

# CARTA DE SERVEIS BENESTAR SOCIAL



# ÍNDEX

- 03. Presentació
- 04. Compromís de qualitat
- 04. Fonaments de dret
- 05. Unitats:
- 06. 1. Serveis Socials Bàsics:**
  - 06. - Equips bàsics d'atenció social
  - 07. - Referent comunitari
  - 07. - Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i de les seves famílies (SIS)
  - 08. - Servei d'atenció en l'entorn domiciliari (SAED):
    - Atenció domiciliària (SAD social)
    - Atenció domiciliària dependència (SAD dependència)
    - Banc de productes de suport
- 09. 2. Atenció a la Infància i a l'Adolescència (SEAIA):**
  - 09. - Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA)
  - 09. - Servei d'Integració en Família Extensa (SIFE)
- 10. 3. Vellesa, Discapacitat i Salut Mental:**
  - 10. - Transport adaptat
  - 10. - Equip d'Atenció a la Vellesa de l'Anoia (EAVA)
  - 11. - Anoia Vellesa Activa
  - 11. - Tallers de memòria
- 12. 4. Migracions, Convivència i Acció Comunitària:**
  - 12. - Servei de Primera Acol·lada
  - 12. - Servei de mediació ciutadana
  - 12. - Programa d'alfabetització
  - 13. - Servei de traducció
  - 13. - Programa de mesures alternatives a la sanció administrativa
  - 13. - Eina de criteris inclusius
- 14. 5. Igualtat i famílies:**
  - 14. - SIAD: Servei d'Informació i Atenció a les Dones
  - 14. - SAI: Servei d'Atenció Integral LGBTIQ+
  - 15. - SOAF: Servei Orientació i Atenció a famílies
  - 15. - Espai familiar
  - 16. - SAPH: Servei d'Atenció Psicològica per a Homes
  - 16. - Capgira Anoia
- 17. Drets i deures
- 18. Organigrama
- 19. On som?
- 20. Digue'ns la teva!

# PRESENTACIÓ

El departament de Benestar social i Atenció a la Ciutadania som un equip multidisciplinar, on duem a terme accions professionals de proximitat amb l'objectiu d'atendre les necessitats socials de les persones, famílies i grups.

Treballem amb persones de totes les edats, orígens i condicions. Impulsem i organitzem el procés de prestació dels serveis socials bàsics i especialitzats amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a l'Anoia.

Oferim un ampli catàleg de serveis i recursos específics, organitzats en cinc unitats.

Aquestes actuacions també contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de les persones en situació de risc social o exclusió.

Des de les unitats de Serveis Socials, Infància, Famílies, Vellesa, Discapacitat i Salut Mental, Migracions, Convivència i Acció Comunitària i la d'Igualtat i Famílies, en el marc de les competències que tenen assignades, hem donat resposta a les necessitats socials del territori. Ho hem fet tenint molt en compte els valors d'aquest equip, amb eficiència, rigor i professionalitat, sempre amb la visió d'un treball centrat en la persona.

## Les principals funcions del departament:

Oferir informació, orientació, assessorament, treball social comunitari, detecció, prevenció i tractament social i educatiu.

Fer propostes d'atenció a les persones i d'interès per a la comunitat, dissenyar programes d'actuacions socials i cooperar amb els altres serveis de la xarxa de benestar.

Conèixer els recursos i les prestacions socials existents, informar i ajudar en la gestió dels tràmits.

Seguirem treballant al costat dels Ajuntaments de la Comarca, sumant esforços per construir conjuntament un territori on prevalguin la inclusió i la cohesió social, la igualtat d'oportunitats, garantint els drets dels infants.

# COMPROMÍS DE QUALITAT

## Orientació a les persones

posar als ciutadans i ciutadanes en el centre de la nostra gestió.

## Eficiència

optimitzar al màxim els recursos disponibles, de tal manera que puguem servir al major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.

## Qualitat del servei

el compromís amb la millora contínua dels nostres serveis mitjançant la implantació de models estàndard que permetin satisfer les expectatives dels ciutadans i ciutadanes.

## Simplificació

gestionar i tramitar els expedients amb la menor aportació documental i en el menor temps possible.

## Avaluació del rendiment

avaluar de manera contínua el nivell quantitatiu i qualitatiu de la resposta de l'organització a la demanda.

## Rendir comptes

fer visible i transparent la utilització i el destí dels recursos disponibles.

