb els requisits entren a una llista d'espera i les que no compleixen són denegades i s'informa els/les sol·licitants.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: En oficines OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: En oficines OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Correu postal</u>: al domicili del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Baremació de les sol·licituds de subvenció abans de 45 dies hàbils en el 100% dels casos.</li> </ul>

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

<p><b>Descripció:</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>Utilitat:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Donar suport tècnic als serveis socials bàsics i col·laborar-hi en les matèries de llur competència.</li> <li>ü Fer valoracions especialitzades que no es poden abordar des d'un servei social bàsic, tenint en compte els corresponents informes de derivació.</li> <li>ü Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció social, laboral, educativa i familiar.</li> <li>ü Fer el seguiment, tractament i l'avaluació de les mesures de protecció.</li> <li>ü Elaboració i control dels plans de millorament.</li> <li>ü 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.</li> <li>ü Altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.</li> </ul>
<p><b>Garantia:</b></p>	<p>Servei bàsic garantit, per delegació de l'Administració competent.</p>
<p><b>Normativa reguladora del Servei</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Decret 338/1986, de 18 de novembre</a>, de regulació de l'atenció a la infància i adolescència amb alt risc social.</li> <li>ü <a href="#">Ordre 27 d'octubre de 1987</a>, per la qual s'estableix el règim jurídic dels EAIA en alt risc social.</li> <li>ü <a href="#">Llei 14/2010, de 27 de maig</a>, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.</li> <li>ü <a href="#">Decret 2/1997, de 7 de gener</a>, Reglament de protecció dels menors desemparats i l'adopció.</li> <li>ü <a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre</a>, de serveis socials.</li> <li>ü <a href="#">Decret 142/2010, de 11 d'octubre</a>, aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.</li> <li>ü Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.</li> </ul>
<p><b>Drets i deures dels usuaris</b></p>	<p><b>Drets:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Ser escoltats i participar en els termes regulats per la llei.</li> <li>ü 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</li> </ul>

	<p>progenitors o representants legals.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Dret a què les administracions actuïn en base a l'interès superior de l'infant o adolescents.</li> <li>ü A ésser protegit de qualsevol maltractament.</li> <li>ü A ser informats sobre el procés de treball dels EAIA que els afecta.</li> <li>ü A la intimitat i a la protecció de les seves dades personals.</li> <li>ü Tenir un referent dins del servei.</li> </ul> <p><b>Deures:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü A respectar a les persones amb què es relacionen i l'entorn en què es desenvolupen.</li> <li>ü A complir els deures establerts en cas de què estigui en un centre residencial de protecció.</li> <li>ü Comparèixer a les entrevistes convocades pels EAIA.</li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepció de la demanda d'intervenció en un cas.</li> <li>2. Coordinació amb equips tècnics per ampliar la informació.</li> <li>3. Anàlisi intern del cas mitjançant l'equip EAIA.</li> <li>4. Designació de referent i co-referent.</li> <li>5. Entrevistes amb la família, l'infant/adolescent i qualsevol altra persona que puguin estar implicats en la situació de l'infant/adolescent.</li> <li>6. Informe, proposta tècnica i de mesura administrativa, i pla de treball.</li> <li>7. Seguiment del pla de treball i efectuar propostes que se'n derivin.</li> <li>8. Tancament dels casos que ja no requereixin intervenció de l'EAIA.</li> </ol>
<b>Ofereix</b>	<b>Atenció. Acompanyament personal. Informació. Econòmic.</b>
<b>Cost i forma de pagament</b>	0 euros
<b>Centres prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</b></li> </ul> <p>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 <a href="http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/">http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/</a> quin és el que correspon per domicili o, si es prefereix, es pot trucar al 93 619 73 11 (dispositiu d'atenció telefònic centralitzat).</p>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Per derivació:</u> de la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència), òrgan de la Generalitat de Catalunya</li> <li>ü <u>Per derivació:</u> dels centres de serveis socials de la ciutat</li> <li>ü <u>Per derivació:</u> d'altres òrgans oficials competents</li> </ul>



<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: En equipaments. Veure: <a href="http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&amp;vnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&amp;lang=ca_ES">http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&amp;vnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&amp;lang=ca_ES</a></li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: En equipaments. Veure: <a href="http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&amp;vnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&amp;lang=ca_ES">http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&amp;vnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&amp;lang=ca_ES</a></li> <li>ü <u>Correu postal</u>: Notificació a l'adreça del tutor/a.</li> <li>ü <u>Presencial</u>: A domicili.</li> <li>ü <u>Presencial</u>: Altres equipaments oficials notificats prèviament.</li> </ul>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Que el nombre d'infants nous atesos als EAIAs no siguin inferiors als 700 casos anuals.</li> </ul>

## INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT A JOVES I ENTITATS JUVENILS

<b>Descripció</b>	Oferir serveis d'atenció, orientació i assessorament de proximitat sobre tots aquells aspectes que més interessin a la gent jove i a les entitats juvenils.
<b>Utilitat</b>	Facilitar la informació, orientació i assessorament en matèria de joventut en quan a polítiques i prestacions públiques.
<b>Garantia</b>	Des de l'organització municipal es té coneixement de molta informació compartimentada que té com a sector diana la població jove i que a vegades es fa difícil accedir-hi. Des dels serveis s'ofereix la informació dels temes principals d'interès per la joventut de forma compactada i garantint la seva actualització responnent a les necessitats de joves.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Llei de Polítiques de Joventut LLEI 33/2010, de l'1 d'octubre</a>, de polítiques de joventut.</li> <li>ü <a href="#">Decret de la Generalitat de Catalunya 297/1987</a> per la qual es regula l'obertura i funcionament dels punts de informació juvenil.</li> <li>ü Ordre que desenvolupa el decret: <a href="http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&amp;documentId=114496">http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&amp;documentId=114496</a></li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepció del sol·licitant o de la sol·licitud d'informació</li> <li>2. Preparació de la informació i assessorament per part de personal tècnic especialitzat</li> <li>3. Lliurament presencial/telefònic o telemàtic de la resposta</li> </ol>

	3.1. Si s'escau lliurament de material imprès des de l'ordinador del centre
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Orientar de forma immediata al 100% dels joves i les joves que s'adrecen presencialment o telefònicament a Punt d'Informació Juvenil.</li> <li>ü Donar resposta al 90% de peticions telemàtiques d'informació abans de 15 dies hàbils.</li> </ul>

## MODALITAT 1: ASSESSORIA LABORAL PER A JOVES

<b>Descripció</b>	Informació, orientació i assessorament laboral de proximitat: recerca de feina, bosses de treball, garantia juvenil, drets i deures laborals.
<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Orientació. Assessorament. Document.</b> Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>PIJ Ciutat Vella</b></li> <li>ü <b>El Punt - PIJ Sants</b></li> <li>ü <b>PIJ Les Corts</b></li> <li>ü <b>PIJ Gràcia</b></li> <li>ü <b>PIJ Sarrià - Sant Gervasi</b></li> <li>ü <b>Punt 7 – PIJ Horta-Guinardó</b></li> <li>ü <b>PIJ Nou Barris</b></li> <li>ü <b>PIJ Garcilaso – Sant Andreu</b></li> <li>ü <b>PIJ Sant Martí</b></li> <li>ü <b>CIAJ</b></li> </ul> Consultar: <a href="http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-">http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-</a>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a>, inclou atenció whatsapp</li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a>.</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a>, inclou atenció whatsapp</li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a>, i al correu electrònic indicat pel sol·licitant.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic indicat pel sol·licitant.</li> </ul>

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

## MODALITAT 2: ASSESSORIA D'HABITATGE COMPARTIT PER A JOVES

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

## MODALITAT 3: ASSESSORIA D'ITINERARIS ACADÈMICS PER A JOVES

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

<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>CAAJ - Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves</b></li> <li>ü <b>PIJ Ciutat Vella</b></li> <li>ü <b>El Punt - PIJ Sants</b></li> <li>ü <b>PIJ Les Corts</b></li> <li>ü <b>PIJ Garcilaso – Sant Andreu</b></li> <li>ü <b>PIJ Sant Martí</b></li> <li>ü <b>Casal de joves de la Guineueta</b></li> </ul> Consultar: <a href="http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-">http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-</a>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telefònic:</u> als telèfons indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic:</u> als correus electrònics indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telefònic:</u> als telèfons indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic:</u> als correus electrònics indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a>, i al correu electrònic indicat pel sol·licitant.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic indicat pel sol·licitant.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> </ul>

