



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Drets Socials

Data d'aprovació: 25/09/2025

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte.....	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis.....	- 4 -
Centres de serveis socials	- 5 -
Servei d'allotjament temporal per a persones sense llar	- 12 -
Servei d'acolliment diürn per a persones sense llar	- 16 -
Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic per a persones sense llar	- 21 -
Servei d'Inserció Social per a Persones sense Llar.....	- 29 -
Servei Social de Mediació per a la Gestió de Conflictes a l'Espai Públic	- 32 -
Serveis d'atenció a la dependència	- 34 -
Serveis d'atenció social domiciliària	- 36 -
Serveis d'atenció residencial, diürna i alternatives habitacionals per a persones grans	- 41 -
Servei d'Urgències Socials	- 48 -
Servei d'Emergències Socials.....	- 52 -
Servei de suport als desnonaments	- 55 -
Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (SEAIA), equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) i Servei d'Integració Familiar en Família Extensa (SIFE)	- 57 -
Servei de Famílies Col·laboradores.....	- 61 -
Intervenció socioeducativa per a infants i adolescents i famílies	- 63 -
Prevenició, detecció i atenció a les violències masclistes	- 66 -
Servei d'atenció a les persones amb discapacitat	- 71 -
Servei d'Emissió d'Informes d'Estrangeria.....	- 77 -
Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER).....	- 81 -
Oficina per la No Discriminació. Servei de Garantia	- 87 -
Oficina per la No Discriminació. Servei de Prevenció	- 90 -
Suport a la corresponsabilitat ciutadana	- 93 -
Divulgació i difusió de la democràcia directa	- 98 -
Suport i ajut a les entitats, associacions, col·lectius i ciutadania en general.....	- 101 -
Annexos	- 109 -
Centres prestadors	- 109 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 137 -

La Carta de Serveis de **Drets Socials** s'adreça a persones, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessades a 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 que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza **Drets Socials**, i alhora acosta l'Administració pública a usuaris i usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Fa que la ciutadania conegui què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu ciutadana a l'organització. Un dels punts cabdals de la Carta és el fet que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu compliment.

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 externament el procés de prestació dels serveis socials bàsics i especialitzats de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i fer-ho amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

Oferir un ampli catàleg de serveis socials i recursos específics, organitzats en els següents àmbits d'actuació: població general, població vulnerable, atenció a la dependència, dona, població immigrant i persones amb discapacitat.

Facilitar i promoure la participació en els processos de presa de decisions polítiques i en la gestió dels serveis. Prioritzar el suport als barris com a espais d'identitat i convivència on s'articulen les diferents realitats associatives i pràctiques participatives.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

c/ València, 344, 08009 Barcelona
Vegeu la ubicació [aquí](#)

PER TELÈFON

900 922 357/936 197 311 (centres de serveis socials)
934 132 717 (Àrea de Drets Socials)

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Es realitza mitjançant els [centres de serveis socials](#)
Vegeu: [centres de serveis socials](#)

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Busos: 6, 33, 34, B24, H8, H10 i V19
- ✓ Metro: L4 Girona, L5 Verdaguer, L3 Passeig de Gràcia

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#)

COMPROMISOS DE QUALITAT

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

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS:

Vegeu: <http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/anuari/capo4/index.htm>

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment: de Drets Socials depenen el [Consell Municipal de Benestar Social](#), l'[Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva](#) i el [Consell de Ciutat](#) però la ciutadania no s'hi pot adreçar directament, es fa a través d'entitats.

Canals: als districtes, els canals són els [consells de barri](#), però pel que fa a Drets Socials l'única manera d'accedir-hi és a través del [canal de reclamacions, queixes i suggeriments](#).

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

1. Accediu al punt d'entrada ([canal de reclamacions, queixes i suggeriments](#)).
2. Indiqueu el tema sobre el qual voleu tractar.
3. Descrieu els fets concrets aportant el màxim de detall.
4. Obtindreu un codi per fer el seguiment de la queixa, la reclamació o el suggeriment.
5. Rebreu la resposta, aclariment o explicació.

Canals:

- Presencial: oficines d'atenció ciutadana <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- Telemàtic:
 - <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/ca>
 - Síndic de Greuges de Barcelona (<https://www.sindicaturabarcelona.cat/ca/>)

- Telefònic: 010

TEMPS DE RESPOSTA

Màxim 30 dies (Decret d'Alcaldia de 28 de maig de 2009, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER INCOMPLIMENTS

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

SERVEIS

Serveis socials bàsics que estan a prop dels ciutadans, de manera que se'n facilita l'accés directe, i estan ubicats en diferents centres d'atenció per tota la ciutat, alguns d'ells estan situats als barris, com són els centres de serveis socials, i d'altres estan més centralitzats, però igualment abasten tota la ciutat, com ara urgències socials, serveis d'inserció social, menjadors socials, centres oberts per a infants, etc.

Serveis socials especialitzats: molts estan definits per la llei, i d'altres són específics de l'Ajuntament de Barcelona. La manera d'accedir-hi és a través de la necessària derivació des dels serveis socials bàsics, com en el cas del Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SEAIA), Servei d'acolliment residencial per a la gent gran, etc. Com a formes per facilitar la integració de la persona en la societat a través de la prevenció i la promoció social, en aquesta mateixa secció se n'exposen tres dels pilars bàsics, atès l'impacte que té en la ciutat de Barcelona: l'acció comunitària, l'atenció grupal i la participació social.

1. Centres de Serveis Socials
2. Servei d'allotjament temporal per a persones sense llar
3. Servei d'acolliment diürn per a persones sense llar
4. Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)
5. Servei d'Inserció Social per a persones sense llar
6. Servei de Gestió de Conflictes d'àmbit social a l'espai públic (SGC)
7. Serveis d'atenció a la dependència
8. Serveis d'Atenció social domiciliària
9. Serveis d'atenció residencial, diürna i alternatives habitacionals per a persones grans
10. Servei d'Urgències Socials
11. Servei d'Emergències Socials
12. Servei de suport als desnonaments
13. Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (SEAIA), EAIA (Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència) i SIFE (Servei d'Integració Familiar en Família Extensa)
14. Servei de Famílies Col·laboradores
15. Servei d'intervenció socioeducativa per a infants, adolescents i famílies
16. Servei de prevenció, detecció i atenció de les violències masclistes
17. Servei d'atenció a les persones amb discapacitat
18. Servei d'emissió d'informes d'estrangeria
19. Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)
20. Servei de Garantia
21. Servei de Prevenció
22. Servei de suport a la corresponsabilitat ciutadana
23. Servei de divulgació i difusió de la democràcia directa
24. Servei de suport i ajut a les entitats, associacions, col·lectius i ciutadania en general

CENTRES DE SERVEIS SOCIALS

DESCRIPCIÓ

Els centres de serveis socials són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Atenen els ciutadans i les ciutadanes de manera personalitzada i inclouen un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals que tenen l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.

L'objecte principal que tenen és promoure els mecanismes per conèixer persones, famílies i grups socials, i per fer prevenció i intervencions, sobretot si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips pluridisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva.

UTILITAT

Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. També poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments.

Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i les altres que els siguin atribuïdes.

Igualment, treballen amb les entitats i les associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera, contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

GARANTIA

Les competències en matèria de serveis socials es poden consultar a la normativa reguladora.

Els centres d'atenció social disposen d'educadors i educadores, psicòlegs i psicòlogues i treballadors i treballadores socials. Aquests i aquestes professionals valoraran la situació personal i social per determinar l'orientació més adequada.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#) i [Decret 142/2010, d'11 d'octubre](#), pel qual s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada i ampliada la seva vigència per al 2012.
- ✓ [Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència](#) i normativa que la desenvolupa.
- ✓ [Ordenança de preus públics de l'Ajuntament](#). Drets socials
- ✓ Ordre de Benestar Social i Família [Ordre BSF/130/2014](#).

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. La persona sol·licitant contacta amb el centre prestador i exposa la seva situació.
2. Es fa una anàlisi de la situació, es dona informació i orientació, i, si escau, s'assignen els recursos adients.
3. A partir d'aquí es fa un seguiment i avaluació del servei, hi hagi o no derivació a serveis especialitzats, fins que s'hagin assolit els objectius o cessi la necessitat que va motivar el servei.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Que el 80% dels CSS de la ciutat puguin atendre les persones amb un temps mitjà d'espera anual per a primera visita inferior a trenta dies.

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

Descripció

Informació sobre la cartera de serveis, criteris d'adjudicació, presentació de queixes i reclamacions. Orientació i assessorament sobre l'accés als serveis socials bàsics o especialitzats. Promoció de mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments.

Atenció, assessorament i orientació psicològica que complementa la tasca dels equips d'atenció social primària i hi dona suport.

FUNCIONS ASSOCIADES

- ✓ Detectar i avaluar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària.
- ✓ Oferir informació, orientació i assessorament en relació amb els drets i els recursos socials.
- ✓ Valorar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària i fer diagnòstic social, socioeducatiu i sociolaboral.
- ✓ Dissenyar programes individuals d'atenció per a persones dependents.
- ✓ Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social.
- ✓ Impulsar projectes comunitaris i programes transversals.
- ✓ Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.
- ✓ Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- ✓ Orientar l'accés als serveis especialitzats.
- ✓ Promoure la inserció social, laboral i educativa dels usuaris i usuàries.
- ✓ Gestionar prestacions d'urgència social i prestacions econòmiques determinades.
- ✓ Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- ✓ Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal.
- ✓ Dissenyar i portar a terme projectes d'atenció col·lectiva, en l'àmbit grupal i comunitari.

Ofereix

Informació/dades. Document. Atenció/orientació. Assessorament, valoracions, diagnòstic, etc.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Informació complementària

Els centres de serveis socials (CSS) són la porta d'entrada a l'atenció social a Barcelona i el lloc on es poden sol·licitar diferents ajudes i prestacions incloses en el [catàleg de serveis socials](#). Algunes d'aquestes ajudes poden ser d'accés directe i d'altres poden requerir valoració del o la professional.

L'objecte principal que tenen és promoure els mecanismes per conèixer persones, famílies i grups socials, i per fer prevenció i intervencions, sobretot si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips pluridisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva. Els centres d'atenció social disposen d'educadors/ores, psicòlegs/òlogues, treballadors/ores socials i advocats/ades. Aquests i aquestes professionals valoraran la situació personal i social per determinar l'orientació més adequada.

Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, i les altres que els siguin atribuïdes.

Igualment, treballen amb les entitats i les associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera, contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)).
- ✓ **Telefònic:** les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia als telèfons 900 922 357 / 936 197 311, de dilluns a dijous, de 9.00 a 19.00 hores, i divendres, de 9.00 a 16.00 hores.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)).
- ✓ **Telefònic:**
 - Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia als telèfons 900 922 357 / 936 197 311, de dilluns a dijous, de 9.00 a 19.00 hores, i divendres, de 9.00 a 16.00 hores.
 - Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça indicada per la persona sol·licitant.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)).
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça indicada per la persona sol·licitant.

Objectiu de gestió

- ✓ Que el 80% dels CSS de la ciutat puguin atendre les persones amb un temps mitjà d'espera anual per primera visita inferior a trenta dies.

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

Descripció

Aquest servei ofereix informació, suport i formació a les persones usuàries durant el procés de tramitació del Fons extraordinari per a ajuts puntuals d'urgència social, adreçats a famílies amb fills menors de 16 anys. El servei s'adreça a famílies de la ciutat de Barcelona en situació de vulnerabilitat, amb l'objectiu de facilitar la tramitació de les sol·licituds dels ajuts destinats a donar suport econòmic per a la inclusió (Fons d'Infància).

Ofereix

Atenció i acompanyament personal en el procés de tramitació de la sol·licitud per accedir a la prestació.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques
- ✓ OAC Monumental
- ✓ D'altres equipaments públics. Aquests poden variar de convocatòria en convocatòria segons la seva disponibilitat horària.

Informació complementària

Tot i que des de la convocatòria del 2022 l'objectiu de l'IMSS ha estat potenciar el tràmit telemàtic (Oficina Virtual de Tràmits) amb certificat digital, aquest institut reconeix la gran incidència del fenomen de la bretxa digital en la població objectiu d'aquesta prestació, degut a les seves condicions socials i econòmiques. És per aquest motiu que l'IMSS concentra grans esforços a oferir alternatives a la tramitació telemàtica de la prestació a través de l'OVT, i alhora busca promoure la capacitat tecnològica de les persones sol·licitants del Fons d'Infància.

Hi ha dos canals des d'on es dona suport a la tramitació de la sol·licitud del Fons d'Infància:

- ✓ **Espai d'Atenció.** Aquest és un altre servei destinat a facilitar la tramitació del Fons d'Infància des de l'IMSS, sobretot per a aquelles persones que troben grans dificultats per presentar la sol·licitud a través de l'OVT. A diferència dels punts de suport, en els espais d'Atenció, els usuaris, després de demanar cita prèvia, reben ajuda per presentar la sol·licitud de manera presencial (no telemàtica), utilitzant un document d'identitat amb el suport d'un professional de l'equipament, i signen la sol·licitud en una tauleta amb reconeixement biomètric de la signatura.
- ✓ **Punts de Suport.** Són un dels canals alternatius que l'IMSS posa a disposició de les persones sol·licitants que tenen dificultats per presentar la sol·licitud de forma autònoma a través de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT). A més, tenen la finalitat de potenciar la capacitat tecnològica dels usuaris. Després de sol·licitar cita prèvia, els usuaris d'aquest servei són atesos per un agent TIC, que els ofereix suport tècnic, formació en la tramitació electrònica i un suport específic per completar la sol·licitud del fons a través de l'OVT, utilitzant un certificat digital o l'idCAT Mòbil.

Canals de petició

- ✓ **Telefònic.** Per demanar cita prèvia per accedir a un Espai d'Atenció caldrà trucar al 010. En el cas de voler accedir al servei dels Punts de Suport caldrà demanar cita prèvia a través del número de contacte facilitat en cada convocatòria (el número de contacte varia segons la convocatòria).
- ✓ **Telemàtic.** En el cas específic de l'Espai d'Atenció situat a les oficines de l'OPSE també es pot demanar cita prèvia a través del web següent:
<http://ajuntament.barcelona.cat/cita/oficina-prestacions-socials-economiques>.

Canals de gestió

- ✓ **Gestió servei presencial:** Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, OAC Monumental i punts de suport.
- ✓ **Gestió servei d'atenció telefònica:** 010 i centraleta dels Punts de Suport (el número de contacte d'aquesta centraleta pot variar segons la convocatòria).

Canals de recepció

- ✓ **Atenció Presencial:** Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques o OAC Monumental.
- ✓ **Atenció telefònica:** a través del número de telèfon de l'OPSE i dels Punts de Suport (el número de contacte d'aquests punts pot variar segons la convocatòria).

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre el 100% de les persones que han sol·licitat acompanyament (en algun dels dos canals des d'on es dona suport a la tramitació de la sol·licitud del Fons d'Infància) durant el període de presentació de sol·licituds a la prestació del Fons d'Infància.

MODALITAT 3: SERVEI DE DETECCIÓ I REDUCCIÓ DE LA POBRESA ENERGÈTICA I LA MILLORA DE L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Descripció

L'objectiu general del servei es concreta a combatre la situació de pobresa energètica, sobretot de les llars més vulnerables, garantint els drets a l'energia i als subministraments bàsics, previstos per la legislació vigent, i millorant l'eficiència de les llars de la ciutat de Barcelona.

Els objectius específics són els següents:

- ✓ Garantir l'accés als subministraments bàsics a través de la defensa dels drets.
- ✓ Detectar situacions de pobresa energètica o de risc potencial de patir-ne.

- ✓ Augmentar l'eficiència energètica dels habitatges.

Ofereix

Informació. Orientació. Suport. Recursos materials. Derivació a punts d'assessorament energètic (PAE).

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Oficines municipals d'habitatge de Barcelona.
- ✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona.
- ✓ Punts d'assessorament energètic (PAE) ubicats en diferents equipaments. Vegeu: <https://guia.barcelona.cat/es/llicitat?cerca=Punt+d%27Assessorament+Energ%C3%A8tic&tipus=cerca=directoris>

Informació complementària

Orientat a:

- ✓ Persones que pateixen dificultats econòmiques i laborals derivades de situacions puntuals o estructurals (atur de llarga durada, acabament de prestacions socials, manca d'ingressos, etc.).
- ✓ Persones que viuen en habitatges en males condicions (mal aïllats, amb humitats, amb problemes d'edificació, etc.).
- ✓ Persones en situació de dependència (persones grans, persones amb discapacitat) o que pateixen algun tipus de dificultat sociosanitària que requereix aparells elèctrics per a un desenvolupament òptim de la seva vida diària.

Assessorament sobre pobresa energètica:

El servei realitza d'entre una a tres visites d'un o dos agents energètics especialitzats en l'àmbit de l'eficiència energètica que poden desenvolupar les accions següents:

- ✓ Informació sobre hàbits de consum.
- ✓ Assessorament i gestió tarifària per disminuir el cost dels subministraments.
- ✓ Gestió del bo social.
- ✓ Aclariment de dubtes en la facturació.
- ✓ Detecció d'irregularitats en els serveis d'aigua, gas i electricitat.
- ✓ Gestió de conflictes per impagaments o sobre costos en factures.
- ✓ Orientació a l'Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores.
- ✓ Informació sobre la instal·lació de butlletins.

Les visites poden durar entre una i dues hores. Tots els agents energètics aniran identificats com a Servei de l'Ajuntament de Barcelona.

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: correu electrònic a les adreces següents:
 - Ciutat Vella: paecv@bcn.cat
 - Eixample: paeeix@bcn.cat
 - Sants-Montjuïc: paestm@bcn.cat
 - Les Corts: paclc@bcn.cat
 - Sarrià-Sant Gervasi: paessg@bcn.cat
 - Gràcia: paegr@bcn.cat
 - Horta-Guinardó: paehg@bcn.cat
 - Nou Barris: paenb@bcn.cat
 - Sant Andreu: paesa@bcn.cat
 - Sant Martí: paesm@bcn.cat

-
- ✓ **Presencial:** als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#), [oficines d'habitatge de Barcelona](#) i [punts d'assessorament energètic](#))
 - ✓ **Telefònic:** a través de la centraleta del servei: 930 008 054 amb l'horari següent:
 - Entre l'1 de maig i el 30 de setembre, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores
 - La resta de l'any, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores, i els dijous, de 15.00 a 18.30 hores

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a les adreces següents:
 - Ciutat Vella: paecv@bcn.cat
 - Eixample: paeeix@bcn.cat
 - Sants-Montjuïc: paestm@bcn.cat
 - Les Corts: paelc@bcn.cat
 - Sarrià-Sant Gervasi: paessg@bcn.cat
 - Gràcia: paegr@bcn.cat
 - Horta-Guinardó: paehg@bcn.cat
 - Nou Barris: paenb@bcn.cat
 - Sant Andreu: paesa@bcn.cat
 - Sant Martí: paesm@bcn.cat
- ✓ **Presencial:** als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#), [oficines d'habitatge de Barcelona](#) i [punts d'assessorament energètic](#))
- ✓ **Telefònic:** a través de la centraleta del servei: 930 008 054 amb l'horari següent:
 - Entre l'1 de maig i el 30 de setembre, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores
 - La resta de l'any, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores, i els dijous, de 15.00 a 18.30 hores

Canals de recepció

- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a les adreces següents:
 - Ciutat Vella: paecv@bcn.cat
 - Eixample: paeeix@bcn.cat
 - Sants-Montjuïc: paestm@bcn.cat
 - Les Corts: paelc@bcn.cat
 - Sarrià-Sant Gervasi: paessg@bcn.cat
 - Gràcia: paegr@bcn.cat
 - Horta-Guinardó: paehg@bcn.cat
 - Nou Barris: paenb@bcn.cat
 - Sant Andreu: paesa@bcn.cat
 - Sant Martí: paesm@bcn.cat
- ✓ **Presencial:** als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#), [oficines d'habitatge de Barcelona](#) i [punts d'assessorament energètic](#))
- ✓ **Telefònic:** a través de la centraleta del servei: 930 008 054 amb l'horari següent:
 - Entre l'1 de maig i el 30 de setembre, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores
 - La resta de l'any, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores, i els dijous, de 15.00 a 18.30 hores

Objectiu de gestió

- ✓ Emetre un 95% d'informes de risc d'exclusió residencial urgent en relació amb el total de sol·licituds rebudes, en un màxim de 24 hores, en dies laborables.

MODALITAT 4: MENJADORS SOCIALS (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

Descripció

El servei de menjadors socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona és un servei destinat a proporcionar temporalment àpats elaborats a persones que es troben en una situació d'important vulnerabilitat i que requereixen ajuda per subsistir.

El servei consisteix en la preparació i lliurament d'àpats diaris, equilibrats i saludables, en adequades condicions de qualitat i higiene. És, per definició, un servei presencial: la persona derivada menja a l'equipament. Només excepcionalment, i sota prescripció tècnica fonamentada vinculada amb el pla de treball, es podrà variar temporalment la modalitat d'endur-se el menjar (pícnic). El servei està destinat a persones majors d'edat, fins als 65 anys. Les persones menors d'edat que necessitin anar a aquest servei ho faran acompanyades de la persona adulta referent i sempre en menjadors específicament adaptats a la infància i adolescència (menjadors de família).

Aquest servei es complementa amb la realització d'activitats programades, individuals o grupals, per acompanyar la persona derivada en el seu procés d'enfortiment, d'adquisició d'autonomia i foment de les seves habilitats socials i relacionals.

Ofereix

Recursos materials. Les persones usuàries reben dinars o sopars, equilibrats i saludables, en adequades condicions de qualitat i higiene, així com atenció social.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

Llista de menjadors socials:

<http://guia.barcelona.cat/ca/llistat?tipuscerca=generica&cerca=menjador+social>

Els menjadors poden trobar-se en equipaments municipals o en entitats socials concertades que duen a terme aquest servei.

Informació complementària

La sol·licitud es tramitarà mitjançant l'aplicació de Menjadors.

El o la professional referent farà la valoració del cas i el seu seguiment tot establint el temps de la prestació.

La derivació al menjador no suposa un canvi de referent per a la persona derivada. La o el professional derivant ha de seguir desenvolupant aquesta funció, davant demandes del menjador o de la mateixa persona usuària.

La renovació de menjador l'ha de fer la o el professional de referència, sempre havent-ne valorat prèviament la necessitat i idoneïtat, que mantingui el perfil adient.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita als [centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona que corresponguin per territori](#), als serveis socials bàsics de persones sense sostre, al SAIER o, excepcionalment, a través de les entitats socials homologades; tots ells hauran de fer l'oportuna derivació al menjador si es valora que és el recurs adient dins el pla de treball que s'estableixi.

Canals de gestió

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

Canals de recepció

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

Objectiu de gestió

- ✓ Reduir el temps de llista d'espera mitjà d'accés a màxim 20 dies.

SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL PER A PERSONES SENSE LLAR

DESCRIPCIÓ

El Servei d'Acol·liment Residencial per a Persones sense Llar ofereix acolliment d'allotjament temporal a persones que estan en situació de sensellarisme i/o en situació de greu exclusió residencial. S'adreça a persones soles, parelles o famílies amb infants a càrrec, en situació de sense llar de la ciutat, homes i dones de més de 18 anys, amb greus dificultats socials. No són serveis d'accés urgent.

Els criteris generals d'accés són els següents:

- ✓ La persona no disposa d'habitatge.
- ✓ Sense recursos econòmics o insuficients per sobreviure.
- ✓ Situació de vulnerabilitat social.
- ✓ Que no manifesti conductes agressives o alterades.
- ✓ No tenir discriminant sanitari que impedeixi l'estada en un centre residencial social.
- ✓ Tenir autonomia per a les activitats de la vida diària (AVD) que no siguin incompatibles amb les característiques del recurs.
- ✓ No requerir atenció sanitària especialitzada o d'alta intensitat.
- ✓ Requeriment de suport socioeducatiu.
- ✓ Requeriment de vinculació a un referent social.

UTILITAT

- ✓ Oferir un espai de relació a les persones sense llar que eviti o millori les situacions de desarrelament social en què es troben.
- ✓ Oferir una programació diària d'activitats socioeducatives i lúdiques, adreçades a millorar les habilitats i possibilitats d'inserció social de les persones ateses.
- ✓ Permetre, a través d'una metodologia participativa, el canvi en les actituds i aptituds per tal de contribuir a l'autonomia i integració de les persones en situació de sensellarisme a la comunitat.
- ✓ Conèixer persones en situació de sensellarisme que no han estat detectades pels diferents serveis de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme o que, en principi, s'han mostrat reticents a iniciar un pla de millora.
- ✓ Oferir serveis i activitats orientades a la inserció social, laboral i a la recerca d'habitatge per a les persones en situació de sensellarisme.
- ✓ Crear, millorar i consolidar els hàbits d'higiene, alimentació i educació socio sanitària d'aquest grup de població.
- ✓ Possibilitar la seva inserció en la xarxa normalitzada de serveis i recursos de la ciutat.
- ✓ Prestar acolliment nocturn de caràcter temporal, servei d'higiene, alimentació, infermeria i consigna diàriament, per a persones en situació de sensellarisme a la ciutat.
- ✓ Possibilitar l'atenció social professional a les persones ateses, per tal d'iniciar processos d'inserció social.
- ✓ Intervenir socioeducativament amb les persones ateses per aquest servei per tal de millorar-ne la situació.

GARANTIA

Acompliment de la normativa reguladora del servei.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.](#)
- ✓ [Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010- 2011.](#)
- ✓ [Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017 2027.](#)
- ✓ [Pla de lluita contra el sensellarisme 2016-2020.](#)
- ✓ [Mesura de govern per a la prevenció del sensellarisme femení.](#)
- ✓ [Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025.](#)
- ✓ [Estratègia contra la feminització de la pobresa i de la precarietat a Barcelona 2016-2024.](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

Les persones usuàries de serveis residencials, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, tenen dret al següent:

- ✓ Exercir la llibertat individual per ingressar i romandre a l'establiment i per sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- ✓ Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, sobretot quan afecten infants i adolescents.
- ✓ Rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques.
- ✓ Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- ✓ Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- ✓ El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- ✓ Mantenir la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha de ser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- ✓ Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- ✓ Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.
- ✓ Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- ✓ Tenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- ✓ Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- ✓ Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- ✓ Obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- ✓ Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- ✓ No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al ministeri fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

-
- ✓ Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets indicats, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven del seu reconeixement per les lleis.

Deures:

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- ✓ Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació.
- ✓ Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- ✓ Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- ✓ Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- ✓ Retornar els diners rebuts indegudament.
- ✓ Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- ✓ Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- ✓ Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- ✓ Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- ✓ Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- ✓ Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.

Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis d'allotjament per a persones sense llar igual o superior al 90%.

MODALITAT 1: CENTRES RESIDENCIALS COL·LECTIUS PER A PERSONES SENSE LLAR

Descripció

Els serveis residencials col·lectius cobreixen les necessitats bàsiques i d'atenció socioeducativa d'aquelles persones de més de 18 anys, en situació de sensellarisme i amb greus dificultats socials, amb un cert grau de compromís i implicació en el seu procés d'inclusió que es troben en una fase avançada o consolidada de desenvolupament social. També que compleixin els criteris generals d'accés fixats pel Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials. L'horari d'atenció serà de les 20.00 hores a les 8.00 hores del matí següent, en els centres que ofereixen allotjament residencial, i les 24 hores del dia per als serveis que ofereixen atenció diürna i nocturna. Els objectius són els següents:

- ✓ Prestar acolliment nocturn de caràcter temporal, servei d'higiene, alimentació, infermeria i consigna diàriament, per a persones en situació de sensellarisme a la ciutat.
- ✓ Possibilitar l'atenció social professional a les persones ateses, per tal d'iniciar processos d'inserció social.
- ✓ Intervenir socioeducativament amb les persones ateses per aquest servei per tal de millorar-ne la situació.

Ofereix

Atenció. Activitat. Informació. Document. Econòmic. Informes mensuals i a demanda, i memòries anuals d'activitat.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ CPA Nou Barris, c/ Marie Curie, 18.
- ✓ CPA Zona Franca, c/ Número 60, 9.
- ✓ CPA Sarrià, c/ Cister, 20.
- ✓ CRAB La Llar d'Oportunitats, c/ Sales i Ferré, 60.
- ✓ CRAB Horta, camí de l'Església, 1-3.
- ✓ CRAB Meridiana, av. Meridiana, 197.
- ✓ CRI Llar Pere Barnés, c/ Puigxuriguier, 14-16.
- ✓ CRI Creu dels Molers, c/ Creu dels Molers, 21.
- ✓ CRI Hort de la Vila, c/ Hort de la Vila, 46.
- ✓ CRI La Llabor, c/ Saldes, 2.
- ✓ CRI La Violeta, c/ Alt de Gironella, 8-10.
- ✓ CRI Maria Feixa, c/ Duana, 4.
- ✓ CRI Santa Lluïsa de Marillac, c/ Sant Carles, 23.
- ✓ CRI Can Planas, c/ Selva del Camp, s/n.
- ✓ CRI Cal Muns, c/ Gavà, 70-72.

Informació complementària

El servei residencial col·lectiu ofereix el següent:

- ✓ Servei d'allotjament nocturn.
- ✓ Atenció socioeducativa.
- ✓ Atenció sanitària
- ✓ Servei de manutenció i higiene.
- ✓ Activitats ludicoocupacionals.

Canals de petició

- ✓ Per derivació: dels serveis socials bàsics per a persones en situació de sense llar o dels serveis socials bàsics de territori o entitats socials, mitjançant una sol·licitud al Servei d'Accés Únic (SAU)

Canals de gestió

- ✓ Aplicació Servei d'Accés Únic (SAU).

Objectiu de gestió

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials col·lectius per a persones sense llar igual o superior al 90%.

MODALITAT 2: CENTRES D'ALLOTJAMENT INDIVIDUALS PER A PERSONES SENSE LLAR

Descripció

Els serveis d'allotjament individual per a persones sense llar ofereixen allotjament temporal durant els 365 dies de l'any. Són espais de recuperació personal i/o familiar per tal de facilitar l'autonomia de les persones i la seva inclusió social en l'entorn de proximitat.

Ofereix

Atenció. Activitat. Informació. Document. Econòmic. Informes mensuals i a demanda, i memòries anuals d'activitat.

Cost i forma de pagament

Gratuït o copagament segons la normativa municipal de preus públics.

Centres prestadors

- ✓ Habitatges d'Inclusió. Pisos distribuïts per la ciutat.
- ✓ Centre d'allotjament Sant Pere Més Baix, c/ Llàstics, 13.
- ✓ Centre d'allotjament CAFT de Navas, c/ Las Navas de Tolosa, 312.
- ✓ "Primer la llar" Pisos distribuïts per la ciutat.
- ✓ Centre d'allotjament Tànger, c/ Àlaba, 138.
- ✓ Centre d'allotjament APROP Ciutat Vella, c/ Josep Pijoan, 5.
- ✓ Centre d'allotjament APROP Glòries, c/ Bolívia, 33-41.
- ✓ Centre d'allotjament Rosario Endrinal, Via Augusta, 409 (2024).
- ✓ Centre d'allotjament Alí Bei, c/ Alí Bei, 100 (2023).
- ✓ Centre d'allotjament Servei Mestres Casals i Martorell, c/ Mestres Casals i Martorell, 2-16 (2024).
- ✓ Centre d'allotjament Veneçuela, c/ Veneçuela, 96-98 (2025).

Canals de petició

- ✓ Per derivació: dels serveis socials bàsics per a persones sense sostre o dels serveis socials bàsics de territori o entitats socials.

Canals de gestió

- ✓ Sol·licitud d'accés directe.

Canals de recepció

- ✓ Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme

Objectiu de gestió

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials individuals per a persones sense llar igual o superior al 90%.

SERVEI D'ACOLLIMENT DIÛRN PER A PERSONES SENSE LLAR

DESCRIPCIÓ

Els serveis diürns per a persones sense llar ofereixen atenció diürna a persones que estan en situació de sensellarisme i/o en situació de greu exclusió residencial.

Els serveis d'atenció diürna per a persones en situació de sensellarisme i/o en situació d'exclusió residencial ofereixen diferents espais: d'activitats programades, de punt de trobada, d'higiene personal i d'alimentació de migdia.

L'objectiu és oferir espais segurs d'atenció socioeducativa amb **accés directe** durant el dia (de 8.00 a 20.00 hores) a persones sense llar per realitzar diferents activitats i oferir cobertura de necessitats bàsiques. Obert tots els dies de l'any.

UTILITAT

- ✓ Oferir un espai de relació a les persones sense llar que eviti o millori les situacions de desarrelament social en què es troben.
- ✓ Oferir una programació diària d'activitats socioeducatives i lúdiques, adreçades a millorar les habilitats i possibilitats d'inserció social de les persones ateses.
- ✓ Permetre, a través d'una metodologia participativa, el canvi en les actituds i aptituds per tal de contribuir a l'autonomia i integració de les persones en situació de sensellarisme a la comunitat.
- ✓ Conèixer persones en situació de sensellarisme que no han estat detectades pels diferents serveis de la Direcció de serveis d'atenció al sensellarisme o que, en principi, s'han mostrat reticents a iniciar un pla de millora.
- ✓ Oferir serveis i activitats orientades a la inserció social, laboral i a la recerca d'habitatge per a les persones en situació de sensellarisme.
- ✓ Crear, millorar i consolidar els hàbits d'higiene, alimentació i educació sociosanitària d'aquest grup de població.
- ✓ Possibilitar la seva inserció en la xarxa normalitzada de serveis i recursos de la ciutat.
- ✓ Possibilitar l'atenció social professional a les persones ateses, per tal d'iniciar processos d'inserció social.
- ✓ Intervenir socioeducativament amb les persones ateses per aquest servei per tal de millorar-ne la situació.

GARANTIA

Acompliment de la normativa reguladora del servei.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.](#)
- ✓ [Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010- 2011.](#)
- ✓ [Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017 2027.](#)
- ✓ [Pla de lluita contra el sensellarisme 2016-2020.](#)
- ✓ [Mesura de govern per a la prevenció del sensellarisme femení.](#)
- ✓ [Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025.](#)
- ✓ [Estratègia contra la feminització de la pobresa i de la precarietat a Barcelona 2016-2024.](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

Les persones usuàries de serveis residencials, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, tenen dret al següent:

- ✓ Rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques.
- ✓ Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- ✓ Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- ✓ El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- ✓ Mantenir la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha de ser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- ✓ Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.

- ✓ Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- ✓ Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- ✓ Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- ✓ Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Deures:

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- ✓ Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació.
- ✓ Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- ✓ Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- ✓ Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- ✓ Retornar els diners rebuts indegudament.
- ✓ Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- ✓ Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- ✓ Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- ✓ Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- ✓ Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- ✓ Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIU DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis d'acolliment diürn per a persones sense llar igual o superior al 90%.

MODALITAT 1: CENTRES DE DIA PER A PERSONES SENSE LLAR

Descripció

Espai d'acolliment diürn de caràcter obert i alternatiu al carrer. Mitjançant activitats de reforç en el pla de millora establert amb la persona (activitats amb acompanyament professional), es planteja incidir progressivament en la millora de la situació de les persones ateses. Adreçat a persones de més de 18 anys. El servei està obert de les 8.00 a les 20.00 hores, els 365 dies de l'any.

Els objectius del servei són els següents:

- ✓ Oferir un espai de relació a les persones sense llar que eviti o millori les situacions de desarrelament social en què es troben.

- ✓ Oferir una programació diària d'activitats socioeducatives i lúdiques, adreçades a millorar les habilitats i possibilitats d'inserció social de les persones ateses.
- ✓ Permetre, a través d'una metodologia participativa, el canvi en les actituds i aptituds per tal de contribuir a l'autonomia i integració de les persones en situació de sensellarisme a la comunitat.
- ✓ Conèixer persones en situació de sensellarisme que no han estat detectades pels diferents serveis de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme o que, en principi, s'han mostrat reticents a iniciar un pla de millora.
- ✓ Oferir serveis i activitats orientades a la inserció social, laboral i a la recerca d'habitatge per a les persones en situació de sensellarisme.
- ✓ Crear, millorar i consolidar els hàbits d'higiene, alimentació i educació sociosanitària d'aquest grup de població.
- ✓ Possibilitar la seva inserció en la xarxa normalitzada de serveis i recursos de la ciutat.

Ofereix

Atenció. Activitat. Informació. Document. Econòmic. Informes mensuals i a demanda, i memòries anuals d'activitat.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Centre de Dia Horta, camí de l'Església, 1-3.
- ✓ Centre de Dia Meridiana, av. Meridiana, 197.
- ✓ Centre de Dia Poble-sec, c/ Font Honrada, 8.
- ✓ Centre de Dia Nou Barris, c/ Marie Curie, 18.
- ✓ Centre de Dia Santa Lluïsa de Marillac, c/ Sant Carles, 23.
- ✓ Centre de Dia Sarrià-Sant Gervasi, c/ Cister, 20.
- ✓ Centre de Dia Zona Franca, c/ Número 60, 9.

Informació complementària

Els serveis diürns per a persones sense llar ofereixen les activitats o espais següents:

- ✓ **Punt de trobada:** oferta oberta i d'accés lliure d'activitats que no requereix objectius específics de pla de treball (biblioteca, jocs de taula, accés a ordinadors, televisió...), amb l'objectiu de facilitar un espai adequat on poder fer activitats lliures i obertes i que permeti poder relacionar-se amb altres persones.
- ✓ **Activitats programades:** oferta d'activitats de suport i complement al pla de treball: tallers i activitats d'inserció, espai d'inserció laboral, tallers ocupacionals, grups de suport, recerca d'habitatge o recerca d'habitatge, etc., amb l'objectiu de programar i portar a terme activitats durant tota la jornada que permetin millorar els hàbits personals i d'integració social. Aquestes actuacions es podran fer a través d'entrevistes individuals o grupals, mitjançant espais d'animació, tallers, i qualsevol altra tècnica que pugui ajudar a la consecució dels objectius fixats en el pla de treball.
- ✓ **Alimentació:** espai que cobreix la necessitat bàsica d'alimentació al migdia. El servei ofereix àpats, de dilluns a diumenge, els 365 dies de l'any, distribuïts en dos torns, adreçat a persones que pernocten al centre residencial en cas que el centre s'ubiqui al mateix edifici que el centre residencial, i també amb possibilitat d'oferir-lo a persones no allotjades en situació de sensellarisme derivades des dels serveis socials de la ciutat de Barcelona i des d'entitats que atenen persones en situació de sensellarisme, amb un o una referent social i amb necessitat de cobrir l'alimentació al migdia. Objectius:
 - Oferir un servei d'alimentació per a persones en situació de sensellarisme cada dia de l'any, que faciliti la possibilitat de mantenir unes condicions de cobertura alimentària suficient.
 - Possibilitar una vinculació més gran a d'altres serveis i recursos socials.