## FONAMENTS DE DRET

La redacció d'aquesta Carta de Serveis està emmarcada en el següent marc jurídic:

La Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i impuls de l'activitat econòmica, modifica en el títol III diverses normes amb rang de llei i es distribueix en quatre capítols.

En el capítol I es modifica la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya. Aquesta modificació pretén que les cartes de serveis, com a compromís de servei de l'Administració, es generalitzin.

Article 18. Modificació de la Llei 26/2010. Es modifica l'apartat 3 de l'article 23 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que resta redactat de la manera següent:

«Les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

Les unitats orgàniques de l'Administració de la Generalitat amb un rang mínim de direcció general han de disposar d'una carta de serveis per cadascun dels serveis finalistes que presten. Les cartes poden ésser individualitzades per cada servei o bé agrupades, s'han d'avaluar cada dos anys i s'han d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.»

# UNITATS:

- SERVEIS SOCIALS BÀSICS
- ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I A L' ADOLESCÈNCIA
- VELLESA, DISCAPACITAT I SALUT MENTAL
- MIGRACIONS, CONVIVÈNCIA I ACCIÓ COMUNITÀRIA
- IGUALTAT I FAMÍLIES



# EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Equip multidisciplinar (treballadors socials, educadors socials, psicòlegs i juristes). Consisteix en un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups.

Aquestes actuacions també contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la re-inserció i integració de les persones en situació de risc social o exclusió.

Les funcions principals dels equips tècnics que ofereixen aquest servei són les següents:

- Oferir informació, orientació, assessorament, treball social comunitari, detecció, prevenció i tractament social i educatiu.
- Fer propostes d'atenció a les persones i d'interès per a la comunitat, dissenyar programes d'actuacions socials i cooperar amb els altres serveis de la xarxa de benestar.
- Conèixer els recursos i les prestacions socials existents i informar i ajudar en la gestió dels tràmits.

Aquests equips tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu i han de treballar per aconseguir el benestar dels ciutadans de la comarca de l'Anoia.

## Qui pot rebre aquest servei?

Ciutadania de la comarca.

## On adreçar-se?

Heu de demanar cita prèvia als Serveis Socials del vostre municipi.

**Consulteu la taula  
de la pàgina 19**



## Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants.



# REFERENT COMUNITARI

La figura del referent comunitari de dependència és aquella persona que té com a funció la interlocució funcional pels ens locals en el procés de desenvolupament de la dependència al territori.



D'altra banda, coordina la gestió del procés de reconeixement de dret a l'autonomia i protecció a la dependència pel que fa a persones que viuen a la seva llar amb serveis i prestacions de cuidadors no professionals, servei d'atenció domiciliària (SAD personal, domèstic, teleassistència) i centres de dia.

No obstant, també coordina la gestió de dependència d'aquelles persones que estan ingressades a places privades que tenen dret a prestacions vinculades i places de llarga estada sociosanitària i de salut mental.

## Qui pot rebre aquest servei?

Persones reconegudes amb grau de dependència de la comarca de l'Anoia.

## On adreçar-se?

Demanar cita prèvia als Serveis Socials del seu municipi.

## SIS SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA NO RESIDENCIAL PER A INFANTS I ADOLESCENTS EN SITUACIÓ DE RISC I DE LES SEVES FAMÍLIES

Servei de caràcter preventiu i itinerant. Té l'objectiu d'atendre, des del medi d'origen, les necessitats dels infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies.

La prevenció i la intervenció davant les situacions de risc en què es troben els infants i adolescents, particularment les que incideixen en el seu desenvolupament, afavoreixen la preservació de la unitat familiar i permeten la promoció del seu benestar des del medi d'origen. A més, estalvien la separació dels infants i adolescents de les seves famílies i l'adopció de mesures tutelars alternatives.

Ofereix acompanyament socioeducatiu i atenció psicològica.

## Qui pot rebre aquest servei?

infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies de la comarca de l'Anoia.

## On adreçar-se?

Demanar cita prèvia als Serveis Socials del seu municipi.

## Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants.

# SAED

## SERVEI D'ATENCIÓ EN L'ENTORN DOMICILIARI

### 1. Atenció domiciliària (SAD social)

Adreçat a persones o famílies que, per raons derivades de l'edat, la malaltia, la discapacitat, i vinculades a la manca o a la pèrdua d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial per desestructuració familiar o per mancances diverses, necessiten l'atenció d'una altra persona per realitzar activitats bàsiques de la vida diària.

#### Qui pot rebre aquest servei?

persones amb situació de vulnerabilitat.