## MODALITAT 4: ASSESSORIA DE MOBILITAT INTERNACIONAL PER A JOVES

<b>Descripció</b>	Informació, orientació i assessorament de proximitat sobre recursos i mobilitat internacional.
<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Orientació. Assessorament. Document.</b> Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>El Punt - PIJ Sants</b></li> <li>ü <b>PIJ Gràcia</b></li> <li>ü <b>PIJ Sarrià - Sant Gervasi</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Punt 7 – PIJ Horta-Guinardó</b></li> <li>ü <b>PIJ Garcilaso – Sant Andreu</b></li> <li>ü <b>PIJ Sant Martí</b></li> <li>ü <b>CIAJ</b></li> </ul> <p>Consultar: <a href="http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-">http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-</a></p>
<b>Informació complementària</b>	<u>Amb cita prèvia</u> , 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.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telefònic</u>: als telèfons indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a>, i al correu electrònic indicat pel sol·licitant.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic indicat pel sol·licitant.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	ü Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre mobilitat internacional.

## MODALITAT 5: ASSESSORIA DE TURISME PER A JOVES

<b>Descripció</b>	Informació, orientació i assessorament de proximitat sobre turisme juvenil
<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Orientació. Document.</b> Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Centre d'Informació i Assessorament per a Joves – CIAJ</b></li> <li>ü <b>PIJ Ciutat Vella</b></li> <li>ü <b>En Punt - PIJ Sants</b></li> <li>ü <b>PIJ Les Corts</b></li> <li>ü <b>PIJ Gràcia</b></li> <li>ü <b>PIJ Sarrià - Sant Gervasi</b></li> <li>ü <b>Punt 7 – PIJ Horta-Guinardó</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>PIJ Nou Barris</b></li> <li>ü <b>PIJ Garcilaso – Sant Andreu</b></li> <li>ü <b>PIJ Sant Martí</b></li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Per sol·licitar una cita cal inscriure's prèviament contactant amb el propi CIAJ o amb qualsevol Punt d'Informació Juvenil de Barcelona.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic:</u> als correus electrònics indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telefònic:</u> als telèfons indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic:</u> als correus electrònics indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a>, i al del sol·licitant</li> <li>ü <u>Telefònic:</u> als telèfons indicats a la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a>, i al del sol·licitant</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	ü Donar assessorament abans de 2 dies al 100% dels joves i les joves que s'adrecen a un PIJ demanat assessorament sobre turisme juvenil

## MODALITAT 6: ASSESSORAMENT A L'ASSOCIACIONISME JUVENIL

<b>Descripció</b>	Informació, orientació i assessorament sobre associacionisme juvenil.
<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Orientació. Document.</b> Atenció personalitzada, i si s'escau, informació impresa capturada de la web corresponent
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>CRAJ (Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils).</b>
<b>Informació complementària</b>	Ofereix assessories en diferents temàtiques: Constitució d'associacions/ Legal, Fiscal, Comptable i Laboral/ Finançament Associatiu/ Assessoria de projectes/ Comunicació/ Assessoria d'associacionisme i voluntariat.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> en la <a href="#">xarxa de punts d'informació juvenil</a></li> <li>ü <u>Presencial :</u> al CRAJ C/Gran de Gràcia 190-192</li> <li>ü <u>Telemàtic:</u> al web <a href="http://crajbcn.cat/">http://crajbcn.cat/</a></li> <li>ü <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic <a href="mailto:craj@crajbcn.cat">craj@crajbcn.cat</a></li> <li>ü <u>Telefònic:</u> 93 265 52 17</li> </ul>

<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u> : al CRAJ C/Gran de Gràcia 190-192.</li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:craj@crajbcn.cat">craj@crajbcn.cat</a> i al del sol·licitant.</li> <li>ü <u>Telefònic</u>: 93 265 52 17 i al del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u> : al CRAJ C/Gran de Gràcia 190-192.</li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> </ul>

## SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

<b>Descripció</b>	<p>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.</p>
<b>Utilitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Concessió de la targeta d'aparcament amb les seves diferents tipologies: individual, col·lectiva i especial</li> <li>ü Concessió targeta blanca per a l'accés al transport especial porta a porta.</li> <li>ü Prestació del servei d'assessorament laboral per a la formació, orientació i inserció laboral en el mercat ordinari de les persones amb diversitat funcional.</li> <li>ü Concessió del servei d'assistent personal per a la vida independent.</li> <li>ü Prestació del servei d'atenció precoç a la infància de 0 a 6 anys amb discapacitat als districtes de Ciutat Vella i Nou Barris.</li> </ul>
<b>Garantia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Emissió de la targeta blava d'aparcament individual per a un període d'1 a 10 anys.</li> <li>ü Emissió de la targeta blava d'aparcament col·lectiva per a un període màxim de 10 anys.</li> <li>ü Emissió de la targeta blanca per al transport porta a porta per a les persones amb certificat de discapacitat i barem de mobilitat reduïda.</li> <li>ü Formació, orientació, recerca d'ocupació o inserció laboral de les persones ateses en el servei d'assessorament laboral.</li> <li>ü Emissió d'un contracte per a l'obtenció del servei d'assistent personal.</li> <li>ü Emissió d'un dictamen i elaboració d'un pla d'atenció per als infants amb discapacitat atesos pels equips.</li> </ul>

<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Llei de Serveis socials de Catalunya</a></li> <li>ü <a href="#">Llei d'Accessibilitat de Catalunya</a></li> <li>ü <a href="#">Reial decret legislatiu 1/2013 text refós de la llei general de drets de les persones amb discapacitat.</a></li> </ul>
<b>Procediment de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sol·licitud per part de l'interessat</li> <li>2. Validació de documentació</li> <li>3. Revisió de l'expedient</li> <li>4. Resolució</li> <li>5. Comunicació/lliurament al sol·licitant</li> </ol>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Concedir el 90% de les targetes aparcament individuals en el període màxim de 60 dies.</li> <li>ü Concedir el 90% de les targetes aparcament col·lectives en el període màxim de 30 dies.</li> <li>ü Concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de 60 dies.</li> <li>ü Valorar anualment el 100% de les noves sol·licituds d'assistent personal.</li> <li>ü Incorporar al servei el 25% de les noves sol·licituds d'assistent personal.</li> <li>ü Elaborar anualment el 90% dels itineraris laborals en el període màxim de 60 dies.</li> <li>ü Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies.</li> <li>ü Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies.</li> </ul>

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Targeta.</b> 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.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Institut Municipal de Persones amb Discapacitat</b>



<b>Informació complementària</b>	<p>Permet estacionar el vehicle gratuïtament i sense limitació de temps a les àrees verdes, àrees blaves i zones de càrrega i descàrrega.</p> <p>No estar afectat per les limitacions de circulació i estacionament de les àrees de vianants.</p> <p>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%.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Presencial:</b> En oficines OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> <li>ü <b>Presencial:</b> <a href="#">Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat</a></li> <li>ü <b>Telefònic:</b> 010</li> <li>ü <b>Telemàtic:</b> <a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=19970000225&amp;style=ciudadano&amp;language=ca">https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=19970000225&amp;style=ciudadano&amp;language=ca</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Presencial:</b> Al Centre Prestador, Institut Municipal de persones amb Discapacitat.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Correu postal:</b> Al domicili del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Concedir el 90% de les targetes en el període màxim de 60 dies.</li> </ul>

