

ÍNDICE.

- Información general 2
- ¿Cómo se organiza el Centro de Servicios Sociales? 5
- Servicios que se prestan 6
- Ordenanzas municipales aplicadas en servicios sociales..... 6
- Compromisos asociados a esta carta..... 9
- Derechos y responsabilidades de los ciudadanos. 10
- Legislación aplicable..... 12

Centro de Servicios Sociales de Archena

Ayuntamiento de Archena

Cita previa presencial o telefónica Tlf: 968 670 152

Horario de atención: De 9:00 a 14:00 horas

Identificador: Centro de Servicios Sociales de Archena.



Nombre del centro: Centro de Servicios Sociales de Archena.

Dirección: C/ Argentina, s/n

Municipio: Archena.

CP: 30.600

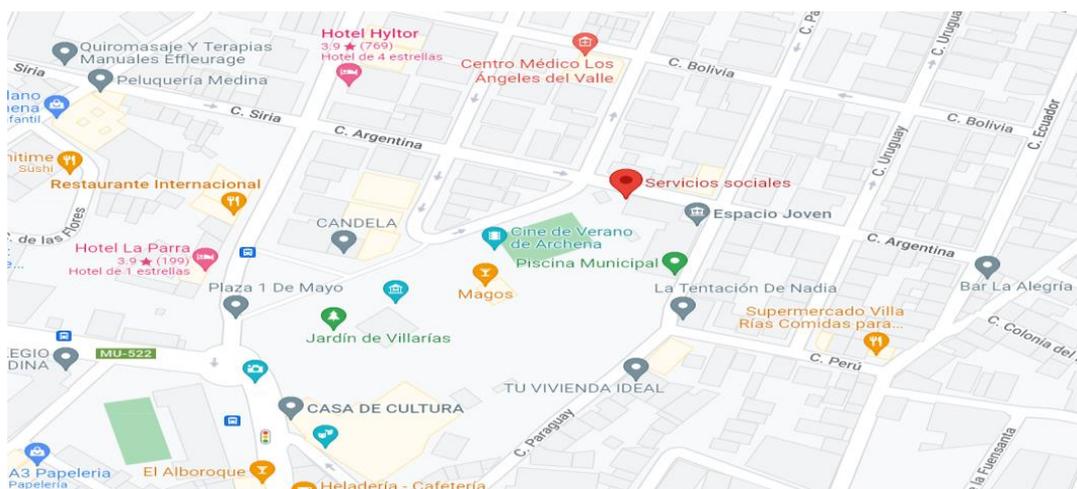
Teléfono: 968 670 152

serviciosociales@archena.es

URL: <https://www.archena.es/ayuntamiento/tu-ayuntamiento-por-temas-sanidad-servicios-sociales-mujer-e-igualdad>

Correo electrónico: uts274@archena.es

Ubicación:



UTS-01

Zonas que abarca:

Zona centro.

Ope.

Villarías.

Sede de atención:

Centro de Servicios Sociales.

Tlfno. 968670152

UTS-02

Zonas que abarca:

Zona centro.

Arboledas.

Hurtado.

Sede de atención:

Centro de Cívico de Las Arboledas.

Tlfno. 659 950 188

UTS-03

Zonas que abarca:

Casco antiguo.

Pago Barranco.

Sede de atención:

Centro de Servicios Sociales.

Tlfno. 968670152

UTS-04

Zonas que abarca:

Barrio de la Providencia.

Río Sol.

El Otro Lao.

Sede de atención:

Centro de Servicios Sociales.

Tlfno. 968670152

UTS-05

Zonas que abarca:

Zona centro.

Sede de atención:

Centro de Servicios Sociales.

Tlfno. 968 670 152

UTS-06

Zonas que abarca:

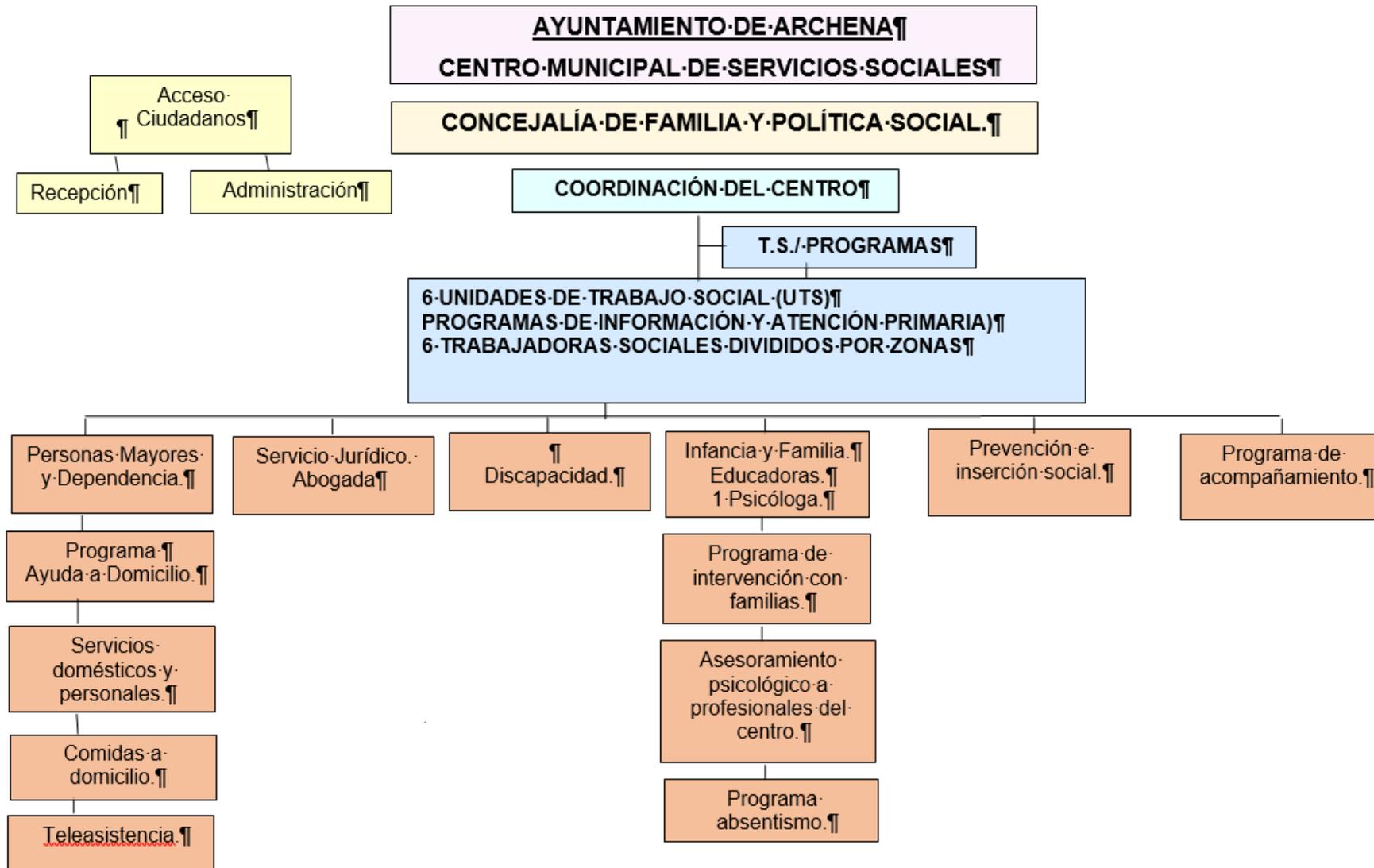
La Algaida.

Sede de atención:

Centro de Cívico de La Algaida.

Tlfno. 968 670 152

CARTA DE SERVICIOS.



El Centro Municipal de Servicios Sociales de Atención Primaria de Archena, es un equipamiento público de carácter general y polivalente, cuya organización y personal están al servicio de todas las personas del municipio. Proporciona la atención social del primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, haciendo posible el acceso a los recursos de los sistemas de protección social, generando alternativas a las carencias o limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social.

El Centro de Servicios Sociales constituye la Puerta de Entrada de las demandas o necesidades sociales de cualquier ciudadano/a residente en el municipio de Archena.

La Red se encuentra dotada de una serie de recursos y profesionales del ámbito de las ciencias sociales que tienen por finalidad:

- **Favorecer** la igualdad de acceso a los recursos.
- **Prevenir** y atender necesidades y problemas sociales.
- **Acercar** la Administración a ciudadanos y ciudadanas.
- **Garantizar** un mínimo de calidad de vida a la población.

¿COMO SE ORGANIZA EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES?