- ✓ **Higiene (dutxes i armari rober):** espai que ofereix servei d'higiene (dutxes) i canvi de roba diària gratuïtament, en horari d'atenció al matí, a persones que es troben en situació de sensellarisme. Objectius:
 - Oferir un servei d'higiene personal diari, de dilluns a dissabte, que faciliti la possibilitat de mantenir unes condicions d'higiene i cura personal suficients.
 - Mantenir un estoc de roba que permeti el canvi de roba de les persones ateses.
- ✓ **Atenció sanitària:** atenció sanitària pal·liativa, preventiva i de relació amb la xarxa de salut. Detecció de malalties, control de medicació i tractaments prescrits, control de constants biològiques, petites cures, etc. També accions d'atenció terapèutica orientades a promoure estratègies que permetin induir i acompanyar cap a la xarxa especialitzada corresponent. Facilitar l'inici de processos personals de rehabilitació de totes les persones ateses no vinculades a la xarxa especialitzada, a partir de les entrevistes directes i la coordinació amb la xarxa de salut mental i/o addiccions corresponent. Objectius:
 - Garantir el servei d'atenció sanitària i farmaciola durant tot l'any.
 - Desenvolupar accions d'atenció terapèutica orientades a promoure estratègies que permetin induir i acompanyar cap a la xarxa especialitzada corresponent.
 - Facilitar l'inici de processos personals de rehabilitació de totes les persones ateses no vinculades a la xarxa especialitzada, a partir de les entrevistes i la coordinació amb la xarxa de salut mental i/o addiccions corresponent.

Canals de petició

- ✓ Accés directe de la persona.
- ✓ Per derivació dels serveis socials bàsics per a persones sense llar o dels serveis socials bàsics de territori o entitats socials.

Objectiu de gestió

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels centres de dia per a persones sense llar igual o superior al 90%.

MODALITAT 2: RECURS D'HIGIENE PERSONAL

Descripció

Espais per facilitar la higiene personal, neteja i roba a totes aquelles persones que no poden cobrir aquesta necessitat bàsica.

Ofereix

Recursos materials. Instal·lacions, subministraments i productes per atendre les seves necessitats bàsiques quant a la seva higiene (neteja, armari rober) personal.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Centre de Dia Nou Barris
- ✓ Centre de Dia Horta.
- ✓ Centre de Dia Meridiana.
- ✓ Centre de Dia Poble-sec.
- ✓ Centre de Dia Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Centre de Dia Zona Franca

Informació complementària

Els serveis d'higiene són serveis que s'ofereixen dins dels centres de dia per a persones sense llar.

Els serveis d'higiene també els ofereixen algunes entitats de [la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar](#).

Canals de petició

- ✓ Presencial: directament a cada centre i puntualment derivacions de serveis socials bàsics.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: als centres prestadors.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: als centres prestadors.

Objectiu de gestió

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis d'higiene personal per a persones sense llar igual o superior al 90%.

SERVEIS SOCIALS D'INTERVENCIÓ A L'ESPAI PÚBLIC PER A PERSONES SENSE LLAR

DESCRIPCIÓ

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

UTILITAT

- ✓ Ser referent i font d'informació centralitzada i actualitzada de les situacions de sensellarisme a l'espai públic, dels assentaments irregulars i de les diferents dinàmiques d'assentament (en d'altres infrahabitatges i en l'espai públic), de la instal·lació de vehicles en furgonetes o altres vehicles a l'espai públic per viure i pernoctar, i ser font de detecció de dinàmiques d'exclusió social com la de pidolar, netejar vidres i/o altres dinàmiques o situacions emergents que es donin a l'espai públic.
- ✓ Fer l'atenció social i el suport i seguiment en els processos d'inclusió social de les persones i famílies vulnerables i col·lectius en dinàmiques d'exclusió social a la ciutat de Barcelona que es troben en situació de sensellarisme i pernocten a l'espai públic de la ciutat, en assentaments o en d'altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament, i que no tenen cap vinculació amb els serveis socials territorials, a partir d'un pla de treball socioeducatiu i un programa de recursos que pugui donar resposta a les seves necessitats.
- ✓ Proporcionar informació i orientació a persones vinculades a dinàmiques d'exclusió social com les de pidolar, netejar vidres i/o altres dinàmiques o situacions emergents que es donin a l'espai públic fent la derivació als serveis de referència.

-
- ✓ Desenvolupar la intervenció comunitària en l'entorn més immediat de les persones i col·lectius detectats: veïns, comerços, usuaris del mateix espai, entitats i xarxa de suport.
 - ✓ Fer les coordinacions necessàries amb els actors municipals i d'altres administracions, així com del teixit social del territori, per a la millora de l'abordatge del sensellarisme.
 - ✓ Assessorar des de l'expertesa departaments municipals, institucions i entitats de la ciutat que ho sol·licitin, amb relació al sensellarisme i les seves diverses manifestacions.
 - ✓ Atendre les queixes, incidències i suggeriments de la ciutadania que tenen a veure amb el sensellarisme a la ciutat.
 - ✓ Impulsar i col·laborar en projectes de recerca amb relació al sensellarisme, i participar en jornades i programes de difusió.

GARANTIA

Acompliment de la normativa reguladora del servei.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.](#)
- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.](#)
- ✓ [Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.](#)
- ✓ [Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, modificada per la Llei 26/2015.](#)
- ✓ [Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011.](#)
- ✓ Pla d'inclusió social 2016-2019 / [Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017 2027.](#)
- ✓ [Pla de lluita contra el sensellarisme 2016-2020.](#)
- ✓ [Mesura de govern per a la prevenció del sensellarisme femení.](#)
- ✓ [Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025.](#)
- ✓ [Estratègia contra la feminització de la pobresa i de la precarietat a Barcelona 2016-2024.](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

Les persones usuàries de serveis, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, tenen dret al següent:

- ✓ Exercir la llibertat individual per ingressar i romandre a l'establiment i per sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- ✓ Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, sobretot quan afecten infants i adolescents.
- ✓ Rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques.
- ✓ Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- ✓ Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- ✓ El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- ✓ Mantenir la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha de ser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.

-
- ✓ Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
 - ✓ Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.
 - ✓ Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
 - ✓ Tenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
 - ✓ Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
 - ✓ Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
 - ✓ Obtindre facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
 - ✓ Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
 - ✓ No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al ministeri fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
 - ✓ Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets indicats, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven del seu reconeixement per les lleis. Llibertat individual.

Deures:

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- ✓ Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació.
- ✓ Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- ✓ Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- ✓ Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- ✓ Retornar els diners rebuts indegudament.
- ✓ Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- ✓ Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- ✓ Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- ✓ Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- ✓ Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- ✓ Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.

-
- ✓ Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Atendre el 100% de les demandes d'usuaris rebudes per part dels serveis d'atenció social a l'espai públic.

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

Descripció

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

1. Atenció social a les persones, famílies i col·lectius en situació de sensellarisme amb un grau alt de vulnerabilitat social, i que fan ús de l'espai públic per pernoctar o que viuen i pernocten en assentaments i en d'altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament al territori de la ciutat de Barcelona, de les zones especials i dels intercanviadors de Barcelona - Aeroport del Prat, l'Estació de Sants i l'Estació del Nord. Les persones, famílies i col·lectius no tenen vinculació amb els serveis socials territorials, i se'ls ofereix l'atenció social pròpia d'un servei social bàsic en medi obert i en els mateixos assentaments o infrahabitatges amb dinàmica d'assentament, mitjançant l'atenció de manera individual i de manera grupal.
2. Observatori del sensellarisme a la ciutat. Esdevé el servei municipal de referència sobre la realitat i la situació actualitzada del sensellarisme a la ciutat. Recull, centralitza, sistematitza i analitza dades de l'entorn, de les ubicacions, de les tendències i fluxos, i de les persones en situació de sense llar que viuen a l'espai públic, en assentaments irregulars, en infrahabitatges amb dinàmica d'assentament i d'altres dinàmiques d'exclusió que es donen a l'espai públic. L'anàlisi d'aquesta informació es tradueix en l'elaboració d'informes i mapes de prospecció que es distribueixen al Departament de Serveis Socials a l'Espai Públic de l'IMSS i territorialment als districtes de la ciutat i en informes per a la prevenció i la intervenció i per a la millora de les polítiques d'atenció social.
3. Informació i orientació a d'altres col·lectius amb dinàmica d'exclusió, com les persones remenadores, netejavidres i pidolaires, que no són subjecte d'atenció social del servei, a excepció que es trobin a més en una situació de sensellarisme. La prospecció periòdica i sistemàtica en itineraris planificats permet detectar i actualitzar dades de la presència de persones i col·lectius amb dinàmiques d'exclusió social presents a l'espai públic (com les de pidolar, netejavidres i/o altres situacions emergents que es produeixen a la ciutat de Barcelona). En aquests casos, el SASSEP ha de valorar quin servei d'atenció social és l'adequat per a aquestes persones i les orienta a aquest servei.
4. Intervenció comunitària a l'entorn per facilitar la convivència i la cohesió social, desenvolupant el treball amb els actors del territori i afavorint la corresponsabilitat i la col·laboració. En el decurs dels seus itineraris del servei s'estableix contacte amb els actors del territori (veïns, entitats, altres serveis...) per establir-ne el mapa, mantenir-lo actualitzat i desenvolupar les necessàries relacions amb l'entorn comunitari per a la intervenció social amb una perspectiva comunitària.

5. Liderar l'execució del recompte de persones sense llar de la XAPSLL, Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar, que integra l'Ajuntament juntament amb entitats del tercer sector. El recompte té com a finalitat afegir coneixement sobre la realitat de les persones sense llar a la ciutat de Barcelona i sensibilitzar la ciutadania sobre la situació de les persones sense llar, mobilitzant la participació de voluntaris i de totes les entitats de la XAPSLL. Es realitza amb una periodicitat bianual i l'any que no es duu a terme s'elabora un informe de diagnòstic, la direcció tècnica del qual també correspon al SASSEP.

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Informació complementària

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

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** atenció en medi obert.
- ✓ **Presencial:** mitjançant cita prèvia amb el o la referent social del cas, a les oficines del carrer de Casp, 126, baixos, de dilluns a dijous, de 9.00 a 18.00 hores, i divendres, de 9.00 a 14.00 hores.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** atenció en medi obert.
- ✓ **Presencial:** mitjançant cita prèvia amb el o la referent social del cas, a les oficines del carrer de Casp, 126, baixos, de dilluns a dijous, de 9.00 a 18.00 hores, i divendres, de 9.00 a 14.00 hores.
- ✓ **Telefònic/telemàtic:** les persones que accepten el vincle disposen del contacte telefònic i/o adreça electrònica del o la professional a qui cal adreçar-se.

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre i vincular al SASSEP un 50% de les persones sense menors a càrrec en situació de sensellarisme que pernocten a l'espai públic, assentaments en naus i solars i en locals amb dinàmica d'assentament.

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

Descripció

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

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

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

El SISFAM:

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

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Informació complementària

L'activació del servei és per:

- ✓ Proactivitat: el servei té entre les seves funcions la detecció i recollida d'informació de les famílies amb menors i embarassades. En les visites que el servei fa a les famílies ja usuàries és possible que contacti amb d'altres nuclis familiars objecte d'intervenció socioeducativa i se'n valori la necessitat d'atenció.

- ✓ Derivació d'altres serveis: altres serveis del DSSIIEP, així com les entitats de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL), els centres de serveis socials, els districtes, etc.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: atenció en medi obert.
- ✓ Presencial: mitjançant cita prèvia amb el o la referent social del cas, a les oficines del carrer de Casp, 126, baixos, de dilluns a dijous, de 9.00 a 18.00 hores, i divendres, de 9.00 a 14.00 hores.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: atenció en medi obert.
- ✓ Presencial: mitjançant cita prèvia amb el o la referent social del cas, a les oficines del carrer de Casp, 126, baixos, de dilluns a dijous, de 9.00 a 18.00 hores, i divendres, de 9.00 a 14.00 hores.
- ✓ Telefònic/telemàtic: les persones que accepten el vincle disposen del contacte telefònic i/o adreça electrònica del o la professional a qui cal referir-se.

Objectiu de gestió

- ✓ Assolir l'escolarització (educació obligatòria) efectiva del 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa pel SISFAM.

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

Descripció

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

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

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

Per tal de desenvolupar les actuacions que cal executar en cada cas, caldrà tenir en consideració que els destinataris d'aquest servei es poden trobar en les diferents situacions que s'han esmentat abans, que determinen protocols i circuits d'atenció diferents, i també amb característiques de vulnerabilitat diverses i amb diferent grau d'afectació, per la qual cosa s'activaran els recursos corresponents de manera individualitzada en cada cas.

L'SDI:

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

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Informació complementària

L'activació del servei és per:

- ✓ **Proactivitat:** l'SDI prospecta l'espai públic de la ciutat, detecta els infants, adolescents i joves objecte de la seva intervenció, i treballa per a l'establiment d'un vincle social que possibiliti l'atenció social adequada a cada situació. S'estableixen dues franges horàries, diürna (de 8.00 a 22.00 hores) i nocturna (de 22.00 a 3.00 hores), de dilluns a divendres. El servei també està disponible en torns de caps de setmana i festius, per si es requereix una intervenció d'urgència.
- ✓ **Derivació d'altres serveis:** altres serveis del DSSIIEP, així com les entitats de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSL), centres de serveis socials, districtes, cossos de seguretat, APC, SAIER, etc.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:**
 - Atenció en medi obert.
 - Mitjançant cita prèvia amb el o la referent social del cas, a les oficines del carrer de Casp, 126, baixos, de dilluns a dijous, de 9.00 a 18.00 hores, i divendres, de 9.00 a 14.00 hores.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:**
 - Atenció en medi obert.
 - Mitjançant cita prèvia amb el o la referent social del cas, a les oficines del carrer de Casp, 126, baixos, de dilluns a dijous, de 9.00 a 18.00 hores, i divendres, de 9.00 a 14.00 hores.
- ✓ **Telefònic/telemàtic:** les persones que accepten el vincle disposen del contacte telefònic i/o adreça electrònica del o la professional que referencia el cas.

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre la intervenció social amb persones majors d'edat en un temps inferior als dos anys.

SERVEI D'INSERCIÓ SOCIAL PER A PERSONES SENSE LLAR

DESCRIPCIÓ

L'objectiu general del servei és el de facilitar la inclusió en entorns d'estabilitat econòmica, habitacional i emocional a les persones i col·lectius en dinàmiques d'exclusió social que pernocten a l'espai públic de la ciutat o en situació d'allotjament precari crònic i que no tenen cap vinculació amb els serveis socials bàsics territorialitzats (centres de serveis socials).

El Servei d'Inserció Social per a Persones sense Llar desenvolupa la seva activitat, mitjançant l'establiment de vincles que permetin l'acompanyament, tot respectant l'autonomia i les decisions de les persones usuàries del servei, i també treballant eixos d'intervenció que afavoreixin i millorin la situació individual de les persones i en la seva capacitat d'autodeterminació i de participació en els processos de prestació i producció dels serveis:

- ✓ L'autonomia personal i els llaços socials com a factors generadors d'oportunitats vitals.
- ✓ El reconeixement de la diversitat i la garantia de respostes personalitzades.
- ✓ El treball en xarxa basat en perspectives transversals i integrals.
- ✓ Les dinàmiques d'atenció social de caràcter proactiu.
- ✓ La capacitat d'experimentació i en l'opció per la creativitat i la innovació permanent de les persones i de l'entorn més immediat, i des d'un coneixement profund del sensellarisme a la ciutat, de la seva evolució i tendències.

UTILITAT

- ✓ Dissenyar estratègies i protocols d'actuació davant de les situacions de vulnerabilitat de l'àmbit d'actuació del servei, desenvolupant una metodologia pròpia que propiciï la vinculació amb el servei.
- ✓ Oferir el servei de recepció i acollida en l'equipament, tot gestionant l'agenda de visites amb els professionals de primera atenció.
- ✓ Facilitar la primera atenció al servei i, d'acord amb el diagnòstic elaborat, definirà plans de treball amb itineraris d'inclusió per a les persones i col·lectius vinculats al servei i en farà l'acompanyament en la seva implementació i seguiment. Aquesta primera atenció es podrà fer també de forma grupal si així s'estima, d'acord amb protocols específics i seguint les indicacions de pertinència que l'IMSS estableixi.
- ✓ Facilitar una atenció de tractament i seguiment a les persones destinatàries del servei, amb plans de treball individualitzats, amb actuacions grupals i comunitàries, si escau; per a aquest fi, els professionals duren a terme les funcions metodològiques que requereix (diagnosi individual o grupal, elaboració d'hipòtesis de treball individual i grupals, definició d'indicadors d'avaluació, elaboració d'estratègies, implementació de les actuacions, avaluació dels resultats i seguiment...).
- ✓ Proposar els ajuts econòmics a l'òrgan municipal competent i gestionar les dotacions econòmiques en efectiu quan correspongui per cobrir les necessitats bàsiques (alimentació, higiene, medicació, entre d'altres) de les persones usuàries i per al manteniment de la vida quotidiana seguint els criteris establerts des de l'IMSS - Àrea de Drets Socials.
- ✓ Potenciar la coordinació amb altres serveis municipals i d'altres administracions implicades per a l'adequada atenció a les persones ateses i també amb l'objectiu d'aconseguir l'arrelament territorial a la ciutat de Barcelona.

-
- ✓ Fomentar la cooperació amb les entitats del teixit social i cultural per afavorir processos d'inclusió.
 - ✓ Es prioritzarà sobretot l'atenció social als menors a càrrec de les famílies usuàries, d'acord amb el que estableix la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

GARANTIA

Acompliment de la normativa reguladora del servei.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.](#)
- ✓ [Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.](#)
- ✓ [Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, modificada per la Llei 26/2015.](#)
- ✓ [Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010- 2011.](#)
- ✓ Pla d'inclusió social 2016-2019 (ho diu el plec del SASSEP)/[Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017 2027.](#)
- ✓ [Pla de lluita contra el sensellarisme 2016-2020.](#)
- ✓ [Mesura de govern per la prevenció del sensellarisme femení.](#)
- ✓ [Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025.](#)
- ✓ [Estratègia contra la feminització de la pobresa i de la precarietat a Barcelona 2016-2024.](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones usuàries de serveis residencials, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, tenen dret al següent:

- ✓ Exercir la llibertat individual per ingressar i romandre a l'establiment i per sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- ✓ Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, sobretot quan afecten infants i adolescents.
- ✓ Rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques.
- ✓ Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- ✓ Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- ✓ El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- ✓ Mantenir la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha de ser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- ✓ Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- ✓ Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.
- ✓ Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- ✓ Tenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- ✓ Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- ✓ Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- ✓ Obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- ✓ Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.

- ✓ No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al ministeri fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
- ✓ Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets indicats, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven del seu reconeixement per les lleis. Llibertat individual.

Deures:

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- ✓ Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació.
- ✓ Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- ✓ Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- ✓ Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- ✓ Retornar els diners rebuts indegudament.
- ✓ Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- ✓ Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- ✓ Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- ✓ Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- ✓ Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- ✓ Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- ✓ Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

Ofereix

Informació, atenció personal i acompanyament. Allotjament. Econòmic.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Servei d'Inserció Social, Ajuntament de Barcelona.

Canals de petició

- ✓ Presencial: Pg. Pujades, 29, 08018 Barcelona.
 - ✓ Telefònic: 932 566 650.
-

Canals de gestió

- ✓ Presencial:
 - Al Servei d'Inserció Social.

Canals de recepció

- ✓ Presencial:
 - Al Servei d'Inserció Social

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Atendre el 80% dels casos oberts pel SIS en un temps mitjà d'espera per a primera visita inferior a set dies laborables.

SERVEI SOCIAL DE MEDIACIÓ PER A LA GESTIÓ DE CONFLICTES A L'ESPAI PÚBLIC

DESCRIPCIÓ

Servei d'intervenció social en situacions de prevenció, de contenció, de tractament i de resolució de situacions d'alarma social i conflictes multifactorials desencadenats a l'espai públic, que complementa la intervenció d'altres serveis que actuen en un territori.

UTILITAT

Intervenció a demanda quan es detecta un greu conflicte de naturalesa social, origen multifactorial i altra complexitat, en el qual es comprova que és inviable l'acció dels serveis estàndards disponibles al territori.

Actuació preventiva sobre dinàmiques i usos emergents de l'espai públic a la ciutat que poden esdevenir problemàtiques i puguin dificultar la convivència i/o l'ús compartit de l'espai públic.

Intervenció social de proximitat exclusivament sobre l'espai públic.

GARANTIA

Acompliment normatiu com a resposta a la normativa reguladora del servei.

Servei complementari a la xarxa de serveis socials bàsics i serveis municipals del territori (GUB, servei de neteja, centres cívics, etc.).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona.](#)
- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

Llibertat individual.

Deures:

Comportar-se d'acord amb uns estàndards bàsics de convivència i civisme i respectar les normes de conducta previstes en l'Ordenança de civisme municipal.

Ningú pot menyscar els drets de les altres persones, ni atemptar contra la seva dignitat o la seva llibertat d'acció.

Tractar amb respecte, atenció, consideració i solidaritat especials aquelles persones que, per les seves circumstàncies personals, socials o de qualsevol altra índole, més ho necessitin.

Utilitzar correctament els espais públics.

Col·laborar amb les autoritats municipals o els seus agents en l'erradicació de les conductes que alterin, pertorbin o lesionin la convivència ciutadana.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de demanda d'actuació (inclou protocol de demanda).
2. Intervenció inicial mitjançant la qual es fa diagnosi (inclou informe).
3. Intervenció integral Pla de xoc (inclou informe).
4. Pla de treball social i seguiment (inclou informe final).

Ofereix

Activitat. Document. Intervenció social a l'espai públic de mediació i gestió de conflictes. Proposta de millora de les situacions que han originat un conflicte inicialment. Informes de les diferents fases d'intervenció. Informe final amb propostes de millora. Memòria anual i indicadors d'activitat mensuals de les actuacions realitzades.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Districte de Ciutat Vella (01).
- ✓ Districte de l'Eixample (02).
- ✓ Districte de Sants-Montjuïc (03).
- ✓ Districte de les Corts (04).
- ✓ Districte de Sarrià - Sant Gervasi (05).
- ✓ Districte de Gràcia (06).
- ✓ Districte d'Horta-Guinardó (07).
- ✓ Districte de Nou Barris (08).
- ✓ Districte de Sant Andreu (09).
- ✓ Districte de Sant Martí (10).
- ✓ Gerència Municipal, àmbit ciutat.

Canals de petició

- ✓ Derivació: per encàrrec dels districtes o àrees de l'Ajuntament de Barcelona.

Canals de gestió

- ✓ Presencial:
 - En l'espai públic delimitat pel demandant.
 - Mitjançant cita prèvia, a les oficines del carrer de Casp, 126, baixos, de dilluns a dijous, de 9.00 a 18.00 hores, i divendres, de 9.00 a 14.00 hores.
- ✓ Telemàtic: a través del correu electrònic, telèfon o adreça que hagi indicat la persona que detecta la situació de conflicte a l'espai públic.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: en espai públic, delimitat pel demandant, segons el projecte definit prèviament (dies, hores, i contactes amb les persones implicades).
- ✓ Presencial: mitjançant cita prèvia, a les oficines del carrer de Casp, 126, baixos, de dilluns a dijous, de 9.00 a 18.00 hores, i divendres, de 9.00 a 14.00 hores.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Assegurar que el temps d'intervenció de la totalitat de programes desplegats per l'SGC sigui com a mínim de tres mesos (mitjana anual).

SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

DESCRIPCIÓ

Els serveis d'atenció social bàsica o serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Atenen els ciutadans i les ciutadanes de manera personalitzada i inclouen un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals que tenen l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.

Els serveis d'atenció a la dependència s'orienten especialment a aquelles persones l'autonomia personal de les quals s'ha vist afectada. Segons la necessitat d'ajuda de la persona per dur a terme diverses de les activitats bàsiques de la vida diària, els graus de dependència reconeguts per la Llei 39/2006 són els següents:

- ✓ Grau I o dependència moderada: quan la persona necessita ajuda almenys una vegada al dia (per exemple, menjar i beure, regulació de la micció o defecació, rentar-se, vestir-se...), o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per mantenir la seva autonomia personal.
- ✓ Grau II o dependència severa: quan la persona necessita ajuda dues o tres vegades al dia, però no requereix la presència permanent d'un cuidador o cuidadora, o té necessitats d'ajuda extensa per mantenir la seva autonomia personal.
- ✓ Grau III o gran dependència: quan la persona necessita ajuda diverses vegades al dia, i per la seva pèrdua total d'autonomia mental o física, necessita la presència indispensable i continuada d'una altra persona o té necessitat d'ajuda generalitzada per mantenir la seva autonomia personal.

UTILITAT

L'atenció que ofereix la Llei 39/2006 s'haurà de prestar mitjançant una oferta de serveis o ajudes econòmiques compensatòries, un cop realitzada la valoració individual de dependència.

GARANTIA

La Llei de la dependència reconeix el nou dret a la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones amb dependències. Aquest dret ha de garantir l'atenció de les persones des del moment en què, de manera estable, necessitin ajuda d'altres per dur a terme bona part de les activitats de la vida diària, com ara menjar, vestir-se, la cura personal, mobilitat essencial, etc.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#) i [Decret 142/2010, d'11 d'octubre](#), pel qual s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada i ampliada la seva vigència per al 2012.
- ✓ [Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció](#) a les persones en situació de dependència i normativa que la desenvolupa.
- ✓ [Ordenança de preus públics de l'Ajuntament](#). Drets Socials.
- ✓ Ordre de benestar social i família [Ordre BSF/130/2014](#).

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Un cop la persona sol·licitant de reconeixement de situació de dependència ha estat valorada, la Generalitat de Catalunya emet una resolució que recull el resultat d'aquesta valoració.
2. En els casos que finalment es reconeix un grau de dependència (I, II o III), la Generalitat de Catalunya genera una sèrie de dades personals i econòmiques que fa arribar als ens locals per a la posterior gestió del cas.
 - 2.1. Sense aquesta informació no és possible l'inici de l'elaboració dels acords d'atenció a la situació personal de dependència.
3. Prestació dels serveis relacionats que siguin procedents.
4. Seguiment, renovació, modificació o acabament dels acords d'atenció.

Ofereix

Atenció. Acompanyament. Econòmic.

Prestacions descrites a la LAPAD:

- ✓ Teleassistència.
- ✓ Ajuda a domicili (atencions a la llar, cures personals).
- ✓ Centre de dia (per a gent gran, per a persones amb discapacitat, centre d'atenció especialitzada (centres de dia ocupacionals).
- ✓ Atenció residencial (per a gent gran, per a persones amb discapacitat física, intel·lectual, trastorns mentals i/o sensorials).
- ✓ Promoció de l'autonomia.
- ✓ Econòmiques:
 - Prestació per cuidador/a familiar no professional.
 - Prestació per assistent personal.
 - Prestació vinculada a un servei (residencial privat, SAD privat, centre de dia plaça privada).

Cost i forma de pagament

Gratuït. L'emissió dels PIA és gratuïta.

Centres prestadors

- ✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona i SADEP-Atenció (Servei d'Atenció a la Dependència dels districtes de Nou Barris i Sant Andreu).

Informació complementària

- ✓ En els districtes de Sant Andreu i Nou Barris l'elaboració dels PIA recau en un equip centralitzat, tot i que els canals de comunicació continuen sent els centres de serveis socials i el dispositiu d'atenció telefònica esmentat.
- ✓ El desenvolupament normatiu de la LAPAD estableix un règim de compatibilitats i incompatibilitats entre serveis i prestacions, amb excepció del servei de teleassistència que es pot aplicar en tots els graus. Les compatibilitats s'apliquen als graus II i III; per tant, no s'estableix un sistema de compatibilitats en el grau I.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:**
 - Als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)).
 - Punts de registre <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre>
- ✓ **Telefònic:** 900 922 357 de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores (excepte dijous), i dimarts i dijous, de 16.00 a 19.00 hores.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)) i a l'adreça indicada pel sol·licitant i al SADEP – Atenció.
- ✓ **Telefònic:** 900 922 357 de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores (excepte dijous), i dimarts i dijous, de 16.00 a 19.00 hores, i al número indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça indicada per la persona sol·licitant.

Canals de recepció

- ✓ **Altres administracions:** en darrer terme, l'acord PIA, un cop acabat, s'envia a la Generalitat de Catalunya per a la seva resolució. Els canals de recepció de la resolució depenen en tot moment de l'operativa de la Generalitat de Catalunya.

Objectiu de gestió

- ✓ Tramitar anualment un mínim de 8.000 PIA inicials.

SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIAL DOMICILIÀRIA

DESCRIPCIÓ

Gestionar els serveis que donen cobertura a les necessitats bàsiques de les persones i que ajuden a incrementar-ne l'autonomia, la seguretat i el benestar a la llar, amb l'objectiu global de millorar la qualitat de vida de les persones en el seu entorn habitual i facilitar-ne la permanència en el domicili.

UTILITAT

- Suport a les tasques de cura i atenció personal de les persones designades pels equips bàsics d'Atenció Social.
- Suport a les tasques de manteniment de les condicions d'higiene i salubritat dels seus habitatges.
- Atenció de les emergències i de les peticions d'ajuda en el domicili.
- Minimitzar la soledat de les persones grans.

GARANTIA

- ✓ Garantir la seguretat de les persones a la llar.
- ✓ Prevenir situacions de soledat de les persones grans.
- ✓ Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques (cura, higiene i alimentació).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#) i [Decret 142/2010, d'11 d'octubre](#), pel qual s'aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada i ampliada la seva vigència per al 2012.
- ✓ [Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció](#) a les persones en situació de dependència i normativa que la desenvolupa.
- ✓ Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.
- ✓ [Ordenança de preus públics de l'Ajuntament](#). Drets Socials.
- ✓ Ordre de benestar social i família [Ordre BSF/130/2014](#).

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- ✓ Els derivats de la normativa reguladora del servei.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Els derivats dels protocols d'activació i atenció de cadascun dels equips que gestionen els serveis.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 7 en l'enquesta de satisfacció telefònica realitzada a una mostra significativa de persones usuàries del servei de teleassistència i servei d'ajuda a domicili.

MODALITAT 1: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Descripció

Conjunt d'activitats que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atenció personal i, complementàriament, en determinats casos, suport en la neteja i manteniment de la llar a persones i/o famílies residents a Barcelona i valorades des dels equips

bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament de Barcelona, amb dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària, dificultats d'integració social o amb manca d'autonomia personal.

L'ajuda a domicili té dos vessants:

- L'atenció personal, que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses en el domicili i el suport a l'entorn cuidador. Inclou tasques de suport a la higiene i cura personal, al control de l'alimentació i la medicació i a la mobilització de la persona. També pot incloure tasques d'acompanyament, d'ajuda en l'adquisició d'hàbits i altres de complementàries.
- La neteja de la llar consisteix a donar suport a la neteja ordinària de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Només es prescriurà com a complementari de l'atenció personal.

L'objectiu bàsic de l'ajuda a domicili és millorar la qualitat de vida de les persones, augmentant les possibilitats de permanència de la persona usuària en el seu domicili i incrementant o mantenint l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència.

El servei té tres modalitats:

1. SAD LAPAD: s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia i atenció a les persones en situació de dependència. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant, s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei seran establertes en el Pla individual d'atenció (PIA) validat pels òrgans competents i amb la intensitat que allà s'hi estableixi.
2. SAD SOCIOEDUCATIU: és la modalitat de servei que s'adreça a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. Les característiques i durada d'aquests serveis són determinades per l'existència d'un pla de treball liderat des dels equips bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament i és de caràcter temporal, entenent que la temporalitat és determinada pels objectius d'aquest pla de treball. Aquesta tipologia s'adreça a dos perfils diferents de població, per la qual cosa es distingiran dues subtipologies:
 - a. SAD Socioeducatiu - Adults: modalitat adreçada a persones en situació de risc social deguda a situacions derivades d'alguna malaltia o trastorn o bé a causa d'una situació crítica en la convivència, les relacions familiars o socials. Degut a aquesta situació de risc social, requereixen suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i, si escau, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.
 - b. SAD Socioeducatiu – Infància i família: aquesta modalitat de servei està orientada a donar atenció a famílies amb filles i fills menors de 18 anys que es troben en una situació de vulnerabilitat que impliqui dificultats per al desenvolupament de les funcions parentals o en situacions de risc d'infància, tal com està definit en la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència, i que es trobin en processos d'intervenció social en els equips bàsics d'Atenció Social. El servei s'orienta a la recuperació o adquisició d'habilitats parentals i a donar suport a l'organització familiar per estimular la seva autonomia tant individual com familiar.
3. SAD PER ATENDRE NECESSITATS TEMPORALS: és la modalitat de servei adreçada a l'atenció de persones en situació de fragilitat que requereixen una atenció que no pot demorar-se fins que s'aconsegueixi el reconeixement de drets per accés a altres prestacions o altres modalitats d'aquest servei. Són persones que poden trobar-se en el procés de reconeixement del grau de dependència, sense que aquest sigui efectiu, i que presenten necessitats de suport per al desenvolupament de les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària; també poden ser persones amb una situació de necessitat sobrevinguda i temporal. Es tracta de serveis que compleixen una doble funció: l'assistencial, per cobrir aquells aspectes que les persones no poden assumir de manera autònoma o amb el suport de la seva xarxa social i familiar i, també, la preventiva, ja que, a partir de la identificació de riscos, es proposa un servei que n'eviti el deteriorament i, si escau, també permeti la detecció d'altres riscos en l'àmbit domèstic que puguin afectar la persona. Es tracta d'un servei temporal per al qual s'estableix una durada estàndard de tres mesos que podrà ser ampliable

si l'avaluació de necessitats per part dels professionals dels equips bàsics de serveis socials així ho determina i s'autoritza expressament.

Ofereix

Atenció. Acompanyament. Prestació en forma d'hores d'atenció personal en el domicili i d'hora de neteja del domicili.

Cost i forma de pagament

Copagament. La LAPAD preveu en l'article 33 la participació dels beneficiaris en el cost de les prestacions no econòmiques. A Catalunya el desplegament normatiu al respecte està recollit a [l'ordre BSF/130/2014](#) i [l'ordre 8/2019](#)

Centres prestadors

- ✓ Centres de serveis socials (CSS).
- ✓ Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP).
- ✓ Servei d'Intervenció Social (SIS).

Informació complementària

Els EBAS són els llocs on es pot demanar informació i cita prèvia per valorar la sol·licitud del servei.

Calendari i intensitat de l'acompanyament segons prescripció dels EBAS. En condicions normals es presta en horaris laborals, excloent-hi els dissabtes a la tarda, els diumenges, els festius i horaris entre les 22.00 i les 7.00 hores.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors.
- ✓ **Telefònic:** les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al telèfon 936 197 311 de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores (excepte dijous), i dimarts i dijous, de 16.00 a 19.00 hores.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors.
- ✓ **Telefònic:** 936 197 311 de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores (excepte dijous), i dimarts i dijous, de 16.00 a 19.00 hores, i al número indicat pel sol·licitant.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** el servei es presta al domicili del sol·licitant.

Objectiu de gestió

- ✓ Iniciar la prestació del servei a la llar, en un 80% de les sol·licituds amb caràcter normal (data no fixa), en el termini de 21 dies hàbils a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació (sempre que no sigui per causes alienes a la gestió del servei).

MODALITAT 2: TELEASSISTÈNCIA MUNICIPAL

Descripció

És una modalitat del Servei d'Atenció Domiciliària centrat en la persona, que permet millorar la qualitat de vida i l'autonomia de les persones grans, persones amb diversitat funcional i persones amb valoració de dependència.

El servei té dos nivells d'actuació: la teleassistència bàsica, i la teleassistència avançada, que s'ofereixen a la totalitat de les persones usuàries.

La teleassistència bàsica facilita assistència a les persones usuàries de forma permanent, les 24 hores del dia i tots els dies de l'any amb l'objectiu de donar una resposta immediata davant de

situacions de petició d'ajuda i ofereix de manera 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 evitar situacions d'inseguretat o aïllament.

La teleassistència avançada complementa la teleassistència bàsica amb dispositius de seguretat, que permeten tenir informació immediata de l'entorn de la persona usuària, per a la detecció de riscos per a la seva salut i/o de la seva llar. Això redueix el temps de resposta i augmenta la independència i l'autonomia de la persona usuària. Hi ha diferents tipus de dispositius: els relacionats amb riscos de la persona (inactivitat, caigudes), a la llar (foc/fum, gas) i fora del domicili (teleassistència mòbil, MIMAL).

El model d'atenció tracta 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, mitjà i alt, que determinen tant la freqüència de les trucades de seguiment (cada 15, 30 o 45 dies) com els dispositius de seguretat que s'instal·len a la seva llar.

L'objectiu bàsic del servei de teleassistència és millorar la qualitat de vida de les persones, augmentant les possibilitats de permanència de la persona usuària al seu domicili i incrementant l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència. Amb aquesta finalitat:

- ✓ Proporciona un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat.
- ✓ Dona resposta de forma immediata en cas d'emergència.
- ✓ Dona seguretat i suport a la persona usuària i a la família.
- ✓ Afavoreix la permanència de la persona en el seu domicili habitual.
- ✓ Redueix el risc d'aïllament social i el sentiment de solitud.

Ofereix

Recursos materials. Informació/dades. Orientació. Atenció. Equip tecnològic instal·lat al domicili amb prestacions de monitoratge i comunicació amb central d'atenció.

Cost i forma de pagament

Servei gratuït per a usuaris amb línia telefònica fixa.

Si no es disposa de línia telefònica fixa, i la persona sol·licitant no pot adaptar la línia telefònica mòbil, el servei té un cost associat de 4,3 euros mensuals.

Informació complementària

- ✓ Tecnologia bàsica instal·lada al domicili.
- ✓ Tres nivells d'atenció i suport, en funció de les característiques socials i sanitàries de la persona: baix, mitjà i alt.
- ✓ Els professionals del servei recomanen a la persona usuària aquelles prestacions tecnològiques i d'atenció que més s'ajustin a les seves necessitats i estil de vida, sempre tenint en compte el seu punt de vista.
- ✓ Custòdia de claus.
- ✓ Seguiment telefònic cada 45, 30 o 15 dies depenent del nivell.
- ✓ Campanyes de foment de l'envelliment actiu i d'hàbits de vida saludable mitjançant trucades, materials informatius i tallers.
- ✓ Campanyes de seguretat i prevenció.
- ✓ Mobilització de recursos davant de situacions d'emergència sanitària, social i/o domiciliària.
- ✓ Programes de suport per a les persones cuidadores.
- ✓ Servei de geolocalització per a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat que disposen d'una persona de referència.
- ✓ Tecnologia avançada en els casos que es determini oportú.
- ✓ Recordatoris d'agenda (visites mèdiques, presa de medicació...).
- ✓ Trucades massives en situacions d'emergències.

- ✓ Informació, orientació i derivació cap a altres programes de suport a les persones, en els casos que requereixin un suport més intensiu (per exemple, Serveis Socials Bàsics, Vincles, serveis de voluntariat social...).