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

<b>Descripció</b>	<b>Targeta d'aparcament de transport col·lectiu</b> per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, que al territori de Catalunya permet estacionar el vehicle gratuïtament i durant el temps imprescindible per recollir o deixar persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, en les zones verdes, blaves i de càrrega i descàrrega, i a qualsevol lloc de la v pública sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants. Es concedeix a les persones jurídiques. Cal aportar: DNI del/de la titular, permís de circulació del vehicle, fitxa tècnica del vehicle i acreditar la representació legal.
<b>Ofereix</b>	<b>Targeta.</b> Permet estacionar el vehicle gratuïtament i durant el temps imprescindible per recollir o deixar persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, en les zones verdes, blaves i de càrrega i descàrrega, i a qualsevol lloc de la v pública sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Institut Municipal de Persones amb Discapacitat</b>
<b>Informació complementària</b>	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.
<b>Canals de Petició</b>	ü <u>Presencial:</u> <a href="#">Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat</a> ü <u>Telemàtic:</u> <a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=19970000225&amp;style=ciudadano&amp;language=ca">https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=19970000225&amp;style=ciudadano&amp;language=ca</a>
<b>Canals de Gestió</b>	ü <u>Presencial:</u> Al Centre Prestador, Institut Municipal de persones amb Discapacitat.
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Correu postal:</u> Al domicili del sol·licitant.
<b>Objectiu de gestió</b>	ü 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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<p><b>Targeta.</b> Targeta que fa possible que el seu titular pugui demanar el <a href="#">servei, porta a porta, de transport especial per a persones amb dificultats greus de mobilitat</a>.</p> <p>El servei s'ofereix en funció de la disponibilitat dels vehicles i del recorregut.</p> <p>Per demanar la renovació cal tornar a fer la sol·licitud de la targeta però especificant que es tracta d'una renovació.</p> <p>Per demanar un duplicat per pèrdua d'una targeta vigent, cal trucar a <a href="#">l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat</a>. En aquest cas no és necessari aportar documentació.</p>
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Institut Municipal de Persones amb Discapacitat</b>
<b>Informació complementària</b>	Per fer ús del transport porta a porta caldrà complir també les normes d'ús de l'esmentat transport.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial:</u> En oficines OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> <li>ü <u>Presencial:</u> <a href="#">Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat</a></li> <li>ü <u>Telefònic:</u> 010</li> <li>ü <u>Telemàtic:</u> <a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=19970000181&amp;style=ciudadano&amp;language=ca">https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&amp;stpid=19970000181&amp;style=ciudadano&amp;language=ca</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	ü <u>Presencial:</u> Al Centre Prestador, Institut Municipal de persones amb Discapacitat.
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Correu postal:</u> Al domicili del sol·licitant.
<b>Objectiu de gestió</b>	ü 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)

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Informació/Orientació.</b> Proposta de candidats a ocupar un lloc de treball.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros

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

## MODALITAT 6: ASSISTENT PERSONAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

<b>Descripció</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Ofereix</b>	<b>Document. Acompanyament personal.</b> Contracte signat per ambdues parts on es recull el pla individual d'atenció i el nombre d'hores anuals concedides per assistent personal.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	<p>Copagament en funció de la intensitat de les hores d'atenció i de la renda de la persona atesa.</p> <p>Descompte de l'aportació.</p>
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Institut Municipal de Persones amb Discapacitat</b>
<b>Informació complementària</b>	<p>El Servei d'Assistent Personal té com a missió:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Facilitar l'autonomia personal, l'exercici de l'autodeterminació i la presa de decisions de les persones usuàries.</li> <li>ü 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.</li> <li>ü Donar suport en activitats de caràcter laboral, formatiu, de relació social, culturals i de participació en la vida associativa.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Reduir la càrrega que es produeix en l'entorn familiar per l'atenció de la persona amb discapacitat.</li> </ul> <p>En la prestació del Servei hi col·laboren entitats i professionals acreditats.</p>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: a <a href="#">l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat</a></li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:sap@bcn.cat">mailto: sap@bcn.cat</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: a <a href="#">l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat</a></li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:sap@bcn.cat">mailto: sap@bcn.cat</a> i al del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Presencial: a l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Valorar anualment el 100% de les noves sol·licituds.</li> <li>ü Incorporar al servei un mínim del 25% de les noves sol·licituds.</li> </ul>

## MODALITAT 7: ATENCIÓ PRECOÇ A LA INFÀNCIA AMB DISCAPACITAT

<b>Descripció</b>	<p>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.</p>
<b>Ofereix</b>	<p><b>Atenció. Document.</b> 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.</p>
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros

<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància (EIPi) de Ciutat Vella</b></li> <li>ü <b>Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància (EIPi) de Nou Barris.</b></li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: a les adreces dels Centres Prestadors EIPi.</li> <li>ü <u>Telefònic</u>: al telèfons dels Centres Prestadors EIPi.</li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: als correus electrònics dels Centes Prestadors EIPi.</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: a les adreces dels Centres Prestadors EIPi.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: a les adreces dels Centres Prestadors EIPi. Entrevista, lliurament del dictamen i acord d'atenció entre professionals i famílies en la seu de l'EIPi.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Atendre el 95% dels infants en primera acollida en un període màxim de 20 dies.</li> <li>ü Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies.</li> </ul>

## SERVEI D'URGÈNCIES SOCIALS

<b>Descripció</b>	<p>Oferir una atenció urgent a les persones afectades per una situació que exigeix una intervenció professional immediata i ineludible amb la finalitat d'evitar o minimitzar el perjudici de la persona/es afectada/es. En general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Quan perilla la integritat física o psíquica de la persona.</li> <li>ü Quan hi ha certesa de que un maltractament s'està produint i no hi ha <b>factors de protecció</b> en l'entorn més immediat que ho puguin evitar o contenir.</li> </ul>
<b>Utilitat</b>	<p>Situacions d'urgència més freqüents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Pèrdua sobtada d'allotjament.</li> <li>ü Maltractament o sospita maltractament greu d'infant, persones grans o dependents.</li> <li>ü Maltractament per violència de gènere.</li> <li>ü Pèrdua d'autonomia funcional parcial o total (accident, malaltia sobtada,...).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Desaparició del cuidador principal.</li> <li>ü Manca d'alimentació, principalment persones en situacions d'especial vulnerabilitat: infància, gent gran, persones amb disminució, etc.</li> <li>ü Altres necessitats peremptòries puntuals: medicació urgent en cas de malaltia.</li> <li>ü Necessitat imprescindible de desplaçament per motius familiars, laborals, etc.</li> <li>ü Qualsevol altre en que les persones requereixin d'atenció psicosocial immediata.</li> </ul>
<b>Garantia</b>	<p>El CUESB treballa basant-se en un sistema de gestió procedimental i reforçat amb protocols i convenis de col·laboració amb totes les entitats, serveis i grups operatius que actuen a la ciutat (SPEIS, GU, SEM, MMEE, IMLEC, CSS, ...).</p>
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials</a></li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accés en situació d'urgència:             <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü 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).</li> </ul> </li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Es facilita informació i orientació sobre els tràmits i/ o gestions necessàries per atendre la situació.</li> <li>5. Per donar cobertura a les necessitats bàsiques sempre fora d'horari de cobertura dels serveis bàsics i especialitzats (alimentació, allotjament, higiene, ajuts econòmics).</li> </ol>



	6. Finalment la persona serà derivada al servei que correspongui perquè se li pugui donar continuïtat a l'atenció si es valora necessari.
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant <math>\geq 8/10</math></li> <li>ü Entrevista amb professionals abans de 60 minuts.</li> </ul>

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Atenció/Orientació. Acompanyament.</b> Atenció psicològica, Acompanyament personal, Atenció personal, Informació/ Orientació.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)</b>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: al Centre Prestador (CUESB).</li> <li>ü <u>Telefònic</u>: 900703030.</li> <li>ü <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic : <a href="mailto:cuesb@bcn.cat">cuesb@bcn.cat</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: al Centre Prestador (CUESB).</li> <li>ü <u>Telefònic</u>: 900703030 i al telèfon del sol·licitant.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: al Centre Prestador (CUESB).</li> <li>ü <u>Presencial</u>: En Espai públic, al lloc del succés.</li> <li>ü <u>Presencial</u>: Al domicili particular del sol·licitant. L'atenció és presencial, immediata, amb posterior derivació als serveis d'atenció social bàsics i/o especialitzats.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	ü Oferir atenció psicosocial al 100% de les persones que la requereixin.

## MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'URGÈNCIA (ASU)

<b>Descripció</b>	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.).
-------------------	--

<b>Ofereix</b>	<b>Econòmic.</b> Amb diners en metàl·lic.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)</b>
<b>Informació complementària</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Canals de Petició</b>	<p>ü <u>Presencial</u>: Qualsevol ciutadà de la ciutat de Barcelona es pot adreçar pel seu compte a les dependències del CUESB perquè puguem realitzar la valoració.</p> <p>ü <u>Telefònic</u>: En situacions justificades per manca d'autonomia també ens podem desplaçar al domicili de la persona sol·licitant prèvia trucada al 900 70 30 30.</p>
<b>Canals de Gestió</b>	<p>ü <u>Presencial</u>: Amb els professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB.</p> <p>ü <u>Telefònic</u>: 900703030 i al telèfon del sol·licitant.</p>
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Presencial</u> : Per la pròpia persona en el moment de la valoració positiva de l'ajut per part del professional del CUESB.
<b>Objectiu de gestió</b>	ü Entrevista amb professionals abans de 60 minuts.

### MODALITAT 3: SUPORT URGENT A DOMICILI

<b>Descripció</b>	<p>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.</p> <p>O en el cas de disposar aquests no es poden activar en el moment de la necessitat.</p>
<b>Ofereix</b>	<b>Acompanyament. Document.</b> 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.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros

<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)</b></li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	<p>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.</p> <p>CUESB sempre realitza aquesta atenció quan per horari el servei que hauria de realitzar l'atenció ( SIS, CSS, SARA, SAIER, etc) no està disponible.</p>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: Qualsevol ciutadà de la ciutat de Barcelona es pot adreçar pel seu compte a les dependències del CUESB perquè puguem realitzar la valoració.</li> <li>ü <u>Telefònic</u>: En situacions justificades per manca d'autonomia també ens podem desplaçar al domicili de la persona sol·licitant prèvia trucada al 900703030.</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: Al domicili de la persona afectada. Els professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB realitzen la valoració de l'ajut que serà realitzat pels tècnics auxiliars del CUESB.</li> <li>ü <u>Telefònic</u>: 900703030 i al telèfon de la persona afectada.</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: Al domicili de la persona afectada si es valora positivament el servei per part dels professionals del CUESB.</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Entrevista amb professionals abans de 60 minuts.</li> </ul>

## SERVEI D'EMERGÈNCIES SOCIALS

<b>Descripció</b>	<p>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.</p> <p>Tanmateix aquella situació que implica minimitzar els riscos que puguin afectar al normal funcionament de la ciutat.</p>
<b>Utilitat</b>	<p>Situacions d'emergència més freqüents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Sinistres: incendis, explosions, inundacions, esfondraments etc.</li> <li>ü L'activació d'un Pla de Protecció Civil en qualsevol fase o nivell.</li> <li>ü L'activació del Pla d'Acció del Grup Logístic Social:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Procediment Específic Operació Fred.</li> <li>o Procediment Específic Onada de Calor.</li> <li>o Procediment Específic Suport Psicosocial.</li> <li>o Procediment de Resposta a Emergències Massives (PREM).</li> <li>o Protocol d'Emergència per Violència Masclista.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Garantia</b>	El CUESB treballa basant-se en un sistema de gestió procedimental i reforçat amb protocols i convenis de col·laboració amb totes les entitats, serveis i grups operatius que actuen a la ciutat (SPEIS, GU, SEM, MMEE, IMLEC, CSS, ...)
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Llei de Serveis Socials 2007: <a href="#">Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials</a></li> <li>ü Ley 2/1985 sobre Protección Civil. <a href="https://www.boe.es/boe/dias/1985/01/25/pdfs/A02092-02095.pdf">https://www.boe.es/boe/dias/1985/01/25/pdfs/A02092-02095.pdf</a></li> <li>ü Llei 4/1997 de Protecció Civil de Catalunya: <a href="http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&amp;documentId=145169">http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&amp;documentId=145169</a></li> <li>ü Decret d'Alcaldia sobre la Instrucció de la Protecció Civil Municipal: <a href="http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/instruccio_PC_municipal.pdf">http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/instruccio_PC_municipal.pdf</a></li> <li>ü Creació de la Comissió de Protecció Civil Municipal: <a href="http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/comissio_PC_municipal.pdf">http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/comissio_PC_municipal.pdf</a></li> <li>ü 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: <a href="https://boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-2029-consolidado.pdf">https://boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-2029-consolidado.pdf</a></li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	Els derivats dels protocols de resposta a Sinistres, Pla de protecció Civil o Pla d'Acció del Grup Logístic Social.
<b>Informació complementària</b>	<p>El CUESB és un centre consolidat, únic per la seva especificitat i especialitat, que dona cobertura a totes les situacions d'urgència i /o emergència social que es produeixen a la ciutat de Barcelona. Disposem del Certificat Internacional de Qualitat ISO 9001/2008 que garanteix la correcta cooperació i coordinació amb tots els serveis i grups operatius d'urgències i emergències de la ciutat. Així mateix, l'any 2012 fou el primer servei d'emergències del món certificat amb la norma ISO 22320/2011 referent a la gestió i direcció d'emergències.</p> <p>Aquest reconeixement ha facilitat l'ampliació de la nostra àrea d'influència als municipis de l'Àrea Metropolitana.</p>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant <math>\geq 8/10</math>.</li> <li>ü Temps estàndard de sortida: 5 minuts.</li> <li>ü Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts.</li> </ul>

## MODALITAT 1: ATENCIÓ A PERSONES DAVANT EMERGÈNCIES SOCIALS

<b>Descripció</b>	<p>El CUESB ofereix atenció psicosocial a les persones afectades per una emergència, seguint els procediments i protocols establerts, amb les següents actuacions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Atenció psicosocial en el moment i lloc de l'emergència com a tasca prioritària.</li> <li>ü Ajut econòmic per alimentació, medicació, transport</li> <li>ü Desplaçament.</li> <li>ü Allotjament durant un període de temps determinat.</li> <li>ü Ingress residencial.</li> <li>ü Alimentació.</li> <li>ü Dutes i rober.</li> <li>ü Informació i orientació.</li> <li>ü Derivació posterior al servei corresponent amb informe sobre la intervenció realitzada.</li> </ul>
<b>Ofereix</b>	<p><b>Informació/Dades. Atenció/Orientació. Acompanyament. Recursos Materials. Economia. Allotjament.</b> Atenció psicològica, Atenció i acompanyament personal, Informació/Orientació, Ajuts econòmics, Recursos materials, Allotjament.</p>
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)</b></li> <li>ü <b>Centre Acolliment Nocturn Emergències (CANE)</b></li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	<p>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.</p>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <u>Presencial</u>: En Espai públic, al lloc del succés.</li> <li>ü <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (CUESB, CANE).</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant <math>\geq 8/10</math>.</li> <li>ü Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts.</li> </ul>

## MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'EMERGÈNCIA (CONTINGÈNCIES)

<b>Descripció</b>	<p>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</p>
-------------------	---

	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Econòmic. Recursos Materials. Document.</b> 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.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	ü <b>Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)</b>
<b>Canals de Petició</b>	ü <u>Presencial:</u> al Centre Prestador (CUESB) ü <u>Presencial:</u> al lloc dels fets.
<b>Canals de Gestió</b>	ü <u>Presencial:</u> Pels professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB.
<b>Canals de Recepció</b>	ü <u>Presencial:</u> Per la pròpia persona en el moment de la valoració positiva de l' ajut per part del professional del CUESB.
<b>Objectiu de gestió</b>	ü Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts.

### MODALITAT 3: ALLOTJAMENT PER EMERGÈNCIA SOCIAL

<b>Descripció</b>	Allotjament temporal per aquelles situacions en les que els afectats per un fet traumàtic (mort d'un familiar per accident o autòlisi, intent d'homicidi) o derivat d'un sinistre (incendi de la vivenda habitual, desallotjament preventiu, enfonsament, etc.) no poden pernoctar en el seu allotjament habitual i no disposen d'altre possibilitat d'allotjament (en casa de familiars, amics, etc.).
<b>Ofereix</b>	<b>Allotjament. Document.</b> 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.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros Per expedient econòmic obert a tal fi.