#### On adreçar-se?

Demandar cita prèvia als Serveis Socials del seu municipi.

#### Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants.

### 2. Atenció domiciliària dependència (SAD dependència)

Adreçat a les persones amb dependència que per millorar o mantenir el nivell de la seva autonomia domèstica necessiten servei d'atenció a domicili.

S'entén per situació de dependència: estat de caràcter permanent o transitori en què es troben les persones que, per raons derivades de l'edat, la malaltia, o la discapacitat, i vinculades a la manca o a la pèrdua d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessiten de l'atenció d'una altra persona o ajudes importants per realitzar activitats bàsiques de la vida diària.

#### Qui pot rebre aquest servei?

persones amb dependència reconeguda de la comarca de l'Anoia.

#### On adreçar-se?

Demandar cita prèvia als Serveis Socials del seu municipi.

#### Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants.

### 3. Banc de Productes de Suport

El banc de productes de suport forma part del Centre d'Autonomia Personal Sirius situat a la Fundació Privada Àuria. El servei avalua la necessitat de productes de suport a la persona que pugui requerir segons la situació de discapacitat i/o dependència temporal o crònica que visqui, oferint els productes que millor se'ls hi adequi per tenir una vida amb el màxim de benestar i autonomia possible.

#### Qui pot rebre aquest servei?

Persones que necessitin d'un producte de suport temporalment.

#### On adreçar-se?

Demandar cita prèvia als Serveis Socials del seu municipi.



# SEAIA

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

### 1. Equip d'atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA)

Equip interdisciplinari que depèn contractualment del Consell Comarcal de l'Anoia i tècnicament de la Direcció general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Objectiu principal: la protecció efectiva dels infants/adolescents residents a Catalunya. Promou la prevenció i la detecció de casos d'infants/adolescents en risc social a la Comarca.

#### Finalitat

Recollir, valorar i emetre propostes tècniques adients als infants i/o adolescents que atenen, i realitzar seguiment de les mateixes.

### 2. Servei d'Integració en Família Extensa (SIFE)

Servei especialitzat en l'acolliment en família extensa. Intervé en la valoració de les demandes d'acolliment en família extensa i en el seguiment dels infants/adolescents acollits, donant suport i orientació tècnica. Intervencions dirigides a donar a les famílies un suport educatiu que serveixi

per oferir models i estratègies d'interrelacions familiars i oferir un suport i un acompanyament educatiu, partint de l'estudi de cada situació de risc i del projecte d'intervenció individual elaborat.



# VELLESA, DISCAPACITAT I SALUT MENTAL

## 1. Transport adaptat

Aquell transport accessible i/o assistit que té per objecte el trasllat a serveis socials especialitzats d'atenció diürna en plaça col·laboradora a les persones amb discapacitat, especialment:

- Persones amb discapacitat i que presenten mobilitat reduïda i/o supera el barem d'acompanyant.
- Persones grans amb deteriorament cognitiu.

Persones amb discapacitat i/o deteriorament cognitiu.

### Municipis concertats

Tots els de la comarca que compleixin requisits segons model de transport adaptat.

## 2. Equip d'Atenció a la Vellesa de l'Anoia (EAVA)

Equip multidisciplinar especialitzat que té com a finalitat atendre les situacions de possible maltractament a les persones grans de la comarca. Ofereix assessorament als professionals, avalua les situacions, atén i realitza seguiments de les persones que es troben en situació de sospita o certa de maltractament.

Es realitzen accions de sensibilització a la ciutadania i als professionals.

### Qui pot rebre aquest servei?

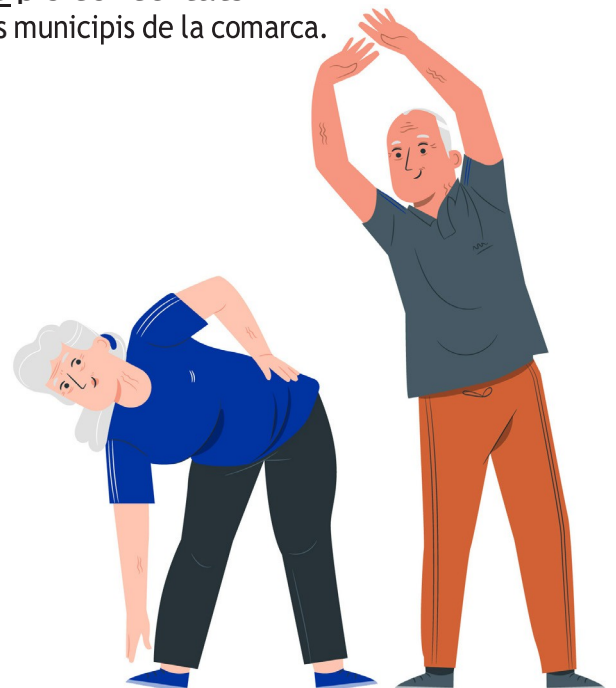
Entitats i persones grans de l'Anoia.