Canals de petició

- ✓ Presencial:
 - Als CSS (centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona).
 - A l'Àrea Bàsica de Salut corresponent al domicili del sol·licitant.
 - A l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de la plaça de Sant Miquel.
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: a través de l'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca>

Canals de gestió

- ✓ Presencial:
 - Als CSS ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)).
 - A l'[Àrea bàsica de Salut](#) corresponent al domicili.
- ✓ Telefònic: l'empresa prestadora es posarà en contacte amb la persona usuària per concertar la cita d'instal·lació.

Canals de recepció

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

Objectiu de gestió

- ✓ Realitzar la instal·lació del servei a la llar en un màxim de quinze dies naturals pel que fa a sol·licituds amb caràcter normal, a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part de l'Ajuntament en un mínim de 80% dels casos, sempre que no sigui per causes alienes a la gestió del servei.
- ✓ Mantenir la qualitat del servei amb una nota mitjana mínima de 8,5.

MODALITAT 3: ÀPATS A DOMICILI

Descripció

Servei temporal consistent en la preparació i repartiment d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene al domicili de la persona beneficiària.

Ofereix

Alimentació. Recursos materials. Les persones usuàries reben àpats de forma temporal equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene. Productes amb certificació ambiental, de temporada i frescos.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona.
- ✓ SADEP.
- ✓ SIS.

Informació complementària

Prescripció segons la valoració del cas que faci el o la professional de l'EBAS referent del cas:

- ✓ Majoritàriament consistent en el repartiment del dinar, amb la freqüència que determina el prescriptor.
- ✓ Recurs temporal (tres mesos de durada) subjecte a un pla de treball revisable pel professional de referència dels equips bàsics d'Atenció Social.

Canals de petició

- ✓ Presencial: als centres prestadors amb cita prèvia.
- ✓ Telefònic: les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al telèfon 936 197 311.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: als centres prestadors.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: repartiment al domicili dels beneficiaris.

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre el 90% de les prescripcions realitzades en menys de deu dies hàbils.

SERVEIS D'ATENCIÓ RESIDENCIAL, DIÛRNA I ALTERNATIVES HABITACIONALS PER A PERSONES GRANS

DESCRIPCIÓ

Gestionar els serveis residencials adreçats a les persones grans de la ciutat per mantenir el benestar en la seva vida quotidiana i cobrir les seves necessitats amb el màxim nivell de qualitat possible quan aquestes persones ja no poden romandre al seu entorn habitual, procurant serveis adaptats a la seva vida, nivell d'autonomia i necessitat de suport.

UTILITAT

- ✓ Oferir possibilitats diverses d'acolliment residencial per a persones grans en el moment en què no poden continuar vivint en el seu entorn habitual.
- ✓ Garantir la cura i l'atenció adequada al nivell d'autonomia, necessitat i suport requerits.
- ✓ Garantir l'atenció a les persones grans en situacions d'urgència social.
- ✓ Oferir prestacions econòmiques per atendre el pagament d'un servei de suport per millorar la qualitat de vida, tant de les persones grans que resideixen en domicilis privats i necessiten una cura continuada, com de les persones que en tenen cura.

GARANTIA

- ✓ Compliment de la normativa reguladora dels serveis.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#) i les posteriors modificacions, que configura un nou sistema de serveis socials amb la finalitat d'assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida. Aquesta llei configura l'accés als serveis socials com un dret subjectiu universal.
- ✓ [Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011](#), prorrogada i ampliada la seva vigència per al 2012.
- ✓ [Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció](#) a les persones en situació de dependència i normativa que la desenvolupa.
- ✓ [Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge](#), entès com el dret de tota persona a accedir a un habitatge digne que sigui adequat, en les diverses etapes de la vida de cadascú, a la situació familiar, econòmica i social i a la capacitat funcional,

recollint, per tant, aspectes que tenen una incidència important en el col·lectiu de les persones grans.

Preus públics. Vegeu:

- ✓ Ordre de benestar social i família [BSF/130/2014](#)
- ✓ [PREUS PÚBLICS PER A RESIDÈNCIES, HABITATGES TUTELATS, CENTRES DE DIA 2023](#).

Actualitzats per la Generalitat:

- ✓ [Ordre DSO/260/2022, de 3 de desembre, per la qual s'actualitzen els preus i imports de determinats serveis socials de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública](#).

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats de la normativa reguladora del servei.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Els derivats dels protocols d'activació i atenció de cadascun dels equips que gestionen els serveis.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials per a persones grans igual o superior al 95%.
- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% dels **habitatges amb serveis** de la ciutat.
- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% de les places disponibles dels **apartaments tutelats**.
- ✓ Donar acolliment en ingrés residencial al 100% dels casos que es presentin quan el nivell d'urgència indiqui la necessitat de fer-ho: SAUV
- ✓ Aprovar el 85% de les sol·licituds presentades al Respir Plus que compleixen els requisits en un termini màxim de 70 dies.
- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 85% de les places del servei de **centre de dia**.

MODALITAT 1: RESIDÈNCIES MUNICIPALS PER A PERSONES GRANS

Descripció

Acolliment residencial amb caràcter permanent i d'assistència integral adreçat a persones que necessiten una atenció i supervisió constants atesa la seva manca d'autonomia personal, situació de dependència i/o altres circumstàncies econòmiques, socials o familiars que fan que no puguin restar al seu domicili.

Ofereix

SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ DIRECTA

Àrea de cures i atenció, i sanitària

- Higiene de les persones residents.
- Promoció de l'autonomia i manteniment de capacitats.
- Administració de la medicació de la persona resident.
- Rehabilitació de la persona resident.
- Programa de gestió del dolor i cura al final de la vida.
- Programa d'atenció urgent i de foment de l'autonomia personal.

Àrea d'acompanyament i suport personal, familiar i social

- Suport social.
- Suport familiar.
- Programa anual d'activitats.
- Programa de participació i de relacions de l'equipament amb l'entorn.

Àrea de serveis generals

- Alimentació.
- Allotjament.
- Bugaderia de la roba del centre i de la roba personal de les persones usuàries.
- Neteja.
- Consergeria.

SERVEIS COMPLEMENTARIS

- Podologia.
- Perruqueria.

Cost i forma de pagament

Preu públic. Vegeu:

[PREUS PÚBLICS PER A RESIDÈNCIES, HABITATGES TUTELATS, CENTRES DE DIA 2023](#)

Actualitzats per la Generalitat:

[Ordre DSO/260/2022, de 3 de desembre, per la qual s'actualitzen els preus i imports de determinats serveis socials de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública](#)

Centres prestadors

- ✓ **Residència Fort Pienc.**- C/ Sardenya, 139-147 137 places
- ✓ **R. Parc Guinardó.**- C/ Garriga i Roca, 62 45 places
- ✓ **R. Francesc Layret.**- Gran Via de les Corts Catalanes, 477 66 places
- ✓ **R. Josep Miracle.**- Plaça de Bonet i Muixí, 1 50 places

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** als CSS ([Centres de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)).

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:**
 - Als CSS ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)).
 - Al [Consorci de Serveis Socials de Barcelona](#).

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a les residències municipals, a l'ingrés de la persona usuària.

Objectiu de gestió

- ✓ Assegurar una mitjana anual d'ocupació del 95% del total de places residencials municipals.

MODALITAT 2: HABITATGES AMB SERVEIS PER A PERSONES GRANS

Descripció

Són habitatges socials de lloguer protegit, propietat de l'Institut Municipal de l'Habitatge (IMHAB), adreçats a persones grans (a partir de 65 anys), amb capacitat per portar a terme les activitats de la vida diària de forma autònoma o amb necessitat de supervisió i que no tenen habitatge o no és accessible.

L'objectiu és oferir a les persones grans de la ciutat un habitatge adaptat, segur, confortable i integrat a la comunitat, amb el suport necessari per mantenir la seva autonomia personal, evitant l'aïllament i la soledat no desitjada.

Ofereix

Els serveis que s'ofereixen són els següents:

- ✓ Direcció de l'equipament.
- ✓ Consergeria.
- ✓ Auxiliar de geriatria.
- ✓ Auxiliar de neteja.
- ✓ Activitats de dinamització comunitària.
- ✓ Servei d'alarmes internes.
- ✓ Suport al petit manteniment de l'habitatge i zones comunes.
- ✓ Servei de bugaderia.
- ✓ Servei de teleassistència municipal.
- ✓ Servei d'administració de l'edifici.

Cost i forma de pagament

El preu de lloguer que pagarà la persona s'estableix en funció de la seva capacitat econòmica. Es garantirà que la persona disposi d'una quantitat mínima equivalent al 85% de l'IRSC (una persona sola) i del 130% de l'IRSC (dues persones).

Pagament mitjançant domiciliació bancària a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació (IMHAB).

Centres prestadors

Actualment hi ha 24 promocions d'habitatges amb serveis per a persones grans a la ciutat de Barcelona.

Canals de petició

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
<https://www.habitatge.barcelona/ca/xarxa-oficines>

Canals de gestió

- ✓ Inscripció en el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Barcelona (RSHPOB).
- ✓ Sol·licitud de participació en la convocatòria d'adjudicació d'habitatges dotacionals amb serveis per a persones grans.
- ✓ Valoració de l'autonomia funcional de la persona gran.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: en el mateix equipament.

Objectiu de gestió

- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% dels habitatges amb serveis de la ciutat.

MODALITAT 3: APARTAMENTS TUTELATS

Descripció

Els apartaments tutelats ofereixen un habitatge amb suport professional per a persones grans, de més de 65 anys, i excepcionalment persones de més de 60 anys, autònomes que, per circumstàncies sociofamiliars, no poden romandre a la pròpia llar i que requereixen certs suports funcionals o socials per viure de manera independent.

Ofereix

- ✓ Suport bàsic i a l'autonomia personal.

- ✓ Acompanyament i suport social.
- ✓ Dinamització i suport a les relacions comunitàries.
- ✓ Serveis complementaris: perruqueria, podologia.
- ✓ Bugaderia.
- ✓ Suport al petit manteniment.
- ✓ Àpats en companyia.

Cost i forma de pagament

Segons preus públics vigents. El càlcul del copagament de la persona usuària serà en funció de la seva capacitat econòmica, i queda determinat per l'Ordre TSF/230/2019.

Centres prestadors

L'Ajuntament de Barcelona disposa de dos equipaments d'apartaments:

- Pau Casals (districte de Nou Barris).
- Josep Miracle (districte de Sants-Montjuïc).

Canals de petició

- ✓ Casos provinents i derivats des dels serveis següents:
 - SAUV (Servei d'Acolliment d'Urgències a la Vellesa).
 - Altres serveis municipals que depenen de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.
 - Centres de serveis socials d'atenció primària.

Canals de gestió

- ✓ Tècnic/a de referència del Departament d'atenció residencial, diürna i alternatives habitacionals.

Canals de recepció

- ✓ La recepció de la prestació ja és presencial en el mateix equipament.

Objectiu de gestió

- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% de les places disponibles.

MODALITAT 4: SAUV (SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIES A LA VELLESA)

Descripció

El SAUV proporciona acolliment residencial temporal a persones amb vinculació territorial demostrada a la ciutat de Barcelona, més grans de 65 anys (o excepcionalment de menor edat), que per diversos motius es troben en una situació d'urgència social, inclosos els presumptes maltractaments, i on l'única resposta vàlida és l'ingrés en un centre residencial per a persones grans.

Ofereix

Recurs de centre residencial per a persones grans, bé en places de Llars Mundet o en places residencials homologades segons l'Acord marc.

Els objectius són els següents:

- ✓ Facilitar i crear un ambient propi d'una llar al màxim d'adequat possible a les necessitats de les persones usuàries.
- ✓ Crear un ambient ric en estímuls i on es visqui amb una bona qualitat de vida.
- ✓ Desenvolupar un sistema de vida residencial que potencii l'autonomia i l'autocura.
- ✓ Promoure serveis d'atenció a les persones usuàries amb la màxima eficiència i amb qualitat òptima.

-
- ✓ Facilitar a les persones la transició cap un recurs definitiu, tant sigui de caràcter assistencial com el retorn a un domicili particular.
 - ✓ Coordinar-se amb els serveis socials de referència, els serveis d'atenció a la salut i la xarxa relacional per oferir la millor atenció a les persones i, en especial, durant el procés de sortida cap a un recurs definitiu.

Cost i forma de pagament

El cost de la plaça residencial es cobreix amb l'aportació de la persona gran i l'import que la persona no cobreix l'assumeix l'IMSS, segons els preus acordats en l'Acord marc i els preus públics vigents.

Centres prestadors

Les places en residències per a persones grans homologades en l'Acord marc i les places de Llars Mundet (segons conveni).

Canals de petició

- ✓ CSS, SIS, SASSEP i altres serveis adscrits a la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.
- ✓ Centres sociosanitaris i hospital d'aguts.

Canals de gestió

- ✓ A través de l'entorn web www.sauv.cat.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: en el mateix equipament.

Objectiu de gestió

- ✓ Donar acolliment en ingrés residencial al 100% dels casos que es presentin quan el nivell d'urgència indiqui la necessitat de fer-ho.

MODALITAT 5: RESPIR PLUS

Descripció

El Respir Plus és un programa de prestacions econòmiques que pretén millorar la qualitat de vida tant de les persones grans que resideixen en domicilis privats i necessiten una cura continuada, com de les persones que en tenen cura. La prestació consisteix en una quantia econòmica única i puntual amb la finalitat que puguin fer front al pagament d'un servei de suport.

Ofereix

Econòmic

- ✓ Prestació per a estades temporals limitades en centres residencials privats per a persones grans.
- ✓ Prestació de serveis privats d'atenció domiciliària per a persones grans.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

Departament d'atenció residencial, diürna i alternatives habitacionals de l'IMSS.

Canals de petició

- ✓ Per fer els tràmits de sol·licitud: mitjançant un tràmit telemàtic habilitat al portal de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona, o per registre oficial en format paper, segons els mecanismes oficials actuals establerts al respecte.
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001404>
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001404>

Canals de gestió

- ✓ OPSE, Departament d'atenció residencial, diürna i alternatives habitacionals per a persones grans.

Canals de recepció

- ✓ OPSE, Departament d'atenció residencial, diürna i alternatives habitacionals per a persones grans.

Objectiu de gestió

- ✓ Aprovar el 85% de les sol·licituds presentades que compleixin els requisits en un termini màxim de 70 dies.

MODALITAT 6: CENTRE DE DIA

Descripció

Equipament que ofereix una atenció integral diürna a les persones grans en situació de dependència adaptada a les seves necessitats físiques, socials i cognitives, que pretén millorar al màxim el nivell d'autonomia personal de les persones ateses i constitueix un suport a les seves famílies complementant la cura que aquestes famílies fan a l'entorn domiciliari.

Ofereix

- ✓ Instal·lació.
- ✓ Suport i cura personal.
- ✓ Suport familiar.
- ✓ Suport social.
- ✓ Alimentació.
- ✓ Programa individual d'atenció.
- ✓ Programa d'activitats de dinamització.
- ✓ Programa d'activitats i de relació amb l'entorn.

Cost i forma de pagament

Segons determini la calculadora de copagament del Programa individual d'atenció subjecte a la [Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència](#).

Forma de pagament: transferència bancària.

Centres prestadors

L'Ajuntament de Barcelona gestiona els centres de dia següents:

- ✓ Casa Bloc de 38 places.
- ✓ Fort Pienc de 30 places.

Canals de petició

- ✓ Centres de serveis socials o Consorci de Serveis Socials.

Canals de gestió

- ✓ Havent sol·licitat prèviament el reconeixement de la situació de dependència, reconeixement de grau I, II o III, haver-se apuntat a la llista d'espera del centre.

Objectiu de gestió

- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 85% de les places del servei de centre de dia.

SERVEI D'URGÈNCIES SOCIALS

DESCRIPCIÓ

Oferir una atenció urgent a les persones afectades per una situació que exigeix una intervenció professional immediata i ineludible amb la finalitat d'evitar o minimitzar el perjudici o risc de la persona o persones afectades. L'atenció és per a la ciutat de Barcelona i els municipis de l'AMB amb els quals hi ha conveni de col·laboració. En general:

- ✓ Quan perilla la integritat física o psíquica de la persona.
- ✓ Quan hi ha certesa de maltractaments i no hi ha **factors de protecció** en l'entorn més immediat que ho puguin evitar o contenir.

UTILITAT

Situacions d'urgència més freqüents:

- ✓ Pèrdua sobtada d'allotjament.
- ✓ Maltractament o sospita de maltractament greu d'infant, persones grans o dependents.
- ✓ Maltractament per violència de gènere.
- ✓ Pèrdua d'autonomia funcional parcial o total (accident, malaltia sobtada...).
- ✓ Desaparició del cuidador o cuidadora principal.

- ✓ Manca d'alimentació, principalment en persones en situacions d'especial vulnerabilitat: infància, gent gran, persones amb discapacitat, etc.
- ✓ Altres necessitats peremptòries puntuals: medicació urgent en cas de malaltia.
- ✓ Necessitat imprescindible de desplaçament per motius familiars, laborals, etc.
- ✓ Qualsevol altra en què les persones requereixin atenció psicosocial immediata.

GARANTIA

El CUESB treballa basant-se en un sistema de gestió procedimentat i reforçat amb protocols i convenis de col·laboració amb totes les entitats, serveis i grups operatius que actuen a la ciutat (SPEIS, GU, SEM, ME, IMLCFC, CSS...).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

[Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.](#)

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Accés en situació d'urgència:
 - ✓ La persona o família pot acudir al CUESB per pròpia iniciativa, derivada pel CSS de referència o bé orientada per altres serveis municipals. Per a la ciutadania hi ha un telèfon gratuït, el 900 70 30 30.
 - ✓ El serveis externs, Guàrdia Urbana, SPEIS, hospitals, etc., també deriven els casos al CUESB, el qual n'atendrà, valorarà i gestionarà la urgència (articulant i proveint els recursos necessaris).
2. S'analitza la demanda i es determina si la situació plantejada requereix una actuació immediata. Si es valoren indicadors de risc: es realitza una entrevista presencial amb la persona o persones afectades —al CUESB o desplaçant-nos al lloc on es troba la persona—.
3. Es realitza un diagnòstic de necessitats; en funció de la situació detectada s'assignen els efectius necessaris. El perfil de la persona o persones afectades determinarà el protocol o procediment que cal seguir.
4. Es facilita informació i orientació sobre els tràmits i/o gestions necessàries per atendre la situació.
5. Per donar cobertura a les necessitats bàsiques sempre fora d'horari de cobertura dels serveis bàsics i especialitzats (alimentació, allotjament, higiene, ajuts econòmics).
6. Finalment, la persona serà derivada al servei que correspongui perquè se li pugui donar continuïtat a l'atenció si es valora necessari.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir un grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant $\geq 8/10$.
- ✓ Entrevistar amb un professional el 90% dels casos abans de 60 minuts.

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

Descripció

Atenció integral a les persones que han estat víctimes d'una situació d'urgència social que n'ha alterat la vida quotidiana i ha produït un desequilibri emocional sobre el qual cal intervenir de manera immediata per tal d'alleugerir el patiment de la persona.

Ofereix

Informació. Atenció/orientació. Acompanyament. Atenció psicològica, acompanyament personal, atenció personal, informació/ orientació.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Canals de petició

- ✓ Presencial: al centre prestador (CUESB).
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica: cuesb@bcn.cat.
- ✓ Telefònic: 900 70 30 30.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: al centre prestador (CUESB).
- ✓ Telefònic: 900 70 30 30 i al telèfon de la persona sol·licitant.

Canals de recepció

- ✓ Presencial:
 - Al centre prestador (CUESB).
 - A l'espai públic, al lloc del succés.
 - Al domicili particular de la persona sol·licitant. L'atenció és presencial, immediata, amb posterior derivació als serveis d'atenció social bàsics i/o especialitzats.

Objectiu de gestió

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

MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'URGÈNCIA (ASU)

Descripció

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

Ofereix

Econòmic. Amb diners en metàl·lic.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Informació complementària

La concessió de l'ajut requereix 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.

El CUESB sempre realitza aquesta atenció com a complementació d'altres serveis i, per tant, és requisit indispensable que el centre d'atenció social de referència del ciutadà no estigui en horari d'atenció.

Canals de petició

- ✓ Presencial: qualsevol ciutadà o ciutadana de la ciutat de Barcelona es pot adreçar pel seu compte a les dependències del CUESB perquè se'n pugui dur a terme la valoració.
- ✓ Telefònic: en situacions justificades per manca d'autonomia també ens podem desplaçar al domicili de la persona sol·licitant havent trucat prèviament al 900 70 30 30.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** amb els professionals psicòlegs i treballadors socials del CUESB.
- ✓ **Telefònic:** 900 70 30 30 i al telèfon de la persona sol·licitant.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** per la mateixa persona en el moment de la valoració positiva de l'ajut per part del professional del CUESB.

Objectiu de gestió

- ✓ Entrevistar amb un professional el 90% dels casos abans de 60 minuts.

MODALITAT 3: SUPORT URGENT A DOMICILI

Descripció

Atenció urgent de suport a domicili per pèrdua d'autonomia sobtada de la persona afectada o del cuidador/a d'aquesta darrera. Quan el fet es produeix fora de l'horari del servei de referència i la persona o persones afectades no disposen de recursos econòmics ni familiars per rebre l'atenció necessària.

O en el cas de disposar-ne, aquests recursos no es poden activar en el moment de la necessitat.

Ofereix

Acompanyament. Document. Suport en les activitats bàsiques de la vida diària (compra i realització d'àpats, suport per a la higiene, vestir-se, etc.). Informe posterior de derivació al CSS corresponent.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Informació complementària

La concessió de l'ajut requereix 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.

El CUESB sempre realitza aquesta atenció quan, per horari, el servei que hauria de realitzar l'atenció (SIS, CSS, SARA, SAIER, etc.) no està disponible.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** qualsevol ciutadà o ciutadana de la ciutat de Barcelona es pot adreçar pel seu compte a les dependències del CUESB perquè se'n pugui dur a terme la valoració.
- ✓ **Telefònic:** en situacions justificades per manca d'autonomia també ens podem desplaçar al domicili de la persona sol·licitant havent trucat prèviament al 900 70 30 30.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** al domicili de la persona afectada. Els psicòlegs i treballadors socials del CUESB realitzen la valoració de l'ajut que serà realitzat pels tècnics auxiliars del CUESB.
- ✓ **Telefònic:** 900 70 30 30 i al telèfon de la persona afectada.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** al domicili de la persona afectada si es valora positivament el servei per part dels professionals del CUESB.

Objectiu de gestió

- ✓ Entrevistar amb un professional el 90% dels casos abans de 60 minuts.

SERVEI D'EMERGÈNCIES SOCIALS

DESCRIPCIÓ

Situació que es genera en produir-se un succés de greu risc col·lectiu, calamitat pública o catàstrofe extraordinària en què la seguretat i la vida de les persones pugui perillar.

També aquella situació que implica minimitzar els riscos que puguin afectar el normal funcionament de la ciutat.

UTILITAT

Situacions d'emergència més freqüents:

- ✓ Sinistres: incendis, explosions, inundacions, esfondraments, etc.
- ✓ L'activació d'un pla de protecció civil en qualsevol fase o nivell.
- ✓ L'activació del Pla d'acció del Grup Logístic Social:
 - Procediment específic Operació Fred.
 - Procediment específic Onada de Calor.
 - Procediment específic Suport Psicosocial.
 - Procediment de Resposta a Emergències Massives (PREM).
 - Protocol d'emergència per violència masclista.

GARANTIA

El CUESB treballa basant-se en un sistema de gestió procedimentat i reforçat amb protocols i convenis de col·laboració amb totes les entitats, serveis i grups operatius que actuen a la ciutat (SPEIS, GU, SEM, ME, IMLEC, CSS...).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Llei de Serveis Socials 2007: [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials](#).
- ✓ Ley 2/1985 sobre Protección Civil. <https://www.boe.es/boe/dias/1985/01/25/pdfs/A02092-02095.pdf>.
- ✓ Llei 4/1997, de protecció civil de Catalunya: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?action=fitxa&documentId=145169.
- ✓ Decret d'Alcaldia sobre la Instrucció de la Protecció Civil Municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/instruccio_PC_municipal.pdf.
- ✓ Creació de la Comissió de Protecció Civil Municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/comissio_PC_municipal.pdf.
- ✓ Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples: <https://boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-2029-consolidado.pdf>.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Els derivats dels protocols de resposta a sinistres, Pla de protecció civil o Pla d'acció del Grup Logístic Social.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

El CUESB és un centre consolidat, únic per la seva especificitat i especialitat, que dona cobertura a totes les situacions d'urgència i/o emergència social que es produeixen a la ciutat de Barcelona. Disposem del Certificat Internacional de Qualitat ISO 9001/2015 que garanteix la correcta

cooperació i coordinació amb tots els serveis i grups operatius d'urgències i emergències de la ciutat. Així mateix, l'any 2012 va ser el primer servei d'emergències del món certificat amb la norma ISO 22320/2011 referent a la gestió i direcció d'emergències.

Aquest reconeixement ha facilitat l'ampliació de la nostra àrea d'influència als municipis de l'àrea metropolitana.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir un grau de satisfacció mitjà igual o superior a $\geq 8/10$ en l'enquesta de les persones usuàries.
- ✓ Actuar amb un temps de sortida no superior als 5 minuts en el 95% dels casos.
- ✓ Arribar en un temps no superior als 45 minuts en el 95% dels casos.

MODALITAT 1: ATENCIÓ A PERSONES DAVANT EMERGÈNCIES SOCIALS

Descripció

El CUESB ofereix atenció psicosocial a les persones afectades per una emergència, seguint els procediments i protocols establerts, amb les actuacions següents:

- ✓ Atenció psicosocial en el moment i lloc de l'emergència com a tasca prioritària.
- ✓ Ajut econòmic per a alimentació, medicació, transport.
- ✓ Desplaçament.
- ✓ Allotjament durant un període de temps determinat.
- ✓ Ingress residencial.
- ✓ Alimentació.
- ✓ Dutes i rober.
- ✓ Informació i orientació.
- ✓ Derivació posterior al servei corresponent amb informe sobre la intervenció realitzada.

Ofereix

Informació/dades. Atenció/orientació. Acompanyament. Recursos materials. Economia. Allotjament. Atenció psicològica, atenció i acompanyament personal, informació/orientació, ajuts econòmics, recursos materials, allotjament.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).
- ✓ Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències (CANE).

Informació complementària

En cas d'allotjament, els dies d'estada estàndard en el centre seran entre dos i cinc dies. L'acollida acabarà perquè les persones puguin retornar al seu domicili o perquè les condicions que van motivar l'acollida han desaparegut.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:**
 - En l'espai públic, al lloc del succés.
 - Als centres prestadors (CUESB, CANE).

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir un grau de satisfacció mitjà igual o superior a $\geq 8/10$ en l'enquesta de les persones usuàries.
- ✓ Arribar en un temps no superior als 45 minuts en el 95% dels casos.

MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'EMERGÈNCIA (CONTINGÈNCIES)

Descripció

Ajuts econòmics o materials facilitats per cobrir les necessitats bàsiques com ara: alimentació, medicació, higiene, roba i d'altres de les persones en aquelles situacions en les quals la necessitat apareix com a conseqüència d'haver patit un fet traumàtic (mort d'un familiar per accident o autòlisi, intent d'homicidi...) o derivat d'un sinistre (incendi de l'habitatge habitual, desallotjament preventiu, enfonsament, etc.). La concessió de l'ajut requereix valoració prèvia per part dels professionals del CUESB, que hauran d'establir la situació de necessitat que motiva la demanda.

Ofereix

Econòmic. Recursos materials. Document. Ajut econòmic (diners en metàl·lic) per atendre necessitats urgents en l'atenció de l'emergència. Productes requerits (roba, sabates, medicació, etc.). Informe de comunicació/derivació al districte pertinent.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Canals de petició

- ✓ Presencial:
 - Al centre prestador (CUESB).
 - Al lloc dels fets.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: pels psicòlegs i treballadors socials del CUESB.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: per la mateixa persona en el moment de la valoració positiva de l'ajut per part del professional del CUESB.

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre les emergències en un temps total no superior a 210 minuts en un 90% dels casos.

MODALITAT 3: ALLOTJAMENT PER A EMERGÈNCIA SOCIAL

Descripció

Allotjament temporal per a aquelles situacions en les quals els afectats per un fet traumàtic (mort d'un familiar per accident o autòlisi, intent d'homicidi) o derivat d'un sinistre (incendi de l'habitatge habitual, desallotjament preventiu, enfonsament, etc.) no poden pernoctar en el seu allotjament habitual i no disposen d'una altra possibilitat d'allotjament (en casa de familiars, amics, etc.).

Ofereix

Allotjament. Document. Allotjament temporal en hostals, pensions, apartaments i hotels aplicant els criteris de l'Acord marc per a la prestació del servei de gestió de l'allotjament temporal i manutenció de persones i famílies a Barcelona i part de la seva àrea metropolitana. Informe de l'atenció al districte corresponent.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Per expedient econòmic obert a aquest fi.

Centres prestadors

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

Informació complementària

La concessió de l'ajut requereix valoració prèvia per part dels professionals del CUESB que hauran d'establir la situació de necessitat que motiva la demanda.

El CUESB sempre realitza aquesta atenció en el moment de la seva intervenció, que és quan el succés precipitant té lloc.

Canals de petició

- ✓ Presencial:
 - Al centre prestador (CUESB).
 - Al lloc dels fets.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: pels psicòlegs i treballadors socials del CUESB.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: per la mateixa persona en el moment de la valoració positiva de l'ajut per part del professional del CUESB.

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre les emergències en un temps total no superior a 210 minuts en un 90% dels casos.

SERVEI DE SUPORT ALS DESNONAMENTS

DESCRIPCIÓ

Suport a la persona davant de situacions de desnonaments que desemboquen en la pèrdua de l'habitatge per una resolució judicial.

UTILITAT

- ✓ Acompanyament per a la recerca de recurs habitacional o manteniment del recurs habitacional.
- ✓ Transport dels estris personals a un altre recurs habitacional o bé a un magatzem contractat per l'Ajuntament.
- ✓ Manteniment dels estris personals fins a un màxim de tres mesos en un magatzem contractat per l'Ajuntament.

GARANTIA

Acompliment normatiu com a resposta a la normativa reguladora del servei.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials](#).
- ✓ [Decret 142/2010, d'11 d'octubre](#), cartera de Serveis Socials 2010-2011.

-
- ✓ [Reglament pel qual es regula el servei d'emmagatzematge d'estris procedents de desnonaments judicials, publicat 21/05/1999 al BOPB.](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

- ✓ Accés al servei quan es trobi en situació de desnonament.
- ✓ Transport gratuït dels estris personals a un magatzem, contractat per l'Ajuntament.
- ✓ Emmagatzematge durant tres mesos dels estris personals que han de ser recollits per la persona interessada i a càrrec d'aquesta darrera.

Deures:

- ✓ No abandonar a la via pública béns o estris si no és en els termes previstos en l'Ordenança de medi ambient en relació amb els residus.
- ✓ Facilitar les tasques d'empaquetament dels estris per tal de facilitar-ne el transport al magatzem.
- ✓ Retirar en un màxim de tres mesos els estris del magatzem. En cas que això no ocorri, l'Ajuntament procedirà a tractar-los com a residus.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Informació sobre el servei als centres de serveis socials que correspongui per domicili.
2. El o la professional del centre de serveis socials activa el servei en la data i hora concreta.
3. En la data i hora concretada prèviament es presenta un transport al domicili per fer la retirada dels estris i els emmagatzema en el magatzem contractat prèviament.

Ofereix

Document. Instal·lació. Document de retirada i emmagatzematge dels estris, adreça del magatzem.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)).
- ✓ **Telefònic:** les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al telèfon 936 197 311 de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores (excepte dijous), i dimarts i dijous, de 16.00 a 19.00 hores.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors ([centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#)), i al domicili del sol·licitant.
- ✓ **Telefònic:** les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al telèfon 936 197 311 de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores (excepte dijous), i dimarts i dijous, de 16.00 a 19.00 hores, i al telèfon del sol·licitant.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** al domicili del sol·licitant, en el moment del transport dels estris es lliurarà l'albarà de sortida de paquets emès per l'empresa que hagi contractat l'Ajuntament.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Realitzar el 100% dels serveis sol·licitats del servei de guardamobles, que s'ajustin als requeriments del servei.

-
- ✓ Realitzar el 100% dels serveis sol·licitats del servei de transport, que s'ajustin als requeriments del servei.

SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA (SEAIA), EQUIPS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (EAIA) I SERVEI D'INTEGRACIÓ FAMILIAR EN FAMÍLIA EXTENSA (SIFE)

DESCRIPCIÓ

Servei d'atenció a la infància i l'adolescència i a les seves famílies, integrats pels equips EAIA i els SIFE, distribuïts territorialment a tots els districtes de Barcelona.

Equips tècnics, públics, especialitzats i interdisciplinaris, segons el Decret 338/1986, de 18 de novembre, que atenen infants i adolescents de 0 a 18 anys i les seves famílies, en situació de greu risc social o possible situació de desemparament, tant en el vessant de la seva valoració/diagnòstic, com del seu seguiment i tractament.

UTILITAT

- ✓ Donar suport tècnic als serveis socials bàsics i col·laborar-hi en les matèries de la seva competència, tant pel que fa a assessorament com a derivació de les situacions pertinents, havent elaborat prèviament l'informe corresponent.
- ✓ Fer valoracions especialitzades de situacions de possible desemparament dels infants derivats, tant per part de la DGAIA com dels serveis socials bàsics, elaborant els preceptius informes amb les propostes de mesures legals i administratives de protecció necessàries.
- ✓ Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció social, laboral, educativa i familiar.
- ✓ Fer el seguiment, el tractament i l'avaluació de les mesures de protecció vigents respecte als infants i adolescents, elaborant els corresponents informes d'actualització, segons la normativa vigent.
- ✓ Elaborar i controlar els plans de millorament.
- ✓ Fer una intervenció educativa en el domicili familiar.
- ✓ Valorar la idoneïtat dels nuclis de família extensa, així com el seu seguiment intensiu, per part dels SIFE.
- ✓ 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.
- ✓ Valorar, en funció dels criteris d'inclusió, les famílies i/o infants que formen part del Servei de Psicoteràpia per a infants, adolescents i famílies vinculat als SEAIA.
- ✓ Altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

GARANTIA

Servei bàsic garantit, per delegació de l'Administració competent, en matèria de protecció de menors.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Decret 338/1986, de 18 de novembre](#), de regulació de l'atenció a la infància i adolescència amb alt risc social.
- ✓ [Ordre de 27 d'octubre de 1987](#), per la qual s'estableix el règim jurídic dels EAIA en alt risc social.
- ✓ [Llei 14/2010, de 27 de maig](#), dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- ✓ [Decret 2/1997, de 7 de gener](#), Reglament de protecció dels menors desemparats i l'adopció.
- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre](#), de serveis socials.
- ✓ [Decret 142/2010, d'11 d'octubre](#), aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- ✓ [Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny](#), de protecció integral a la infància i a l'adolescència enfront de la violència.

- ✓ Decret 63/2022, dels drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència que ha estat publicat avui al DOGC 8643 (<https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=924783>).
- ✓ [Pacte per la Infància a Catalunya](#)
- ✓ Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

- ✓ A ser escoltats i participar en els termes regulats per la llei.
- ✓ 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 dels seus progenitors o representants legals.
- ✓ Al fet que les administracions actuïn segons l'interès superior de l'infant o adolescent.
- ✓ Dels infants, a ser protegits de qualsevol tipus de violència.
- ✓ A ser informats sobre el procés de treball dels EAIA que els afecta, així com de les propostes de mesures de protecció plantejades, tant a la família com als infants de més de 12 anys, tal com defineix el procés administratiu.
- ✓ A la intimitat i a la protecció de les seves dades personals.
- ✓ A realitzar petició de vista del seu expedient.
- ✓ A tenir un referent dins del servei.

Deures:

- ✓ A respectar les persones amb qui es relacionen i l'entorn en què es desenvolupen.
- ✓ A complir els deures establerts en cas que estigui en un centre residencial de protecció.
- ✓ A comparèixer a les entrevistes convocades pels EAIA.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de la demanda d'intervenció.
2. Coordinació amb equips tècnics i serveis comunitaris implicats per ampliar la informació.
3. Anàlisi interna del cas mitjançant l'equip tècnic interdisciplinari EAIA.
4. Designació de referent i correferent.
5. Entrevistes amb la família, l'infant/adolescent i qualsevol altra persona/familiar o professional que puguin estar implicats en la situació de l'infant/adolescent.
6. Valoració i diagnòstic interdisciplinari.
7. Informe, proposta tècnica i de mesura administrativa, pla de treball i de millora amb la família.
8. Coordinació i gestió amb l'Administració competent en matèria de desemparament, la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
9. Seguiment de les mesures de protecció proposades amb les famílies i/o infants/adolescents i del pla de treball/millora, i efectuar les propostes tècniques i administratives que se'n derivin.
10. Realització de l'acció de devolució a la família, dins el procediment administratiu, de finalització de l'estudi i/o propostes de mesures proposades.
11. Tancament dels casos que ja no requereixin intervenció de l'EAIA.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Realitzar el 60% dels estudis dels casos derivats als EAIA en un màxim de 12 mesos.

MODALITAT 1: EQUIPS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (EAIA)

Descripció

Equip tècnic especialitzat en l'atenció a la infància i a l'adolescència que té com a objectiu fer propostes i seguiment per a la protecció dels infants i adolescents en situació de possible o

confirmat desemparament per part dels progenitors o tutors, pel fet d'haver patit greus negligències o maltractament.

Ofereix

Atenció. Acompanyament personal. Informació. Econòmic.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

Es disposa de set SEAIA territorialitzats que atenen i donen servei a la població de tot Barcelona, tant derivada pels Serveis Socials com per la DGAIA i SEAIA Central que atén situacions urgents/prioritàries en 15 dies.

Informació complementària

Tractament de les competències parentals, i de les conseqüències de maltractament en els infants i les seves famílies.

Canals de petició

- ✓ **Per derivació:**
 - De la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència), òrgan de la Generalitat de Catalunya.
 - Dels centres de serveis socials de la ciutat.
 - D'altres òrgans oficials competents.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** en equipaments. Vegeu:
<https://guia.barcelona.cat/ca/llicitat?tipuscerca=directoris&tipusact=0062001014&especialitat=0062002014004>

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** en equipaments. Vegeu:
<https://guia.barcelona.cat/ca/llicitat?tipuscerca=directoris&tipusact=0062001014&especialitat=0062002014004>

Objectiu de gestió

- ✓ Realitzar el 60% dels estudis dels casos derivats als EAIA en un màxim de 12 mesos.
- ✓ Elaborar el 75% dels informes de seguiment dels infants i/o adolescents amb mesura de protecció, en un màxim de 12 mesos.