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

## INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS I ADOLESCENTS I FAMÍLIES

<b>Descripció</b>	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.
<b>Utilitat</b>	Serveis socioeducatius de recolzament als infants i llurs famílies
<b>Garantia</b>	Servei bàsic garantit, per delegació de l'Administració competent en cas de centres oberts i per cartera de serveis municipal en el cas de l'espai familiar.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	ü Els centres oberts - <a href="#">decret 142/2010 de l'11 d'octubre</a> , pel qual s'aprova la CARTERA DE SERVEIS SOCIALS 2010-2011.
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	<p><b>Drets:</b></p> ü Poder realitzar l'activitat en les condicions establertes d'horari, durada, mitjans humans i materials, etc. així com en condicions de seguretat i higiene. ü Dret a la intimitat i confidencialitat. ü 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

	<p>sexual o qualsevol altra condició personal o familiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Dret a la informació, suficient i adequada sobre els fets que els incumbeixen.</li> <li>ü Dret a la participació en els òrgans destinats a tal fi.</li> <li>ü Dret a què les administracions actuïn en base a l'interès superior de l'infant o adolescents.</li> </ul> <p><b>Deures:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels altres usuaris/ies i dels professionals dels centres.</li> <li>ü No discriminar cap persona per raó de naixement, raça, sexe o per qualsevol altra circumstància personal, social o cultural.</li> <li>ü Respectar, utilitzar correctament i compartir els béns mobles, les instal·lacions i el material del servei.</li> <li>ü Informar sobre totes aquelles condicions de salut o altres circumstàncies que puguin afectar a la resta d'usuaris i professionals.</li> <li>ü Els infants menors de 3 any hauran d'anar acompanyats per un adult durant la prestació del servei.</li> <li>ü Complir la normativa dels serveis.</li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demanda de la família i/o del servei derivant.</li> <li>2. Atorgament de plaça, en funció de la disponibilitat tant de l'infant com de la família així com dels grups que quedin lliures.</li> <li>3. Inscripció amb la documentació necessària</li> <li>4. Inici del servei.</li> </ol>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars</li> <li>ü Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts</li> </ul>

## MODALITAT 1: ESPAIS FAMILIARS (DRETS SOCIALS)

<b>Descripció</b>	Serveis de suport educatiu i parental, generalment en horari de matí, adreçats a infants de 0 a 3 anys i les seves famílies. Ofereixen un espai de joc i relació entre adults i infants i per compartir la seva experiència d'educar i fer créixer els seus fills i filles.
<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Orientació. Activitats.</b> Atenció i acompanyament personal. Informació i assessorament. Activitats educatives i estimulació infantil.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	30,45 euros trimestrals, segons preus públics municipals publicats anualment al BOP. Efectiu
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Espai Familiar i Centre Obert Municipal Sant Martí</b></li> <li>ü <b>Espai Familiar i Centre Obert Municipal Les Corts – Sants</b></li> </ul>
<b>Informació</b>	Beques del 90 % per famílies amb pocs recursos derivades de



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

## MODALITAT 2: CENTRES OBERTS

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

## SERVEI DE FAMÍLIES COL·LABORADORES

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

	<p>familiar...) necessiten la col·laboració d'altres persones per atendre els seus fills/filles.</p> <p>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.</p>
<b>Utilitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Suport a les famílies dels infants i adolescents atesos</li> <li>ü Atenció als infants i adolescents en col·laboració</li> </ul>
<b>Garantia</b>	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.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <a href="#">Llei 14/2010 de 27 de maig</a> dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència.</li> <li>ü Programa municipal per la infància 2013-2016</li> </ul>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	<p><b>Drets:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Ser informats sobre el procés del treball del servei</li> <li>ü Ser escoltats i participar en els acords reguladors que els afecti</li> <li>ü 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</li> <li>ü A la intimitat i a la protecció de les seves dades personals</li> <li>ü Tenir un referent professional</li> <li>ü A percebre el suport econòmic, en el cas de les famílies col·laboradores, segons els requisits establerts pel servei.</li> </ul> <p><b>Deures:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü A respectar a les persones amb què es relacionen i l'entorn en què es desenvolupen</li> <li>ü A complir els acords de la col·laboració</li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<p><b>Sobre el Banc de famílies:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informació i atenció telefònica i presencial a les famílies interessades en el servei.</li> <li>2. Estudi social i psicològic per a la incorporació de les famílies al Banc de Famílies.</li> </ol> <p><b>Sobre el Servei de Col·laboració:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepció, valoració i atenció -conjuntament amb els serveis derivants, de les demandes i dels demandants implicats.</li> <li>2. Selecció de la família col·laboradora adequada.</li> </ol>

	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.
<b>Objectius de gestió del servei</b>	ü Nombre d'infants atesos, major de 60 ü Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, major de 60

## MODALITAT 1: EL BANC DE FAMÍLIES

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

## MODALITAT 2: EL SERVEI DE COL·LABORACIÓ

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Atenció. Acompanyament personal. Economia.</b> 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

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

## CAMPANYA DE VACANCES D'ESTIU (CVE)

<b>Descripció</b>	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.
<b>Utilitat</b>	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 estiuencques i així poder conciliar la vida familiar i laboral.
<b>Garantia</b>	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.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	ü <a href="https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&amp;01/022018000196.pdf&amp;1">https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&amp;01/022018000196.pdf&amp;1</a>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	ü <a href="https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&amp;01/022018000196.pdf&amp;1">https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&amp;01/022018000196.pdf&amp;1</a>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	Veure: <a href="https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&amp;01/022018000196.pdf&amp;1">https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&amp;01/022018000196.pdf&amp;1</a>
<b>Ofereix</b>	<b>Esdeveniment. Activitat</b>

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

**ANNEXOS**
**CENTRES PRESTADORS**
**Data actualització: 24/10/2018**

<b>CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA (CSS)</b>	
<b>Adreça</b>	VEURE: <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a> Veure ubicacions <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 619 73 11 / Urgències: 900 70 30 30
<b>Correu electrònic /Web</b>	No <a href="#">Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona</a>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres de 9.00h a 13.00h. Dimarts i dijous de 16.00h a 18.00h
<b>Descripció</b>	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.
<b>Instal·lacions</b>	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 <a href="http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/">http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/</a>  quin és el que correspon per domicili o, si es prefereix, es pot trucar al 93 619 73 11 (dispositiu d'atenció telefònic centralitzat).
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Elaboració de Programes Individuals d'Atenció (PIA)</b></li> <li>ü <b>Ajuda a domicili, dins l'atenció a la dependència</b></li> <li>ü <b>Teleassistència</b></li> <li>ü <b>Informació, orientació i assessorament sobre l'atenció social</b></li> <li>ü <b>Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió (Fons d'Infància 0-16)</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Àpats a domicili (Cobertura de necessitats bàsiques)</b></li> <li>ü <b>Àpats en companyia (Cobertura de necessitats bàsiques)</b></li> <li>ü <b>Atenció Grupal</b></li> <li>ü <b>Programes per la lluita contra la pobresa energètica</b></li> <li>ü <b>Programa LABORA per a l'ocupació laboral de persones vulnerables</b></li> <li>ü <b>Residències municipals per a gent gran</b></li> <li>ü <b>Recollida, transport, emmagatzematge i custòdia provisionals de béns i estris procedents de desnonaments judicials o de situacions d'emergència</b></li> <li>ü <b>Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EIA)</b></li> </ul>
--	--