### On adreçar-se?

Amb cita prèvia al Consell Comarcal de l'Anoia (Carrer Sant Carles, 28 d'Igualada)

### Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca.



### 3. Anoia Velleda Activa

S'ofereix la figura d'una persona dinamitzadora de les persones grans a fi de promoure un envelliment actiu i saludable. Comprèn la diagnosi de les necessitats de les persones grans del municipi així com l'organització i execució d'activitats socioeducatives i de lleure per aconseguir els següents objectius:

1. Promoure un envelliment actiu.
2. Apoderament de les persones grans.
3. Planificar i desenvolupar activitats que fomentin el temps de lleure, espais de trobada i participació, l'associacionisme, i les relacions intergeneracionals.
4. Realitzar accions per combatre l'aïllament i la soledat no desitjada.
5. S'inclou accions com les xerrades "Tracta't bé" i el projecte "esTIC+aprop" on es capacita a les persones grans en l'ús dels dispositius mòbils.

#### Qui pot rebre aquest servei?

Persones grans de la comarca de l'Anoia.

#### On adreçar-se?

Amb cita prèvia al Consell Comarcal de l'Anoia (Carrer Sant Carles, 28 d'Igualada)

#### Municipis concertats

El Bruc, Copons, La Pobla de Claramunt, La Torre de Claramunt, Òdena, Orpí, Sant Martí de Tous, Calonge de Segarra, Prats de Rei, Sant Martí Sesgueioles i Hostalets de Pierola.



### 4. Tallers de memòria

Taller d'entrenament de memòria per a manteniment de les capacitats cognitives.

Es pot realitzar de forma:

1. Virtual
2. Presencial

#### Qui pot rebre aquest servei?

Persones grans de la comarca.

#### On adreçar-se?

Amb cita prèvia al Consell Comarcal de l'Anoia (Carrer Sant Carles, 28 d'Igualada)

#### Municipis concertats

Tots els de la comarca de l'Anoia menors de 20.000 habitants.

# MIGRACIONS, CONVIVÈNCIA I ACCIÓ COMUNITÀRIA

## 1. Servei de Primera Acollida

Dirigit a garantir les necessitats de formació i informació de caràcter bàsic de les persones estrangeres immigrades, sol·licitants d'asil, refugiades, apàtrides i retornades, amb la finalitat de promoure'n l'autonomia personal, igualtat d'oportunitats i la cohesió de població.

El Servei s'encarregarà d'organitzar i coordinar cursos de coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic al municipi.

### Qui pot rebre aquest servei?

Ajuntaments de l'Anoia, persones estrangeres residents a la comarca, persones migrants.

### On adreçar-se?



**679 964 766**

Contactar amb Naïma

### Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants.

## 2. Servei de Mediació ciutadana

Servei públic d'atenció a tota la ciutadania, especialitzat en la prevenció i la resolució de conflictes dins l'àmbit comunitari. Els conflictes que atén són veïnals, d'ús de l'espai públic, en l'àmbit escolar, derivats de l'incompliment d'ordenances públiques i familiars.

### Qui pot rebre aquest servei?

Ajuntaments de la comarca de l'Anoia.

### On adreçar-se?

Amb cita prèvia al Consell Comarcal de l'Anoia (Carrer Sant Carles, 28 d'Igualada)

### Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants.

## 3. Programa d'alfabetització

Donar suport als municipis en la organització de cursos d'alfabetització. Afavorir l'autonomia de l'alumnat i promoure la seva incorporació als cursos de català organitzats pel Consorci per a la Normalització Lingüística.

### Qui pot rebre aquest servei?

persones no alfabetitzades en la seva llengua d'origen o bé que desconeixen l'alfabet llatí.

### On adreçar-se?

Consell Comarcal de l'Anoia  
Carrer Sant Carles, 28

### Municipis concertats

Calaf, Masquefa, Òdena, Piera, Santa Margarida de Montbui, Vilanova del Camí.