MODALITAT 2: SERVEI D'INTEGRACIÓ FAMILIAR EN FAMÍLIA EXTENSA (SIFE)

Descripció

Els SIFE, serveis d'integració familiar en família extensa, formen part dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència i a les seves famílies, SEAIA, integrats pels equips EAIA i els SIFE, definits com a equips tècnics, públics, especialitzats i interdisciplinaris, segons el Decret 338/1986, de 18 de novembre, que atenen infants i adolescents de 0 a 18 anys i les seves famílies, en situació de greu risc social o possible situació de desemparament, tant en el vessant de la seva valoració com del seu seguiment i tractament.

Els serveis d'integració familiar en família extensa (SIFE) són uns equips especialitzats en l'acolliment amb família extensa, vinculats als EAIA territorials (equips d'atenció a la infància i l'adolescència), que atenen els diferents districtes de Barcelona, i complementen la funció

d'aquests en les situacions d'infants/adolescents en situació de desemparament, amb l'encàrrec i objectiu de promoure l'acolliment familiar en família extensa i valorar i facilitar la integració de l'infant o adolescent desemparat en una família amb lligams de consanguinitat: avis, tiets, germans, així com donar suport i acompanyament especialitzat per a la millora del benestar dels infants i adolescents acollits i dels seus acollidors.

Desenvolupats a partir del projecte de la Generalitat, DGAIA: "La meua família m'acull": https://dixit.gencat.cat/es/detalls/Article/Meva_familia_acull.

Cada SIFE està compost per dos professionals experts en infància: un treballador/a social i un psicòleg/òloga o pedagog/a. I poden comptar amb el suport de l'educador/a de l'EAIA en les situacions que siguin necessàries.

Ofereix

Ofereix atenció professional intensiva i acompanyament psicoeducatiu als infants i adolescents, així com als nuclis acollidors, en diferents modalitats, inclosa la intervenció en el domicili.

Dona suport en gestions, informació.

Gestiona ajuts econòmics si escau.

Acompanya, gestiona i supervisa visites dels infants i dels adolescents entre ambdós nuclis familiars.

Realitza treball grupal, tant amb nuclis acollidors com amb adolescents acollits per les seves famílies extenses.

Els SIFE han d'emetre els informes perceptius a l'EAIA i la DGAIA que siguin competència de l'òrgan on presten els seus serveis, d'acord amb la normativa o els procediments establerts.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

Als diferents EAIA de Barcelona on estan adscrits, i integrats en el mateix equipament. Actualment incorporats en les set SEAIA de Barcelona.

Informació complementària

Tractament de les competències parentals, i de les conseqüències de maltractament en els infants i les seves famílies.

Canals de petició

- ✓ Per derivació:
 - De la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència), òrgan de la Generalitat de Catalunya.
 - D'altres òrgans oficials competents.
- ✓ Per demanda: de l'EAIA.
- ✓ Per derivació: d'altres òrgans oficials competents.

Canals de gestió

- ✓ Presencial:
 - En equipaments corresponents.
 - En els domicilis acollidors.

Canals de recepció

- ✓ Presencial:
 - en equipaments corresponents, i d'altres equipaments oficials notificats prèviament.

-
- En els domicilis acollidors.

Objectiu de gestió

- ✓ Realitzar el 90% dels estudis/validacions dels nuclis de famílies extenses en un màxim de sis mesos.
- ✓ Elaborar el 80% dels informes de seguiment d'acolliment familiar en un màxim de dotze mesos.

SERVEI DE FAMÍLIES COL·LABORADORES

DESCRIPCIÓ

A Barcelona hi ha famílies que, de manera temporal i per diferents circumstàncies (salut, conciliació de la vida laboral i familiar...), necessiten la col·laboració d'altres persones per atendre els seus fills/filles.

El Servei de Famílies Col·laboradores de l'Ajuntament de Barcelona intervé per ajudar aquestes famílies oferint-los persones properes que durant aquests moments les complementin i ajudin a atendre els seus infants.

UTILITAT

- ✓ Suport a les famílies dels infants i adolescents atesos.
- ✓ Atenció als infants i adolescents.

GARANTIA

L'Ajuntament, mitjançant els procediments establerts i l'acció professional, garanteix la validació de les famílies col·laboradores i el compliment dels acords entre famílies.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 14/2010, de 27 de maig](#), dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència.
- ✓ Programa municipal per a la infància 2013-2016.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

- ✓ A ser informats sobre el procés del treball del servei.
- ✓ A ser escoltats i participar en els acords reguladors que els afectin.
- ✓ 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 dels seus progenitors o representants legals.
- ✓ A la intimitat i a la protecció de les seves dades personals.
- ✓ A tenir un referent professional.
- ✓ A percebre el suport econòmic, en el cas de les famílies col·laboradores, segons els requisits establerts pel servei.

Deures:

- ✓ A respectar les persones amb qui es relacionen i l'entorn en què es desenvolupen.
- ✓ A complir els acords de la col·laboració.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Sobre el banc de famílies:

-
1. Informació i atenció telefònica i presencial a les famílies interessades en el servei.
 2. Estudi social i psicològic per a la incorporació de les famílies al Banc de Famílies.

Sobre el Servei de Col·laboració:

1. Recepció, valoració i atenció —conjuntament amb els serveis derivants— de les demandes i dels demandants implicats.
2. Selecció de la família col·laboradora adequada.
3. Reunió entre la família biològica i la 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 perquè les famílies col·laboradores puguin fer-se'n càrrec.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Informar el 95% de les famílies usuàries en un període màxim de 7 dies laborables.
- ✓ Elaborar el 90% d'estudi d' idoneïtat de famílies col·laboradores en un termini màxim de 6 mesos.

MODALITAT 1: BANC DE FAMÍLIES

Descripció

Disposar d'un banc de famílies col·laboradores actiu i actualitzat que esdevingui operatiu per al servei.

Ofereix

Atenció. Incorporació al Banc de Famílies Col·laboradores.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Canals de petició

- ✓ Presencial: a la seu del servei.
- ✓ Telefònic: al telèfon 932 139 999.
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica sfc@bcn.cat.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a la seu del servei i al domicili de la persona demandant.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: la recepció del lliurable es realitza mitjançant una entrevista presencial a la seu del servei.

Objectiu de gestió

- ✓ Realitzar el 90% dels estudis d' idoneïtat de famílies col·laboradores en un termini màxim de 6 mesos.

MODALITAT 2: SERVEI DE COL·LABORACIÓ

Descripció

Posar en relació una família demandant del servei amb una del Banc de Famílies Col·laboradores, fixar les funcions i els límits de la col·laboració i oferir suport professional durant tot el servei de col·laboració.

Ofereix

Atenció. Acompanyament personal. Economia. La família del menor: a) compareixença que recull els acords de la col·laboració i b) atenció a l'infant o adolescent segons recull la compareixença. La família col·laboradora: a) compareixença que recull els acords de la col·laboració, b) atenció personal 24 hores/dia i 365 dies/any, i c) suport econòmic segons la dimensió de la col·laboració.

Cost i forma de pagament

gratuït.

Centres prestadors

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

Informació complementària

La durada de l'atenció és fins a sis mesos després de l'inici del servei. Es pot prorrogar en casos excepcionals.

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica sfc@bcn.cat per part del servei social o educatiu derivant.

Canals de gestió

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

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** la recepció del lliurable es realitza presencialment mitjançant una entrevista normalment a la seu del servei derivant.

Objectiu de gestió

- ✓ Informar sobre la sol·licitud al 95% de les famílies usuàries en un període màxim de 7 dies laborables.

INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS I ADOLESCENTS I FAMÍLIES

DESCRIPCIÓ

El Servei de Centre Obert i Espai Familiar Municipal de Sant Martí de la Direcció de Serveis d'Intervenció Social a Grups Poblacionals Vulnerables de l'IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials) **és un equipament que integra dos serveis** (Espai Familiar i Centre Obert) i, per tant, té una doble finalitat:

- ✓ **L'Espai Familiar** és un servei adreçat a les famílies i els seus infants de 0 a 3 anys. Ofereix suport i acompanyament en el procés de criança, i dona orientacions i pautes concretes;

així mateix, ofereix un ampli ventall d'activitats socioeducatives, lúdiques, d'estimulació i interrelació entre els adults i els infants.

- ✓ **El Centre Obert** és un servei d'intervenció socioeducativa adreçat a infants i adolescents de 4 a 16 anys i a les seves famílies, prioritàriament a aquells infants i adolescents que es troben en una situació de risc.

UTILITAT

Serveis socioeducatius de suport als infants i a les seves famílies.

GARANTIA

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

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Els centres oberts, [Decret 142/2010, d'11 d'octubre](#), pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

- ✓ Poder dur a terme l'activitat en les condicions establertes d'horari, durada, mitjans humans i materials, etc., així com en condicions de seguretat i higiene.
- ✓ Dret a la intimitat i confidencialitat.
- ✓ Dret a la no-discriminació per raó de raça, sexe, idioma, religió, opinió pública o d'una altra índole, origen nacional, ètnic o social, posició econòmica, condicions físiques, psíquiques o sensorials, estat de salut, naixement, orientació sexual o qualsevol altra condició personal o familiar.
- ✓ Dret a la informació, suficient i adequada sobre els fets que els incumbeixen.
- ✓ Dret a la participació en els òrgans destinats a aquest fi.
- ✓ Dret al fet que les administracions actuïn segons l'interès superior de l'infant o adolescent.

Deures:

- ✓ Respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels altres usuaris/àries i dels professionals dels centres.
- ✓ No discriminar cap persona per raó de naixement, raça, sexe o per qualsevol altra circumstància personal, social o cultural.
- ✓ Respectar, utilitzar correctament i compartir els béns mobles, les instal·lacions i el material del servei.
- ✓ Informar sobre totes aquelles condicions de salut o altres circumstàncies que puguin afectar la resta d'usuaris i professionals.
- ✓ Els infants de menys de 3 anys hauran d'anar acompanyats per un adult durant la prestació del servei.
- ✓ Complir la normativa dels serveis.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Demanda de la família i/o del servei derivant.
2. Atorgament de plaça, en funció de la disponibilitat tant de l'infant com de la família, així com dels grups que quedin lliures.
3. Inscripció amb la documentació necessària.
4. Inici del servei.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Donar atenció anualment a un mínim de 400 infants, adolescents i famílies.
- ✓ Oferir anualment un mínim de 280 places de Centre Obert.

-
- ✓ Oferir anualment un mínim de 120 places d'Espai Familiar.

MODALITAT 1: ESPAIS FAMILIARS

Descripció

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

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

L'horari habitual és de dilluns a divendres, de 9.00 a 13.30 hores.

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

30,45 € trimestrals, segons preus públics municipals publicats anualment al BOP.

10,15 € per taller.

Pagament: pagament en efectiu.

Centres prestadors

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

Canals de petició

- ✓ Presencial: als centres prestadors.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: als centres prestadors.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: als centres prestadors.

Objectiu de gestió

- ✓ Oferir anualment un mínim de 120 places en espais familiars.
- ✓ Donar atenció anualment a un mínim de 120 famílies i infants a l'espai familiar socioeducatiu.

MODALITAT 2: CENTRES OBERTS

Descripció

Servei d'intervenció socioeducativa adreçat a infants i adolescents de 4 a 16 anys i a les seves famílies, sobretot als que es troben en situacions de vulnerabilitat social. Es tracta d'un servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

10,15 € mensuals per servei continuat. 40,60 € per dues setmanes de casal d'estiu. 10,15 € per casal de Setmana Santa i Nadal.

Pagament: pagament en efectiu.

Centres prestadors

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

Informació complementària

Beques del 90% per a famílies amb pocs recursos derivades de SS.

Canals de petició

- ✓ Presencial: en els centres prestadors.
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica del centre prestador escollit.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: en els centres prestadors.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: als centres prestadors.

Objectiu de gestió

- ✓ Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts.
- ✓ Donar atenció anualment a un mínim de 280 infants i adolescents en els centres oberts.

PREVENCIÓ, DETECCIÓ I ATENCIÓ A LES VIOLÈNCIES MASCLISTES

DESCRIPCIÓ

Prevenió, assessorament i sensibilització de les situacions de violència masclista. Atenció, suport i acolliment específics per a persones víctimes de situacions de violència masclista.

UTILITAT

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

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

GARANTIA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.](#)
- ✓ [Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista –modificada per la Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.](#)
- ✓ [Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.](#)
- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.](#)
- ✓ [Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal \(art. 178, 179, 181 i 185\).](#)
- ✓ [Protocol de Palerm \("Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños"\).](#)
- ✓ [Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya](#) (art. 59 bis).

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. La persona sol·licitant contacta amb el centre prestador i exposa la seva situació.
2. Anàlisi de la situació, es dona informació i orientació, i, si escau, s'assignen els recursos adients.
3. A partir d'aquí es fa un seguiment i avaluació del servei, hi hagi o no derivació a serveis especialitzats, fins que s'hagin assolit els objectius o cessi la necessitat que va motivar el servei.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Respondre el 80% de les queixes de la ciutadania en un màxim de 25 dies.

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

Descripció

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

Ofereix

Informació/dades. Orientació. Assessorament jurídic. Acompanyament psicològic. Atenció personal. Grups.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ [Punts d'informació i atenció a les dones \(PIAD\).](#)

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors.
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels centres prestadors.
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels centres prestadors.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors.

-
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud.
 - ✓ **Telefònic:** als telèfons dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** als centres prestadors.

Objectiu de gestió

- ✓ Facilitar cita per a informació i assessorament abans de 15 dies en el 90% dels casos.

MODALITAT 2: ATENCIÓ PSICOSOCIAL INTEGRAL A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Descripció

Atenció i tractament psicosocial a persones que pateixen o han patit situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones LGTBI, o persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència), seguiment dels casos i assessorament jurídic en les actuacions judicials.

També proporciona assessorament a personal professional i a persones de l'entorn de les víctimes.

Ofereix

Atenció. Orientació. Acompanyament personal. Instal·lació. Atenció i protecció personalitzada.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

- ✓ Els casos d'urgència per violència masclista que es donen en dies festius o fora de l'horari d'atenció a les urgències del SARA s'atenen en primera instància pel Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), el qual informa i deriva.

Centres prestadors

- ✓ [Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida \(SARA\)](#).

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** al centre prestador ([Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida](#)).
- ✓ **Telefònic:** Les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al telèfon 900 922 357, de dilluns a dijous, de 9.00 a 19.00 hores, i divendres, de 9.00 a 16.00 hores. En cas del [SARA Jove](#), el telèfon de contacte és el 932 915 959.
- ✓ **Derivació:** per part dels CSS, PIAD, cossos policials, fiscalia, Consorci Sanitari de Barcelona, CUESB, SEAIA...

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** al centre prestador ([Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida](#)).
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud.
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** al centre prestador ([Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida](#)).

Objectiu de gestió

- ✓ Programar una primera visita al SARA abans de 15 dies laborables a qualsevol dona en situació de violència masclista.

-
- ✓ En situacions d'urgència, atendre al SARA abans de quatre hores.

MODALITAT 3: ACOLLIMENT RESIDENCIAL A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA QUE HO REQUEREIXIN

Descripció

El Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (SARA) és la porta d'entrada al dispositiu d'acolliment per violència masclista de la ciutat i el servei referent en tots els casos mentre dura l'acolliment.

Des del SARA s'ofereix l'acolliment residencial a les persones que es troben en situació de violència masclista de risc alt, amb l'objectiu d'acompanyar-les en el seu procés de recuperació.

Un cop acabat l'acolliment, el SARA pot continuar l'atenció terapèutica ambulatoria, sempre que la persona ho vulgui.

Ofereix

Atenció. Orientació. Acompanyament personal. Instal·lació. Atenció i protecció personalitzada.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

En el cas que no hi hagi plaça als recursos d'acolliment d'urgència, es buscarà un allotjament temporal en hostal/pensió fins que es pugui ingressar en una plaça amb professionals les 24 hores.

Centres prestadors

- ✓ [Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida \(SARA\).](#)

Canals de petició

- ✓ Valoració per part del [Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida \(SARA\).](#)

Canals de gestió

- ✓ Valoració per part del [Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida \(SARA\).](#)

Canals de recepció

- ✓ Valoració per part del [Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida \(SARA\).](#)

Objectiu de gestió

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

MODALITAT 4: CENTRE DE MASCULINITATS

Descripció

El Plural, centre de masculinitats és un espai municipal que convida la ciutadania a reflexionar sobre diversos aspectes de la masculinitat que són problemàtics, tant per als mateixos homes com per a les persones del seu voltant.

Consta de:

- ✓ Servei d'atenció a homes per a la promoció de relacions no violentes, el qual comprèn:
 - Atenció psicològica individual i grupal
 - Assessorament jurídic
 - Recursos i eines per a la ciutadania i per a professionals
- ✓ Servei de sensibilització i prevenció de violència masclista, democratització de les cures i implicació dels homes en la igualtat de gènere (projecte "Canviem-ho"): s'ofereix assessorament a professionals i ciutadania, grups d'homes, grups de preparació a la paternitat primerenca, programació d'activitats, xerrades, tallers i formacions i suport i treball en xarxa amb entitats que tenen una línia d'intervenció amb perspectiva de gènere i masculinitats.

Ofereix

Atenció. Acompanyament personal. Atenció i tractament personalitzat.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Plural - Centre de Masculinitats

Canals de petició

- ✓ Presencial: als centres prestadors.
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques dels centres prestadors.
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres prestadors.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: als centres prestadors.
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud.
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: als centres prestadors.

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre les sol·licituds en un màxim de 5 dies laborables en el 95% dels casos.

MODALITAT 5: ATENCIÓ INTEGRAL A LES PERSONES VÍCTIMES DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

Descripció

Atenció i recuperació de les persones ateses per tràfic d'éssers humans en totes les finalitats d'explotació.

Servei especialitzat d'atenció que s'activa per derivació.

Objectius:

1. Garantir els drets de les potencials víctimes del tràfic d'éssers humans (TEH), tot impulsant una atenció integral i la reparació del dany.
2. Coordinar-se amb la resta d'actors especialitzats per a la lluita contra el TEH.
3. Impulsar la formació especialitzada i l'assessorament a professionals sobre el TEH tant en l'àmbit general com específic.
4. Promoure la sensibilització ciutadana contra el TEH.
5. Actuar com a referent i observatori del TEH a Barcelona.

Ofereix

Informació, atenció, acompanyament i tractament personalitzat, integral i interdisciplinari (social, jurídic i psicològic). Accés a recursos residencials especialitzats de protecció per a la recuperació.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Unitat Municipal contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH)

Informació complementària

Per a qualsevol persona detectada com a víctima o potencial víctima de TEH, el servei disposa d'assessorament i tractament jurídic especialitzat. També s'ofereix la possibilitat d'obtenir representació jurídica i acusació particular especialitzada de manera gratuïta. Atenció psicològica, acompanyament a la cobertura de drets de salut, cobertura de necessitats bàsiques i acompanyament socioeducatiu.

A més, la UTEH també imparteix assessorament especialitzat i formació als i les professionals que realitzin la detecció i l'atenció a les persones víctimes de TEH, i la sensibilització a la ciutadania en general.

És un recurs de segon nivell que rebrà:

- ✓ La informació o derivació dels casos detectats per la resta d'actors especialitzats o generalistes de la ciutat.
- ✓ Denúncies o avisos per part de la ciutadania.
- ✓ Demandes directes de les mateixes persones amb les quals s'ha traficant.

Canals de petició

- ✓ Presencial: al centre prestador.
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques dels centres prestadors.
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres prestadors.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: al centre prestador.
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud.
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al centre prestador.

Objectiu de gestió

- ✓ En situació d'urgència, facilitar atenció a víctimes de TEH abans de cinc dies en el 95 % dels casos.

SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

DESCRIPCIÓ

Promoure, concedir i facilitar la prestació de serveis per a les persones amb diversitat funcional de Barcelona, actuant i donant suport als diferents àmbits municipals per tal que les persones amb diversitat funcional visquin a la ciutat de la manera més independent i autònoma possible.

UTILITAT

- ✓ Concessió de la targeta d'aparcament amb les seves diferents tipologies: individual, col·lectiva i especial.
- ✓ Concessió del servei de transport especial.
- ✓ Prestació del servei d'assessorament laboral per a la formació, orientació i inserció laboral en el mercat ordinari de les persones amb diversitat funcional.
- ✓ Concessió del servei d'assistent personal per a la vida independent.
- ✓ Prestació del servei d'atenció precoç a la infància de 0 a 6 anys amb discapacitat als districtes de Ciutat Vella i Nou Barris.

GARANTIA

- ✓ Emissió de la Targeta Blava d'aparcament individual per a un període d'un a deu anys.
- ✓ Emissió del número d'usuari del servei de transport especial per a les persones amb discapacitat.
- ✓ Formació, orientació, recerca d'ocupació o inserció laboral de les persones ateses en el servei d'assessorament laboral.
- ✓ Prestació del servei d'assistència personal.
- ✓ Atenció precoç a infants de 0 a 6 anys a càrrec d'equips multidisciplinaris.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei de serveis socials de Catalunya.](#)
- ✓ [Llei d'accessibilitat de Catalunya.](#)
- ✓ [Codi d'Accessibilitat de Catalunya](#)
- ✓ [Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.](#)

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Sol·licitud per part de la persona interessada.
2. Validació de la documentació.
3. Revisió de l'expedient.
4. Resolució
5. Comunicació/lliurament a la persona sol·licitant.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Tramitar el 60% de les targetes d'aparcament individuals en un període màxim de 60 dies.
- ✓ Tramitar el 90% de les targetes de transport especial en un període màxim de 60 dies.
- ✓ Assolir el 90% de persones amb alt grau de satisfacció amb el servei municipal d'assistència personal.
- ✓ Elaborar anualment el 80% dels itineraris laborals.
- ✓ Atendre el 80% de nens i nenes considerats casos prioritaris amb entrevista d'acollida realitzada en un termini màxim de 25 dies naturals a comptar a partir de la data de demanda d'atenció.

MODALITAT 1: CONCESSIÓ DE LA TARGETA D'APARCAMENT INDIVIDUAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Descripció

Targeta d'aparcament individual per a persones amb discapacitat que superin el barem de mobilitat i/o amb discapacitat visual o per a persones amb mobilitat reduïda, a causa d'una malaltia extrema que afecta el seu pronòstic de vida. La targeta pot ser concedida en la

modalitat de conductor/a i en la modalitat de no conductor/a. La persona titular de la targeta ha de viatjar en el vehicle.

Ofereix

Targeta. Targeta personal i intransferible, vàlida a tota la Unió Europea encara que els tràmits i els requisits de concessió, així com els avantatges a què dona dret, són regulats per cada estat, govern autònom o ens local.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Informació complementària

Permet estacionar el vehicle gratuïtament i sense limitació de temps a les àrees verdes, àrees blaves i zones de càrrega i descàrrega.

No estar afectat per les limitacions de circulació i estacionament de les àrees de vianants.

Possibilitar la reserva de places d'aparcament, en els llocs on es comprovi que és necessari per a les persones titulars de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat, i, sobretot, a prop dels seus domicilis i/o dels seus llocs de treball. La persona titular de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat identificada com a titular no conductor tindrà dret a la reserva de plaça d'aparcament a què es refereix l'article 5.d) quan, tenint mobilitat reduïda, sigui menor de 18 anys o, si és més gran, tingui un grau igual o superior al 65%.

Estacionar en les reserves de places d'aparcament públiques per a persones amb discapacitat, distribuïdes per les zones considerades d'interès en els nuclis urbans. Estacionar en qualsevol lloc de la via pública, durant el temps imprescindible, sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants.

Està prohibit estacionar en les parades reservades a taxis, motos i altres vehicles especials (hotels, organismes oficials...). També està prohibit estacionar en doble fila i sobre la vorera.

Estacionar el vehicle gratuïtament i durant el temps imprescindible per recollir o deixar persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, en les zones verdes, blaves i de càrrega i descàrrega, i a qualsevol lloc de la via pública sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:**
 - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>.
 - **Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat.**
- ✓ **Telemàtic:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20230001619>
- ✓ **Telefònic:** 010.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** al centre prestador, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Canals de recepció

- ✓ **Correu postal:** al domicili de la persona sol·licitant.

Objectiu de gestió

-
- ✓ Tramitar el 60% de les targetes en el període màxim de 60 dies.

MODALITAT 2: CONCESSIÓ DEL NÚMERO D'USUARI DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL

Descripció

Permet fer ús del transport especial. Aquest transport es realitza en autobusos o amb vehicles de capacitat màxima de nou persones (adaptats o ordinaris). Els viatges que la persona usuària pot realitzar són transports fixos (es viatja de manera regular) o bé transports esporàdics.

Ofereix

Número d'usuari. Fa possible que el seu titular pugui demanar el [servei de transport especial per a persones amb dificultats greus de mobilitat](#).

El servei s'ofereix en funció de la disponibilitat dels vehicles i del recorregut.

Per demanar-ne la renovació cal tornar a fer la sol·licitud del servei però especificant que es tracta d'una renovació.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Informació complementària

Per fer ús del transport caldrà complir també les normes d'ús de l'esmentat transport.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:**
 - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>.
 - [Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat](#).
- ✓ **Telemàtic:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001346>
- ✓ **Telefònic:** 010.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** al centre prestador, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Canals de recepció

- ✓ **Correu postal:** al domicili de la persona sol·licitant.

Objectiu de gestió

- ✓ Tramitar el 90% de les targetes de transport especial en el període màxim de 60 dies.

MODALITAT 3: ITINERARIS LABORALS REALITZATS PER L'EQUIP D'ASSESSORAMENT LABORAL (EAL)

Descripció

Servei especialitzat en la inclusió laboral de persones amb discapacitat, al mercat ordinari de treball.

Ofereix

Informació/orientació

- ✓ Informació, valoració i orientació professional.
- ✓ Elaboració i aplicació d'itineraris individuals de suport i de seguiment de la formació i de la inserció laboral.
- ✓ Foment, recerca i oferta de recursos formatius i laborals.
- ✓ Informació i assessorament legal en temes laborals.
- ✓ Col·laboració amb entitats i institucions.

Cost i forma de pagament

gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: ealocupacio@bcn.cat.
- ✓ Presencial: a l'[Oficina de l'Equip d'Assessorament Laboral \(EAL\)](#) de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.
- ✓ Telefònic: 934 132 839.

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: ealocupacio@bcn.cat.
- ✓ Presencial: a l'[Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat](#).
- ✓ Telefònic: 934 132 839 i al telèfon detallat per la persona sol·licitant.

Canals de recepció

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

Objectiu de gestió

- ✓ Elaborar anualment el 80% dels itineraris laborals.

MODALITAT 4: ASSISTÈNCIA PERSONAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Descripció

L'assistent o assistenta personal proporciona a les persones amb discapacitat el suport necessari en la realització de les activitats de la vida diària, i és la persona amb discapacitat qui decideix les activitats, quan es fan i la manera de dur-les a terme.

Incorporació immediata en la llista de sol·licitants, valoració anual de les noves persones sol·licitants, revisions i revaloracions, contracte i concessió del servei segons la disponibilitat pressupostària.

Ofereix

Document. Acompanyament personal. Contracte signat per ambdues parts en què es recull el pla individual d'atenció i el nombre d'hores anuals concedides per assistent personal.

Cost i forma de pagament

Copagament en funció de la intensitat de les hores d'atenció i de la renda de la persona atesa.

Descompte de l'aportació.

Centres prestadors

- ✓ Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Informació complementària

El Servei d'Assistència Personal té com a missió els punts següents:

- ✓ Facilitar l'autonomia personal, l'exercici de l'autodeterminació i la presa de decisions de les persones usuàries.
- ✓ Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal donant suport per dur a terme les activitats de la vida diària (AVD) i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- ✓ Donar suport en activitats de caràcter laboral, formatiu, de relació social, culturals i de participació en la vida associativa.
- ✓ Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual de manera que s'eviti l'ingrés en institucions residencials.
- ✓ Reduir la càrrega que es produeix en l'entorn familiar per l'atenció de la persona amb discapacitat.

En la prestació del servei hi col·laboren entitats i professionals acreditats.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** a [l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat](#).
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica <mailto:sap@bcn.cat>.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** a [l'Oficina d'Atenció al Públic de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat](#).
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica <mailto:sap@bcn.cat> i a la de la persona sol·licitant.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Objectiu de gestió

- ✓ Assolir el 90% de persones amb alt grau de satisfacció amb el servei municipal d'assistència personal.

MODALITAT 5: ATENCIÓ PRECOÇ A LA INFÀNCIA AMB DISCAPACITAT

Descripció

Els equips interdisciplinaris d'atenció 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 infants dels districtes de Ciutat Vella i Nou Barris i formen part de la xarxa pública d'atenció precoç que està distribuïda territorialment a la ciutat.

Ofereix

Atenció. Document. Acompanyament personal i atenció individual i grupal, si escau. Mitjançant el treball conjunt de neuròlegs, psicòlegs, logopedes, fisioterapeutes i treballadors socials, els EIPI ofereixen un pla individual d'atenció per als infants consistent en el diagnòstic, dictamen, tractament i seguiment de la seva evolució. Els EIPI també fan suport a la integració escolar i social i es coordinen amb els professionals dels serveis educatius, sanitaris i socials.

Cost i forma de pagament

gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància (EIPI) de **Ciutat Vella**.
- ✓ Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància (EIPI) de **Nou Barris**.

Informació complementària

Un cop els serveis derivants i/o la mateixa família han fet la sol·licitud, es duu a terme una primera visita per recollir tota la informació prèvia a l'atenció. Aquesta primera visita es fa en un termini no superior als quinze dies i durant els propers quinze dies es fa la segona visita, on s'inicia l'atenció dels infants i les seves famílies.

Aquests equipaments formen part de la Xarxa de Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç, que disposa d'altres equipaments similars a Barcelona i a la resta de Catalunya.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** a les adreces dels centres prestadors EIPI.
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels centres prestadors EIPI.
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels centres prestadors EIPI.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** a les adreces dels centres prestadors EIPI.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a les adreces dels centres prestadors EIPI. Entrevista, lliurament del dictamen i acord d'atenció entre professionals i famílies a la seu de l'EIPI.

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre el 80% de nens i nenes considerats casos prioritaris amb entrevista d'acollida realitzada en un termini màxim de 25 dies naturals a comptar a partir de la data de demanda d'atenció.

SERVEI D'EMISSION D'INFORMES D'ESTRANGERIA

DESCRIPCIO

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

UTILITAT

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

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

GARANTIA

Donar resposta a totes les instàncies dels procediments d'informes d'estrangeria de manera gratuïta.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Reial Decret 1155/2024, de 19 de novembre](#), pel qual s'aprova el "Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social"
- ✓ Criteris d'instrucció dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya ([Ref. 1/2025, de 16 de maig de 2025](#)).

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets: obtenir l'informe corresponent.

Deures: complir els requisits legals per obtenir-lo.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Informes d'adequació d'habitatge

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

Informes d'arrelament social

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Tramitar en un 90% dels casos l'informe d'habitatge un màxim de tres dies després de la inspecció tècnica.
- ✓ Elaborar una mitjana mensual mínima de 150 informes d'arrelament social.

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

Descripció

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

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

Aquest informe acredita que la persona reagrupant disposa d'un habitatge que compleixi les condicions mínimes d'habitabilitat, segons la normativa legal vigent.

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

Taxa de la Generalitat de Catalunya:

- ✓ Informe d'adequació d'habitatge per al reagrupament familiar: **38,60 euros**.
- ✓ Informe d'adequació d'habitatges per a la renovació de residència per reagrupament familiar: **38,60 euros**.

Nota: la Generalitat denegarà les sol·licituds que no vagin acompanyades de la còpia compulsada del justificant de pagament.

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

Pagament: el **pagament** de la taxa es podrà efectuar de dues formes:

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

Centres prestadors

- ✓ Direcció d'Atenció i Acollida a Immigrants.

Informació complementària

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

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

Qui ho pot demanar?

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

Excepcionalment, es podrà demanar en els casos següents:

Si el o la sol·licitant no és una persona estrangera extracomunitària:

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

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

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

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

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

Canals de petició

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

Canals de gestió

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

Canals de recepció

- ✓ **Altres administracions:** la persona sol·licitant rebrà una comunicació de la Generalitat per recollir l'informe.

Objectiu de gestió

- ✓ Tramitar en un 90% dels casos l'informe d'habitatge un màxim de 3 dies després de la inspecció tècnica.

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

Descripció

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

- ✓ El temps de permanència de la persona interessada a l'Estat espanyol.
- ✓ Els mitjans de vida de què disposi.
- ✓ El seu grau de coneixement de les llengües d'ús.
- ✓ La inserció en les xarxes socials del seu entorn.
- ✓ Els programes d'inserció sociolaboral d'institucions públiques o privades en els quals hagi participat.
- ✓ Altres situacions que en puguin determinar el grau d'arrelament.

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

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

Canals de petició

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

Canals de gestió

- ✓ Presencial: entrevista social al Punt d'Informació i Arrelament.
- ✓ Telefònic: la cita es convoca telefònicament.

Canals de recepció

- ✓ Altres administracions: la persona sol·licitant rebrà una comunicació de la Generalitat per recollir l'informe.

Objectiu de gestió

- ✓ Realitzar una mitjana mensual mínima de 150 informes d'arrelament social.

SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS, EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER)

DESCRIPCIÓ

Es tracta del conjunt dels serveis de primera acollida, aquells que faciliten informació i acompanyament a les persones immigrades i refugiades que acaben d'arribar sobre com accedir als serveis bàsics de la ciutat (salut, educació, llengua, serveis municipals) i donen informació útil i pràctica sobre el funcionament de la ciutat, així com especialment en relació amb l'estatus

jurídic de residència i els serveis d'acollida especialitzada (d'acord amb les necessitats específiques detectades), com ara processos de reagrupament familiar o d'altres.

Sota el principi fonamental de normalització en l'atenció a la ciutadania, aquests serveis faciliten l'acollida des del primer moment, com més aviat millor, per tal d'evitar possibles bosses d'exclusió social i segregació. Per això tots els serveis inclouen les persones en situació irregular.

UTILITAT

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

GARANTIA

L'article 21 de la llei d'acollida de Catalunya empara l'Administració local com a proveïdor dels serveis de primera acollida i obliga els municipis amb una població igual o superior a 20.000 habitants a prestar el servei de primera acollida a les persones empadronades, tant si són estrangeres immigrades com retornades.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya](#)
- ✓ [Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets: Obtenir informació i atenció dels serveis de primera acollida, tramitació del Certificat de Primera Acollida i atenció en aquells programes i serveis d'acollida especialitzada existents a la ciutat.

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

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Presentació de la petició presencial en cas d'urgència social o jurídica al SAIER, o pel Portal de Tràmits de l'Ajuntament, o per correu electrònic en el cas del SOAPI.
2. En el cas del programa de reagrupament familiar, l'Ajuntament es posa en contacte amb el potencial beneficiari o beneficiària.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI.
- ✓ Donar resposta a totes les peticions en menys de quinze dies.
- ✓ Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al programa Noves Famílies en menys de quinze dies.
- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'urgència social que s'ajusten al perfil de SAIER en el mateix dia.
- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'urgència jurídica que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de 10 dies laborables
- ✓ Atendre el 90% de les atencions jurídiques de les persones sol·licitants d'asil que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de 20 dies laborables.

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

Descripció

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

- ✓ Esdevenir la porta d'entrada als diferents itineraris d'acollida en funció de les diferents situacions individuals.
- ✓ Possibilitar que les persones nouvingudes accedeixin a la informació i als recursos bàsics que han d'afavorir la seva integració a la ciutat, així com al coneixement dels seus drets i deures, des del moment del seu empadronament a la ciutat de Barcelona.
- ✓ Promoure la participació social de les persones immigrades en la xarxa associativa de la ciutat i la seva autonomia personal.
- ✓ Fomentar la coordinació, la implicació i la corresponsabilització entre els agents socials que treballen en l'àmbit de l'acollida i l'acompanyament a la població immigrada a la ciutat, sobretot en un context de proximitat de barri.

Hi ha dos tipus de sessions: fixes i itinerants. Les fixes tenen un calendari concret que està anunciat al web Nova Ciutadania i del qual s'ha informat a totes les OAC i els diferents serveis. Les itinerants s'acorden amb serveis i entitats, segons els seus interessos. Les entrevistes i acompanyaments s'acorden directament amb les persones interessades.

Ofereix

Informació/dades. Activitat. Document. Informació a través d'una sessió informativa i a través d'atenció individual. Documentació impresa com ara guies d'acollida.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** en [oficines de l'OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona. Es pot sol·licitar la inscripció a l'OAC en el moment d'empadronar-se.
- ✓ **Telemàtic/telefònic:** cal apuntar-se contactant amb el tècnic o tècnica d'Acollida de cada districte:
 - Ciutat Vella - acollida1@bcn.cat
 - L'Eixample - acollida2@bcn.cat
 - Sants-Montjuïc - acollida3@bcn.cat
 - Les Corts - acollida9@bcn.cat
 - Sarrià - Sant Gervasi - acollida9@bcn.cat
 - Gràcia - acollida6@bcn.cat
 - Horta-Guinardó - acollida4@bcn.cat
 - Nou Barris - acollida7@bcn.cat
 - Sant Andreu - acollida8@bcn.cat
 - Sant Martí - acollida5@bcn.cat

També es pot fer la inscripció directa des del web: barcelona.cat/novaciutadania

Més informació: suportsoapi@bcn.cat. Telèfon: 695 152 724

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** en [oficines de l'OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona. Es pot sol·licitar la inscripció a l'OAC en el moment d'empadronar-se.
- ✓ **Telemàtic/telefònic:** cal apuntar-se contactant amb el tècnic o tècnica d'Acollida de cada districte per correu electrònic als enllaços presents al web

<https://ajuntament.barcelona.cat/novaciudadania/ca/servei-dorientacio-i-acompanyament-persones-immigrades-soapi>

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** els llocs on es repcepciona el servei varien i els indicaran els tècnics de districte.

Objectiu de gestió

- ✓ Donar resposta a totes les peticions en menys de quinze dies.

MODALITAT 2: SERVEI D'ACOMPANYAMENT AL REAGRUPAMENT FAMILIAR

Descripció

El programa Noves Famílies consisteix en un equip de professionals que donen suport per fer el tràmit de reagrupament familiar, a la ciutat de Barcelona abans, durant i després del procés.

Com acompanya?

Una persona referent a cada districte fa acompanyament en la preparació de l'arribada dels seus familiars, fa un seguiment del procés legal i administratiu, i acompanya els familiars que arriben a la ciutat en la vinculació a aquesta.