<b>OFICINES MUNICIPALS D'HABITATGE DE BARCELONA</b>	
<b>Adreça</b>	
<b>Telèfon</b>	<a href="#"><u>Consultar web</u></a>
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="#"><u>Consultar web</u></a> <a href="http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/ca/oficines.html">http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/ca/oficines.html</a>
<b>Atenció al públic</b>	<p><b>De dilluns a divendres</b></p> <p>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: <b>11 de febrer, 25 de març i 23 de juny.</b></p> <p><b>Al mes d'agost</b></p> <p>A l'agost solament atendran al públic les Oficines de l'Habitatge dels districtes següents: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Nou Barris i Sant Martí. La resta d'oficines romandran tancades de l'1 al 31 d'agost, ambdós inclosos. L'horari d'atenció serà de 8:30 a 14:30 h. El dijous a la tarda les Oficines romandran tancades.</p> <p>Cal cita prèvia.</p>
<b>Com arribar-hi</b>	<a href="#"><u>Consultar web</u></a>
<b>Descripció</b>	Espais d'atenció a la ciutadania on es dóna 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.
<b>Modalitats de Servei</b>	ü <b>Programes per la lluita contra la pobresa energètica</b>

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



<b>CENTRE D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT PER A JOVES – CIAJ</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Sant Oleguer, 6-8, 08001 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 442 29 39
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:ciaj@bcn.cat">ciaj@bcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/ciaj">www.bcn.cat/ciaj</a>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres De 10 a 14h. i de 16 a 20h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
<b>Com arribar-hi</b>	METRO: L2 i L3 Parada Paral·lel, L3 Parada Drassanes BUS: 120
<b>Instal·lacions</b>	320m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Assessoria d'Habitatge Compartit per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Mobilitat internacional per a joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria Laboral per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Turisme per a Joves</b></li> </ul>

<b>CENTRE D'ASSESSORAMENT ACADÈMIC PER A JOVES – CAAJ</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Agudells, 37-45, 08032 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 429 93 69
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:educaciojove@bcn.cat">educaciojove@bcn.cat</a> <a href="http://www.informat.cat">www.informat.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	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.
<b>Com arribar-hi</b>	METRO: L5 Parada Carmel BUS: 10, 19, 39, 86, 87

<b>Descripció</b>	Espai Jove Boca Nord
<b>Instal·lacions</b>	64m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	ü <b>Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves</b>

<b>CENTRE DE RECURSOS PER A LES ASSOCIACIONS JUVENILS – CRAJ</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Gran de Gràcia, 190-192, 08012 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 265 52 17
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:craj@crajbcn.cat">craj@crajbcn.cat</a> <a href="http://www.bcn.cat/craj">www.bcn.cat/craj</a>
<b>Atenció al públic</b>	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.
<b>Com arribar-hi</b>	METRO: L5 Parada Fontana. BUS: 22, 114, 24, 87, V17.
<b>Descripció</b>	Espai Jove La Fontana.
<b>Instal·lacions</b>	95m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	ü <b>Assessorament a l'associacionisme juvenil</b>

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

	Metro:L1, L4 -Urquinaona, L1-Arc de Triomf. RENFE: Arc de Triomf.
<b>Descripció</b>	Casal de Joves Palau Alòs
<b>Instal·lacions</b>	75m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Assessoria Laboral per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Turisme per a Joves</b></li> </ul>

<b>OFICINA JOVE DE CALÀBRIA</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Calàbria, 147, 08001 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 483 83 84
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:barcelona.calabria@oficinajove.cat">barcelona.calabria@oficinajove.cat</a> <a href="http://www.oficinajove.cat/calabria">www.oficinajove.cat/calabria</a>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres De 9 a 14h. i de dilluns a dijous de 15 a 18.30h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: H10, 41. Metro: L1 - Rocafort, L5-Entença, L4-Tarragona.
<b>Descripció</b>	Direcció General de la Joventut de la Generalitat de Catalunya.
<b>Instal·lacions</b>	75m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Assessoria Laboral per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves</b></li> </ul>

<b>EL PUNT - PIJ SANTS</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Muntadas, 5, 08014 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 291 42 54
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:elpunt@bcn.cat">elpunt@bcn.cat</a> <a href="http://www.elpuntjove.cat">www.elpuntjove.cat</a>

<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres De 17 a 20.30h. i dilluns de 10 a 14h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 50, D20, 115. Metro: L1-Hostafrancs, L5-Plaça de Sants.
<b>Descripció</b>	Casa del Mig – Parc Espanya Industrial.
<b>Instal·lacions</b>	90m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Assessoria Laboral per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria d' Habitatge Compartit per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Turisme per a Joves</b></li> </ul>

<b>PIJ LES CORTS</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Masferrer i Bosch, 33-35, 08028 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 291 64 86
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:pijlescorts@bcn.cat">pijlescorts@bcn.cat</a> <a href="http://www.joveslescorts.info">www.joveslescorts.info</a>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres De 16.30 a 20.30h. i dilluns de 10 a 14h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 59, 70, 75, V3, H8. Metro: L3-Les Corts.
<b>Descripció</b>	Centre Cívic Les Corts
<b>Instal·lacions</b>	52m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Assessoria Laboral per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Turisme per a Joves</b></li> </ul>

<b>PIJ GRÀCIA</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Gran de Gràcia, 190-192, 08003 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 368 10 05
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:info@elpuntdegracia.org">info@elpuntdegracia.org</a> <a href="http://www.elpuntdegracia.org">www.elpuntdegracia.org</a>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres Dilluns i dijous de 10 a 15h. De dilluns a dijous de 17 a 21h. Divendres de 17 a 20h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 22, 24, 87, 114, V17. Metro: L3-Fontana. FGC: Gràcia.
<b>Descripció</b>	Espai Jove La Fontana.
<b>Instal·lacions</b>	132m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Assessoria Laboral per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria d' Habitatge Compartit per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Turisme per a Joves</b></li> </ul>

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

<b>Com arribar-hi</b>	Bus: V13, V15. FGC: Plaça Molina, Sant Gervasi, Pàdua.
<b>Descripció</b>	Centre Cívic Casa Sagnier
<b>Instal·lacions</b>	103m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Assessoria Laboral per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Turisme per a Joves</b></li> </ul>

<b>PUNT 7 – PIJ HORTA-GUINARDÓ</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Horta, 71, 08032 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 420 25 95
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:punt7@punt7.org">punt7@punt7.org</a> <a href="http://www.punt7.org">www.punt7.org</a>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres Dimarts i dimecres de 10 a 14h. De dilluns a dijous de 17 a 21h. Divendres de 17 a 20h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 185 Metro: L5-Horta
<b>Descripció</b>	Espai Horta 71
<b>Instal·lacions</b>	150m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Assessoria Laboral per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Turisme per a Joves</b></li> </ul>

<b>PIJ NOU BARRIS</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Teide, 20 08031 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 256 36 02

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

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

<b>Adreça</b>	Rbla. Prim, 87-89, 08019 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 498 27 43
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:pijsantmarti@bcn.cat">pijsantmarti@bcn.cat</a> No
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres Dilluns i divendres de 10 a 14h. De dilluns a dijous de 16 a 20.30h. No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 36, 143. Metro: L4 - Besòs/Besòs Mar. Tram: T5/T6 – Besòs.
<b>Descripció</b>	Centre Cívic Besòs
<b>Instal·lacions</b>	80m <sup>2</sup>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Assessoria Laboral per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Mobilitat Internacional per a Joves</b></li> <li>ü <b>Assessoria de Turisme per a Joves</b></li> </ul>

<b>EQUIP INTERDISCIPLINARI PER A LA PETITA INFÀNCIA (EIPi) DE CIUTAT VELLA</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Reina Amàlia, 33, 08001 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	932 564 685 / 932 563 230
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:eipicv@bcn.cat">eipicv@bcn.cat</a> <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>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres de 09:00h a 15:00h Cal cita prèvia



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

<b>EQUIP INTERDISCIPLINARI PER A LA PETITA INFÀNCIA (EIPi) DE NOU BARRIS</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Luz Casanova, 11, 08042 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon / Fax</b>	932 564 700 / 932 564 710
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:eipinb@bcn.cat">eipinb@bcn.cat</a> <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>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres de 08:00h a 14:00h Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Autobús línies: 60, 27, 11, 32, N6. Metro línia 4, parada Via Júlia.
<b>Modalitats de Servei</b>	ü <b>Atenció precoç a la infància amb discapacitat</b>