## 4. Servei de traducció

Recurs d'acollida que pretén facilitar el procés d'integració d'aquelles persones acabades d'arribar que desconeixen les llengües oficials del país i/o la societat d'acollida. Aquest servei vol proporcionar als professionals eines que permetin una millor comunicació amb la població novinyada usuària dels serveis socials i serveis sanitaris, dels diferents municipis de la comarca.

### Qui pot rebre aquest servei?

professionals que treballen en àmbits de l'administració local, educatius, sanitaris, de serveis socials i de recerca d'ocupació municipals.

### Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants.

## 5. Programa de mesures alternatives a la sanció administrativa

El Programa de Mesures Alternatives a la Sanció Administrativa forma part del servei de mediació ciutadana. La seva finalitat és oferir una alternativa educativa a la sanció per incompliment de l'Ordenança Municipal de Civisme.

### Qui pot rebre aquest servei?

professionals que treballen en àmbits de l'administració local, educatius, sanitaris, de serveis socials i de recerca d'ocupació municipals.

### Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants.

## 6. Eina de criteris inclusius

En el marc de l'Estratègia Anoia Inclusiva, s'ofereix un acompanyament i capacitació als municipis per proporcionar suport als i les professionals per garantir la inclusió social, evitar la generació d'exclusió i enfortir els vincles comunitaris de la ciutadania. Permet treballar amb l'eina de criteris inclusius en diferents fases (disseny, execució o avaluació) i inclou la revisió de projectes o serveis dels ens locals. A més, vol fomentar un espai de reflexió conjunta sobre la implementació de pràctiques des d'una mirada inclusiva, interseccional i comunitària.

El pla formatiu s'estructura en tres sessions:

1. Sessió formativa: introducció a l'eina de criteris inclusius i els elements que la conformen.
2. Aplicació pràctica: implementació de l'eina en el projecte o servei seleccionat.
3. Revisió i consens: identificació dels aspectes que cal reforçar per millorar.

### Qui pot rebre aquest servei?

professionals que treballen en àmbits de l'administració local, educatius, sanitaris, de serveis socials i de recerca d'ocupació municipal.

### Municipis concertats

Tots els municipis de la comarca.



# IGUALTAT I FAMÍLIES

## 1. Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)

Servei públic que ofereix a les dones informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacionats amb la seva vida, al llarg del cicle vital i en diferents àmbits: personal, laboral, social, familiar i d'altres.

També es fa especial atenció a la violència masclista: es realitzen tasques de prevenció, detecció precoç, identificació i primera atenció i s'estableixen els mecanismes d'informació i derivació als serveis especialitzats.

Qui pot rebre aquest servei?  
dones de la comarca.

Com s'accedeix al servei?

Les dones poden sol·licitar cita prèvia a través del telèfon o whatsapp:



**621 230 109**

o al correu electrònic: **siad@anoia.cat**

Per atencions en àrab i francès, mitjançant el telèfon **679 964 676**

Municipis concertats

Tots els de la comarca de l'Anoia menors de 20.000 habitants.

## 2. Servei d'Atenció Integral LGBTI (SAI)

El SAI Anoia és un servei que ofereix atenció, informació i assessorament confidencial, relacionat amb la diversitat afectiva, sexual i de gènere a persones LGBTI. També es treballa per l'eradicació de l'lgfbifòbia a través de l'impuls d'accions i campanyes.

1. Detecció, atenció i derivació a serveis especialitzats en situacions de discriminació per raó d'identitat, orientació i expressió de gènere.

2. Suport i acompanyament per a presentar incidències i denúncies directament relacionades amb una situació de discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i expressió de gènere.

3. Gestió i tramitació del canvi de nom, pel nom sentit, en les targetes sanitàries.

4. Informació i divulgació de recursos LGBTI per a entitats, col·lectius i persones interessades.

Qui pot rebre aquest servei?  
homes de la comarca.

On adreçar-se?



**727 742 740**

o al correu electrònic  
**sai@anoia.cat**

Municipis concertats

Tots els de la comarca de l'Anoia menors de 20.000 habitants.

### 3. Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies (SOAF)

És un servei d'orientació i acompanyament integral a les famílies per millorar-ne el benestar personal, familiar i social. El servei està enfocat des d'una perspectiva preventiva: detecta i reforça les capacitats i fortaleces de les famílies per afavorir relacions familiars saludables i enfortir les habilitats parentals.