Serveis

- ✓ Servei jurídic: assessoren i fan acompanyament en els tràmits del reagrupament i la regularització dels membres reagrupats.
- ✓ Servei psicopedagògic de Joves: orienta en la inserció acadèmica i en aspectes del procés migratori i el retrobament familiar.
- ✓ Servei de Dones: suport a les dones reagrupades els primers mesos d'arribada.

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

Coordinadors de districte del programa Noves Famílies a Barcelona:

- ✓ Ciutat Vella: reagrupament_ciutatvella@bcn.cat
- ✓ L'Eixample: reagrupament_eixample@bcn.cat
- ✓ Sants-Montjuïc: reagrupament_sants@bcn.cat
- ✓ Les Corts: reagrupament_dtes456@bcn.cat
- ✓ Sarrià - Sant Gervasi: reagrupament_dtes456@bcn.cat
- ✓ Gràcia: reagrupament_dtes456@bcn.cat
- ✓ Horta-Guinardó: reagrupament_horta@bcn.cat
- ✓ Nou Barris: reagrupament_noubarris@bcn.cat
- ✓ Sant Andreu: reagrupament_santandreu@bcn.cat
- ✓ Sant Martí: reagrupament_santmarti@bcn.cat

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del centre prestador.
- ✓ **Telefònic:** al número del centre prestador.
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça del centre prestador.

Canals de gestió

- ✓ Telefònic/correu postal: un cop la persona interessada hagi presentat la sol·licitud [d'Informe d'habitatge per al reagrupament familiar](#), rebrà una trucada telefònica o una carta de part dels coordinadors o coordinadores del programa Noves Famílies a Barcelona de cada districte, convidant-la a participar en el programa.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al lloc establert.
- ✓ Telemàtic: WhatsApp, correu electrònic, videoconferències i plataformes digitals.

Objectiu de gestió

- ✓ Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al programa Noves Famílies en menys de 15 dies.

MODALITAT 3: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA I ASSESSORAMENT PER A IMMIGRANTS. SAIER

Descripció

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

- ✓ Informació bàsica sobre alguns tràmits: empadronament, targeta sanitària, etc.
- ✓ Assessorament jurídic i tramitació de documentació: permisos de residència i treball, reagrupament familiar, nacionalitat, etc.
- ✓ Programes de formació professional i inserció laboral.
- ✓ Informació i assessorament per a la convalidació d'estudis realitzats a l'estranger.
- ✓ Atenció social per a persones immigrants sense domicili i que acaben d'arribar.
- ✓ Informació per a l'accés a l'habitatge.
- ✓ Acolliment lingüístic: oferta de cursos de català, de castellà i servei d'interpret presencial o telefònic.
- ✓ Informació i assessorament per emigrar a d'altres països de la Unió Europea o de la resta del món.
- ✓ Informació sobre el retorn voluntari d'immigrants.

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

Ofereix

Informació/dades. Atenció. Document. Informació grupal. Atenció personalitzada. Atenció grupal. Documentació per escrit sobre procediments.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ SAIER Tarragona.

Informació complementària

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

Canals de petició

- ✓ Presencial: SAIER al c/Tarragona, 141 (per a urgències socials i jurídiques).
- ✓ Telemàtic:
 - [Quiosc de tràmits](#).

- <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001308>

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** entrevista individual, amb traducció, si escau.

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'urgència social que s'ajusten al perfil de SAIER en el mateix dia.
- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'assessorament jurídic urgent que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de deu dies laborables.

MODALITAT 4: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA I ASSESSORAMENT PER A SOL·LICITANTS D'ASIL SAIER

Descripció

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

Específica per a refugiats:

- ✓ Atenció social per a sol·licitants d'asil d'arribada recent en el marc del sistema d'acollida estatal de protecció internacional i temporal.
- ✓ Atenció jurídica a persones que vulguin fer petició d'asil.

Genèrica per a refugiats:

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

La prestació d'aquests serveis es fa en col·laboració amb les entitats: AMIC, CITE, Col·legi de l'Advocacia, Consorci per a la Normalització Lingüística i Creu Roja, així com amb un contracte per a assessorament jurídic especialitzat en protecció internacional.

Ofereix

Acompanyament personal.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ SAIER Tarragona.

Informació complementària

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

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** SAIER al c/Tarragona, 141 (per a urgències socials i jurídiques).
- ✓ **Telemàtic:**
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001308>
 - [quiosc de tràmits](#)

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** entrevista individual, amb traducció, si escau. Acompanyament a presentar la sol·licitud d'asil.

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre el 90% de les atencions jurídiques de les persones sol·licitants d'asil que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de vint dies laborables.

OFICINA PER LA NO DISCRIMINACIÓ. SERVEI DE GARANTIA

DESCRIPCIÓ

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

Acció socioeducativa

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

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

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

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

Assessorament jurídic

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

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

Altres accions d'acompanyament en aquest àmbit:

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

- ✓ Acompanyament al jutjat per efectuar alguna gestió o diligència.

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

Atenció psicosocial

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

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

Gestió alternativa del conflicte

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

Aquesta gestió s'organitza des de tres vies possibles:

- ✓ Conciliació: les dues parts es posen d'acord sense la nostra intervenció, ja sigui per iniciativa pròpia per diferents motius, o bé a través d'una proposta d'instància judicial perquè el conflicte es troba en fase d'instrucció judicial i el o la jutge així ho recomana.
- ✓ Intermediació: és el subprocés de gestió de conflictes més utilitzat a l'OND perquè comporta l'actuació de les tècniques que intervenen amb les dues parts, havent prèviament ambdues arribat a un acord, per intentar arribar a un acord que doni satisfacció a la víctima davant el conflicte originat i/o a la solució de la situació que ha generat el conflicte. Això comporta que les tècniques es posen en contacte i interactuen amb les dues parts per separat a fi d'arribar a solucions pactades entre elles i amb la resolució del conflicte originat.
- ✓ Mediació: en aquesta actuació s'aconsegueix posar en comú les dues parts en una trobada on es desenvolupa un acord escrit entre elles que ha de comportar que la part agressora realitzi una sèrie d'actuacions en relació amb la persona víctima de discriminació perquè se senti satisfeta de la situació que va provocar aquesta discriminació.

UTILITAT

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

GARANTIA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- [Carta de les Nacions Unides.](#)
- Conveni Europeu de Drets Humans [Ratificació de l'Estat espanyol.](#)
- [Ley integral para la igualdad de trato y no discriminación.](#)
- [Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals.](#)
- [Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.](#)
- [Carta Municipal.](#)
- [Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.](#)

-
- [Mesura de Govern “Barcelona Ciutat de Drets”](#).
 - [Mesura de Govern “Oficina per la No Discriminació”](#).

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones usuàries tenen els **drets** següents:

- ✓ Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual i/o comunitari.
- ✓ Dret a rebre serveis de qualitat.
- ✓ Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- ✓ Dret a tenir assignat un professional de referència. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- ✓ Dret a renunciar als serveis.
- ✓ Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- ✓ Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- ✓ Dret a la informació sobre:
- ✓ Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures dels usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
- ✓ La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
- ✓ Intervencions que requereixin consentiment escrit.
- ✓ Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
- ✓ Presentació de queixes i reclamacions. Les persones usuàries de l'OND poden formular suggeriments i/o reclamacions, manifestats per escrit i degudament signats, en relació amb el funcionament de l'OND o amb l'atenció rebuda. Les reclamacions s'efectuaran mitjançant els fulls de reclamacions disponibles a l'OND.
- ✓ Les reclamacions s'efectuaran amb fulls de reclamacions normalitzats i es podran adreçar, si es vol, directament a l'OND, carrer de Ferran, 32, 08002 - Barcelona.
- ✓ En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

Les persones usuàries tenen els **deures** següents:

- ✓ Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- ✓ Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Acollir la sol·licitud de queixa/denúncia.
2. Analitzar la informació de la sol·licitud de queixa/denúncia.
3. Registrar la sol·licitud (informació o tractament de la situació).
4. Determinar el motiu de vulneració i/o discriminació.
5. Informar la persona usuària.
6. Fer l'obertura de l'expedient.
7. Iniciar el pla de treball.
8. Fer el tractament de la queixa.
9. Iniciar el tràmit d'assessorament.
10. Fer l'estudi de la situació.
11. Determinar l'actuació i/o acció judicial, o altres vies de resolució.
12. Determinar accions possibles que l'OND pugui executar.
13. Redactar escrits jurídics.
14. Fer l'acompanyament jurídic (informar la persona usuària).
15. Donar assessorament i atenció psicològica.
16. Determinar accions per executar i possibles vies d'intervenció.

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Oficina per la No Discriminació.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** Oficina per la No Discriminació.
- ✓ **Telemàtic:**
 - Adreça electrònica: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- ✓ **Telefònic:** 934 132 000
- ✓ **Correu ordinari:** Oficina per la No Discriminació.

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** Oficina per la No Discriminació.
- ✓ **Telemàtic:**
 - Adreça electrònica: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- ✓ **Telefònic:** 934 132 000.
- ✓ **Correu ordinari:** Oficina per la No Discriminació.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** Oficina per la No Discriminació.
- ✓ **Telemàtic:**
 - Adreça electrònica: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- ✓ **Telefònic:** 934 132 000.
- ✓ **Correu ordinari:** Oficina per la No Discriminació.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Donar resposta a totes les demandes en menys de quinze dies, en el 95% dels casos.
- ✓ Un cop feta la resposta a la demanda, donar cobertura d'atenció a la ciutadania en menys de deu dies.

OFICINA PER LA NO DISCRIMINACIÓ. SERVEI DE PREVENCIÓ

DESCRIPCIÓ

Servei de Prevenció

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

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

- a) Difusió dels drets humans i les seves garanties. Aquesta difusió es fa a través de diferents materials informatius i de sensibilització que es troben de forma permanent a l'abast de la ciutadania.
- b) Oferir formació en discriminació i drets humans. Oferta formativa adaptada i de diversa tipologia i nivells segons les necessitats de la ciutadania (tallers formatius de reflexió, seminaris, cursos, sessions formatives, etc.).

- c) Assessorament municipal en drets humans. Desenvolupa una estructura que vetlla pel compliment dels protocols de l'enfocament basat en drets humans en documents i en l'àmbit de l'acció municipal en diferents nivells.
- d) Documentació en diferents formats accessible a la ciutadania sobre discriminació i drets humans.
- e) Dinamització de l'espai web de la mateixa OND, centralitzant a partir d'aquest espai tota la funció comunicativa de contingut tècnic de l'OND.

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

Objectius específics de les activitats:

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

UTILITAT

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

GARANTIA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- [Carta de les Nacions Unides](#)
- Conveni Europeu de Drets Humans [Ratificació de l'Estat espanyol](#)
- [Ley integral para la igualdad de trato y no discriminación](#)
- [Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals](#)
- [Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació](#)
- [Carta Municipal](#)
- [Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat](#)
- [Mesura de Govern "Barcelona Ciutat de Drets"](#)
- [Mesura de Govern "Oficina per la No Discriminació"](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones usuàries tenen els drets següents:

- ✓ Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual i/o comunitari.
- ✓ Dret a rebre serveis de qualitat.
- ✓ Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- ✓ Dret a tenir assignat un professional de referència. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- ✓ Dret a renunciar als serveis.

-
- ✓ Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
 - ✓ Confidencialitat de les dades i informacions personals.
 - ✓ Dret a la informació sobre:
 - ✓ Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures dels usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
 - ✓ La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
 - ✓ Intervencions que requereixin consentiment escrit.
 - ✓ Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
 - ✓ Presentació de queixes i reclamacions. Les persones usuàries de l'OND poden formular suggeriments i/o reclamacions, manifestats per escrit i degudament signats, en relació amb el funcionament de l'OND o amb l'atenció rebuda. Les reclamacions s'efectuaran mitjançant els fulls de reclamacions disponibles a l'OND.
 - ✓ Les reclamacions s'efectuaran amb fulls de reclamacions normalitzats i es podran adreçar, si es vol, directament a l'OND, carrer de Ferran, 32, 08002 - Barcelona.
 - ✓ En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

Deures

Les persones usuàries tenen els deures següents:

- ✓ Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- ✓ Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Tipus d'accions de prevenció:

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

La demanda d'acció formativa arriba al servei a través de trucada telefònica (934 132 000) o adreça electrònica (ond@bcn.cat); seguidament, la referent de formació contacta amb el sol·licitant per tal de conèixer les necessitats formatives i s'acorda la proposta de formació o taller de sensibilització (durada, nombre de participants, contingut, espai...).

Ofereix

Formació.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Oficina per la No Discriminació

Canals de petició

- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminació
- ✓ Telemàtic:
 - Adreça electrònica: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- ✓ Telefònic: 934 132 000.
- ✓ Correu ordinari: Oficina per la No Discriminació.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminació.
- ✓ Telemàtic:
 - Adreça electrònica: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>

-
- ✓ Telefònic: 934 132 000.
 - ✓ Correu ordinari: Oficina per la No Discriminació.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: Oficina per la No Discriminació.
- ✓ Telemàtic:
 - Adreça electrònica: ond@bcn.cat
 - Web: <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- ✓ Telefònic: 934 132 000.
- ✓ Correu ordinari: Oficina per la No Discriminació.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

SUPORT A LA CORRESPONSABILITAT CIUTADANA

DESCRIPCIÓ

Suport per afavorir la participació ciutadana i els canals de relació entre la ciutadania i l'Ajuntament per tal de facilitar i promoure aquesta participació en els processos de presa de decisions polítiques i en la gestió dels serveis i els assumptes d'interès municipal.

Suport als diversos instruments i canals de participació regulats en el Reglament de participació ciutadana (RPC).

La ciutadania té el dret a rebre informació i a intervenir directament o mitjançant associacions ciutadanes en els processos de presa de decisions polítiques i en el funcionament dels serveis públics, a través dels mitjans i canals de participació amb els requisits i la forma determinada en el reglament respecte a matèries d'interès que afectin la ciutat i els ciutadans i ciutadanes.

Correspon a l'Ajuntament garantir i impulsar l'exercici d'aquest dret. A aquest efecte, ha de promoure els canals i instruments suficients, oberts i flexibles, i adequats als usos del temps, aptes per a la màxima i més diversa i àmplia participació; ha d'eliminar els obstacles que la dificultin o impedeixin, articulant mitjans singulars per arribar a les persones que, per les seves circumstàncies personals o socials, puguin tenir més dificultats, i ha de facilitar la intervenció ciutadana en els processos de presa de decisions polítiques.

UTILITAT

Millorar la incidència real de la ciutadania en les polítiques públiques de la ciutat.

GARANTIA

S'articulen un diàleg i un debat continuat en el temps sobre les actuacions públiques en els òrgans de participació que són espais de cooperació pública ciutadana i d'acció conjunta entre institucions i organitzacions i professionals.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Reglament de participació ciutadana (2022): <http://hdl.handle.net/11703/126132>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets: l'exercici del dret a la participació, que no es redueix a l'elecció dels representants sinó que facilita la ciutadania activa a través del dret a la informació, dret a la participació i dret a la iniciativa ciutadana. La ciutadania té el dret a rebre informació i a intervenir directament o

mitjançant associacions ciutadanes en els processos de presa de decisions polítiques i en el funcionament dels serveis públics, a través dels mitjans i canals de participació amb els requisits i la forma determinada en el RPC respecte a matèries d'interès que afectin la ciutat i la ciutadania.

Deures: contribuir activament al compliment dels objectius del [RPC](#).

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

El que està previst per cada procediment al [RPC](#).

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

La iniciativa ciutadana pot consistir a proposar:

- a) La incorporació d'un o diversos punts per tractar en l'ordre del dia del Consell Municipal o dels consells de districte.
- b) La convocatòria d'un procés participatiu determinat.
- c) La realització d'una audiència pública en format presencial o a la plataforma digital.
- d) La creació d'un òrgan de participació.
- e) L'aprovació d'una disposició de caràcter general.
- f) La celebració d'una consulta ciutadana.
- g) La convocatòria d'un consell de barri.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Fer públic el 90% dels informes participatius o memòries participatives dels consells i processos participatius tres mesos abans de la seva finalització.

MODALITAT 1: EL CONSELL DE CIUTAT

Descripció

Òrgan de participació en què estan representats els diferents àmbits sectorials i territorials de la ciutat de Barcelona. És, per tant, l'òrgan de participació amb una visió més àmplia de la ciutat. La seva missió és assessorar l'Ajuntament en la definició de les grans línies de la política municipal a través de l'elaboració de dictàmens, manifestos o propostes d'acord amb recomanacions.

Ofereix

Document. Els dictàmens, manifestos o propostes d'acord del Plenari del Consell de Ciutat

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització

Informació complementària

A més de la sessió plenària del Consell de Ciutat que és pública, aquest òrgan de participació té una Comissió Permanent i diferents grups de treball. Vegeu: <http://www.conselldecitutat.cat/ca/page.asp?id=4>

El Consell de Ciutat, creat per l'article 36 de la Carta municipal, és el màxim òrgan consultiu i de participació en el qual els representants de l'Ajuntament i la ciutadania debaten els afers principals de la ciutat. En el si del Consell de Ciutat hi ha la Comissió d'Empara, amb les funcions i la composició previstes al RPC i també el Consell Consultiu i Assessor de Betevé.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** a la Secretaria del Consell de Ciutat: passeig de Sant Joan, 75, 1a planta. 08009 BCN

-
- ✓ **Telemàtic:**
 - a l'adreça electrònica conselldeciutat@bcn.cat
 - a l'adreça electrònica: aparera@bcn.cat
 - a les [xarxes socials](#) i al [web del Consell de Ciutat](#)
 - ✓ **Telefònic:** 93 413 26 49

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** a la Secretaria del Consell de Ciutat: passeig de Sant Joan, 75, 1a planta. 08009 BCN
- ✓ **Telemàtic:**
 - a l'adreça electrònica conselldeciutat@bcn.cat
 - a l'adreça electrònica: aparera@bcn.cat
 - a les [xarxes socials](#) i al [web del Consell de Ciutat](#)
- ✓ **Telefònic:** 93 413 26 49

Canals de recepció

- ✓ **Telemàtic:**
 - al [web del Consell de Ciutat](#) (web de publicació de resultats)
 - a les [xarxes socials](#)

Objectiu de gestió

- ✓ Publicar el 100% de la informació resultant al web del Consell de Ciutat abans de 2 mesos des de la seva aprovació.

MODALITAT 2: ELS ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ TERRITORIALS I SECTORIALS

Descripció

Els consells sectorials analitzen les necessitats de la ciutadania en el seu àmbit i del funcionament dels serveis propis; el seguiment i la rendició de comptes; la proposta de línies d'anàlisi i estudis, l'anàlisi i control dels pressupostos del sector, entre d'altres.

En definitiva, acompanyen en el disseny, l'execució i l'avaluació de l'acció municipal en l'àmbit que els és propi.

Ofereix

Document. Els informes participatius del consell sectorial de què es tracti. Les actes de la Comissió Permanent del consell sectorial de què es tracti. Les actes dels grups de treball del consell sectorial de què es tracti.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització

Informació complementària

Llista de consells sectorials:

- ✓ [Consell Municipal de Benestar Social](#)
- ✓ [Consell Assessor de la Gent Gran](#)
- ✓ [Consell Municipal del Poble Gitano](#)
- ✓ [Consell Municipal d'Immigració](#)
- ✓ [Consell Municipal de Cooperació Internacional](#)
- ✓ [Consell Escolar Municipal de Barcelona](#)
- ✓ [Consell de la Formació Professional](#)
- ✓ [Consell Municipal de Protecció i Defensa dels Animals](#)

-
- ✓ [Consell Municipal de Consum](#)
 - ✓ [Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals](#)
 - ✓ [Consell Ciutat i Comerç](#)
 - ✓ [Consell Ciutadà per la Sostenibilitat](#)
 - ✓ [Consell de l'Habitatge Social de Barcelona](#)
 - ✓ [Consell de Cultura de Barcelona](#)
 - ✓ [Consell Rector de l'IMD](#)
 - ✓ [Consell de les Dones](#)
 - ✓ [Pacte per la Mobilitat](#)
 - ✓ [Consell Municipal de l'Esport](#)

Canals de petició

- ✓ Presencial: En [oficines OAC](#)
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques següents:
 - Consell Municipal de Benestar Social: cmbs@bcn.cat
 - Consell Assessor de la Gent Gran: cagg@bcn.cat
 - Consell Municipal del Poble Gitano: cmpgb@bcn.cat
 - Consell Municipal d'Immigració: consellimmigracio@bcn.cat
 - Consell Municipal de Cooperació Internacional: cmci@bcn.cat
 - Consell Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat
 - Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals: cmgtbi@bcn.cat
 - <https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/ca/auxiliars/contacte>
 - Consell Ciutadà per la Sostenibilitat: ccs@bcn.cat
 - Consell de l'Habitatge Social de Barcelona: chsb@bcn.cat
 - Consell de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat
 - Consell de les Dones: conselldones@bcn.cat
 - Pacte per la Mobilitat: pmb@bcn.cat
 - <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/ca>
- ✓ Telefònic: al número 932 564 559

Canals de gestió

- ✓ Presencial: En [oficines OAC](#)
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques següents:
 - Consell Municipal de Benestar Social: cmbs@bcn.cat
 - Consell Assessor de la Gent Gran: cagg@bcn.cat
 - Consell Municipal del Poble Gitano: cmpgb@bcn.cat
 - Consell Municipal d'Immigració: consellimmigracio@bcn.cat
 - Consell Municipal de Cooperació Internacional: cmci@bcn.cat
 - Consell Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat
 - Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals: cmgtbi@bcn.cat
 - Consell Ciutadà per la Sostenibilitat: ccs@bcn.cat
 - Consell de l'Habitatge Social de Barcelona: chsb@bcn.cat
 - Consell de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat
 - Consell de les Dones: conselldones@bcn.cat
 - Pacte per la Mobilitat: pmb@bcn.cat
- ✓ Telefònic: al número 932 564 564 i al telèfon de la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic: al [web del Consell de Ciutat](#) o al web propi del Consell sectorial que en tingui

Objectiu de gestió

- ✓ Reducció del temps d'informació de l'acció de Govern municipal a un màxim del 30% del temps total de les sessions plenàries dels consells sectorials per facilitar la participació activa i àmplia de la ciutadania present.

MODALITAT 3: PROCESSOS PARTICIPATIUS

Descripció

El procés participatiu és una seqüència d'actes, delimitats en el temps i dirigits a promoure el debat i el contrast d'arguments entre la ciutadania o entre aquesta i els responsables municipals, a fi de recollir-ne les opinions i propostes respecte d'una determinada actuació municipal.

Ofereix

Document. Està reglamentada l'existència de dos possibles lliurables en acabar un procés participatiu:

- ✓ Memòria participativa (en les iniciatives de més transcendència que afectin la globalitat d'un districte o el conjunt d'un barri).
- ✓ Informe participatiu: per a projectes o actuacions sectorials o d'àmbit inferior al barri.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització

Informació complementària

- ✓ [Normes reguladores de participació ciutadana](#)
- ✓ [Normes reguladores de funcionament dels districtes](#)

Canals de petició

- ✓ Presencial:
 - en [oficines OAC](#)
 - al Consell de Barri o Districte
- ✓ Telemàtic:
 - al [web del Consell de Ciutat](#)

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a les reunions informatives que s'organitzin.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: a l'acte programat al territori/districte que es tracti.

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació mitjana d'enquesta de satisfacció per sobre del 7,5 sobre 10.

MODALITAT 4: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

Descripció

Decidim.barcelona és la plataforma de participació digital de l'Ajuntament de Barcelona en codi obert, desenvolupada completament en programari lliure i de manera oberta, àgil, i participativa.

Té com a objectiu ser un espai de referència per construir una ciutat democràtica, oberta i transparent que potencii la participació de la ciutadania en la construcció/definició de les

polítiques de la ciutat, un espai i model per a la construcció d'una ciutat democràtica, per generar espais oberts, híbrids i accessibles de participació política.

Ofereix

Informació/dades. Activitat. Plataforma digital per desplegar espais de participació (iniciatives, assemblees, processos o consultes) i enriquir-los a través de les múltiples funcionalitats interactives a fi de promoure, facilitar i ampliar la participació ciutadana (trobadres presencials, enquestes, propostes, votacions, seguiment de resultats, debats, comentaris i molts més).

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Innovació Democràtica
- ✓ Canòdrom - Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

Informació complementària

La plataforma comença la seva activitat l'any 2016. La ciutadania i associacions col·laboren en el disseny del mateix Decidim, a l'espai "meta-decidim".

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: al web <https://decidim.barcelona>

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: al web <https://decidim.barcelona>

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic: al web <https://decidim.barcelona>

Objectiu de gestió

- ✓ Aconseguir un 5 % de creixement del nombre d'usuaris (participants) nous registrats a decidim.barcelona.
- ✓ Aconseguir un nombre anual de visites superior a 100.000.
- ✓ Aconseguir un 5 % de creixement del nombre d'aportacions ciutadanes recollides a decidim.barcelona.

DIVULGACIÓ I DIFUSIÓ DE LA DEMOCRÀCIA DIRECTA

DESCRIPCIÓ

Impuls d'accions de comunicació que donin a conèixer a la ciutadania els mecanismes de democràcia directa i facilitar els recursos necessaris per impulsar-los.

En concret, la publicitat i comunicació de mecanismes com la iniciativa ciutadana, introduint mecanismes de discriminació positiva per als col·lectius minoritaris, més vulnerables o amb menys recursos.

UTILITAT

Aprofundir en els mecanismes de democràcia directa que permeten al conjunt de la ciutadania —ja sia d'un barri, d'un districte o de la ciutat— decidir —amb caràcter vinculant— sobre els problemes que l'afecten, potenciant la participació dels col·lectius que no tenen espai en la democràcia representativa, com poden ser infants, adolescents, joves o barcelonins i barcelonines d'origen divers.

GARANTIA

Es creen les condicions perquè la ciutadania s'empoderi i sigui el subjecte protagonista a l'hora de decidir sobre els temes i/o problemes que l'afecten més directament.

La mateixa normativa reguladora.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Normes reguladores de la participació ciutadana. RPC 2022.

✓ <https://www.decidim.barcelona/processes/ReglamentParticipacio?locale=ca>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets: a l'exercici del dret a la participació per prendre una decisió política ja sia a escala de barri, districte o ciutat.

Deures: contribuir activament al compliment dels procediments específics de cadascun dels mecanismes de democràcia directa previstos al RPC.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Difusió dels mecanismes de democràcia directa, ja siguin presencials i o telemàtics, donant suport a les demandes ciutadanes que sorgeixen en aquest sentit en els espais de participació.
2. Recollida o registre de les iniciatives, consultes o plataformes ciutadanes que tinguin prou suport per part d'un sector de la ciutadania a través de mitjans presencials i/o telemàtics.
3. Facilitació dels recursos necessaris per impulsar el servei (publicitat i comunicació de les iniciatives ciutadanes).
4. Introducció de mecanismes de discriminació positiva per als col·lectius minoritaris, més vulnerables o amb menys recursos.
5. Suport organitzatiu i tecnològic.
6. Retorn a la ciutadania individual o organitzada de la informació i/o processos resultants.
7. Avaluació de la gestió del servei.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Donar primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de tres mesos en el 95% dels casos.

MODALITAT 1: INICIATIVES CIUTADANES

Descripció

La iniciativa ciutadana és la intervenció ciutadana dirigida a promoure una determinada actuació d'interès general i de competència municipal per part de l'Ajuntament. La concurrència de l'interès general o d'un col·lectiu ampli s'acredita mitjançant la recollida del nombre de signatures que s'especifica a l'article 10 RPC.

L'objecte de la iniciativa ciutadana s'ha de referir a matèries de competència municipal, i no pot limitar o restringir els drets ni les llibertats fonamentals de la secció primera del capítol II del títol I de la Constitució i els drets i deures dels capítols I, II i III del títol I de l'Estatut, ni tampoc referir-se a matèries pròpies del Reglament orgànic municipal ni als tributs i preus públics municipals ni a pressupostos ja aprovats.

La iniciativa ciutadana pot consistir a proposar:

- a) La incorporació d'un o diversos punts per tractar en l'ordre del dia del Consell Municipal o dels consells de Districte.

- b) La convocatòria d'un procés participatiu determinat.
- c) La realització d'una audiència pública en format presencial o a la plataforma digital.
- d) La creació d'un òrgan de participació.
- e) L'aprovació d'una disposició de caràcter general.
- f) La celebració d'una consulta ciutadana.
- g) La convocatòria d'un consell de barri.

Ofereix

Document. Segons cada objecte de la iniciativa ciutadana.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització

Canals de petició

- ✓ Presencial: Al Registre de les [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona
- ✓ Telemàtic:
 - a través del web de la ciutat <http://www.bcn.cat> on es podrà obtenir la sol·licitud.
 - mitjançant el [Registre de la Seu electrònica](#)
- ✓ Correu postal: Al Registre de les [oficines OAC](#) de l'Ajuntament de Barcelona

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: Per correu electrònic entre la ciutadania (individual i/o representant de la ciutadania col·lectiva) i participacio@bcn.cat
- ✓ Correu postal: entre la ciutadania (individual i/o representant de la ciutadania col·lectiva) i la Direcció de Serveis de Democràcia Activa i Descentralització (passeig de Sant Joan, 75, 3a planta, Barcelona 08009)

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic: el procés de recepció es faria públic en el web <https://www.decidim.barcelona/initiatives>

Objectiu de gestió

- ✓ Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de dos mesos en el 95% dels casos.

MODALITAT 2: EL PROJECTE DE PARTICIPACIÓ DECIDIM

Descripció

Decidim és la plataforma digital de programari lliure de participació que s'ha desenvolupat de tal manera que altres institucions i organitzacions la puguin utilitzar fàcilment per poder articular qualsevol tipus de procés democràtic.

Ofereix

Informació/dades. Activitat. Plataforma digital per desplegar espais de participació (iniciatives, assemblees, processos o consultes) i enriquir-los a través de les múltiples funcionalitats interactives a fi de promoure, facilitar i ampliar la participació ciutadana (trobadres presencials, enquestes, propostes, votacions, seguiment de resultats, debats, comentaris i molts més).

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Innovació Democràtica
- ✓ Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica-Canòdrom

Informació complementària

Es facilita a la ciutadania organitzada de Barcelona la instal·lació tècnica de la plataforma Decidim, així com l'assessorament i la formació per poder utilitzar-la correctament.

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: al web <https://decidim.org>

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: al web <https://decidim.org>

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic: al web <https://decidim.org>

Objectiu de gestió

- ✓ Aconseguir un 10% de creixement del nombre d'instàncies del Decidim en funcionament (extensió).
- ✓ Aconseguir un 10% de creixement del nombre d'usuaris registrats a les diferents instàncies del Decidim.

SUPORT I AJUT A LES ENTITATS, ASSOCIACIONS, COL·LECTIUS I CIUTADANIA EN GENERAL

DESCRIPCIÓ

Es prioritza el suport als barris com a espais d'identitat i convivència, i s'articulen les diferents realitats associatives, pràctiques participatives i de capacitat de mobilització dels barris a una gran varietat de realitats, necessitats, experiències, etc.

Es dona suport i col·laboració a moviments ciutadans que tinguin com a eix la participació col·lectiva, oferint ajuts i recursos econòmics a les entitats i associacions de la ciutat per al desenvolupament de la seva tasca.

Igualment, es potencia el teixit associatiu i es desenvolupen fórmules per a la gestió de programes sectorials o equipaments que permeten models de gestió comunitària, incloent-hi formes de cogestió.

UTILITAT

Facilitar les expressions de la ciutadania que mostren una clara voluntat de fer, de construir i de gestionar serveis comunitaris i serveis públics.

Millorar el funcionament democràtic de les associacions i millorar la qualitat democràtica de les pràctiques organitzatives de la ciutat.

GARANTIA

La contribució del servei a potenciar un associacionisme de base àmplia, de funcionament democràtic i en xarxa, destacant i facilitant els processos d'associacionisme i d'autoorganització.

L'acompanyament als qui volen fer un pas més en el paradigma de la participació, substituint les demandes a l'Ajuntament i la participació en el debat públic per la demanda d'espais i eines a fi de poder dissenyar i gestionar els propis serveis.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Reglament de participació ciutadana (2022):
<https://www.decidim.barcelona/processes/ReglamentParticipacio?locale=ca>
- ✓ Pla municipal d'acció comunitària:
https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/sites/default/files/documents/plamunicipi_palac2018-2022_web_1.pdf
- ✓ Model de bases de la gestió cívica dels equipaments per activitats i serveis municipals (BOP, 23 d'abril 2015): <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/86594>
- ✓ Normativa general reguladora de les subvencions municipals:
<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/84887>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

En el cas de la gestió cívica d'iniciativa institucional:

- ✓ **Drets:** dret a gestionar equipaments públics municipals, segons regula el document de bases de la gestió cívica.
- ✓ **Deures:** formalitzar la gestió cívica d'acord amb els procediments que es deriven de la normativa esmentada anteriorment, a través de la Taula de Patrimoni.

En el cas de les subvencions:

- ✓ **Drets:** dret a concórrer a la convocatòria de subvencions municipals atenent les bases reguladores generals i específiques que es publiquen anualment.
- ✓ **Deures:** Els o les sol·licitants han de presentar, durant el termini de presentació de les sol·licituds establert en la convocatòria, els documents bàsics sol·licitats degudament emplenats i signats; cada sol·licitud ha de correspondre a un sol projecte al qual es vulgui concórrer.
Els sol·licitants accepten que les comunicacions previstes en la convocatòria per part de l'Administració s'enviïn a l'adreça electrònica que han d'indicar obligatòriament.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

En el cas de subvencions municipals:

1. Publicació i comunicació de la convocatòria de subvencions
2. Recepció de sol·licituds de subvenció
3. Anàlisi i avaluació de les propostes i projectes
4. Sol·licitud d'informació addicional i proposta de resolució
5. Publicació provisional de la resolució
6. Període d'al·legacions
7. Publicació definitiva

En el cas de la gestió cívica d'iniciativa institucional: (Per concurrència pública)

1. Publicació de la convocatòria i bases aplicables al *Butlletí Oficial de la Província* (BOP) i altres mitjans de difusió municipal.
2. Presentació de propostes per part de les entitats juntament amb la documentació que n'acrediti la idoneïtat.
3. Període d'informació pública
4. La Comissió de Valoració pren una decisió motivada i atenent els criteris fixats en les bases de l'entitat seleccionada.
5. Formalització del conveni de col·laboració entre l'òrgan municipal competent i l'entitat.
6. Acceptació per part de l'entitat de la prohibició de cedir o transmetre la condició de gestor cívica, durada i manteniment i conservació de les instal·lacions o immobles municipals.
7. Fixació de règim econòmic, indicadors i control de gestió
8. Designació dels canals de participació
9. Concreció del règim de gestió de les instal·lacions auxiliars o complementàries, si n'hi ha.

10. Concreció de les causes d'extinció del conveni.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Garantir que en un mínim del 85% dels barris de la ciutat es desenvolupin projectes comunitaris.

MODALITAT 1: SUBVENCIONS A PROJECTES DE CIUTADANIA

Descripció

L'Ajuntament valora i reconeix els projectes que es duen a terme des de la ciutadania activa i organitzada, i, per això, facilita els mitjans necessaris a les coordinadores de les entitats i associacions.

Es promouen acords de col·laboració amb associacions ciutadanes, mitjançant els quals s'ajudarà, si és legalment escaient, a facilitar el suport econòmic a programes i/o projectes específics d'aquestes associacions, sempre que el seu contingut sigui d'interès per a la comunitat i barri on es desenvolupen.

Ofereix

Econòmic. Suport econòmic

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Departament de Coordinació Territorial de l'Acció Comunitària i Associacionisme.

Informació complementària

Inscripció al Fitxer General d'Entitats Ciutadanes

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20230001592>

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** a la seu electrònica del web de la ciutat
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** per correu electrònic a esuport_subvencions@bcn.cat, i al compte del sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Telemàtic:**
 - per correu electrònic al compte del sol·licitant
 - al web <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>
- ✓ **Telefònic:** SMS al telèfon del sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre provisionalment i informar-ne els sol·licitants abans de 4 mesos.

MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESPais PER INTERÈS PÚBLIC

Descripció

Facilita espais i/o infraestructures amb la finalitat d'afavorir el desenvolupament d'usos i activitats d'interès públic i la implicació de la societat civil en la regeneració i dinamització del teixit urbà.

Ofereix

Instal·lació. Recursos materials. Un terreny, un edifici, sales d'actes, sales polivalents, sales de reunions, patis..., en funció del centre i del reglament que afecti.

Cost i forma de pagament

Depèn del lliurable de què es tracti i de l'espai de què es tracti. Vegeu:
<http://lloguerespais.bcn.cat/ca/preus>

Pagament: Segons contracte de cessió d'ús.

Centres prestadors

- ✓ Torre Jussana Centre de Serveis a les Associacions
- ✓ Departament de Coordinació Territorial de l'Acció Comunitària i Associacionisme

Informació complementària

Torre Jussana fa cessió d'espais per a entitats.

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** a la seu electrònica del web de la ciutat
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca>

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica de l'equipament o centre on es contracti una cessió d'ús d'espai públic.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a l'equipament o centre on es contracti una cessió d'ús d'espai públic.

Objectiu de gestió

- ✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 15 dies en el 90% dels casos.

MODALITAT 3: ASSESSORAMENT I SUPORT TÈCNIC A L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

Descripció

Assessorament i suport tècnic en accions o projectes veïnals que fomentin la convivència i la solidaritat, estimulin el treball conjunt i la cooperació entre els diferents agents i el territori.

Ofereix

Informació/dades. Document. Recursos materials. Informació i dades en forma de documents, i altres recursos materials.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Torre Jussana Centre de Serveis a les Associacions
- ✓ Departament de Coordinació Territorial de l'Acció Comunitària i Associacionisme

Informació complementària

Es potencia el compliment i la difusió del codi ètic de les associacions i es vetlla també per aquest compliment i difusió.

Web d'acció comunitària: <https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca/>

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** Per correu electrònic al tècnic o tècnica referent de la Direcció d'Acció Comunitària acciocomunitaria@bcn.cat

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** Per correu electrònic al tècnic o tècnica referent de la Direcció d'Acció Comunitària acciocomunitaria@bcn.cat, i al compte del sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** A la seu de l'entitat o associació, al barri, als equipaments de l'entorn, etc.

Objectiu de gestió

- ✓ Incrementar el nombre d'associacions participants de l'Associa't en un 25%.

MODALITAT 4: WEB DE LA XARXA DE CASALS DE BARRI A LA CIUTAT

Descripció

Mitjà de comunicació i de diàleg entre el veïnat, persones usuàries i el barri en general. El web transmet els valors essencials dels casals de barri, i, a més, facilita la participació del veïnat en projectes comunitaris del barri. Desplegament en el marc del model de casals comunitaris

Ofereix

Informació/dades. Informació i publicacions audiovisuals. Accés a cessió d'espais i a activitats diverses com ara la participació en projectes de voluntariat.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Als casals de barri de districte. Vegeu <https://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/ca/casals>

Informació complementària

Promou i facilita la possibilitat de dedicar temps lliure personal i col·laborar en la creació i construcció de projectes comunitaris per als barris.