- El primer nivel y más próximo al usuario, lo constituyen **las unidades de trabajo social**. El profesional básico de este nivel es el trabajador/a social. Las unidades de trabajo social son la puerta de acceso a cualquiera de las prestaciones, actúa en una zona concreta del municipio y garantiza que el sistema de prestaciones llega a todos los habitantes de su zona.
- El segundo nivel lo constituyen las unidades que dan soporte organizativo a las actuaciones llevadas a cabo en las unidades de trabajo social. El centro cuenta con unidades, cada una de las cuales elaborará el programa que haga posible hacer efectiva la gestión de todos los recursos y servicios que conlleva cada una de las prestaciones básicas. **Este nivel lo constituyen los programas**.
- Entre el segundo y el tercer nivel existen dos unidades:
 - **Unidad de Administración**, encargada de los aspectos básicos para garantizar el funcionamiento general del centro: asegura el soporte administrativo necesario para llevar a cabo la gestión de las distintas unidades.
 - **Unidad de Asistencia Técnica**, que garantiza el asesoramiento técnico (jurídico, psicológico...).
- El tercer nivel lo constituye **la Coordinación del centro**. Ejerce funciones gerenciales y es el elemento que procura coherencia técnica y la integración de las actuaciones del conjunto de unidades. Asimismo, realiza las funciones técnicas de intermediación entre las demandas sociales, la Entidad Local y la Comunidad Autónoma, así como la coordinación de todas las prestaciones.

Igualmente asume la responsabilidad de suministrar la información necesaria a la Entidad Local y a la Comunidad Autónoma.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN:

Los Servicios Sociales de atención primaria, es la estructura donde se facilita el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales, y de acuerdo con la ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, se articularán, al menos, a través de cuatro programas:

- Programa de Acogida y Orientación Social.
- Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.
- Programa de Prevención, Incorporación Social y Dinamización Comunitaria.
- Programa de Atención a la Infancia y Familia.

Para el desarrollo de estas Prestaciones, Archena se encuentra zonificada en 6 áreas. Cada una de estas áreas se denomina UTS (Unidad de Trabajo Social), que son la puerta de entrada a los servicios sociales de atención social primaria. Desde estas UTS (donde la figura profesional es un Diplomado en Trabajo Social) se canalizan las demandas a los distintos recursos, servicios o programas, bien del propio Centro de Servicios Sociales o a la red general de recursos (no gubernamentales, regionales, estatales, especializados, etc.), conjuntamente con la atención psicológica y jurídica. Además, las UTS actúan como instrumentos de detección de necesidades en las distintas zonas, para enmarcar otras actuaciones más concretas a la realidad social (siempre en procesos de cambios).

ORDENANZAS MUNICIPALES APLICADAS EN SERVICIOS SOCIALES.

1. Ayudas de Urgente Necesidad Municipales, que regula el procedimiento, solicitud, tramitación y resolución de prestaciones no periódicas municipales a individuos y familias que se encuentren en situación de urgente y grave necesidad y no puedan afrontar la situación con la red de recursos y derechos existentes en ese momento.

2. Bonificaciones Municipales. Dirigida a personas o familias con escasos recursos y con el objeto de reducir en un % la cuantía a pagar de agua y tasas de basura y alcantarillado o bien exención, en base a los requisitos estipulados.

SERVICIOS QUE EL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES OFRECE**UNIDAD ADMINISTRATIVA**

Desarrolla la gestión administrativa, registro, trámite, y resolución definitiva de cuantos expedientes generan el resto de los servicios. Atiende a la población en general y a los profesionales de los Servicios.

ATENCIÓN JURÍDICA

Se ofrece apoyo jurídico a la población en general, cuya demanda es diversa, abordándose temas como los procesos de separación, divorcios, reclamaciones de guarda y custodia, reclamaciones de alimentos, impago de pensiones, malos tratos, etc.

ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Este servicio ofrece apoyo psicológico a la población en general. Los casos que se gestionan se relacionan con asuntos de malos tratos, procesos de separación matrimonial, conflictos de pareja, dificultad en la relación y educación de los hijos menores de edad, entre otros.

UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL

Responden a la necesidad de información con el fin de acceder y utilizar los recursos sociales y prevenir las desigualdades. Se ofrece asesoramiento especializado sobre los derechos que pudieran corresponderles y aplicación de los recursos sociales existentes, así como su canalización a otros servicios o recursos, en base a la valoración y diagnóstico del profesional. Desde ellas se gestionan las ayudas y prestaciones, se presta apoyo psicosocial y se canalizan las demandas más específicas a los recursos existentes en la totalidad de la red (municipal, regional y estatal). Además, las UTS actúan como instrumentos de detección de necesidades en las distintas zonas, para enmarcar otras actuaciones más concretas a la realidad social (siempre en procesos de cambios).

ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES Y DEPENDENCIA

Responde a la necesidad que presentan determinadas personas o familias en su domicilio, prestando una serie de atenciones domésticas cuando se hallen en situaciones en las que ni es posible la realización de actividades habituales o en situaciones de conflicto psico familiar para alguno de sus miembros. Cuenta con nueve auxiliares de hogar que se desplazan a los domicilios para prestar atenciones de limpieza, acompañamiento, aseo, lavado y planchado de ropa, preparación de comidas, etc.