S'ofereix:

- Orientació sobre qüestions relacionades amb l'educació dels fills i filles segons les diferents etapes del creixement dels infants.
- Suport especialitzat davant dificultats o problemàtiques específiques, relacionals o emocionals, amb intervenció terapèutica.
- Orientació, acompanyament i derivació de les famílies a la xarxa de serveis i recursos del territori per a la cobertura de les seves necessitats.



#### Qui pot rebre aquest servei?

El SOAF és un servei de caràcter universal dirigit a totes les famílies.

#### On adreçar-se?



**Whatsapp 627 240 126**

o al correu electrònic  
**soaf@anoia.cat**

#### Municipis concertats

Tots els de la comarca de l'Anoia menors de 20.000 habitants.



### 4. Espai Familiar

Sessions grupals setmanals d'acompanyament a la parentalitat en què es tracten diferents temes que ajuden els pares, mares o tutors a desenvolupar les seves potencialitats en la cura i educació dels fills i filles.

#### Qui pot rebre aquest servei?

mares/pares o tutors amb menors de 0 a 3 anys en situació de risc social.

#### Municipis concertats

Santa Margarida de Montbui (projecte pilot)

## 5. Servei d'Atenció Psicològica per a Homes (SAPH)

Servei especialitzat que s'adreça a aquells homes que acudeixen als serveis socials per demanar ajut per a la superació de les seves dificultats i, des d'aquests, es valora la necessitat d'oferir-los suport psicològic.

Aquest servei atén adults en situació de malestar emocional i els acompanya en els seus processos que, per la seva situació de vulnerabilitat, no poden accedir a serveis privats. Així mateix, és un instrument per prevenir que les crisis personals, laborals o convivencials comportin dinàmiques violentes al si de les famílies.

Qui pot rebre aquest servei?  
homes de la comarca.

On adreçar-se?

Amb cita prèvia al Consell Comarcal de l'Anoia (Carrer Sant Carles, 28 d'Igualada)

Municipis concertats

Tots els de la comarca de l'Anoia menors de 20.000 habitants.

## 6. Capgira Anoia

Servei d'atenció familiar per atendre situacions de risc relacionades amb el consum de drogues, abús de pantalles o per altres conductes de risc i des d'un espai no estigmatitzant i especialitzat.

Qui pot rebre aquest servei?

- Pares, mares, tutors/es, guardadors/es. Us ajudem en la gestió familiar davant les conductes de risc dels vostres fills/es.

- Adolescents i joves. Us orientem per fer-ne un ús responsable.

- Professionals. Us donem eines per gestionar aquests temes en el vostre entorn professional i us donem recursos per implementar solucions.

### Detecció i atenció en centres educatius

Suport als instituts en el disseny i la implementació de protocols de detecció i derivació de casos de consum problemàtic de drogues o abús de pantalles als instituts de secundària.

Com funciona?

Truqueu o envieu un WhatsApp i un especialista en prevenció atindrà les vostres inquietuds i dubtes en una sessió inicial.

Horari d'atenció:

Dimarts de 9:00 a 13:00h

Dijous de 15:30 a 18:00h

On adreçar-se?