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** al web <http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/>

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** al web <http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/>

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic: al web <http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/>

Objectiu de gestió

- ✓ Garantir la publicació al web del 90% de l'activitat realitzada a la xarxa de casals de barri.

MODALITAT 5: DECIDIM PER A LES ORGANITZACIONS

Descripció

Decidim.Organitzacions és un servei que vol fer arribar la plataforma Decidim a les organitzacions socials de la ciutat de Barcelona amb l'objectiu d'enfortir-ne la democràcia interna a través de mitjans digitals.

Ofereix

Informació/dades. Activitat. Plataforma digital per configurar espais de participació (iniciatives, assemblees, processos o consultes) i enriquir-los a través dels múltiples components disponibles (trobadres presencials, enquestes, propostes, votacions, seguiment de resultats, comentaris i molts més).

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Recerca, Desenvolupament i Innovació
- ✓ Canòdrom - Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

Informació complementària

Es facilita a la ciutadania organitzada de Barcelona la instal·lació tècnica de la plataforma Decidim, així com l'assessorament i la formació per poder utilitzar-la correctament.

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: al web <https://decidim.org>

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: al web <https://decidim.org>

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic: al web <https://decidim.org>

Objectiu de gestió

- ✓ 5% de creixement en el nombre d'instàncies d'organitzacions allotjades al servei de Decidim.Organitzacions.
- ✓ Nombre d'usuaris de les instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim.Organitzacions superior a 15.000.

MODALITAT 6: PROMOCIÓ DE LA INNOVACIÓ DIGITAL I DEMOCRÀTICA - CANÒDROM

Descripció

L'Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica, ubicat a l'edifici Canòdrom, és un nou equipament que es planteja com un espai per a la innovació, l'experimentació i la recerca aplicada, que vol

englobar un ecosistema de projectes i iniciatives al voltant de la tecnologia crítica, la democràcia participativa i la cultura digital.

Un laboratori ciutadà en tecnologia i democràcia que busca generar dinàmiques de col·laboració entre institucions públiques, comunitats organitzades, projectes socials, centres de recerca, ciutadania i una xarxa d'espais que comparteixin finalitats similars.

Promoció a la innovació digital i democràtica.

Ofereix

Programació estable d'activitats

Cost i forma de pagament

Segons tipus d'activitats i públic a qui s'adreça.

Pagament: Vegeu els [Preus públics](#)

Centres prestadors

- ✓ Canòdrom - Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: al web:
 - <https://comunitat.canodrom.barcelona/>
- ✓ Presencial: a l'equipament

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: al web:
 - <https://comunitat.canodrom.barcelona/>
- ✓ Presencial: a l'equipament

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic: al web:
 - <https://comunitat.canodrom.barcelona/>
- ✓ Presencial: a l'equipament

Objectiu de gestió

- ✓ Nombre anual de residències superior a 8
- ✓ Nombre anual d'activitats obertes superior a 20
- ✓ Nombre anual de formacions ofertes superior a 25

MODALITAT 7: FORMACIÓ, MEDIACIÓ I EMPODERAMENT DIGITAL I DEMOCRÀTIC

Descripció

Programes orientats a la formació i l'empoderament en centres educatius per a la digitalització democràtica, per a l'extensió del Decidim i per a la creació d'antenes Decidim com a punts de suport a la participació ciutadana. Concretament, cursos de formació per a administració Decidim, Antenes Decidim, programa de Privacitat i digitalització democràtica als centres educatius i Decidim Instituts.

Ofereix

Diferents projectes

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Canòdrom - Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: innovacio-democratica@bcn.cat
- ✓ Presencial: al Canòdrom - Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: innovacio-democratica@bcn.cat
- ✓ Presencial: al Canòdrom - Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic: al web: innovacio-democratica@bcn.cat
- ✓ Presencial: al Canòdrom - Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica

Objectiu de gestió

- ✓ Nombre anual de centres educatius amb què s'ha treballat superior a 5
- ✓ Nombre anual d'Antenes Decidim en funcionament superior a 3

CENTRES PRESTADORS

Data d'actualització: 15/11/2024

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

ADREÇA

Vegeu: [centres de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona](#).

Vegeu ubicacions [aquí](#).

PER TELÈFON

936 197 311

Urgències: Tel. 900 703 030

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres, de 9.00 a 13.00 hores.
- ✓ Dimarts i dijous, de 16.00 a 18.00 hores.

DESCRIPCIÓ

Els CSS són centres d'informació, orientació i atenció per tractar els problemes socials que afecten les persones i les famílies.

Són el lloc on es 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 o la professional.

INSTAL·LACIONS

Es disposa d'una xarxa de quaranta centres de serveis socials repartits per la ciutat on s'informa, s'orienta i s'atén sobre els serveis i recursos socials. Cal buscar al cercador de centres del web <http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/> quin és el que correspon per domicili o, si es prefereix, es pot trucar al 936 197 311 (dispositiu d'atenció telefònic centralitzat).

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Elaboració de programes individuals d'atenció (PIA).
- ✓ Ajuda a domicili, dins l'atenció a la dependència.
- ✓ Teleassistència municipal.
- ✓ Informació, orientació i assessorament sobre l'atenció social.
- ✓ Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió.
- ✓ Àpats a domicili (cobertura de necessitats bàsiques).
- ✓ Àpats en companyia (cobertura de necessitats bàsiques).
- ✓ Servei de detecció i reducció de la pobresa energètica i de la millora de l'eficiència energètica.
- ✓ Residències municipals per a gent gran.
- ✓ Recollida, transport, emmagatzematge i custòdia provisionals de béns i estris procedents de desnonaments judicials o de situacions d'emergència.
- ✓ Equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA).

SERVEI D'INSERCIÓ SOCIAL DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

ADREÇA

Passeig de Pujades, 29 baixos, 08018 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 132 694/934 132 814

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/servei-datencio-social-al-sensellarisme-lespai-public-sassep>

ADREÇA ELECTRÒNICA

sistractament@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres, de 8.00 a 14.00 hores.
- ✓ Dimarts i dijous, de 16.00 a 19.00 hores.

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

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

DESCRIPCIÓ

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

INSTAL·LACIONS

Es disposa d'un centre per tota la ciutat de Barcelona on s'informa, s'orienta i s'atén sobre els serveis i recursos socials genèrics i específics per a població sense llar. Cal buscar al cercador de centres del web.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei d'Inserció Social Atenció i Tractament

OFICINES MUNICIPALS D'HABITATGE DE BARCELONA

ADREÇA

[Consulteu el web](#)

PER TELÈFON

[Consulteu el web](#)

WEB

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

ADREÇA ELECTRÒNICA

[Consulteu el web](#)

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres

- ✓ Dilluns, dimarts, dimecres i divendres, de 8.30 a 14.30 hores.
- ✓ Els dijous, de 8.30 a 20.00 hores, ininterrompudament.
- ✓ Excepcionalment aquest any, les oficines romandran tancades a la tarda els dijous: **11 de febrer, 25 de març i 23 de juny**.

Al mes d'agost: només 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 hores.

-
- ✓ El dijous a la tarda les oficines romandran tancades.

Cal cita prèvia.

DESCRIPCIÓ

Espais d'atenció a la ciutadania on s'ofereix 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 té una oficina d'Habitatge.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Programes per la lluita contra la pobresa energètica.

INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

ADREÇA

C/ València, 344, 08009 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 132 775

Fax: 934 132 800

WEB

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

ADREÇA ELECTRÒNICA

sap@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres

- ✓ De 9.00 a 14.00 hores.
- ✓ De 15.00 a 19.00 hores (només del 6 d'abril al 2 de juliol).

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: B24, H10, N7, 55, 6, 33, 34.
- ✓ Metro: Línia 4, parada Girona.

DESCRIPCIÓ

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) és un organisme de l'Ajuntament de Barcelona que, des de fa més de trenta anys, treballa perquè les persones amb diversitat funcional puguin desenvolupar-se de la manera més autònoma possible en tots els àmbits de la vida ciutadana, en plena igualtat d'oportunitats i amb respecte per les diferents necessitats personals.

Per aconseguir-ho, l'IMPD impulsa polítiques i actuacions amb la participació de les persones amb diversitat funcional i de les entitats i associacions de la ciutat que treballen en els àmbits de la discapacitat física, auditiva, visual, intel·lectual i per trastorn mental.

INSTAL·LACIONS

Disposa d'Oficina d'Atenció al Públic a la recepció.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Concessió de la targeta d'aparcament individual per a persones amb discapacitat.
- ✓ Concessió del número d'usuari del servei de transport especial.
- ✓ Itineraris laborals realitzats per l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL).

- ✓ Selecció de candidats per a llocs de treball en empreses realitzada per l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL).
- ✓ Assistent o assistenta personal per a persones amb discapacitat.

CENTRE D'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS DE BARCELONA (CUESB)

ADREÇA

C/ Llacuna, 25, 08005 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

900 70 30 30

Fax: 900 81 40 50

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/central-d-urgencies-i-emergencies-socials-de-barcelona_92086031399.html

ADREÇA ELECTRÒNICA

cuesb@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Tot l'any. En cas que es produeixi una emergència social a la ciutat i les persones afectades requereixin allotjament.

24 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 6.
- ✓ Metro: Llacuna (línia groga).

DESCRIPCIÓ

Aquest centre cobreix les necessitats bàsiques i d'atenció psicosocial de les persones que han estat víctimes d'una situació d'emergència i que com a conseqüència de l'esdeveniment no poden retornar momentàniament al seu domicili habitual.

INSTAL·LACIONS

El Centre d'Urgències i Emergències Socials disposa del següent:

- ✓ Despatx d'atenció: 2.
- ✓ Habitacions d'emergències: 7 (capacitat per allotjar-hi 100 persones).
- ✓ Espai de descans.
- ✓ Servei de menjador, consigna, dutxa i rober, bugaderia.
- ✓ Seguretat

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció psicosocial a persones en situació d'urgència social.
- ✓ Ajut Social d'Urgència (ASU).
- ✓ Suport urgent a domicili.
- ✓ Atenció a persones davant emergències socials.
- ✓ Ajut Social d'Emergència (contingències).
- ✓ Allotjament per emergència social.

CANE (CENTRE D'ACOLLIMENT NOCTURN D'EMERGÈNCIES)

ADREÇA

Passatge del Dos de Maig, 17-25, 08013 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

900 70 30 30

Fax: 900 81 40 50

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/urgencies-i-emergencies-socials>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cuesb@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

S'obre quan ho estableix el Procediment Operatiu d'Emergències relatiu a l'Operació Fred.

Els dies d'obertura, de 20.00 a 8.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 117/50/51/92/192.
- ✓ Metro: Sant Pau / Dos de Maig (L5).

DESCRIPCIÓ

El Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències és un espai que s'activa amb l'objectiu fonamental de prevenir les conseqüències que una baixada de temperatures o una nevada podria comportar sobre l'estat de les persones que pernocten a la via pública. És un dispositiu vinculat al Pla d'emergències municipal de neu i gel de l'Ajuntament de Barcelona.

La Fase I de l'Operació Fred comporta l'obertura del centre en produir-se una baixada de temperatures com a conseqüència del fred propi dels mesos d'hivern.

INSTAL·LACIONS

El Centre d'Urgències i Emergències Socials disposa del següent:

- ✓ Despatx d'atenció social: 1.
- ✓ Despatx d'atenció mèdica: 1.
- ✓ Habitacions d'emergències: 13 (capacitat per allotjar-hi 75 persones).
- ✓ Servei de menjador, consigna, dutxa i rober, bugaderia.
- ✓ Seguretat

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció a persones davant d'emergències socials.

DISTRICTE DE CIUTAT VELLA (01)

ADREÇA

Pl. Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 027 000

Fax: 932 916 161

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-ciutat-vella_93062143550.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15.
- ✓ Metro: L1-Catalunya, L3-Liceu.
- ✓ FGC: Catalunya. Direcció General d'Arquitectura i Paisatge.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, així com per aplicar una política municipal orientada a corregir els desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Alhora, els districtes són àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <https://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/lajuntament/organitzacio/funcionament>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

DISTRICTE DE L'EIXAMPLE (02)

ADREÇA

C/ Aragó, 311, 08009 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 027 000

Fax: 932 916 262

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 39, 45, 47, V17, H10.
- ✓ Metro: L4 – Girona.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, així com per aplicar una política municipal orientada a corregir els desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Alhora, els districtes són àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca/com-funciona>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

DISTRICTE DE SANTIS-MONTJUÏC (03)

ADREÇA

Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

010

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-de-la-marina_93313123837.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 50, D20.
- ✓ Metro: L1-Hostafrancs.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, així com per aplicar una política municipal orientada a corregir els desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Alhora, els districtes són àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.

-
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
 - ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca/com-funciona>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

DISTRICTE DE LES CORTS (04)

ADREÇA

Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 027 000

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-les-corts_93141130210.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 59, 70, 75, V3, H8.
- ✓ Metro: L3-Les Corts.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, així com per aplicar una política municipal orientada a corregir els desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Alhora, els districtes són àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca/com-funciona>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

DISTRICTE DE SARRIÀ - SANT GERVASI (05)

ADREÇA

Pl. Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 027 000
Fax: 932 916 511

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 68, 75, H4, V3, V7.
- ✓ FGC: Sarrià, Reina Elisenda.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, així com per aplicar una política municipal orientada a corregir els desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Alhora, els districtes són àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <https://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca/ajuntament/organitzacio/funcionament>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

DISTRICTE DE GRÀCIA (06)

ADREÇA

Pl. Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

010

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-gracia_94180093236.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 114, V21, H6, 55.
- ✓ Metro: L3/L5 - Diagonal.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca/com-funciona>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

DISTRICTE D'HORTA-GUINARDÓ (07)

ADREÇA

Centre Cívic Guinardó (rda. Guinardó, 49, 08024 Barcelona).
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 027 000
Fax: 932 916 787

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 114, 22, 24, 87, V17.
- ✓ Metro: L4 - Alfons X.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Alhora, els districtes són àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <https://ajuntament.barcelona.cat/hortaguinaldo/ca/lajuntament/organitzacio/funcionament>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

DISTRICTE DE NOU BARRIS (08)

ADREÇA

Pl. Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 027 000
Fax: 932 916 886

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-nou-barris_93313125205.html

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-de-zona-nord_9719211637.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 47, 76, H4, 122.
- ✓ Metro: L4-Llucmajor.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Alhora, els districtes són àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/com-funciona>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

DISTRICTE DE SANT ANDREU (09)

ADREÇA

Pl. Orfila, 1, 08030 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 027 000
Fax: 932 916 900

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-andreu_94180094255.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 40, H4.
- ✓ Metro: L1 - Sant Andreu.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Alhora, els districtes són àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/com-funciona>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

DISTRICTE DE SANT MARTÍ (10)

ADREÇA

Pl. Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

010

WEB

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

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-marti_93062144239.html

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ **Autobusos:** 192, H12.
- ✓ **Metro:** L1/L2- Clot.

DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials per a la desconcentració de la gestió i la descentralització de la participació ciutadana i per a l'aplicació d'una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i la representació dels interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Alhora, els districtes són àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals.
- ✓ Direcció de Serveis de Territori i Serveis a les Persones.
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <https://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/lajuntament/organitzacio/funcionament-dun-districte>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei de gestió de conflictes de l'àmbit social a l'espai urbà.

SEU DEL SERVEI DE FAMÍLIES COL·LABORADORES (SFC)

ADREÇA

C/ Ca l'Alegre de Dalt, 5, 08024 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

932 915 966
932 915 967

WEB

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

ADREÇA ELECTRÒNICA

sfc@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a dijous, de 9.00 a 14.30 hores. de 15.00 a 19.30 hores
- ✓ Divendres, de 8.00 a 14.30 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: V19, 39, 116, 114.
- ✓ Metro: L4-Joanic.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ El Banc de Famílies.
- ✓ El Servei de Col·laboració.

ESPai FAMILIAR I CENTRE OBERT MUNICIPAL SANT MARTÍ.**ADREÇA**

C/ Huelva, 36 baixos, 08020 Barcelona.
Vegeu l'adreça [aquí](#).

PER TELÈFON

933 074 888
Fax: 933 560 096

WEB

http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-sant-marti_99400241361.html

ADREÇA ELECTRÒNICA

espaifamiliar_sm@bcn.cat
centreobert_sm@bcn.cat
direccio_sm@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- De dilluns a divendres
- ✓ Espai Familiar: de 9.00 a 13.30 hores.
 - ✓ Centre Obert: de 16.00 a 20.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 33, 34, B24, H10, 500.
- ✓ Metro: L1-Navas, L2-Bac de Roda.
- ✓ Tramvia: T5/T6-Espronedà.

DESCRIPCIÓ

L'Espai Familiar i Centre Obert és un equipament municipal creat per donar suport en un doble vessant:

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

INSTAL·LACIONS

L'equipament disposa de dos espais amb grups d'edat diferents:

- ✓ Espai Familiar. Es tracta d'un espai especialitzat en la petita infància: s'adreça a nens i nenes de 0 a 3 anys acompanyats pel cuidador/a. L'Espai Familiar és un lloc de joc i relació on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i també amb els adults. Les famílies hi poden compartir l'experiència d'educar i de fer créixer els fills.
- ✓ Centre Obert. En aquest espai, els infants i adolescents de 4 a 16 anys trobaran activitats educatives i de lleure en horari extraescolar. Totes aquestes activitats serveixen per estimular i potenciar el desenvolupament de la personalitat i la socialització, amb un seguiment individualitzat i en un ambient segur i proper. El centre ofereix també activitats en les quals pares, mares i altres familiars poden compartir i aprendre temes d'interès educatiu.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Espais familiars.
- ✓ Centres oberts.

ESPAI FAMILIAR I CENTRE OBERT MUNICIPAL LES CORTS – SANTS

ADREÇA

C/ Benavent, 20-22, 08028 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 908 514
Fax: 934 110 408
Mòbil: 601 288 698

WEB

http://guia.barcelona.cat/es/detall/espai-familiar-i-centre-obert-municipal-les-corts-sants_99400267382.html

ADREÇA ELECTRÒNICA

centreobert_lc@bcn.cat;
espaifamiliar_lc@bcn.cat;
direccio_lc@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- De dilluns a divendres
- ✓ Espai Familiar: de 9.00 a 13.30 hores.
 - ✓ Centre Obert: de 16.00 a 20.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 50, 54, H10, H8, D20.
- ✓ Metro: L5/L9S-Collblanc.

DESCRIPCIÓ

L'Espai Familiar i Centre Obert és un equipament municipal creat per donar suport en un doble vessant:

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

INSTAL·LACIONS

L'equipament disposa de dos espais amb grups d'edat diferents:

- ✓ Espai Familiar. Es tracta d'un espai especialitzat en la petita infància: s'adreça a nens i nenes de 0 a 3 anys acompanyats pel cuidador/a. L'Espai Familiar és un lloc de joc i relació on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i també amb els adults. Les famílies hi poden compartir l'experiència d'educar i de fer créixer els fills.
- ✓ S'ofereixen espais de joc i relació, joc simbòlic, heurístic, experimentació sensorial, psicomotricitat...
- ✓ Centre Obert. En aquest espai, els infants i adolescents de 4 a 16 anys trobaran activitats educatives i de lleure en horari extraescolar. El centre ofereix també activitats en les quals pares, mares i altres familiars poden compartir i aprendre temes d'interès educatiu.

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

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Espais familiars.
- ✓ Centres oberts.

OFICINA DE PRESTACIONS SOCIALS I ECONÒMIQUES

ADREÇA

C/ Aragó, 344, 08009 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

932 565 648

WEB

http://guia.barcelona.cat/es/detall/oficina-de-prestacions-socials-i-economiques-de-l-institut-municipal-de-serveis-socials_99400456053.html

ADREÇA ELECTRÒNICA

oficinaprestacions@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Del 7/1 al 31/7 i de l'1/10 al 23/12:
 - Dilluns, dimecres i divendres, de 8.30 a 14.00 hores.
 - Dimarts i dijous, de 8,30 a 17,00 hores.
- ✓ De l'1/8 al 30/9 i del 27/12 al 6/1:
 - De dilluns a divendres, de 8,30 a 14.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: H10, H12, 6, 7, 33, 34, B24.
- ✓ Metro: L3-Passeig de Gràcia; L4-Girona; L5-Verdaguer.

DESCRIPCIÓ

L'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques ofereix un servei d'atenció presencial a la ciutadania en relació amb el catàleg de serveis i ajuts existents a l'IMSS, i centralitza la gestió i tramitació de les prestacions econòmiques municipals definides de manera extraordinària a través de convocatòries públiques.

A l'Oficina actualment s'hi pot tramitar i/o gestionar el següent:

- ✓ Fons extraordinari per a famílies amb menors i/o adolescents menors de 16 anys en situació de vulnerabilitat- Fons d'Infància: Prestació puntual d'urgència social que ofereix, a famílies amb infants i/o adolescents de 0 a 16 anys en situació de vulnerabilitat, un recurs econòmic per cobrir

necessitats bàsiques d'alimentació, roba, material escolar i mobilitat (prestació sotmesa a convocatòria anual).

- ✓ **RESPIR PLUS:** Atorgament de prestacions socials de caràcter econòmic a les persones grans en situació de dependència empadronades a la ciutat de Barcelona que requereixen un suport continuat per al desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària, per tal que puguin atendre el pagament d'un servei de suport que els permeti millorar la qualitat de vida i la dels seus cuidadors. Aquest suport es podrà gaudir en forma d'una estada temporal limitada en un centre residencial privat per a persones grans, o bé mitjançant el pagament d'hores de servei privat d'atenció domiciliària (prestació sotmesa a convocatòria anual).
- ✓ **Servei d'actuacions a domicili (SCAD):** derivat de tots els centres de serveis socials de Barcelona menys el districte de Ciutat Vella.
- ✓ **T-USUAL bonificada:** Emissió "Faig constar" per la reducció del preu de la T-Usual amb l'objectiu de facilitar la mobilitat a les persones en situació d'atur i que estan en procés de cerca de feina, i concretament per a persones usuàries de Serveis Socials de Barcelona amb un ajut econòmic vinculat.
- ✓ **Enterraments de beneficència:** Més concretament, gestió de reconeixement del dret a gratuïtat o bonificació de servei funerari i de cementiris.
- ✓ **Punt de registre oficial:** Registre d'instàncies destinades tant a l'Oficina de Prestacions com a qualsevol altre organisme de l'Ajuntament o Administració pública. Acceptació o redirecció de les instàncies provinents de fora de l'OPSE.
- ✓ **Registre de sol·licituds i emissió de l'Informe de coneixement de residència (ICR):** Informe que s'emet per a aquelles persones que es volen empadronar sense domicili fix.

INSTAL·LACIONS

L'espai total consta de 558 metres quadrats, amb accés des del carrer per dos punts diferenciats, és plenament accessible i està adscrit a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió.

OFICINA PER LA NO DISCRIMINACIÓ (OND)

ADREÇA

C/ Ferran, 32, 08002 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 132 000

WEB

www.bcn.cat/dretscivils

ADREÇA ELECTRÒNICA

ond@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres

- ✓ Dilluns, dimecres i divendres, de 9,00 a 14,00 hores.
- ✓ Dimarts i dijous, de 9,00 a 18,00 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ **Metro:** L3-Liceu, L4-Jaume I.

DESCRIPCIÓ

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

-
- ✓ Assessorament, col·laboració i mediació.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Àmbit de garantia.
- ✓ Àmbit de prevenció.

SERVEI D'ATENCIÓ, RECUPERACIÓ I ACOLLIDA (SARA)

ADREÇA

C/ Marie Curie, 16, 08042 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

Cita prèvia: 900 922 357 (gratuït)
Urgències CUESB: 900 703 030

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/bcn-antimasclista/serveis-datencio-la-violencia-masclista/sara>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Atenció presencial general

- ✓ De dilluns a dijous, de 9.00 a 19.00 hores.
- ✓ Divendres, de 9.00 a 16.00 hores.

Urgència:

- ✓ De dilluns a divendres, de 9.00 a 13.00 hores.

Cal cita prèvia (llevat de casos d'urgència).

- ✓ Cita prèvia: 900 922 357.

Tel. gratuït 24 hores: 900 900 120.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 47-76-122-H2-H4-D40-D50-V29
- ✓ Metro: L4-Llucmajor.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció psicosocial integral a persones víctimes de situacions de risc alt o moderat de violència masclista.
- ✓ Acol·liment residencial a persones víctimes de situacions de violència masclista de risc alt o moderat que ho requereixin.

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

ADREÇA

C/ Reina Amàlia, 33, 08001 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

932 564 685
932 563 230

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinari-per-a-la-petita-infancia-de-ciutat-vela_98048092502.html

ADREÇA ELECTRÒNICA

eipcv@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 hores.

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: N6, V11, 91.
- ✓ Metro: línies 2 i 3, parada Paral·lel.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció precoç a la infància amb discapacitat.

EQUIP INTERDISCIPLINARI PER A LA PETITA INFÀNCIA (EIPi) DE NOU BARRIS

ADREÇA

C/ Luz Casanova, 11, 08042 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

932 564 700

932 564 710

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinar-petita-infancia-nou-barris_98048092646.html

ADREÇA ELECTRÒNICA

eipinb@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres, de 8,00 a 14.00 hores.

Cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 60, 27, 11, 32, N6.
- ✓ Metro: línia 4, parada Via Júlia.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció precoç a la infància amb discapacitat.

SAIER TARRAGONA

ADREÇA

C/ Tarragona, 141, 08014 Barcelona.

Vegeu l'adreça [aquí](#).

PER TELÈFON

931 532 800

WEB

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

ADREÇA ELECTRÒNICA

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres, amb cita prèvia, concertada telefònicament:

- ✓ De dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 hores.
- ✓ De dilluns a dijous, de 16.00 a 19.00 h.

Atenció presencial per urgències socials i jurídiques al carrer de Tarragona, 141, de dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

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

DESCRIPCIÓ

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

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

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

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció individual d'acollida per a REFUGIATS. SAIER.
- ✓ Atenció individual d'acollida per a IMMIGRANTS. SAIER.

SAIER PARAL·LEL

ADREÇA

Av. Paral·lel, 202, 08015 Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

932 562 700

WEB

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

ADREÇA ELECTRÒNICA

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres, amb cita prèvia, concertada telefònicament:

- De dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 hores.
- De dilluns a dijous, de 16.00 a 19.00 h.

Atenció presencial per urgències socials i jurídiques al carrer de Tarragona, 141, de dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

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

DESCRIPCIÓ

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

INSTAL·LACIONS

Planta baixa, on hi ha una recepció, funciona com una OAC.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció individual d'acollida per a REFUGIATS. SAIER.
- ✓ Atenció individual d'acollida per a IMMIGRANTS. SAIER.

SAIER FONT HONRADA

ADREÇA

C/ Font Honrada, 10, 08015 Barcelona.

Vegeu la ubicació:

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

PER TELÈFON

932 562 700

WEB

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

ADREÇA ELECTRÒNICA

saierinfo@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ De dilluns a dijous, de 9.00 a 15.00 hores.
- ✓ Dimecres i divendres, de 9.00 a 19.00 hores.

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

COM S'HI ARRIBA

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

DESCRIPCIÓ

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

INSTAL·LACIONS

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

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció individual d'acollida per a REFUGIATS. SAIER.
- ✓ Atenció individual d'acollida per a IMMIGRANTS. SAIER.

PUNT D'INFORMACIÓ I ARRELAMENT (PIA)

ADREÇA

Pg. Sant Joan, 75, pl. baixa, 08009 Barcelona.

Vegeu l'adreça [aquí](#).

PER TELÈFON

932 564 476

932 564 478

932 564 479

WEB

www.bcn.cat/novaciutadania

ADREÇA ELECTRÒNICA

pia@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres

- ✓ De dilluns a dijous, de 8,30 a 19,00 hores.
- ✓ Divendres, de 8,30 a 15,00 hores.
- ✓ **Horari agost:** el mes d'agost, de 8.00 a 15.00 hores.

Cal cita prèvia.

Per demanar informació: no cal cita prèvia.

COM S'HI ARRIBA

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

INSTAL·LACIONS

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

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Proposta d'informe d'arrelament social per demanar permís de residència per circumstàncies excepcionals.

DIRECCIÓ D'ATENCIÓ I ACOLLIDA A IMMIGRANTS

ADREÇA

Pg. Sant Joan, 75, 08009 Barcelona.

Vegeu l'adreça [aquí](#).

PER TELÈFON

932 564 623

932 564 624

WEB

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

ADREÇA ELECTRÒNICA

informeshabitatge@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres, de 9,00 a 15,00 hores.

No hi ha atenció al públic. És gestió interna (*back office*) del servei. Es truca a la persona sol·licitant per completar l'expedient i concertar la visita al domicili.

COM S'HI ARRIBA

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

DESCRIPCIÓ

És la direcció d'atenció i acollida a immigrants on es fa seguiment dels serveis i es tramiten els expedients.

Una part dels espais és on es tramiten les propostes d'informes de disponibilitat d'habitatge per al reagrupament familiar.

MODALITATS DE SERVEI

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

CENTRE DE DIA HORTA

ADREÇA

C/ Josep Sangenís, 75, 08032 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

931 165 329

Fax: 931 165 372

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-residencia-assistida-per-a-gent-gran-d-horta_99043113615.html

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a diumenge, de 9.00 a 20.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 19 i 185.
- ✓ Metro: L5-El Carmel, L3-Montbau.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Recurs d'higiene personal (cobertura de necessitats bàsiques).

CENTRE DE DIA MERIDIANA

ADREÇA

Av. Meridiana, 197, 08026 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

934 084 543

Fax: 933 498 853

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-meridiana_95166124615.html

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres: de 9.00 a 19.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 162, 192, H8.
- ✓ Metro: L1-Navas.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Recurs d'higiene personal (cobertura de necessitats bàsiques).

CENTRE DE DIA POBLE-SEC

ADREÇA

C/ Font Honrada, 10, 08004 Barcelona.

Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

932 563 830

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-poble-sec_99400194606.html

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a diumenge, de 9.00 a 20.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 37, 55, D20.
- ✓ Metro: L3-Poble-sec.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Recurs d'higiene personal (cobertura de necessitats bàsiques).

CENTRE DE DIA NOU BARRIS

ADREÇA

C/ Marie Curie, 20, 08042, Barcelona.
Vegeu la ubicació [aquí](#).

PER TELÈFON

932 760 539
Fax: 933 538 686

WEB

https://guia.barcelona.cat/ca/detall/centre-de-dia-centre-residencial-de-primera-acollida-nou-barris_99400218522.html

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a diumenge, de 9.00 a 20.00 hores.

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobusos: 47, D40, D50, V29.
- ✓ Metro: L4-Llucmajor.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Recurs d'higiene personal (cobertura de necessitats bàsiques).

CENTRE DE DIA ZONA FRANCA

ADREÇA

C/ Número 60, 9, 08040, Barcelona
Vegeu la ubicació [aquí](#)

PER TELÈFON

932 896 907

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/servei-datencio-diurna-persones-en-situacio-de-sensellarisme>

PER CORREU ELECTRÒNIC

cpazonafranca@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a diumenge, de 8.00 a 20.00 hores.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobusos: 21, 23.
- ✓ Metro: L10S –Zona Franca.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Recurs d'higiene personal (cobertura de necessitats bàsiques)

CENTRE DE DIA SARRIÀ-SANT GERVASI**ADREÇA**

c/ Cister, 20, 08022, Barcelona
Vegeu la ubicació [aquí](#)

PER TELÈFON

934 184 276

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/servei-datencio-diurna-persones-en-situacio-de-sensellarisme>

PER CORREU ELECTRÒNIC

cpasarria@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a diumenge, de 8.00 a 20.00 hores.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobusos: V15, V17, V19.
- ✓ Metro: L3 –Vallcarca.
- ✓ FGC: L7

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Recurs d'higiene personal (cobertura de necessitats bàsiques)

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE PARTICIPACIÓ I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA**ADREÇA**

Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona.
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

PER TELÈFON

932 564 562
932 200 093

WEB

<https://www.decidim.barcelona/>
<http://ajuntament.barcelona.cat/innovaciodemocratica/ca/>

PER CORREU ELECTRÒNIC

Innovació-democratica@bcn.cat
participació@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres
✓ De 9.00 a 14.00 hores i de 16.00 a 18.30 hores
Cal cita prèvia

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 6, 19, 33, 34, B24, H10, V19, D50, N1, N4
- ✓ Metro: L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer

DESCRIPCIÓ

Es proposa construir escenaris de relació entre institucions i ciutadania posant la coproducció de les polítiques locals com a element central. Entre d'altres, l'objectiu es privilegiar la veu i acció dels qui menys poder tenen, reconeixent els contrapoders urbans que es generen a la ciutat, i desenvolupar entorns i infraestructures digitals de participació i col·laboració públiques i comunes, així com promoure que els processos d'investigació i innovació siguin participatius, oberts i col·laboratius.

INSTAL·LACIONS

Àrea de treball d'oficina i sala de reunió a la tercera planta, exterior.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Plataforma digital decidim.barcelona
- ✓ El projecte de participació Decidim
- ✓ DECIDIM per a les organitzacions
- ✓ El Consell de Ciutat
- ✓ Els òrgans de participació territorials i sectorials
- ✓ Els processos participatius
- ✓ Iniciatives ciutadanes
- ✓ Consultes ciutadanes

DIRECCIÓ DE SERVEIS D'ACCIÓ COMUNITÀRIA

ADREÇA

Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

PER TELÈFON

932 564 471
932 564 568

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca>

PER CORREU ELECTRÒNIC

acciocomunitaria@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- De dilluns a divendres
- ✓ De 9.30 a 14.00 hores
- De dilluns a dijous
- ✓ De 15.00 a 17.00 hores
- Cal cita prèvia

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 6, 19, 54, 55, D50
- ✓ Metro: L2 Tetuan, L4 Girona i Verdaguer

DESCRIPCIÓ

Òrgan que proposa repensar estratègies i formes d'entendre i entomar les relacions ajuntament-societat en l'escala comunitària.

El sentit de l'acció comunitària apunta a la construcció d'una relació entre el govern i la societat que, en certa manera, cal "reconstruir" a tots els nivells: polític, professional i entre la ciutadania activa.

INSTAL·LACIONS

Àrea de treball d'oficina i sala de reunió a la sisena planta.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'espais per interès públic
- ✓ Assessorament i suport tècnic a l'acció comunitària

TORRE JUSSANA CENTRE DE SERVEIS A LES ASSOCIACIONS

ADREÇA

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30, 08035 Barcelona
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

PER TELÈFON

932 564 118

WEB

www.bcn.cat/tjussana

PER CORREU ELECTRÒNIC

tjussana@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres
✓ De 9.00 a 14.10 i de 17.00 a 18.00 hores.
Cal cita prèvia

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: N4, 19, 39, 45, 86, 87, 102, 185, V21
- ✓ Metro: L3 estació Montbau, L5 estació Horta

DESCRIPCIÓ

Centre que treballa amb un model de gestió que incorpora les pròpies associacions en un treball conjunt amb l'Administració municipal en la definició i execució de les estratègies de suport i foment de l'associacionisme a la ciutat. Aquest model neix de l'acord entre l'Ajuntament i el Consell d'Associacions de Barcelona.

INSTAL·LACIONS

L'emplaçament de les instal·lacions de Torre Jussana és ideal per a la realització d'actes i activitats per a entitats. L'edifici, que data del segle XIX, ha estat reformat per allotjar els serveis a les associacions, mentre que la ubicació a l'extraradi de Barcelona ofereix un entorn privilegiat de fàcil accés urbà. A més a més, les instal·lacions estan adaptades a les persones amb mobilitat reduïda, amb una rampa d'accés i ascensor interior.

Disposa de 300 m² d'exterior per fer activitats a l'aire lliure; 3 sales de reunions per a grups d'entre 3 i 15 persones i una sala polivalent, modulable, que pot acollir un màxim de 120 persones.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Reglament de règim intern <https://tjussana.cat/curs/els-estatuts-i-el-reglament-de-regim-intern/>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'espais per interès públic
- ✓ Assessorament i suport tècnic a l'acció comunitària

CANÒDROM - ATENEU D'INNOVACIÓ DIGITAL I DEMOCRÀTICA

ADREÇA

Carrer Concepción Arenal, 165 (Canòdrom - Parc de Recerca Creativa), 08027 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

PER TELÈFON

93 768 99 36

WEB

<https://canodrom.barcelona/>

PER CORREU ELECTRÒNIC

hola@canodrom.com

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ De 9.00 a 19.00 hores

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 62, 96, V29, N3, 11, 34, H6, 191
- ✓ Metro: L1 Fabra i Puig
- ✓ FGC: R3, R4, R7 Sant Andreu Arenal

DESCRIPCIÓ

Es proposa desenvolupar entorns i infraestructures digitals de participació i col·laboració públiques i comunes, així com promoure que els processos d'investigació i innovació siguin participatius, oberts i col·laboratius.

INSTAL·LACIONS

Edifici Canòdrom

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Promoció de la innovació digital i democràtica - Canòdrom
- ✓ DECIDIM per a les organitzacions
- ✓ Formació, mediació i empoderament digital i democràtic

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓⁱ

Data d'actualització: 15/11/2024

SERVEI: CENTRES DE SERVEIS SOCIALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'ajuts atorgats	11.445	43.271	10.211	19.346	35.855
Import total dels ajuts (en €)	7.653.925	31.571.859,68	9.966.837,54	11.628.388,00	10.765.316,05

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Que el 80% dels CSS de la ciutat puguin atendre les persones amb un temps mitjà d'espera anual per primera visita inferior a trenta dies.

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 30 dies	80%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	125%	125%	125%	125%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre el 80% de les primeres visites dels CSS en un temps mitjà d'espera inferior a 30 dies.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Persones ateses als CSS	79.575	88.533	97.531	97.852	95.623
Unitats d'atenció als CSS	184.344	251.473	269.106	255.999	233.340
Temps mitjà d'espera en primera visita (en dies)	21,34	14,92	12,4	14,43	17,84

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Que el 80% dels CSS de la ciutat puguin atendre les persones amb un temps mitjà d'espera anual per a primera visita inferior a trenta dies.

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 30 dies	80%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	125%	125%	125%	125%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre el 80% de les primeres visites dels CSS en un temps mitjà d'espera inferior a 30 dies.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'ajuts atorgats	11.445	Nota ¹	10.211	19.346	-
Import total dels ajuts (en €)	7.653.925		9.966.837,54	11.628.388,00	-
Sol·licituds tramitades a través dels Espais d'Atenció	-	-	-	4.575	6.461
Persones ateses en els Punts de Suport	-	-	-	679	768

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. 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.