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

<b>Descripció</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Instal·lacions</b>	Disposa d'Oficina d'Atenció al Públic a la Recepció.
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Concessió targeta aparcament individual per a persones amb discapacitat</b></li> <li>ü <b>Concessió targeta aparcament col·lectiva per a persones amb discapacitat</b></li> <li>ü <b>Concessió targeta blanca per al transport especial porta a porta</b></li> <li>ü <b>Itineraris laborals realitzats per l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL)</b></li> <li>ü <b>Selecció i acompanyament de candidats per llocs de treball en empreses realitzada per l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL)</b></li> <li>ü <b>Assistent Personal per a persones amb discapacitat</b></li> </ul>

<b>CENTRE D'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS DE BARCELONA (CUESB)</b>	
<b>Adreça</b>	C/Llacuna, 25, 08005 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon / Fax</b>	900.70.30.30 / 900.81.40.50
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:cuesb@bcn.cat">cuesb@bcn.cat</a> <a href="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</a>
<b>Atenció al públic</b>	Tot l'any. En cas que es produeixi una emergència social a la ciutat, i les persones afectades requereixen allotjament 24 hores
<b>Com arribar-hi</b>	Autobús: 6 Metro: Llacuna ( Línia Groga).
<b>Descripció</b>	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.
<b>Instal·lacions</b>	El Centre d'Urgències i Emergències Socials disposa: <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Despatx d'atenció: 2</li> <li>ü Habitacions d'emergències: 7 ( capacitat per allotjar a 100 persones)</li> <li>ü Espai de descans</li> <li>ü Servei de menjador, consigna, dutxa i rober, bugaderia</li> <li>ü Seguretat</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	689 pernoctacions realitzades al 2015 i 527 persones allotjades.
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Atenció Psicosocial a persones en situació d'urgència social</b></li> <li>ü <b>Ajut Social d'Urgència (ASU)</b></li> <li>ü <b>Suport urgent a domicili</b></li> <li>ü <b>Atenció a persones davant emergències socials</b></li> <li>ü <b>Ajut Social d'Emergència (Contingències)</b></li> <li>ü <b>Allotjament en Hotels per Emergència Social</b></li> </ul>

<b>CANE (CENTRE ACOLLIMENT NOCTURN EMERGÈNCIES)</b>	
<b>Adreça</b>	Passatge Dos de Maig 17-25, 08013 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon / Fax</b>	900.70.30.30 / 900.81.40.50
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:cuesb@bcn.cat">cuesb@bcn.cat</a> / <a href="http://www.bcn.cat">www.bcn.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	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.
<b>Com arribar-hi</b>	Autobús: 117/50/51/92/192. Metro: Sant Pau/Dos de Maig (L5).
<b>Descripció</b>	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.
<b>Instal·lacions</b>	El Centre d'Urgències i Emergències Socials disposa: <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Despatx d'atenció social: 1</li> <li>ü Despatx atenció mèdica: 1</li> <li>ü Habitacions d'emergències: 13 (capacitat per allotjar a 75 persones).</li> <li>ü Servei de menjador, consigna, dutxa i rober, bugaderia.</li> <li>ü Seguretat.</li> </ul>
<b>Modalitats de Servei</b>	ü <b>Atenció a persones davant emergències socials</b>

<b>DISTRICTE DE CIUTAT VELLA (01)</b>	
<b>Adreça</b>	Plaça del Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon / Fax</b>	934 027 000 / 932 916 161
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca</a>
<b>Atenció al públic</b>	Veure: <a href="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</a>  Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15. Metro: L1-Catalunya, L3-Liceu. FGC: Catalunya.
<b>Descripció</b>	ü 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. ü Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ü L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.
<b>Instal·lacions</b>	ü Direcció de Serveis Generals. ü Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones. ü Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/com-funciona">http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/com-funciona</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà</b></li> <li>ü <b>Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents</b></li> </ul>

<b>DISTRICTE DE L'EIXAMPLE (02)</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Aragó, 311, 08009 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon / Fax</b>	934 027 000 / 932 916 262
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca</a>
<b>Atenció al públic</b>	Veure: <a href="http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html">http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html</a> Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 39, 45, 47, V17, H10 Metro: L4 - Girona
<b>Descripció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.</li> <li>ü L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.</li> </ul>
<b>Instal·lacions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Direcció de Serveis Generals.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca/com-funciona">http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca/com-funciona</a>

<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà</b></li> <li>ü <b>Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents</b></li> </ul>
-----------------------------	---

<b>DISTRICTE DE SANTS-MONTJUÏC (03)</b>	
<b>Adreça</b>	Carrer de la Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	010
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca</a>
<b>Atenció al públic</b>	Veure: <a href="http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-la-marina_93313123837.html">http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-la-marina_93313123837.html</a> Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 50, D20. Metro: L1-Hostafrancs.
<b>Descripció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.</li> <li>ü L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat</li> </ul>
<b>Instal·lacions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Direcció de Serveis Generals.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca/com-funciona">http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca/com-funciona</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà</b></li> <li>ü <b>Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents</b></li> </ul>

<b>DISTRICTE DE LES CORTS (04)</b>	
<b>Adreça</b>	Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	934 027 000
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca</a>
<b>Atenció al públic</b>	Veure: <a href="http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-les-corts_93141130210.html">http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-les-corts_93141130210.html</a> Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 59, 70, 75, V3, H8. Metro: L3-Les Corts.
<b>Descripció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.</li> <li>ü L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.</li> </ul>
<b>Instal·lacions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Direcció de Serveis Generals.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca/com-funciona">http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca/com-funciona</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà</b></li> <li>ü <b>Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents</b></li> </ul>

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

<b>Atenció al públic</b>	Veure: <a href="http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html">http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html</a> Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 68, 75, H4, V3, V7. FGC: Sarrià, Reina Elisenda.
<b>Descripció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.</li> <li>ü L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.</li> </ul>
<b>Instal·lacions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Direcció de Serveis Generals.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca/com-funciona">http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca/com-funciona</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà</b></li> <li>ü <b>Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents</b></li> </ul>

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



<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 114, V21, H6, 55 Metro: L3/L5-Diagonal
<b>Descripció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.</li> <li>ü L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.</li> </ul>
<b>Instal·lacions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Direcció de Serveis Generals.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca/com-funciona">http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca/com-funciona</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà</b></li> <li>ü <b>Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents</b></li> </ul>

<b>DISTRICTE D'HORTA-GUINARDÓ (07)</b>	
<b>Adreça</b>	Ronda del Guinardó, 49, 08024 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon / Fax</b>	934 027 000 / 932 91 67 87
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca</a>
<b>Atenció al públic</b>	Veure: <a href="http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html">http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html</a> Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 114, 22, 24, 87, V17 Metro: L4-Alfons X
<b>Descripció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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</li> </ul>

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

<b>DISTRICTE DE NOU BARRIS (08)</b>	
<b>Adreça</b>	Plaça Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon / Fax</b>	934 027 000 / 93 291 68 86
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/">http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/</a>
<b>Atenció al públic</b>	Veure: <a href="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</a>  Veure: <a href="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</a>  Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 47, 76, H4, 122  Metro: L4-Llucmajor
<b>Descripció</b>	ü 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. ü Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències. ü L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

<b>Instal·lacions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Direcció de Serveis Generals.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/com-funciona">http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/com-funciona</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà</b></li> <li>ü <b>Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents</b></li> </ul>

<b>DISTRICTE DE SANT ANDREU (09)</b>	
<b>Adreça</b>	Plaça d'Orfila, 1, 08030 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon / Fax</b>	934 027 000 / 932 916 900
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/">http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/</a>
<b>Atenció al públic</b>	Veure: <a href="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</a> Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 40, H4 Metro: L1- Sant Andreu
<b>Descripció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.</li> <li>ü L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.</li> <li>ü</li> </ul>
<b>Instal·lacions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Direcció de Serveis Generals.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/com-">http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/com-</a>

	<a href="#">funciona</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà</b></li> <li>ü <b>Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents</b></li> </ul>

<b>DISTRICTE DE SANT MARTÍ (10)</b>	
<b>Adreça</b>	Plaça de Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	010
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca</a>
<b>Atenció al públic</b>	Veure: <a href="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</a> Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 192, H12 Metro: L1/L2- Clot
<b>Descripció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.</li> <li>ü L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.</li> </ul>
<b>Instal·lacions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü Direcció de Serveis Generals.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.</li> <li>ü Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/node/168">http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/node/168</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà</b></li> <li>ü <b>Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents</b></li> </ul>