**CAPGIRA ANOIA**

**656 791 555**

o al correu electrònic  
**capgira@anoia.cat**



# DRETS I DEURES

## DRETS

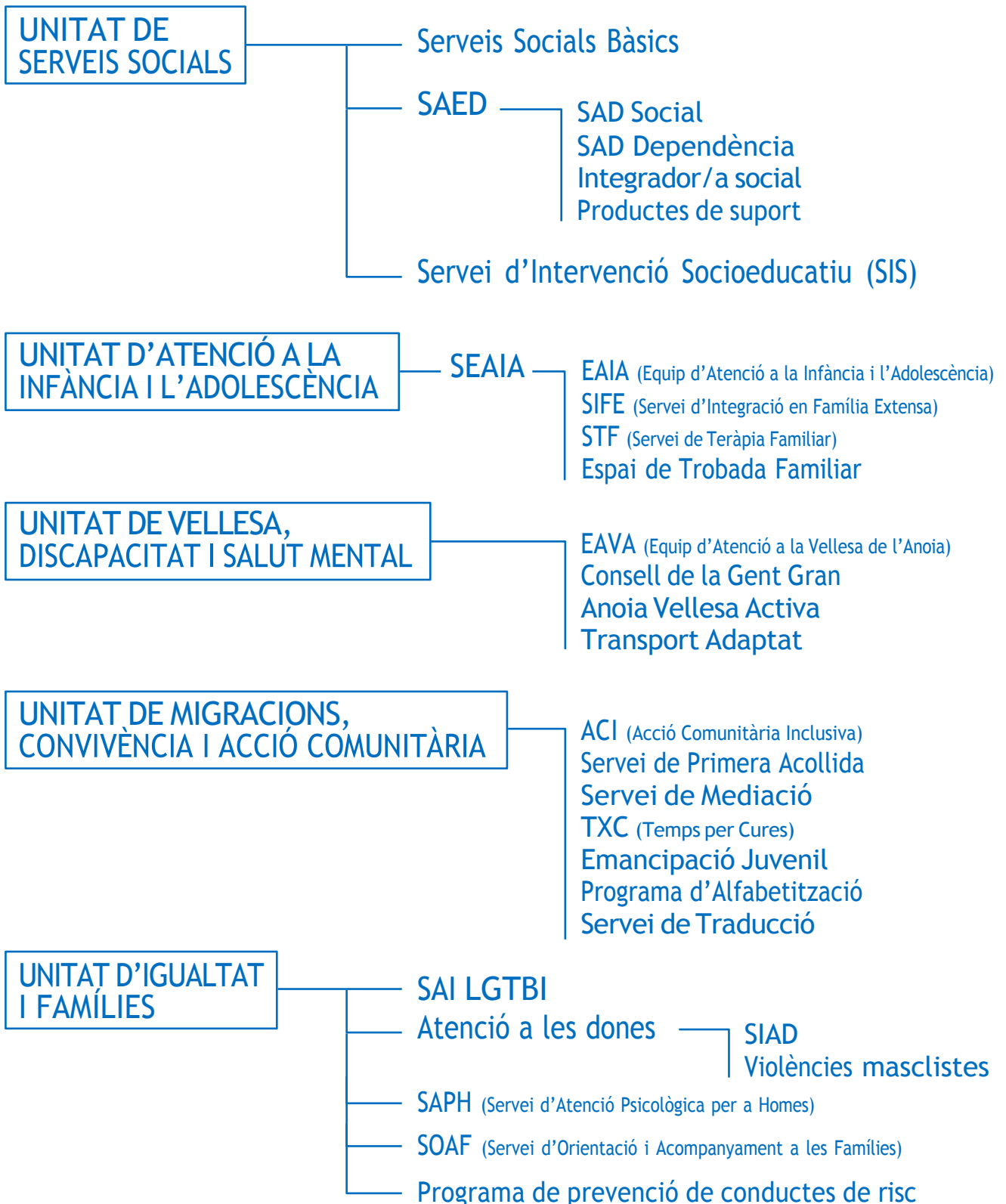
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis municipals oferts per l'ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

## DEURES

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.

# ORGANIGRAMA

## DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL



## CAL DEMANAR CITA PRÈVIA

Municipi	Adreça Serveis Socials Bàsics	Telèfon
ARGENÇOLA	Ajuntament: Pl. de Lluís Maria Xirinacs, s/n.	938 09 20 00
BELLPRAT	Ajuntament: Plaça Vila, Casa Consistorial	977 88 12 40
EL BRUC	Ajuntament: Carrer de Bruc del Mig, 55	937 71 00 06
CABRERA D'ANOIA	Ajuntament: Rambla de Canaletes, 1	937 74 90 17
CALAF	Ajuntament: Plaça Gran, 2	938 69 85 12
CALONGE DE SEGARRA	Ajuntament: Carrer Escoles Dusfort, s/n.	938 68 04 09
CAPELLADES	Biblioteca pública: Carrer del Pilar, 2	938 01 10 01
CARME	Ajuntament: Avinguda Catalunya, 2	938 08 00 51
CASTELLFOLLIT DE RIUBREGÓS	Ajuntament: Plaça Major, 1	938 69 30 31
CASTELLOLÍ	Ajuntament: Avinguda de la Unió, 60	938 08 40 00
COPONS	Conultori: Carrer Àngel Guimerà, 13 baix 2	938 09 01 50
ELS HOSTALETS DE PIEROLA	Ajuntament: Plaça Cal Figueres, 1	937 71 21 12
JORBA	Serveis Socials: Carrer del Castell, 1	938 09 40 00
LA LLACUNA	Ajuntament: Plaça Major, 1	938 976 063
MASQUEFA	S.S. Torre dels Lleons: Carrer Crehueta, 33	93 772 78 36
MONTMANEU	Ajuntament: Carrer de la Panadella, 8	938 09 20 10
ÒDNA	S.S. i Casal de Joves: C. Verdaguer, s/n	938 01 74 34
ORPÍ	Ajuntament: Plaça de Sant Jordi, 4	938 08 01 39
PIERA	Centre La Bòbila: Av. Carretera d'Igualada, 2	93 776 00 76
LA POBLA DE CLARAMUNT	Ajuntament: Av. Catalunya, 16	938 08 60 75
ELS PRATS DE REI	Ajuntament: Plaça Major, 1	938 69 81 92
PUJALT	Ajuntament: Plaça Sant Andreu, 5	938 68 12 88
RUBIÓ	Ajuntament: Carrer Ajuntament	938 09 41 81
SANT MARTÍ DE SESGUEIOLES	Ajuntament: Plaça de l'Ajuntament, s/n.	93 868 11 22
SANT MARTÍ DE TOUS	Ajuntament: Plaça de la Independència, 1	938 096 002
SANT PERE SALLAVINERA	Ajuntament: Carrer del Raval	938 69 88 30
STA. MARIA DE MIRALLES	Ajuntament: Ctra. D'Igualada a Valls, s/n	938 08 03 01
STA. MARGARIDA DE MONTBUI	Ajuntament: Crtra de Valls, 57	938 04 09 09
LA TORRE DE CLARAMUNT	Ajuntament: Placa de l'ajuntament, 1	938 01 03 29
VALLBONA D'ANOIA	Ajuntament: Carrer Major, 110	937 71 80 02
VECIANA	Ajuntament: Plaça de l'Ajuntament, s/n	938 09 00 55
VILANOVA DEL CAMÍ	Edifici d'entitats: Plaça dels Horts, 1r 3r	938 05 44 11 ext.2