	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 60 dies hàbils	60%	Nota ¹	67,70%	99%
Grau d'acompliment	100%	-	113%	165%

2. Atendre el 100% de les persones que han sol·licitat acompanyament (en algun dels dos canals des d'on es dona suport a la tramitació de la sol·licitud del Fons d'Infància) durant el període de presentació de sol·licituds a la prestació del Fons d'Infància.

	2023
% informes emesos	100%
Grau d'acompliment	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre el 100% de les persones que han sol·licitat acompanyament (en algun dels dos canals des d'on es dona suport a la tramitació de la sol·licitud del Fons d'Infància) durant el període de presentació de sol·licituds a la prestació del Fons d'Infància.

MODALITAT 3: SERVEI DE DETECCIÓ I REDUCCIÓ DE LA POBRESA ENERGÈTICA I LA MILLORA DE L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Persones ateses als punts d'atenció a la pobresa energètica	12.079	13.335	13.096	12.411	14.646
Assessoraments individuals presencials, telefònics i telemàtics	7.515	9.433	9.174	7.943	16.464
Intervencions a domicili realitzades	1.448	371	302	366	-
Nombre d'informes de risc d'exclusió residencial emesos	5.165	5.360	6.304	5.941	8.513
Nombre d'informes de risc d'exclusió residencial positius emesos	5.642	5.642	5.628	5.778	8.298

¹ L'any 2020 la convocatòria del Fons d'Infància 0-16 i ajuts a les famílies monoparentals ha estat inclosa dins el Fons extraordinari aprovat per tal d'oferir un recurs econòmic a les persones i famílies de Barcelona que es troben en situació de vulnerabilitat amb motiu de la crisi social i sanitària provocada per la covid-19, per cobrir les necessitats bàsiques de subsistència (Fons Covid-19). Es tracta d'un ajut puntual publicat al BOPB el 14/10/2020 (detall calendari). Es rep la prestació a través de la targeta Barcelona Solidària (mesos de juliol a desembre, inclosos) Ajuts atorgats: 6.750 unitats familiars (més de 23.000 persones si es tenen en compte tots els membres de la unitat familiar). Import: 14.942.908,26 €

Aturaments provisionals de talls (ajornaments) de subministrament fins a l'obtenció de l'informe d'exclusió residencial	40.481	19.354	23.297	14.216	-
Nombre d'informes de risc d'exclusió residencial urgents emesos en un màxim de 24 hores	-	-	-	-	1.380

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021	2022
Llars ateses	12.079	13.355	13.096	12.411
Grau d'acompliment	604%	668%	655%	621%

2. **Emetre un 95% d'informes de risc d'exclusió residencial urgent en relació amb el total de sol·licituds rebudes, en un màxim de 24 hores, en dies laborables.**

	2023
% informes emesos	99%
Grau d'acompliment	104%

Proposta per al 2024:

- ✓ Emetre un 95% d'informes de risc d'exclusió residencial urgent en relació amb el total de sol·licituds rebudes, en un màxim de 24 hores, en dies laborables.

MODALITAT 4: MENJADORS SOCIALS (COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de places diàries en menjadors socials	1.647	1.577	1.468	1.568	1.680
Nombre d'àpats servits en menjadors socials	479.731	557.068	535.984	524.477	473.862
% de dones ateses als menjadors socials	-	-	-	17,39%	15,45%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atendre el 97% de les demandes de menjador.**

	2019	2020	2021	2022
Percentatge assolit	99%	99%	99%	100%
Grau d'acompliment	102%	102%	102%	103%

2. **Reduir el temps de llista d'espera mitjà d'accés a màxim 20 dies.**

	2023
Percentatge assolit	80%
Grau d'acompliment	80%

Proposta per al 2024:

- ✓ Augmentar el percentatge de dones totals ateses als menjadors socials respecte a l'any anterior.
- ✓ Obtenir un resultat superior a un 6 sobre 10 en les enquestes de satisfacció d'usuaris.

SERVEI: SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL PER A PERSONES SENSE LLAR

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana mensual de persones diferents ateses al servei d'acolliment diürn per a persones sense llar	961	1.170
Taxa anual d'ocupació dels serveis residencials per a persones sense llar	95%	98,15%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels allotjaments per a persones sense llar igual o superior al 90%.**

	2022	2023
Percentatge assolit	95%	98%
Grau d'acompliment	105%	109%

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels allotjaments per a persones sense llar igual o superior al 90%.

MODALITAT 1: CENTRES RESIDENCIALS COL·LECTIUS PER A PERSONES SENSE LLAR

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana mensual de persones diferents ateses als serveis residencials col·lectius per a persones sense llar.	698	707
Taxa anual d'ocupació dels serveis residencials col·lectius per a persones sense llar.	98%	95%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials col·lectius per a persones sense llar igual o superior al 90%.**

	2022	2023
Percentatge assolit	98%	95%
Grau d'acompliment	109%	106%

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials col·lectius per a persones sense llar igual o superior al 90%.

MODALITAT 2: CENTRES D'ALLOTJAMENT INDIVIDUALS PER A PERSONES SENSE LLAR

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana mensual de persones diferents ateses als serveis residencials individuals per a persones sense llar	263	383
Taxa anual d'ocupació dels serveis residencials individuals per a persones sense llar	97%	97%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials individuals per a persones sense llar igual o superior al 90%.

	2022	2023
Percentatge assolit	93%	97%
Grau d'acompliment	103%	108%

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials individuals per a persones sense llar igual o superior al 90%.

SERVEI: SERVEI D'ACOLLIMENT DIÜRN PER A PERSONES SENSE LLAR

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana mensual de persones diferents ateses als serveis d'acolliment diürn per a persones sense llar	356	461
Taxa anual d'ocupació dels serveis d'acolliment diürn per a persones sense llar	100%	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis d'acolliment diürn per a persones sense llar igual o superior al 90%.

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis d'acolliment diürn per a persones sense llar igual o superior al 90%.

MODALITAT 1: CENTRES DE DIA PER A PERSONES SENSE LLAR

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana mensual de persones diferents ateses als centres de dia per a persones sense llar	356	461
Taxa anual d'ocupació dels centres de dia per a persones sense llar	100%	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels centres de dia per a persones sense llar igual o superior al 90%.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels centres de dia per a persones sense llar igual o superior al 90%.

MODALITAT 2: RECURS D'HIGIENE PERSONAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana mensual de persones diferents ateses als espais d'higiene personal	184	886
Taxa d'ocupació dels serveis d'higiene personal	100%	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis d'higiene personal per a persones sense llar igual o superior al 90%.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis d'higiene personal per a persones sense llar igual o superior al 90%.

SERVEI: SERVEIS SOCIALS D'INTERVENCIÓ A L'ESPAI PÚBLIC PER A PERSONES SENSE LLAR

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre de persones ateses al llarg de l'any per part dels serveis d'atenció social a l'espai públic (SASSEP, SISFAM i SDI)	4.663	5.281

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atendre el 100% de les demandes d'usuaris rebudes per part dels serveis d'atenció social a l'espai públic.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Atendre el 100% de les demandes d'usuaris rebudes per part dels serveis d'atenció social a l'espai públic.*

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana mensual de persones diferents sense menors a càrrec detectades que pernocten a l'espai públic, assentaments en naus i solars, i en locals amb dinàmica d'assentament.	1.748	1.825
Taxa anual de persones ateses i vinculades sense menors a càrrec en situació de sensellarisme que pernocten a l'espai públic, assentaments en naus i solars, i en locals amb dinàmica d'assentament.	44%	40%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atendre i vincular al SASSEP un 50% de les persones sense menors a càrrec en situació de sensellarisme que pernocten a l'espai públic, assentaments en naus i solars, i en locals amb dinàmica d'assentament.**

	2022	2022
Percentatge assolit	44%	40%
Grau d'acompliment	88%	81%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Atendre i vincular al SASSEP un 50% de les persones sense menors a càrrec en situació de sensellarisme que pernocten a l'espai públic, assentaments en naus i solars, i en locals amb dinàmica d'assentament.*

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana mensual de famílies amb menors a càrrec ateses pel SISFAM	119	100
Taxa d'escolarització efectiva d'infants i adolescents 6-16 atesos	93%	95%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assolir l'escolarització (educació obligatòria) efectiva del 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa pel SISFAM.

	2022	2023
Percentatge assolit	93%	95%
Grau d'acompliment	103%	106%

Proposta per al 2024:

- ✓ Assolir l'escolarització (educació obligatòria) efectiva del 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa pel SISFAM.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana mensual de persones diferents de menys de 18 anys ateses pel SDI	76	64
Mitjana mensual de persones diferents de 18 a 21 anys (o més edat excepcionalment) ateses pel SDI	176	171
Temps mitjà d'intervenció amb persones majors d'edat (en mesos)	7,25	5,5

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Que el 100% de les persones menors d'edat que hagi detectat el servei estiguin ateses (SDI).

	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

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

	2020	2021
Mitjana de dies	6 m i 16 d	8 m i 2 d
Grau d'acompliment	372%	302%

3. Assolir l'escolarització (educació obligatòria) efectiva del 90% de la infància i adolescència 6-16 atesa pel SISFAM.

	2022
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	100%

4. Resoldre la intervenció social amb persones majors d'edat en un temps inferior als 2 anys.

	2023
Temps mitjà d'intervenció (en mesos)	5,5
Grau d'acompliment	436%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre la intervenció social amb persones majors d'edat en un temps inferior als dos anys.

SERVEI: SERVEI D'INSERCIÓ SOCIAL PER A PERSONES SENSE LLAR

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Mitjana de persones/famílies ateses mensualment	168	690
Taxa d'atenció per a primera visita en un temps inferior a set dies laborables	10%	15%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atendre el 80% dels casos oberts pel SIS en un temps mitjà d'espera per a primera visita inferior a set dies laborables.**

	2022	2023
Percentatge assolit	10%	15%
Grau d'acompliment	13%	19%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre el 80% dels casos oberts pel SIS en un temps mitjà d'espera per a primera visita inferior a set dies laborables.

SERVEI: SERVEI SOCIAL DE MEDIACIÓ PER A LA GESTIÓ DE CONFLICTES A L'ESPAI PÚBLIC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre de programes d'intervenció realitzats al llarg de l'any	90	85
Temps mitjà dels programes desplegats (mesos)	12,5	10,89

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Assegurar que el temps d'intervenció de la totalitat de programes desplegats per l'SGC sigui com a mínim de tres mesos (mitjana anual).**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Assegurar que el temps d'intervenció de la totalitat de programes desplegats per l'SGC sigui com a mínim de tres mesos (mitjana anual).

SERVEI: SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
PIA inicials realitzats	9.952	4.238	7.396	8.574	10.619
Persones ateses durant l'any	23.366	21.976	21.551	21.324	-
Hores de servei prestades (en milions)	4,6	3,9	39,1	2,8	-

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Realitzar 4.500 PIA com a mínim.

	2019
PIA realitzats	9.952
Grau d'acompliment	221%

2. Que, almenys, el 60% dels PIA inicials se signin en un període de fins a 40 dies des de la data de la primera entrevista.

	2019
% assolit abans de 40 dies	53,35%
Grau d'acompliment	89%

3. Signar el 50% dels PIA inicials en un termini no superior a 40 dies des de la data de la primera entrevista.

	2020	2021	2022
% assolit abans de 40 dies	91,92%	51,84%	55,74%
Grau d'acompliment	184%	110%	118%

4. Tramitar anualment un mínim de 8.000 PIA inicials.

	2023
valor assolit	10.619
Grau d'acompliment	133%

Proposta per al 2024:

- ✓ Tramitar anualment un mínim de 8.000 PIA inicials.

SERVEI: SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIAL DOMICILIÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Total de queixes rebudes en el servei d'atenció domiciliària	785	1.743
Puntuació mitjana obtinguda en l'enquesta de satisfacció telefònica realitzada a una mostra significativa de persones usuàries del servei de teleassistència i servei d'ajuda a domicili.	8,75	8,75

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 7 en l'enquesta de satisfacció telefònica realitzada a una mostra significativa de persones usuàries del servei de teleassistència i el servei d'ajuda a domicili.**

	2022	2023
Nota assolida	8,75	8,75
Grau d'acompliment	125%	125%

Proposta per al 2024:

- ✓ Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 7 en l'enquesta de satisfacció telefònica realitzada a una mostra significativa de persones usuàries del servei de teleassistència i el servei d'ajuda a domicili.
- ✓ Assolir un 60% de persones usuàries més grans de 75 anys a la ciutat de Barcelona que disposin dels serveis d'atenció domiciliària (SAD) o teleassistència respecte a la població de més de 75 anys de la ciutat.

MODALITAT 1: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Persones ateses durant l'any	23.366	21.976	21.551	21.324	21.397
Hores de servei prestades (en milions)	4,6	3,9	39,1	27,3	27,89
Percentatge de queixes rebudes respecte al conjunt de població atesa	-	-	-	2,85%	6,93%
Percentatge de sol·licituds amb caràcter normal (data no fixa) que reben la prestació a la llar en un termini no superior a 21 dies hàbils	-	-	-	76,76%	63%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **La ràtio mitjana mensual d'hores de servei prestat / persona atesa (global anual de ciutat) serà superior a 20 hores.**

	2019	2020	2021
Mitjana d'hores de servei	21,36	20,18	20,29
Grau d'acompliment	107%	101%	101%

2. **Iniciar la prestació del servei a la llar, en un 80% de les sol·licituds amb caràcter normal (data no fixa), en el termini de 21 dies hàbils a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació (sempre que no sigui per causes alienes a la gestió del servei).**

	2022	2023
Percentatge assolit	76,76%	63%
Grau d'acompliment	95%	79%

Proposta per al 2024:

- ✓ Iniciar la prestació del servei a la llar, en un 80% de les sol·licituds amb caràcter normal (data no fixa), en el termini de 21 dies hàbils a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació (sempre que no sigui per causes alienes a la gestió del servei).
- ✓ Prestar un servei amb un nombre de queixes no superior al 10% respecte de la xifra de població atesa.

MODALITAT 2: TELEASSISTÈNCIA MUNICIPAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'usuaris atesos	102.122	102.919	108.631	109.737	111.683
% de queixes rebudes respecte al total de població atesa	-	-	-	0,2%	0,19%
% d'altres al servei de caràcter normal (instal·lacions a la llar) realitzades en un màxim de 15 dies naturals a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part de l'Ajuntament	-	-	-	82%	82%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. 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 del 80% dels casos.

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 15 dies	84%	83%	87%	82%	99,91%
Grau d'acompliment	105%	104%	109%	103%	125%

2. Mantenir la qualitat del servei amb una nota mitjana mínima de 8,5.

	2019	2020	2021	2022	2023
Nota assolida	9,4	No es va realitzar ²	9,4	9,2	9,4
Grau d'acompliment	111%	-	111%	108%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ 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 del 80% dels casos.
- ✓ Mantenir la qualitat del servei amb una nota mitjana mínima de 8,5.

MODALITAT 3: ÀPATS A DOMICILI

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones ateses (usuaris)	1.761	3.856	3.104	1.629	1.277
Nombre d'àpats servits (menús)	586.789	929.204	884.909	745.834	538.977
Percentatge de queixes rebudes respecte al total de població atesa	-	-	-	3,32%	4%
Percentatge de serveis de caràcter normal iniciats en temps <10 dies hàbils	-	-	-	100%	100%

² L'any 2020, per motiu de la situació derivada de l'emergència per la covid, no es va realitzar l'enquesta de satisfacció del Servei de Teleassistència.

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Atendre el 90% de les prescripcions realitzades en menys de 10 dies hàbils.

	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 10 dies hàbils	98%	98%	100%	100%
Grau d'acompliment	109%	109%	111%	111%

2. Iniciar el 90% de les altes al servei de caràcter ordinari en menys de 10 dies hàbils.

	2023
% assolit abans de 10 dies hàbils	100%
Grau d'acompliment	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Iniciar el 90% de les altes al servei de caràcter ordinari en menys de 10 dies hàbils.
- ✓ Mantenir la qualitat del servei amb la nota mitjana mínima de 7.

SERVEI: SERVEIS D'ATENCIÓ RESIDENCIAL, DIÛRNA I ALTERNATIVES HABITACIONALS PER A PERSONES GRANS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Taxa mitjana d'ocupació anual dels serveis residencials per a persones grans	90,06%	97%
Taxa mitjana d'ocupació anual dels habitatges amb serveis	92,40%	94,06%
Nombre d'habitatges construïts	1.453	1.481
Taxa mitjana d'ocupació anual dels apartaments tutelats	91,63%	75,25%
Percentatge d'acolliment en ingrés residencial al 100% dels casos que es presentin quan el nivell d'urgència indiqui la necessitat de fer-ho.	100%	100%
Percentatge de sol·licituds aprovades del Respir Plus en un termini màxim de 70 dies	99,42%	98,83%
Taxa mitjana d'ocupació anual dels centres de dia	80,35%	95,84%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assegurar una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials per a persones grans igual o superior al 95%.

	2022	2023
Percentatge assolit	90,06%	97%
Grau d'acompliment	101%	102%

2. Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% dels habitatges amb serveis de la ciutat.

	2022	2023
Percentatge assolit	92,40%	94,06%
Grau d'acompliment	103%	105%

3. Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% de les places disponibles dels apartaments tutelats.

	2022	2023
Percentatge assolit	91,63%	75,25%
Grau d'acompliment	102%	84%

4. Donar acolliment en ingrés residencial al 100% dels casos que es presentin quan el nivell d'urgència indiqui la necessitat de fer-ho: SAUV

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

5. Aprovar el 85% de les sol·licituds presentades al Respir Plus que compleixin els requisits en un termini màxim de 70 dies.

	2022	2023
Percentatge assolit	99,42%	98,83%
Grau d'acompliment	117%	116%

6. Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 85% de les places del servei de centre de dia.

	2022	2023
Percentatge assolit	80,35%	95,84%
Grau d'acompliment	95%	113%

Proposta per al 2024:

- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials per a persones grans igual o superior al 95%.
- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% dels habitatges amb serveis de la ciutat.
- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% de les places disponibles dels apartaments tutelats.
- ✓ Donar acolliment en ingrés residencial al 100% dels casos que es presentin quan el nivell d'urgència indiqui la necessitat de fer-ho: SAUV
- ✓ Aprovar el 85% de les sol·licituds presentades al Respir Plus que compleixin els requisits en un termini màxim de 70 dies.
- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 85% de les places del servei de centre de dia.

MODALITAT 1: RESIDÈNCIES MUNICIPALS PER A PERSONES GRANS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de places disponibles en les residències municipals	298	298	298	298	-
Nombre de persones usuàries ateses a les residències municipals	378	240	336	355	-
Taxa mitjana d'ocupació anual de les places residencials municipals	-	-	-	95,85%	97%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Que la cobertura de les places residencials sigui del 90% mínim de la mitjana ponderada de la ciutat durant l'any.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	80,25%	95%
Grau d'acompliment	111%	89%	106%

2. **Assegurar una mitjana anual d'ocupació del 95% del total de places residencials municipals.**

	2022	2023
Percentatge assolit	95,85%	97%
Grau d'acompliment	101%	102%

Proposta per al 2024:

- ✓ Assegurar una mitjana anual d'ocupació del 95% del total de places residencials municipals.

MODALITAT 2: HABITATGES AMB SERVEIS PER A PERSONES GRANS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre d'habitatges construïts	1.433	1.481
Taxa mitjana d'ocupació anual dels habitatges amb serveis	92,40%	94,06%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% dels habitatges amb serveis de la ciutat.**

	2022	2023
Percentatge assolit	92,40%	94,06%
Grau d'acompliment	103%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% dels habitatges amb serveis de la ciutat.

MODALITAT 3: APARTAMENTS TUTELATS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Taxa mitjana d'ocupació anual (%)	91,63%	75,25%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% de les places disponibles.**

	2022	2023
Percentatge assolit	91,63%	75,25%
Grau d'acompliment	102%	84%

Proposta per al 2024:

- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 90% de les places disponibles.

MODALITAT 4: SAUV (SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIES A LA VELLESA)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre de persones ateses al SAUV	162	330
Percentatge d'ingressos respecte als casos que es presenten, quan el nivell d'urgència indiqui la necessitat de l'ingrés.	100%	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar acolliment en ingrés residencial al 100% dels casos que es presentin quan el nivell d'urgència indiqui la necessitat de fer-ho.

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar acolliment en ingrés residencial al 100% dels casos que es presentin quan el nivell d'urgència indiqui la necessitat de fer-ho.

MODALITAT 5: RESPIR PLUS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
% de sol·licituds aprovades en un termini màxim de 70 dies	99,42%	98,8%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Aprovar el 85% de les sol·licituds presentades que compleixin els requisits en un termini màxim de 70 dies.

	2022	2023
Percentatge assolit	99,42%	98,8%
Grau d'acompliment	117%	116%

Proposta per al 2024:

- ✓ Aprovar el 85% de les sol·licituds presentades que compleixin els requisits en un termini màxim de 70 dies.

MODALITAT 6: CENTRE DE DIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Taxa mitjana d'ocupació anual (%)	80,35%	95,84%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 85% de les places del servei de centre de dia.

	2022	2023
Percentatge assolit	80,35%	95,84%
Grau d'acompliment	95%	113%

Proposta per al 2024:

- ✓ Assegurar una mitjana d'ocupació anual del 85% de les places del servei de centre de dia.

SERVEI: SERVEI D'URGÈNCIES SOCIALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Activitat presencial i telefònica: entrevistes presencials	1.940	2.175	2.230	2.447	1.831
Activitat presencial i telefònica: informacions lliurades presencialment	1.051	722	2.544	7.446	6.764
Activitat presencial i telefònica: persones ateses presencialment	7.884	6.436	6.572	12.155	10.561
Activitat presencial i telefònica: atencions telefòniques	9.706	14.640	27.316	30.625	27.011
Activitat a domicili: valoracions a domicili	573	632	903	608	255
Activitat a domicili: suport AVD	130	142	190	190	271
Activitat a domicili: caigudes	576	827	816	556	696
Activitat a domicili: desnonament	265	223	167	268	128
Activitat a domicili: persones ateses per desnonament	474	394	224	582	410
Activació de recursos: allotjaments	6.373	3.918	4.370	9.685	11.710
Activació de recursos: persones allotjades	3.737	2.112	2.326	5.919	5.907
Activació de recursos: ajuts econòmics (import en €)	39.723,79	51.283	67.119,77	76.905,46	39.941,76
Activació de recursos: ajuts econòmics (nombre)	1.277	1.306	1.674	2.122	1.550
Activació de recursos: ingressos CAUV	388	101	14	16	10
Activació de recursos: acompanyament d'usuaris	1.860	1.547	2.172	2.798	1.960
Resultat de l'enquesta de satisfacció a persones usuàries (de 0 a 10)	-	-	-	9	9
Nombre de casos entrevistats abans de 60 minuts	-	-	-	2.325	1.722

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció de les persones usuàries: mitjana resultant $\geq 8/10$.

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuació mitjana assolida	90%	9,6	9	9	9
Grau d'acompliment	90%	120%	113%	113%	113%

2. Entrevista amb professionals abans de 60 minuts.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	90%	90%	95%
Grau d'acompliment	90%	90%	95%

3. **Entrevistar amb un professional el 90% dels casos abans de 60 minuts.**

	2022	2023
Percentatge assolit	95%	94%
Grau d'acompliment	106%	104%

Proposta per al 2024:

- ✓ Obtenir un grau de satisfacció mitjà igual o superior a $\geq 8/10$ en l'enquesta de les persones usuàries.
- ✓ Entrevistar el 90% dels casos amb un professional abans de 60 minuts.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Activitat presencial i telefònica: persones ateses presencialment	7.884	6.436	6.572	12.155	10.561
Nombre de persones ateses que han requerit atenció psicosocial	-	-	-	12.034	10.456

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Oferir atenció psicosocial al 100% de les persones que la requereixin.**

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	100%	95%	98%	99%	99%
Grau d'acompliment	100%	95%	98%	99%	99%

Proposta per al 2024:

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

MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'URGÈNCIA (ASU)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Activació de recursos: ajuts econòmics (import en €)	39.723,79	51.283	61.119,77	76.905,46	-
Activació de recursos: ajuts econòmics (nombre)	1.277	1.306	1.674	2.122	-
Nombre de casos entrevistats	-	-	-	-	1.831
Nombre de casos entrevistats abans de 60 minuts	-	-	-	2.325	1.722

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Entrevista amb professionals abans de 60 minuts.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	90%	90%	95%
Grau d'acompliment	90%	90%	95%

2. **Entrevistar amb un professional el 90% dels casos abans de 60 minuts.**

	2022	2023
Percentatge assolit	95%	94%
Grau d'acompliment	106%	104%

Proposta per al 2024:

- ✓ Entrevistar amb un professional el 90% dels casos abans de 60 minuts.

MODALITAT 3: SUPORT URGENT A DOMICILI

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Activitat a domicili: suport AVD ³	130	142	190	190	271
Nombre de persones entrevistades abans de 60 minuts	-	-	-	188	261

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Entrevista amb professionals abans de 60 minuts.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	90%	95%	90%
Grau d'acompliment	90%	95%	90%

2. **Entrevistar amb un professional el 90% dels casos abans de 60 minuts.**

	2022	2023
Percentatge assolit	95%	96%
Grau d'acompliment	106%	107%

Proposta per al 2024:

- ✓ Entrevistar amb un professional el 90% dels casos abans de 60 minuts.

SERVEI: SERVEI D'EMERGÈNCIES SOCIALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Activacions d'emergències	216	224	254	275	268
Persones ateses	1.761	1.353	1.668	15.344	3.081
Persones allotjades	493	190	225	6.288	1.225

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir un grau de satisfacció mitjà igual o superior a 8/10 en l'enquesta de les persones usuàries.**

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	95%	9,5	9	9	9,1
Grau d'acompliment	95%	119%	113%	113%	113%

³ AVD: Atencions a persones en domicili per prestar suport urgent en activitats de la vida diària (higiene personal, compra, alimentació, medicació, preparació d'àpats...).

2. Temps estàndard de sortida: 5 minuts.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	95%	99%	90%
Grau d'acompliment	95%	99%	90%

3. Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	95%	95%	90%
Grau d'acompliment	95%	95%	90%

4. Actuar amb un temps de sortida no superior als 5 minuts en el 95% dels casos.

	2022	2023
Percentatge assolit	98%	97%
Grau d'acompliment	103%	102%

5. Arribar en un temps no superior als 45 minuts en el 95% dels casos.

	2022	2023
Percentatge assolit	98%	99%
Grau d'acompliment	103%	104%

Proposta per al 2024:

- ✓ Obtenir un grau de satisfacció mitjà igual o superior a $\geq 8/10$ en l'enquesta de les persones usuàries.
- ✓ Actuar amb un temps de sortida no superior als 5 minuts en el 95% dels casos.
- ✓ Arribar en un temps no superior als 45 minuts en el 95% dels casos.

MODALITAT 1: ATENCIÓ A PERSONES DAVANT EMERGÈNCIES SOCIALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Activacions d'emergències	216	224	254	275	268
Persones ateses	1.761	1.353	1.668	15.344	3.081
Persones allotjades	493	190	225	6.288	1.225
Grau de satisfacció de l'enquesta de les persones usuàries	-	-	-	9	9,1
Nombre d'emergències amb sortida 5 minuts	-	-	-	269	260
Nombre d'emergències amb temps d'arribada a lloc 45 minuts	-	-	-	269	266

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir un grau de satisfacció mitjà igual o superior a 8/10 en l'enquesta de les persones usuàries.

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuació mitjana assolida	95%	9,5	9	9	9,1
Grau d'acompliment	95%	119%	113%	113%	114%

2. Temps estàndard d'arribada a lloc: 45 minuts.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	95%	98%	90%
Grau d'acompliment	95%	98%	90%

3. Arribar en un temps no superior als 45 minuts en el 95% dels casos.

	2022	2023
Percentatge assolit	98%	99%
Grau d'acompliment	103%	104%

Proposta per al 2024:

- ✓ Obtenir un grau de satisfacció mitjà igual o superior a $\geq 8/10$ en l'enquesta de les persones usuàries.
- ✓ Arribar en un temps no superior als 45 minuts en el 95% dels casos.

MODALITAT 2: AJUT SOCIAL D'EMERGÈNCIA (CONTINGÈNCIES)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Ajuts gestionats	146	200	17	64	-
Import ajuts econòmics (€)	-	-	-	14.229,21	-
Nombre d'emergències ateses en menys de 210 minuts	-	-	-	261	258

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	85%	75%	95%
Grau d'acompliment	85%	75%	95%

2. Atendre les emergències en un temps total no superior a 210 minuts en un 90% dels casos.

	2022	2023
Percentatge assolit	95%	96%
Grau d'acompliment	106%	107%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre les emergències en un temps total no superior a 210 minuts en un 90% dels casos.

MODALITAT 3: ALLOTJAMENT PER EMERGÈNCIA SOCIAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Emergències ateses per pèrdua de l'allotjament habitual degut a sinistres esdevinguts a la ciutat	81	72	68	90	79
Persones allotjades	274	190	269	284	574
Nombre d'emergències amb pèrdua de l'allotjament ateses en un temps inferior a 210 minuts	-	-	-	85	75

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Temps total d'atenció en emergències entre 180 i 210 minuts.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	85%	75%	95%
Grau d'acompliment	85%	75%	95%

2. Atendre les emergències en un temps total no superior a 210 minuts en un 90% dels casos.

	2022	2023
Percentatge assolit	95%	95%
Grau d'acompliment	106%	106%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre les emergències en un temps total no superior a 210 minuts en un 90% dels casos.

SERVEI: SERVEI DE SUPORT ALS DESNONAMENTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de serveis realitzats del guardamobles	1.050	901	1.064	1.254	492
Nombre de serveis realitzats de transport	1.137	801	1.094	1.098	1.271

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Realitzar el 100% dels serveis sol·licitats del servei de guardamobles, que s'ajustin als requeriments del servei.
- ✓ Realitzar el 100% dels serveis sol·licitats del servei de transport, que s'ajustin als requeriments del servei.

SERVEI: SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA (SEAIA), EQUIPS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (EAIA) I SERVEI D'INTEGRACIÓ FAMILIAR EN FAMÍLIA EXTENSA (SIFE)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'infants atesos a l'EAIA	4.019	4.062	4.292	4.393	4.404

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Que el nombre d'infants nous atesos als EAIA no sigui inferior als 700 casos anuals.

	2019	2020	2021	2022
Nombre de casos	1.028	100	1.316	1.418
Grau d'acompliment	147%	14%	188%	203%

2. Realitzar el 60% dels estudis dels casos derivats als EAIA en un màxim de 12 mesos.

	2023
Percentatge assolit	62%
Grau d'acompliment	103%

Proposta per al 2024:

- ✓ Realitzar el 60% dels estudis dels casos derivats als EAIA en un màxim de 12 mesos.

MODALITAT 1: EQUIPS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (EAIA)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'infants atesos a l'EAIA	4.019	4.062	4.292	4.393	4.404
Percentatge d'estudis realitzats dels casos derivats als EAIA al llarg de l'any, en un màxim de 6 mesos.	-	-	-	-	30%
Percentatge d'informes de seguiment d'infants i/o adolescents amb mesura de protecció, realitzats en un màxim de 12 mesos.	-	-	-	-	80%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Que el nombre d'infants nous atesos als EAIA no sigui inferior als 700 casos anuals.

	2019	2020	2021	2022
Nombre de casos	1.028	100	1.316	1.418
Grau d'acompliment	147%	14%	188%	203%

2. Realitzar el 60% dels estudis dels casos derivats als EAIA en un màxim de 12 mesos.

	2023
Percentatge assolit	62%
Grau d'acompliment	103%

3. **Elaborar el 75% dels informes de seguiment dels infants i/o adolescents amb mesura de protecció, en un màxim de 12 mesos.**

	2023
Percentatge assolit	80%
Grau d'acompliment	107%

Proposta per al 2024:

- ✓ Realitzar el 60% dels estudis dels casos derivats als EAIA en un màxim de 12 mesos.
- ✓ Realitzar el 75% dels informes de seguiment dels infants i/o adolescents amb mesura de protecció en un màxim de 12 mesos.

MODALITAT 2: SIFE. SERVEI D'INTEGRACIÓ FAMILIAR EN FAMÍLIA EXTENSA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Percentatge d'estudis/validacions realitzats de nuclis familiars de famílies extenses anualment en un màxim de sis mesos	85%	80%
Percentatge d'informes de seguiment elaborats de l'acolliment familiar realitzats anualment en un màxim de dotze mesos.	80%	90%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Realitzar el 90% dels estudis/validacions dels nuclis de famílies extenses en un màxim de sis mesos.**

	2022	2023
Percentatge assolit	85%	80%
Grau d'acompliment	94%	89%

2. **Elaborar el 80% dels informes de seguiment d'acolliment familiar en un màxim de dotze mesos.**

	2022	2023
Percentatge assolit	80%	90%
Grau d'acompliment	100%	113%

Proposta per al 2024:

- ✓ Realitzar el 90% dels estudis/validacions dels nuclis de famílies extenses en un màxim de sis mesos.
- ✓ Elaborar el 80% dels informes de seguiment d'acolliment familiar en un màxim de dotze mesos.

SERVEI: SERVEI DE FAMÍLIES COL·LABORADORES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any	60	74	79	71	-
Nombre de famílies col·laboradores al banc	78	84	86	84	-
% de famílies usuàries amb les quals s'ha contactat abans de 7 dies laborables, un cop arribada la sol·licitud al SFC.	-	-	-	-	100%
% estudis d'idoneïtat acabats abans de 6 mesos	-	-	-	-	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Nombre d'infants atesos, més de 60.

	2019	2020	2021	2022
Nombre d'infants atesos	60	74	79	71
Grau d'acompliment	100%	123%	132%	118%

2. Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, més de 60.

	2019	2020	2021	2022
Nombre de famílies	78	84	86	84
Grau d'acompliment	130%	140%	143%	140%

3. Informar el 95% de les famílies usuàries en un període màxim de 7 dies laborables.

	2023
Nombre de famílies	100%
Grau d'acompliment	105%

4. Realitzar el 90% d'estudi d'adequació de famílies col·laboradores en un termini màxim de 6 mesos.

	2023
Nombre de famílies	100%
Grau d'acompliment	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Informar el 95% de les famílies usuàries en un període màxim de 7 dies laborables.
- ✓ Realitzar el 90% d'estudi d'adequació de famílies col·laboradores en un termini màxim de 6 mesos.

MODALITAT 1: BANC DE FAMÍLIES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de famílies col·laboradores al banc	78	84	86	84	-
% estudis d'adequació acabats abans de 6 mesos	-	-	-	-	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Nombre de famílies al Banc de Famílies Col·laboradores, més de 60.

	2019	2020	2021	2022
Nombre de famílies	78	84	86	84
Grau d'acompliment	130%	140%	143%	140%

2. Realitzar el 90% d'estudi d'adequació de famílies col·laboradores en un termini màxim de 6 mesos.

	2023
Nombre de famílies	100%
Grau d'acompliment	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Realitzar el 90% d'estudi d'adequació de famílies col·laboradores en un termini màxim de 6 mesos.

MODALITAT 2: SERVEI DE COL·LABORACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'infants en serveis de col·laboració realitzats a l'any	60	74	79	71	-
Percentatge d'estudis d'idoneïtat acabats abans de 6 mesos	-	-	-	-	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Nombre d'infants atesos, més de 60

	2019	2020	2021	2022
Nombre d'infants atesos	60	74	79	71
Grau d'acompliment	100%	123%	132%	118%

2. Informar el 95% de les famílies usuàries en un període màxim de 7 dies laborables.

	2023
Nombre de famílies	100%
Grau d'acompliment	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Informar el 95% de les famílies usuàries en un període màxim de 7 dies laborables.

SERVEI: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS I ADOLESCENTS I FAMÍLIES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'infants, adolescents i famílies atesos als Espais Familiars i Centres Oberts	736	563	542	562	573
Nombre de places ofertes pel servei d'Espai Familiar	-	-	-	120	120
Nombre de places ofertes pel servei de Centre Obert	-	-	-	280	280

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars.

	2019	2020	2021	2022
Places anuals	140	140	140	120
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	85,71%

2. Oferir anualment un mínim de 120 places en espais familiars.

	2023
Places anuals	120
Grau d'acompliment	100%

3. Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts.

	2019	2020	2021	2022	2023
Places anuals	280	280	280	280	280
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

4. **Donar atenció anualment a un mínim de 400 infants, adolescents i famílies.**

	2022	2023
Nombre assolit	562	573
Grau d'acompliment	141%	143%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar atenció anualment a un mínim de 400 infants, adolescents i famílies.
- ✓ Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts.
- ✓ Oferir anualment un mínim de 120 places en espais familiars.

MODALITAT 1: ESPAIS FAMILIARS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de famílies inscrites	262	253	199	-	-
Nombre de famílies ateses anualment	-	-	-	211	222
Nombre de places ofertes anualment	-	-	-	120	120

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar atenció anualment a un mínim de 120 famílies i infants a l'espai familiar socioeducatiu.**

	2022	2023
Nombre assolit	211	222
Grau d'acompliment	176%	185%

2. **Oferir anualment un mínim de 140 places en espais familiars.**

	2019	2020	2021	2022
Places anuals	140	140	140	120
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	85,71%

3. **Oferir anualment un mínim de 120 places en espais familiars.**

	2023
Places anuals	120
Grau d'acompliment	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir anualment un mínim de 120 places en espais familiars.
- ✓ Donar atenció anualment a un mínim de 120 famílies a l'espai familiar socioeducatiu.

MODALITAT 2: CENTRES OBERTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'infants inscrits	312	310	343	-	-
Nombre d'infants i adolescents atesos durant l'any	-	-	-	351	351
Nombre de places de centre obert ofertes	-	-	-	280	280

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts.

	2019	2020	2021	2022	2023
Places anuals	280	280	280	280	280
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

2. Donar atenció anualment a un mínim de 280 infants i adolescents en els centres oberts.

	2022	2023
Nombre assolit	351	351
Grau d'acompliment	125%	125%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir anualment un mínim de 280 places en centres oberts.
- ✓ Donar atenció anualment a un mínim de 280 infants i adolescents en els centres oberts.