<b>CASAL DE JOVES DE LA GUINEUETA</b>	
<b>Adreça</b>	Plaça Ca n'Ensenya, 4, 08042 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	933 594 000
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:casaldejoves@gmail.com">casaldejoves@gmail.com</a> <a href="https://ciquineueta.wordpress.com/">https://ciquineueta.wordpress.com/</a>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres De 17:00 a 22:00
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 47, 76, H4, 122. V27 Metro: L4-Llucmajor
<b>Descripció</b>	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.
<b>Modalitats de Servei</b>	ü <b>Assessoria d'itineraris acadèmics per a joves</b>

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

<b>CENTRE DE DIA HORTA</b>	
<b>Adreça</b>	C Josep Sangenís, 75, 08032 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	931 165 329 / fax: 931 165 372
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="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</a>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a diumenge De 09:00 a 20:00
<b>Com arribar-hi</b>	Bus: 19, 185 Metro: L5-El Carmel; L3-Montbau
<b>Modalitats de Servei</b>	ü <b>Espais d'higiene personal (Cobertura de necessitats bàsiques)</b> ü

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

<b>CENTRE DE DIA POBLE-SEC</b>	
<b>Adreça</b>	C Font Honrada, 10, 08004 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	932 563 830

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

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

<b>ESPAI FAMILIAR I CENTRE OBERT MUNICIPAL SANT MARTÍ</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Huelva, 36 baixos, 08020 Barcelona Veure ubicacions <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	933 074 888 / fax: 933 560 096
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:espaifamiliar_sm@bcn.cat">espaifamiliar_sm@bcn.cat</a> ; <a href="mailto:centreobert_sm@bcn.cat">centreobert_sm@bcn.cat</a> ; <a href="mailto:direccio_sm@bcn.cat">direccio_sm@bcn.cat</a> <a href="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</a>

<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres Espai Familiar: de 9.00h a 13.30h. Centre Obert: de 16:00 a 20:30
<b>Com arribar-hi</b>	Autobús: 33, 34, B24, H10, 500 Metro: L1-Navas Tramvia: T5/T6-Espronedada
<b>Descripció</b>	L'Espai Familiar i Centre Obert és un equipament municipal creat per donar suport en una doble vessant: <ul style="list-style-type: none"> <li>ü A les famílies en les seves funcions parentals de criança i educació.</li> <li>ü Als infants i adolescents en el seu desenvolupament socioeducatiu complementari al que reben a casa i a l'escola.</li> </ul>
<b>Instal·lacions</b>	L'equipament disposa de dos espais amb grups d'edat diferents: <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü 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.</li> </ul>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Espais Familiars (Drets Socials)</b></li> <li>ü <b>Centres Oberts</b></li> </ul>

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

<b>Adreça</b>	C/ Benavent, 20-22, 08028 Barcelona Veure ubicacions <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	934 908 514 / fax: 934 110 408



<b>Correu electrònic / Web</b>	<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>  <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>
<b>Atenció al públic</b>	De dilluns a divendres  Espai Familiar: de 9.00h a 13.30h.  Centre Obert: de 16:00 a 20:30
<b>Com arribar-hi</b>	Autobús: 50, 54, H10, H8, D20  Metro: L5/L9S-Collblanc
<b>Descripció</b>	L'Espai Familiar i Centre Obert és un equipament municipal creat per donar suport en una doble vessant: <ul style="list-style-type: none"> <li>ü A les famílies en les seves funcions parentals de criança i educació.</li> <li>ü Als infants i adolescents en el seu desenvolupament socioeducatiu complementari al que reben a casa i a l'escola.</li> </ul>
<b>Instal·lacions</b>	L'equipament disposa de dos espais amb grups d'edat diferents: <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> <li>ü 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.</li> </ul>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü <b>Espais Familiars (Drets Socials)</b></li> <li>ü <b>Centres Oberts</b></li> </ul>

<b>OFICINA DE PRESTACIONS SOCIALS I ECONÒMIQUES</b>	
<b>Adreça</b>	C/ Aragó, 344, 08009 Barcelona Veure ubicacions <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	932 565 648
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:fonsinfancia@bcn.cat">fonsinfancia@bcn.cat</a> <a href="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</a>
<b>Atenció al públic</b>	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
<b>Com arribar-hi</b>	Autobús: H10, H12, 6, 7, 33, 34, B24 Metro: L3 Passeig de Gràcia; L4 Girona; L5 Verdaguera
<b>Descripció</b>	<p>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.</p> <p>A l'Oficina actualment s'hi pot tramitar i/o gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü Ajuts per a famílies amb fills/es menors de 16 anys en situació de vulnerabilitat (Fons d'Infància 0-16).</li> <li>ü Ajuts complementaris per a les famílies que tenen atorgat el Fons d'Infància 0-16 i són monoparentals.</li> <li>ü Suport Municipal d'Inclusió B-Mincome (projecte pilot) per a 1.000 famílies de l'Eix Besòs.</li> <li>ü Respir Plus: ajuts econòmics per a la gent gran per facilitar estades temporals en centres residencials privats a famílies que atenen en el seu domicili a persones grans amb deteriorament físic i/o psíquic per tal de gaudir d'un descans, vacances o atendre altres necessitats com ara ingressos hospitalaris o tractaments mèdics. L'Oficina realitzarà properament tasques d'informació, assessorament i gestió de les sol·licituds.</li> </ul> <p>L'equipament facilita informació de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ü 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.</li> </ul>

<b>Instal·lacions</b>	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).
<b>Modalitats de Servei</b>	ü <b>Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió (Fons Infància 0-16)</b>

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

**Data actualització: 24/10/2018**

SERVEI: SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIALS BÀSICS

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 5: ATENCIÓ GRUPAL

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 6: PROGRAMES PER LA LLUITA CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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



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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 9: MENJADORS SOCIALS (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## SERVEI: SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 3: TELEASSISTÈNCIA MUNICIPAL

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## SERVEI: SERVEI DE SUPORT ALS DESNONAMENTS

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

## SERVEI: SERVEI D'ACOLLIDA REIDENCIAL PER A GENT GRAN

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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



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

## MODALITAT 1: ASSESSORIA LABORAL PER A JOVES

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 2: ASSESSORIA D'HABITATGE COMPARTIT PER A JOVES

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 3: ASSESSORIA D'ITINERARIS ACADÈMICS PER A JOVES

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 4: ASSESSORIA DE MOBILITAT INTERNACIONAL PER A JOVES

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 5: ASSESSORIA DE TURISME PER A JOVES

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 6: ASSESSORAMENT A L'ASSOCIACIONISME JUVENIL

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

## SERVEI: SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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



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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 6: ASSISTENT PERSONAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

## MODALITAT 7: ATENCIÓ PRECOÇ A LA INFÀNCIA AMB DISCAPACITAT

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## SERVEI: SERVEI D'URGÈNCIES SOCIALS

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

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

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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

## MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'URGÈNCIA (ASU)

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 3: SUPORT URGENT A DOMICILI

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## SERVEI: SERVEI D'EMERGÈNCIES SOCIALS

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 1: ATENCIÓ A PERSONES DAVANT EMERGÈNCIES SOCIALS

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

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

## MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'EMERGÈNCIA (CONTINGÈNCIES)

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## MODALITAT 3: ALLOTJAMENT PER EMERGÈNCIA SOCIAL

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## SERVEI: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS I ADOLESCENTS I FAMÍLIES

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

### MODALITAT 1: ESPAIS FAMILIARS (DRETS SOCIALS)

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

### MODALITAT 2: CENTRES OBERTS

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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



**OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT**

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

**SERVEI: SERVEI DE FAMÍLIES COL·LABORADORES**
**INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR**

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

**OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT**

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

**MODALITAT 1: EL BANC DE FAMÍLIES**
**INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR**

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

**OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT**

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

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

## MODALITAT 2: EL SERVEI DE COL·LABORACIÓ

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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

## SERVEI: CAMPANYA DE VACANCES D'ESTIU (CVE)

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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