# DIGUE'NS LA TEVA!

## La teva opinió és important

Des dels Serveis Socials del Consell Comarcal de l'Anoia obrim un espai de participació on la ciutadania pot translladar els seus interessos o inquietuds enfront el servei.

Per aquest motiu et convidem a formar part activa de la millora dels serveis socials de la nostra comarca. La teva opinió i experiència són fonamentals per a dissenyar polítiques públiques que responguin a les necessitats reals de la nostra comunitat.

### Per què participar?

**Influir en les decisions:** La teva participació directa ajudarà a modelar els programes i serveis que s'ofereixen.

**Conèixer millor els serveis:** Tindràs l'oportunitat de comprendre com funcionen els serveis socials i quins recursos estan disponibles.

**Connectar amb la teva comunitat:** Coneixeràs a altres persones compromeses amb el benestar de la comarca i enfortiràs el teixit social.

**Aportar la teva perspectiva:** La teva visió única i les teves experiències enriquiran el debat i les propostes.

### Com fer-ho?

Existeixen diverses maneres de participar:

**Enquestes:** Responent a enquestes en línia o presencials, podràs expressar la teva opinió sobre diferents aspectes dels serveis socials.

**Grups d'enfocament:** Participant en grups de discussió, podràs compartir les teves experiències i opinions amb altres ciutadans.

**Tallers participatius:** A través de tallers, podràs co-crear solucions i propostes innovadores.

**Assemblees obertes:** Assistint a assemblees, podràs debatre i prendre decisions de manera col·lectiva.

## Quins són els temes que s'abordaran?

**Accés als serveis:** Facilitar l'accés als serveis socials per a tots els ciutadans.

**Qualitat dels serveis:** Millorar la qualitat i l'eficiència dels serveis existents.

**Nous serveis:** Identificar noves necessitats i dissenyar nous serveis.

**Atenció a col·lectius vulnerables:** Garantir una atenció adequada als col·lectius més vulnerables.

També pots adreçar-te a les nostres oficines:

### HORARIS D'ATENCIÓ:

De dilluns a divendres de 8 a 15h

Dimarts i dijous de 15:30 a 18h

### HORARIS D'ESTIU:

Dilluns a divendres de 8 a 14h

## No et quedis al marge!

La teva participació és essencial per a construir una comarca més justa i solidària. Anima't a participar i a fer de l'Anoia un lloc millor per a viure!



## DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

Carrer Sant Carles 28  
08700 Igualada (Anoia)  
Tel. 93 805 15 85 Ext.1  
[s.socials@anoia.cat](mailto:s.socials@anoia.cat)  
[anoia.cat](http://anoia.cat)

### **HORARIS D'ATENCIÓ:**

De dilluns a divendres de 8 a 15h  
Dimarts i dijous de 15:30 a 18h

### **HORARIS D'ESTIU:**

Dilluns a divendres de 8 a 14h