SERVEI: PREVENCIÓ, DETECCIÓ I ATENCIÓ A LES VIOLÈNCIES MASCLISTES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones ateses que han patit situacions de violència masclista: dones ateses al SARA	1.345	1.076	1.382	-	-
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (dones)	104	94	95	-	-
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (fills i filles)	111	97	111	-	-
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (fills/filles infants o adolescents)	110	0	108	-	-
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (fills/filles majors d'edat)	1	97	3	-	-
Nombre de derivacions a cases d'acollida per a acollides de llarga estada (dones)	114	99	126	-	-
Nombre de derivacions a cases d'acollida per a acollides de llarga estada (infants o adolescents)	114	102	126	-	-
Total d'unitats familiars ateses al llarg de l'any per la UTEH	-	-	1.382	-	-
Total de persones ateses per la UTEH	-	-	95	-	-
Total d'unitats familiars allotjades per la UTEH	-	-	111	-	-
Percentatge de queixes de la ciutadania contestades abans de 25 dies	-	-	-	90%	90%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assegurar que qualsevol dona amb situació de violència masclista que vagi al SARA tingui una primera visita abans de 7 dies laborables.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	20%	100%
Grau d'acompliment	100%	20%	100%

2. En situacions d'urgència s'atendrà abans de quatre hores al SARA.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%

3. Respondre el 80% de les queixes de la ciutadania en un màxim de 25 dies.

	2022	2023
Percentatge assolit	90%	90%
Grau d'acompliment	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Respondre el 80% de les queixes de la ciutadania en un màxim de 25 dies.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de demandes per violència masclista als PIAD i al SARA	1.911	1.763	1.943	-	-
Dones diferents ateses	-	-	-	1.712	1.725
% de cites facilitades abans de quinze dies	-	-	-	100	100

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Facilitar informació i assessorament en temes de violència masclista en els PIAD abans de cinc dies laborables en el 90% dels casos.

	2019	2020	2021
% assolit abans de cinc dies	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%	111%

2. Facilitar cita per a informació i assessorament abans de 24 hores en el 95% dels casos.

	2022
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	111%

3. Facilitar cita per a informació i assessorament abans de 15 dies en el 90% dels casos.

	2023
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Facilitar cita per a informació i assessorament abans de 15 dies en el 90% dels casos.

MODALITAT 2: ATENCIÓ PSICOSOCIAL INTEGRAL A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE RISC ALT O MODERAT DE VIOLÈNCIA MASCLISTA.

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Temps mitjà d'espera en el servei d'urgències del SARA	20 min	20 min
Temps mitjà de programació d'una primera visita	30 dies	24,46 dies

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assegurar que qualsevol persona amb situació de violència masclista que vagi al SARA tingui una primera visita programada abans de 15 dies laborables.

	2022	2023
Percentatge assolit	40%	80%
Grau d'acompliment	40%	80%

2. En situacions d'urgència, atendre al SARA abans de quatre hores.

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Programar una primera visita al SARA abans de 15 dies laborables a qualsevol dona en situació de violència masclista.
- ✓ En el servei d'urgències del SARA, donar atenció en un màxim de quatre hores.

MODALITAT 3: ACOLLIMENT RESIDENCIAL A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA QUE HO REQUEREIXIN.

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre de persones diferents acollides per violència masclista	509	536
Percentatge d'acolliments respecte als casos totals amb valoració de risc i conformitat	32%	36%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar acolliment al 100% dels casos que es presentin, prèvia valoració de risc, amb la conformitat de la dona.

MODALITAT 4: CENTRE DE MASCULINITATS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre d'homes diferents atesos	407	435
Percentatge de sol·licituds ateses en un màxim de cinc dies laborals	100%	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atendre les sol·licituds en un màxim de 5 dies laborables en el 95% dels casos.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre les sol·licituds en un màxim de 5 dies laborables en el 95% dels casos.

MODALITAT 5: ATENCIÓ INTEGRAL A LES PERSONES VÍCTIMES DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Total de víctimes ateses a la unitat	296	296
Percentatge de víctimes en situació d'urgència ateses abans de 48 hores	96%	90%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **En situació d'urgència, facilitar atenció a víctimes de TEH abans de cinc dies en el 95 % dels casos.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ En situació d'urgència, facilitar atenció a víctimes de TEH abans de cinc dies en el 95 % dels casos.

SERVEI: SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre total anual de targetes d'aparcament concedides individuals i col·lectives	5.197	3.307	4.477	-	-
Nombre total anual de targetes d'aparcament individuals concedides	5.178	3.297	4.456	-	-
Nombre total anual de targetes d'aparcament col·lectives	19	10	21	-	-
Nombre total anual de targetes blanques concedides	4.428	2.410	3.014	-	-
Nombre de persones valorades anualment al servei d'assistent personal	44	77	19	-	-
Nombre de persones noves ateses anualment al servei d'assistent personal	57	53	19	-	-
Nombre de persones noves incorporades al servei d'assistent personal	3	0	0	-	-
Nombre de persones valorades i orientades anualment a l'Equip d'Assessorament Laboral	326	191	244	-	-
Nombre de contractes realitzats anualment a l'Equip d'Assessorament Laboral	245	148	153	-	-

Nombre de persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies a l'Equip d'Assessorament Laboral	671	461	444	-	-
Nombre d'infants atesos en EIPI	1.179	1.369	1.611	-	-
Percentatge de targetes d'aparcament individuals tramitades en un termini màxim de 60 dies	-	-	-	59,44 %	36,7%
Percentatge de targetes de transport especial tramitades en menys de 60 dies	-	-	-	100%	58,4%
Percentatge anual de persones usuàries amb grau alt de satisfacció amb el servei d'assistència personal (superior a 8/10)	-	-	-	88,7%	66,0%
Percentatge anual de persones ateses al servei de suport per a les quals s'ha elaborat un itinerari laboral	-	-	-	82%	83,3%
Percentatge de nens i nenes considerats cas greu (segons el protocol) atesos en un termini màxim de 15 dies	-	-	-	100%	-
Percentatge de nens i nenes considerats casos prioritari amb entrevista d'acollida realitzada en un termini màxim de 25 dies naturals a comptar a partir de la data de demanda d'atenció	-	-	-	-	67,3%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021
% assolit abans de 60 dies	90%	50%	90%
Grau d'acompliment	100%	56%	100%

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

	2019	2020	2021
% assolit abans de 30 dies	90%	90%	90%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%

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

	2019	2020	2021
% assolit abans de 60 dies	80%	50%	80%
Grau d'acompliment	89%	56%	89%

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

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%

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

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	6%	0	0
Grau d'acompliment	24%	-	-

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

	2019	2020	2021
% assolit abans de 60 dies	90%	80%	90%
Grau d'acompliment	100%	89%	100%

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

	2020	2021
% assolit abans de 20 dies	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%

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

	2019	2020	2021
% assolit abans de 20 dies	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%

9. **Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies.**

	2019	2020	2021
% assolit abans de 30 dies	95%	100%	100%
Grau d'acompliment	112%	118%	118%

10. **Tramitar el 60%⁴ de les targetes individuals en el període màxim de 60 dies.**

	2022	2023
Percentatge assolit	59,44%	36,7%
Grau d'acompliment	99%	61%

11. **Tramitar el 90% de les targetes de transport especial en un període màxim de 60 dies.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	58,4%
Grau d'acompliment	111%	65%

12. **Assolir el 90% de persones amb alt grau de satisfacció amb el servei municipal d'assistència personal.**

	2022	2023
Percentatge assolit	88,7%	66%
Grau d'acompliment	99%	73%

13. **Elaborar anualment el 80% dels itineraris laborals.**

	2022	2023
Percentatge assolit	82%	83,3%
Grau d'acompliment	103%	104%

14. **Atendre el 100% de nens i nenes considerats cas greu (segons el protocol) en un termini màxim de 15 dies.**

	2022
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	100%

15. **Atendre el 80% de nens i nenes considerats casos prioritari amb entrevista d'acollida realitzada en un termini màxim de 25 dies naturals a comptar a partir de la data de demanda d'atenció.**

	2023
Percentatge assolit	84,1%
Grau d'acompliment	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Tramitar el 60% de les targetes individuals en el període màxim de 60 dies.
- ✓ Tramitar el 90% de les targetes de transport especial en un període màxim de 60 dies.
- ✓ Assolir el 90% de persones amb alt grau de satisfacció amb el servei municipal d'assistència personal.
- ✓ Elaborar anualment el 80% dels itineraris laborals.
- ✓ Atendre el 80% de nens i nenes considerats casos prioritari amb entrevista d'acollida en un termini màxim de 25 dies naturals a comptar a partir de la data de demanda d'atenció.

⁴ Esmena: per error de transcripció en la darrera carta publicada, el percentatge publicat va ser del 90% i el correcte és el 60%.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre total anual de targetes concedides	5.178	3.297	4.456	-	-
Percentatge de targetes d'aparcament individuals tramitades en un termini màxim de 60 dies	-	-	-	59,44%	36,7%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021
% assolit abans de 60 dies	90%	50%	90%
Grau d'acompliment	100%	56%	100%

2. Tramitar el 60% de les targetes individuals en el període màxim de 60 dies.

	2022	2023
Percentatge assolit	59,44%	36,7%
Grau d'acompliment	99%	61%

Proposta per al 2024:

- ✓ Tramitar el 60% de les targetes individuals en el període màxim de 60 dies.

MODALITAT 2: CONCESSIÓ DEL NÚMERO D'USUARI DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre total anual de targetes blanques concedides	4.428	2.410	3.014	-	-
Percentatge de targetes de transport especial tramitades en menys de 60 dies	-	-	-	100%	58,4%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021
% assolit abans de 60 dies	80%	50%	80%
Grau d'acompliment	89%	56%	89%

2. Tramitar el 90% de les targetes de transport especial en un període màxim de 60 dies.

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	58,4%
Grau d'acompliment	111%	65%

Proposta per al 2024:

- ✓ Tramitar el 90% de les targetes de transport especial en un període màxim de 60 dies.

MODALITAT 3: ITINERARIS LABORALS REALITZATS PER L'EQUIP D'ASSESSORAMENT LABORAL (EAL)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones ateses anualment	326	191	244	-	-
Nombre de contractes realitzats anualment	245	148	153	-	-
Nombre de persones ateses anualment per educadors en un màxim de 60 dies	671	461	444	-	-
Percentatge anual de persones ateses al servei de suport per a les quals s'ha elaborat un itinerari laboral	-	-	-	82%	83,3%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021
% assolit abans de 60 dies	80%	80%	90%
Grau d'acompliment	80%	80%	100%

2. Elaborar anualment el 80% dels itineraris laborals.

	2022	2023
Percentatge assolit	82%	83,3%
Grau d'acompliment	103%	104%

Proposta per al 2024:

- ✓ Elaborar anualment el 80% dels itineraris laborals.

MODALITAT 4: ASSISTÈNCIA PERSONAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones valorades anualment	44	77	19	-	-
Nombre de persones ateses anualment	57	53	53	-	-
Nombre de persones noves incorporades al servei	3	0	0	-	-
Percentatge anual de persones usuàries amb grau alt de satisfacció amb el servei d'assistència personal (superior a 8/10)	-	-	-	88,7%	66%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Valorar anualment el 100% de les noves sol·licituds.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	2019	2020	2021

2. Incorporar al servei un mínim del 25% de les noves sol·licituds.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	6%	0	0
Grau d'acompliment	24%	-	-

3. Assolir el 90% de persones amb alt grau de satisfacció amb el servei municipal d'assistència personal.

	2022	2023
Percentatge assolit	88,7%	66%
Grau d'acompliment	99%	73%

Proposta per al 2024:

- ✓ Assolir el 90% de persones amb alt grau de satisfacció amb el servei municipal d'assistència personal.

MODALITAT 5: ATENCIÓ PRECOÇ A LA INFÀNCIA AMB DISCAPACITAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'infants atesos	1.179	1.369	1.611	-	-
Percentatge de nens i nenes considerats cas greu (segons el protocol) atesos en un termini màxim de 15 dies	-	-	-	100%	-
Percentatge de nens i nenes considerats casos prioritari amb entrevista d'acollida realitzada en un termini màxim de 25 dies naturals a comptar a partir de la data de demanda d'atenció	-	-	-	-	67,3%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%

2. Atendre el 85% dels infants en segona acollida en un període màxim de 30 dies.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	118%	118%	118%

3. Atendre el 100% de nens i nenes considerats cas greu (segons el protocol) en un termini màxim de 15 dies.

	2022
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	100%

4. Atendre el 80% de nens i nenes considerats casos prioritari amb entrevista d'acollida realitzada en un termini màxim de 25 dies naturals a comptar a partir de la data de demanda d'atenció.

	2023
Percentatge assolit	84,1%
Grau d'acompliment	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre el 80% de nens i nenes considerats casos prioritari amb entrevista d'acollida realitzada en un termini màxim de 25 dies naturals a comptar a partir de la data de demanda d'atenció.

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'instàncies d'informes d'habitatge rebudes (anual)	2.171	1.451	1.992	2.073	2.185
Temps mitjà de resposta en informes d'habitatge (en dies)	27	41	67	41	65
Nombre d'instàncies d'informes d'arrelament social rebudes (anual)	4.576	4.180	6.263	7.516	5.544
Temps mitjà de resposta en informes d'arrelament (en dies)	14	16	22,68	74,80	40
Nombre de propostes d'adequació d'habitatge emeses (anual)	2.096	1.326	1.865	1.807	1.681
Nombre de propostes d'arrelament social emeses (anual)	4.473	3.727	5.514	6.664	6.867

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 30 dies	98%	55,82%	28,57%	99,18%
Grau d'acompliment	123%	70%	36%	99%

2. Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos.

	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 20 dies laborables	98%	96,82%	98,83%	46,84%
Grau d'acompliment	109%	108%	110%	52%

3. Tramitar en un 90% dels casos l'informe d'habitatge un màxim de tres dies després de la inspecció tècnica.

	2023
Percentatge assolit	88%
Grau d'acompliment	98%

4. Realitzar una mitjana mensual mínima de 150 informes d'arrelament social.

	2023
Nombre assolit	462
Grau d'acompliment	308%

Proposta per al 2024:

- ✓ Tramitar en un 90% dels casos l'informe d'habitatge un màxim de 3 dies després de la inspecció tècnica.
- ✓ Realitzar una mitjana mensual mínima de 150 informes d'arrelament social.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'instàncies d'informes d'habitatge rebudes (anual)	2.171	1.451	1.992	2.073	2.185
Temps mitjà de resposta en informes d'habitatge (en dies)	27	41	67	41	65
% d'informes d'habitatge expedits en un màxim de 3 dies després de la inspecció	-	-	-	-	88%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 30 dies	98%	55,82%	28,57%	99,18%
Grau d'acompliment	123%	70%	36%	99%

2. Tramitar en un 90% dels casos l'informe d'habitatge un màxim de tres dies després de la inspecció tècnica.

	2023
Percentatge assolit	88%
Grau d'acompliment	98%

Proposta per al 2024:

- ✓ Tramitar en un 90% dels casos l'informe d'habitatge un màxim de 3 dies després de la inspecció tècnica.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'instàncies rebudes (anual)	4.576	4.180	6.263	7.516	5.544
Temps mitjà de resposta (en dies)	14	16	22,68	74,80	40
Mitjana d'informes elaborats mensualment	-	-	-	-	462

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Tramitar a la Generalitat la proposta d'informe d'arrelament social en 20 dies laborables, des que l'expedient té la documentació completa, en un 90% dels casos.

	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 20 dies laborables	98%	96,82%	98,83%	46,84%
Grau d'acompliment	109%	108%	110%	52%

2. Realitzar una mitjana mensual mínima de 150 informes d'arrelament social.

	2023
Nombre assolit	462
Grau d'acompliment	308%

Proposta per al 2024:

- ✓ Realitzar una mitjana mensual mínima de 150 informes d'arrelament social.

SERVEI: SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS, EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
SOAPI: nombre d'intervencions (sessions i entrevistes) (anual)	1.839	1.956	1.828	2.154	1.712
SOAPI: nombre total d'assistents (a les sessions i a les entrevistes) (anual)	6.912	2.852	4.029	7.678	6.503
Reagrupament familiar - Noves Famílies: nombre de persones ateses en algun dels espais del programa (anual)	3.774	2.905	5.371	3.584	3.662
Persones immigrants ateses al SAIER (anual)	11.191	10.614	12.019	12.335	9.058
Atencions realitzades a persones immigrants (anual)	36.502	33.842	38.016	43.226	41.202
Persones refugiades ateses al SAIER (anual)	9.429	8.387	6.018	8.846	6.065
Atencions realitzades a refugiats (anual)	43.677	32.241	26.238	32.609	29.151

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI.

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

2. Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies.

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

3. Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al programa Noves Famílies en menys de 15 dies.

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 15 dies	100%	⁵	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	-	105%	105%	105%

4. Donar resposta a les peticions SAIER Immigrants en el 90% dels casos.

	2019	2020
Percentatge assolit	90%	7
Grau d'acompliment	100%	-

5. Donar resposta a les peticions SAIER Refugiats en el 90% dels casos.

	2019	2020
Percentatge assolit	90%	7
Grau d'acompliment	100%	-

6. Programar la cita de primera entrevista SAIER Immigrants en un termini inferior a 20 dies en un 90% dels casos.

	2019	2020
% assolit abans de 20 dies	9,34%	7

⁵ El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.

Grau d'acompliment	10%	-
--------------------	-----	---

7. Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiats en un termini inferior a 20 dies en un 90% dels casos.

	2019	2020
% assolit abans de 20 dies	9,34%	6
Grau d'acompliment	10%	-

8. Atendre el 90% de les atencions d'urgència social que s'ajusten al perfil de SAIER en el mateix dia.

	2023
Percentatge assolit	92%
Grau d'acompliment	102%

9. Atendre el 90% de les atencions d'urgència jurídica que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de 10 dies laborables.

	2023
Percentatge assolit	89%
Grau d'acompliment	99%

10. Atendre el 90% de les atencions d'assessorament jurídic de les persones sol·licitants d'asil que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de 20 dies laborables.

	2023
Percentatge assolit	92%
Grau d'acompliment	102%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI.
- ✓ Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies.
- ✓ Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al programa Noves Famílies en menys de 15 dies.
- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'urgència social que s'ajusten al perfil de SAIER en el mateix dia.
- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'assessorament jurídic urgent que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de deu dies laborables.
- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'assessorament jurídic de les persones sol·licitants d'asil que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de 20 dies laborables.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
SOAPI: nombre d'intervencions (sessions i entrevistes) (anual)	1.839	1.956	1.828	2.154	1.712
SOAPI: nombre total d'assistents (a les sessions i a les entrevistes) (anual)	6.912	2.852	4.029	7.678	6.503
Percentatge de peticions a què s'ha donat resposta en menys de 15 dies	-	-	-	95%	100%

⁶ El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a totes les peticions adreçades al SOAPI.

	2019	2020	2021	2022
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%

2. Donar resposta a totes les peticions en menys de 15 dies.

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	100%	95%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	95%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar resposta al 95% de les peticions en menys de 15 dies.

MODALITAT 2: SERVEI D'ACOMPANYAMENT AL REAGRUPAMENT FAMILIAR

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Reagrupament familiar - Noves Famílies: nombre de persones ateses en algun dels espais del programa (anual)	3.774	2.905	3.414	3.584	3.662
Percentatge de peticions a què s'ha donat resposta en menys de 15 dies	-	-	-	-	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al programa Noves Famílies en menys de 15 dies.

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 15 dies	100%	7	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	-	105%	105%	105%

2. Donar resposta a les peticions SAIER Immigrants en el 90% dels casos.

	2019
Percentatge assolit	90%
Grau d'acompliment	100%

3. Incrementar un 25% l'atenció al districte de Nou Barris - Zona Nord.

	2021	2022
Percentatge assolit	21%	21%
Grau d'acompliment	84%	84%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar resposta al 95% de les peticions adreçades al programa Noves Famílies en menys de 15 dies.

⁷ El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.

MODALITAT 3: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA I ASSESSORAMENT PER A IMMIGRANTS. SAIER

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Persones immigrants ateses al SAIER (anual)	11.191	10.614	12.019	12.335	9.058
Atencions realitzades a persones immigrants (anual)	36.502	33.842	38.016	43.226	41.202
Percentatge d'urgències socials de persones que s'ajusten al perfil de SAIER ateses en el mateix dia	-	-	-	89%	92%
Percentatge d'urgències jurídiques de persones que s'ajusten al perfil de SAIER ateses en un màxim de 10 dies.	-	-	-	91%	89%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Programar la cita de primera entrevista SAIER Immigrants en un termini inferior a 20 dies en un 90% dels casos.

	2019	2020
% assolit abans de 20 dies	9,34%	⁸
Grau d'acompliment	10%	-

2. Atendre el 85% de les atencions d'urgència social que s'ajusten al perfil de SAIER en el mateix dia.

	2022
Percentatge assolit	89%
Grau d'acompliment	104%

3. Atendre el 85% de les atencions d'urgència jurídica que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de 10 dies laborables.

	2022
Percentatge assolit	91%
Grau d'acompliment	107%

4. Atendre el 90% de les atencions d'urgència social que s'ajusten al perfil de SAIER en el mateix dia.

	2023
Percentatge assolit	92%
Grau d'acompliment	102%

5. Atendre el 90% de les atencions d'urgència jurídica que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de 10 dies laborables.

	2023
Percentatge assolit	89%
Grau d'acompliment	99%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'urgència social que s'ajusten al perfil de SAIER en el mateix dia.
- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'assessorament jurídic urgent que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de deu dies laborables.

⁸ El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.

MODALITAT 4: ATENCIÓ INDIVIDUAL D'ACOLLIDA I ASSESSORAMENT PER A SOL·LICITANTS D'ASIL. SAIER

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Persones sol·licitants d'asil ateses al SAIER (anual)	9.429	8.387	6.018	8.846	6.065
Atencions realitzades a sol·licitants d'asil (anual)	43.677	32.241	26.238	21.992	29.151
Percentatge de les atencions jurídiques realitzades en menys de 20 dies laborables de les persones sol·licitants d'asil que s'ajusten al perfil de SAIER.	-	-	-	91%	92%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a les peticions SAIER Refugiats en el 90% dels casos.

	2019	2020
Percentatge assolit	90%	¹⁰
Grau d'acompliment	100%	-

2. Atendre el 95% de les persones en primera entrevista informativa en un termini màxim d'espera de 60 minuts.

	2019	2020
Percentatge assolit	9,34%	⁹
Grau d'acompliment	10%	-

3. Atendre el 90% de les atencions jurídiques de les persones sol·licitants d'asil que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de 20 dies laborables.

	2022	2023
Percentatge assolit	91%	92%
Grau d'acompliment	101%	102%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre el 90% de les atencions d'assessorament jurídic de les persones sol·licitants d'asil que s'ajusten al perfil de SAIER en un màxim de 20 dies laborables.

SERVEI: OFICINA PER LA NO DISCRIMINACIÓ. SERVEI DE GARANTIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Persones ateses per informació i assessorament	439	252	296	514	733
Expedients oberts per discriminació	228	219	244	240	274
Expedients resolts	199	148	241	255	267
Persones ateses servei jurídic	144	175	300	315	302

⁹ El servei SAIER es troba en aquests moments en un procés d'anàlisi de processos i redefinició del servei que permetrà establir uns nous nivells de servei. Actualment no es disposa d'un indicador adequat.

Informes i notes jurídiques redactades	31	42	27	14	11
Percentatge de les demandes respostes en menys de 15 dies	-	-	-	73%	68%
Percentatge d'atencions realitzades per eixos de discriminació: racisme/LGTBI/discapacitat/salut	43%/22%/8%/6%	42%/28%/6%/7%	34%/32%/9%/7%	34%/32%/9%/7%	39%/22%/8%/6%
Percentatge d'atencions realitzades per drets vulnerats: integr. moral / prest. serv. / integr. física / admissió	32%/14%/9%/7%	35%/13%/15%/3%	37%/13%/13%/2%	37%/13%/13%/2%	32%/20%/6%/2%
Percentatge d'atencions realitzades per tipologia d'actuacions: acció socioed. / ass. jurídic / coord. / at. psico. / mediacions	45%/26%/15%/9%/5%	38%/46%/6%/15%/3%	43%/28%/10%/14%/5%	39%/32%/14%/6%/9%	40%/30%/9%/16%/5%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a totes les demandes en menys de 15 dies en el 95% dels casos.

	2020	2021	2022
Percentatge assolit	97%	80%	73%
Grau d'acompliment	102%	84%	73%

2. Un cop feta la resposta a la demanda, donar cobertura d'atenció a la ciutadania en menys de 10 dies.

	2020	2021	2022
Percentatge assolit	82%	70%	65%
Grau d'acompliment	82%	70%	65%

3. Un cop feta la resposta a la demanda de primera atenció, programar una primera entrevista socioeducativa en menys de 10 dies transcorreguts a partir de la primera atenció en el 80% dels casos identificats com a situacions de discriminació.

	2023
Percentatge assolit	72%
Grau d'acompliment	90%

Proposta per al 2024:

- ✓ Un cop feta la resposta a la demanda de primera atenció, programar una primera entrevista socioeducativa en menys de 10 dies transcorreguts a partir de la primera atenció en el 80% dels casos identificats com a situacions de discriminació.

SERVEI: OFICINA PER LA NO DISCRIMINACIÓ. SERVEI DE PREVENCIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Persones que han rebut formació a l'OND	1.138	133	1.119	1.417	2.315

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Aconseguir un volum de sessions formatives ofertes a la ciutadania superior a les 500 persones.**

	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	¹⁰	224%	294%	463%
Grau d'acompliment	-	224%	294%	463%

Proposta per al 2024:

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

SERVEI: SUPORT A LA CORRESPONSABILITAT CIUTADANA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de processos participatius (anual)	20	19	17	25	25

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Fer públic el 90% dels informes participatius o memòries participatives dels consells i processos participatius abans de tres mesos del seu acabament.**

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge d'assoliment abans de tres mesos	95%	95%	97%	90%	89%
Grau d'acompliment	106%	106%	108%	100%	99%

Proposta per al 2024:

- ✓ Fer públic el 90% dels informes participatius o memòries participatives dels consells i processos participatius abans de tres mesos del seu acabament

MODALITAT 1: EL CONSELL DE CIUTAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de dictàmens publicats (anual)	3	2	2	5	3

¹⁰ No s'ha aconseguit per l'efecte pandèmia

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Publicar el 100% de la informació resultant al web del Consell de Ciutat abans de 2 mesos des de la seva aprovació**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 2 mesos	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Publicar el 100% de la informació resultant al web del Consell de Ciutat abans de 2 mesos des de la seva aprovació*

MODALITAT 2: ELS ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ TERRITORIALS I SECTORIALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de consells sectorials (anual)	21	19	21	21	23
Durada de les sessions plenàries (mitjana)	-	-	-	2,5 h	2,5 h

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Reducció del temps d'informació de l'acció de Govern municipal a un màxim del 30% del temps total de les sessions plenàries dels consells sectorials per facilitar la participació activa i àmplia de la ciutadania present**

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	30%	30%	30%	30%	60%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	50%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Reduir el temps d'informació de l'acció de Govern municipal a un màxim del 30% del temps total de les sessions plenàries dels consells sectorials per facilitar la participació activa i àmplia de la ciutadania present*

MODALITAT 3: PROCESSOS PARTICIPATIUS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'acords consensuats efectius	1.041	2.858	3.559	3.021	-
Valoració obtinguda en l'enquesta de satisfacció	8,4	8,5	8,15	7,8	7,8

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir una avaluació mitjana d'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuació obtinguda	8,4	8,5	8,1	7,8	7,8
Grau d'acompliment	120%	121%	116%	111%	111%

2. **Obtenir una avaluació mitjana d'enquesta de satisfacció per sobre del 7,5 sobre 10**

	2023
Puntuació obtinguda	7,8
Grau d'acompliment	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Obtenir una avaluació mitjana d'enquesta de satisfacció per sobre del 7,5 sobre 10

MODALITAT 4: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'aportacions ciutadanes recollides ¹¹	232.164	-	-	346.366	347.647
Nombre d'usuaris registrats	-	25.717	141.450	154.256	164.038
Nombre anual de visites	-	-	-	159.835	170.000

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Nombre d'usuaris superior a 20.000**

	2019	2020
Nombre d'usuaris	33.388	25.717
Grau d'acompliment	167%	129%

2. **Nombre de visites anuals superiors a 70.000**

	2019	2020
Nombre de visites	131.045	238.649
Grau d'acompliment	187%	341%

3. **Nombre d'instàncies noves anuals a entitats o associacions superior a 15**

	2019
Nombre d'instàncies	26
Grau d'acompliment	173%

4. **Nombre usuaris (participants) nous registrats a la plataforma superior a 10.000**

	2020
Nombre d'usuaris	13.014
Grau d'acompliment	130%

5. **Aconseguir un 5% de creixement del nombre d'usuaris (participants) nous registrats a la plataforma**

	2021	2022	2023
Percentatge assolit	218,84%	9,05%	6,34%
Grau d'acompliment	4.377%	181%	127%

6. **Aconseguir un nombre de visites anuals superiors a 75.000**

	2021	2022
Nombre de visites	438.702	159.835
Grau d'acompliment	585%	213%

¹¹ L'any 2022 es recupera l'indicador de gestió d'aportacions ciutadanes recollides considerant que és el que millor reflecteix l'ús d'aquesta modalitat de participació.

7. Aconseguir un 5% de creixement del nombre d'aportacions ciutadanes recollides al decidim.barcelona

	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	9,22%	25,15%	9,14%	0,37%
Grau d'acompliment	184%	503%	183%	8%

8. Aconseguir un nombre anual de visites superior a 100.000.

	2023
Nombre de visites	170.000
Grau d'acompliment	170%

Proposta per al 2024:

- ✓ Aconseguir un 5 % de creixement del nombre d'aportacions ciutadanes recollides
- ✓ Aconseguir un 5 % de creixement del nombre usuaris nous registrats
- ✓ Aconseguir un nombre anual de visites superior a 100.000.

SERVEI: DIVULGACIÓ I DIFUSIÓ DE LA DEMOCRÀCIA DIRECTA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'iniciatives ciutadanes	4	0	1 ¹²	1	1
Nombre de consultes convocades anualment	0	0	0	-	0

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de 2 mesos en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022
Percentatge assolit	97%	0%	-	100%
Grau d'acompliment	102%	0%	-	105%

2. Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	97%	0%	100%	-	100%
Grau d'acompliment	102%	0%	105%	-	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Aconseguir la presentació i tramitació d'un mínim de 5 iniciatives ciutadanes a l'any.

MODALITAT 1: INICIATIVES CIUTADANES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'iniciatives ciutadanes	4	0	1 ¹³	1	1

¹² La iniciativa no va assolir el nombre de signatures necessàries.

¹³ La iniciativa no va assolir el nombre de signatures necessàries.

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Informar públicament en canals telemàtics de forma explícita abans de 2 mesos en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	97%	0%	97%	100%	-
Grau d'acompliment	102%	0%	102%	105%	-

Proposta per al 2024:

- ✓ Aconseguir la presentació i tramitació d'un mínim de 5 iniciatives ciutadanes a l'any.

MODALITAT 2: EL PROJECTE DE PARTICIPACIÓ DECIDIM

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019 ¹⁴	2020	2021	2022	2023
Nombre d'instàncies del Decidim en funcionament (extensió)	131	217	362	382	399
Nombre d'usuaris total registrats a les diferents instàncies del Decidim	-	505.041	1.050.000	1.530.000	1.564.000

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. 10% creixement del nombre d'instàncies del Decidim en funcionament (extensió)

	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	65,65%	107,9%	5,52%	4,45%
Grau d'acompliment	657%	1.079%	55%	45%

2. 10% creixement del nombre d'usuaris registrats a les diferents instàncies del Decidim

	2021	2022	2023
Percentatge assolit	66,82%	45,71%	2,22%
Grau d'acompliment	668%	457%	22%

Proposta per al 2024:

- ✓ Aconseguir un 10% de creixement del nombre d'instàncies del Decidim en funcionament (extensió).
- ✓ Aconseguir un 10% de creixement del nombre d'usuaris registrats a les diferents instàncies del Decidim.

SERVEI: SUPORT I AJUT A LES ENTITATS, ASSOCIACIONS, COL·LECTIUS I CIUTADANIA EN GENERAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Valor global de les subvencions atorgades (en €)	721.089,29	363.000	363.100	510.000	1.471.000
Percentatge de barris amb projectes comunitaris	-	-	-	90%	90%

¹⁴ Inclouem les dades del 2019 no incorporades en edicions anteriors per falta de sistema de mesura

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Garantir el nombre de xarxes comunitàries en un mínim del 85% dels barris de la ciutat on es desenvolupin activitats relacionades amb elles.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	90%	100%
Grau d'acompliment	118%	106%	118%

2. **Garantir que en un mínim del 85% dels barris de la ciutat es desenvolupin projectes comunitaris.**

	2022	2023
Percentatge assolit	90%	90%
Grau d'acompliment	106%	106%

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir que en un mínim del 85% dels barris de la ciutat es desenvolupin projectes comunitaris.

MODALITAT 1: SUBVENCIONS A PROJECTES DE CIUTADANIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de projectes i accions que van rebre suport i/o ajuts	108	65	63	98	140

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Resoldre provisionalment i informar els sol·licitants abans de 4 mesos.**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 4 mesos	100%	100%	100%	75%	58%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	75%	58%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre provisionalment i informar els sol·licitants abans de 4 mesos.

MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESPais PER INTERÈS PÚBLIC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de cessions d'espais del servei	303	149	352	1.134	1.069
Nombre d'entitats receptores de les cessions d'espais del servei	86	42	67	131	756

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 3 mesos en el 95% dels casos.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	95%	100%
Grau d'acompliment	105%	100%	105%

2. Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 15 dies en el 90% dels casos.

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar la primera resposta a la sol·licitud des de l'Ajuntament abans de 15 dies en el 90% dels casos.

MODALITAT 3: ASSESSORAMENT I SUPORT TÈCNIC A L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'entitats i associacions sense ànim de lucre usuàries del servei (Torre Jussana)	2.538	4.656	1.459	1.658	1.806
Nombre d'associacions coproductores de l'Associa't	275	35	300	74	83
Nombre d'associacions participants de l'Associa't	275	0	300	74	83
Xarxes estables coordinades: casals de barri, nombre de participants	40	6	39	39	39
Suport a plans i processos comunitaris als barris (PDC)	13	13	13	13	14
Suport a plans i processos comunitaris als barris (accions comunitàries i processos als barris)	5	1.355	26	41	94
Nombre d'associacions i entitats, coproductores del projecte Energies Comunitàries	31	0	-	-	-
Nombre de persones participants del projecte Energies Comunitàries	63	0	-	-	-
Nombre de visites al web d'Acció Comunitària	16.755	33.481	17.999	22.688	-
Xarxes estables d'Acció Comunitària	3	292	2	-	-

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta abans de 30 dies en el 90% de casos.

	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 30 dies	98%	90%	100%	100%
Grau d'acompliment	109%	100%	111%	111%

2. Incrementar el nombre d'associacions participants de l'Associa't en un 25%.

	2023
% assolit abans de 30 dies	10,84%
Grau d'acompliment	43%

Proposta per al 2024:

- ✓ Incrementar el nombre d'associacions participants de l'Associa't en un 25%.

MODALITAT 4: WEB DE LA XARXA DE CASALS DE BARRI A LA CIUTAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de visites (web obert l'abril del 2017)	16.789	15.516	21.567	25.571	-
% d'activitat realitzada publicada al web	-	-	-	-	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. El 80% de l'activitat realitzada a la xarxa de casals de barri estarà publicada al web.

	2019	2020	2021	2022
Percentatge assolit	95%	80%	100%	100%
Grau d'acompliment	119%	100%	111%	111%

2. El 90% de l'activitat realitzada a la xarxa de casals de barri estarà publicada al web.

	2023
Percentatge assolit	100
Grau d'acompliment	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir la publicació al web del 90% de l'activitat realitzada a la xarxa de casals de barri.

MODALITAT 5: DECIDIM PER A LES ORGANITZACIONS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'instàncies d'organitzacions allotjades al servei de Decidim.Organitzacions	21	40	53	55	60
Nombre d'usuaris de les instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim.Organitzacions	-	11.314	12.800	35.000	37.000

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. 5% de creixement en el nombre d'instàncies d'organitzacions allotjades al servei de Decidim.Organitzacions

	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	90,48%	32,50%	3,77%	9,09%
Grau d'acompliment	1.810%	650%	75%	182%

2. Nombre d'usuaris de les instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim.Organitzacions superior a 15.000

	2020	2021	2022	2023
Nombre d'usuaris	11.314	12.800	35.000	37.000
Grau d'acompliment	75%	85%	233%	247%

Proposta per al 2024:

- ✓ Aconseguir un 5% de creixement en el nombre d'instàncies d'organitzacions allotjades al servei de Decidim.Organitzacions.
- ✓ Aconseguir un nombre total d'usuaris de les instàncies d'organitzacions allotjats al servei de Decidim.Organitzacions superior a 15.000.

MODALITAT 6: PROMOCIÓ DE LA INNOVACIÓ DIGITAL I DEMOCRÀTICA - CANÒDROM

INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022	2023
Nombre de residències	9	72	29
Nombre d'activitats obertes	50	88	229
Nombre de participants a les activitats obertes	2.801	6053	21.517
Nombre de formacions ofertes	77	48	48.117
Nombre de participants a les formacions ofertes	326	575	826

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Nombre de participants a les formacions ofertes superior a 300

	2021
Nombre de participants	326
Grau d'acompliment	109%

2. Nombre de residències superior a 8

	2021	2022	2023
Nombre de residències	9	72	29
Grau d'acompliment	113%	900%	363%

3. Nombre d'activitats obertes superior a 20

	2021	2022	2023
Nombre d'activitats obertes	50	88	229
Grau d'acompliment	250%	440%	1145%

4. Nombre de formacions ofertes superior a 25

	2021	2022	2023
Nombre de formacions ofertes	77	48	117
Grau d'acompliment	308%	192%	585%

Proposta per al 2023:

- ✓ Aconseguir un nombre anual de residències superior a 8.
- ✓ Aconseguir un nombre anual d'activitats obertes superior a 20.
- ✓ Aconseguir un nombre anual de formacions ofertes superior a 25.

MODALITAT 7: FORMACIÓ, MEDIACIÓ I EMPODERAMENT DIGITAL I DEMOCRÀTIC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022	2023
Nombre de centres educatius amb els quals s'ha treballat	3	12	1
Nombre de sessions de formació impartides	69	13	13
Nombre de participants a les sessions de formació	26	15	28
Nombre d'Antenes Decidim en funcionament	0	0	0

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Nombre de centres educatius amb els quals s'ha treballat superior a 5

	2021	2022	2023
Nombre de centres educatius	3	12	1
Grau d'acompliment	60%	240%	20%

2. Nombre d'Antenes Decidim en funcionament superior a 3

	2021	2022	2023
Nombre d'Antenes	0	0	0
Grau d'acompliment	0%	0%	0%

Proposta per al 2024:

- ✓ Assolir un nombre anual de centres educatius amb els quals s'ha treballat superior a 5.
- ✓ Aconseguir un nombre anuals d'Antenes Decidim en funcionament superior a 3.

ⁱ Any 2020: Cal tenir en compte que, arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19 (Reial decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè se'n va reduir molt l'activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.