Comprende:

- **SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio)**

Este servicio atiende a personas y unidades familiares. Es un servicio constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de la persona beneficiaria con el fin de atender las necesidades de la vida diaria e incrementar su autonomía, posibilitando la permanencia en el entorno. Las actuaciones que se realizan están vinculadas tanto con la atención personal como con la atención doméstica.

- **SAD fines de semana**

- **Teleasistencia domiciliaria**

- Es un servicio que a través de un dispositivo conectado a la línea fija de teléfono y un pulsador que lleva el beneficiario pretende atender situaciones de emergencia sociosanitaria y promover la permanencia en

- el entorno. El servicio se complementa con encuentros y charlas para la prevención y promoción de la salud de sus beneficiarios.

- **Servicio de comidas a domicilio**

A través de este servicio se garantiza una comida elaborada al día en el domicilio de la persona beneficiaria. Es una comida sana, variada y equilibrada supervisada por dietista y adecuada a las necesidades de cada persona. Se reparte cada dos días y se conserva en el frigorífico.

En lo referente a la Dependencia, se canaliza el acceso a las prestaciones que reconoce la legislación vigente que puedan mejorar la situación de las personas que lo precisen en coordinación con las UTS.

APOYO A FAMILIA E INFANCIA

Actuaciones profesionales de ayuda educativa y social para el tratamiento y resolución de situaciones de crisis riesgo y vulnerabilidad familiar. Incluye actuaciones dirigidas a la promoción del ejercicio de la parentalidad positiva y otros medios de orientación y apoyo específicas ante situaciones de conflicto familiar, dificultad psicosocial, y dinámicas del maltrato, a través procesos de Mediación Familiar e Intervención Socio-Educativa.

ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

Se dirige a personas en situación de riesgo a la exclusión social a través de actuaciones que contribuyen a mejorar, estabilizar situaciones que requieren de un seguimiento más continuado a través de un plan de actuación individualizado.

INMIGRANTES

Servicio de información y orientación básica. Incluye atención a necesidades básicas, realización de expedientes de Reagrupación Familiar y Arraigo.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Actuaciones que complementan las prestaciones y/o servicios anteriores para una mayor efectividad social. Incluyen actuaciones con población normalizada para promover actitudes que favorezcan la convivencia ciudadana.

Así mismo existe un Proyecto de Voluntariado Social que persigue potenciar el voluntariado en la ciudad de Jumilla como una alternativa de crecimiento y cooperación social.

Además, se trabaja con Asociaciones y Entidades sin ánimo de lucro con el objetivo de servir de apoyo y contribuir a la activación de la participación social a través de la red asociativa del municipio.

CONVENIOS LLEVADOS A CABO CON ASOCIACIONES,

ENTIDADES, ORGANISMOS

- Convenio con Cruz Roja Archena.
- Convenio con Cáritas.
- Convenio con ACCEM.
- Convenio con Probitas.

COMPROMISOS ASOCIADOS A ESTA CARTA

- Facilitamos el acceso al Centro Municipal de Servicios Sociales ofreciendo un horario de atención de los profesionales mediante cita previa de 9 a 14 horas de lunes a viernes.
- Facilitamos una cita previa con un/a trabajador/a social al 100% de las solicitudes, de forma que se garantice una atención personalizada a la ciudadanía. La cita podrá solicitarse a través de los medios que recoge la Carta de Servicios.
- Gestionar las demandas de los ciudadanos con la mayor celeridad posible.
- Garantizamos la atención en el día de las situaciones tipificadas cómo urgentes, por parte de un/a trabajador/a social.

- Realizamos la valoración técnica de las solicitudes de los principales servicios y ayudas sociales municipales en un plazo máximo de 21 días.
- Adaptamos los Servicios Sociales a las nuevas tecnologías de forma progresiva.
- Atendemos con mayor dedicación a los colectivos de población más vulnerable.
- Coordinación con las instituciones necesarias para atender a los ciudadanos en toda su integridad.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos/as exigen más participación, información y responsabilidad en los asuntos públicos y demandan estar presentes en los procesos de toma de decisiones que les afectan. Las organizaciones públicas deben establecer mecanismos y canales orientados a facilitar la transparencia y participación ciudadana. Una Carta de Servicios es un instrumento de transparencia de las organizaciones públicas que mejora la relación con los ciudadanos. En este contexto adquiere importancia el papel del Ayuntamiento de Archena y más concretamente el CMSS.SS y externamente los ciudadanos y las entidades cívicas o asociativas, para alinear la carta de servicios con la política general de transparencia, acceso a la información y evaluación también desde su contribución a dicha política. Los derechos que tienen los ciudadanos respecto a los servicios y compromisos que figuran en la carta de servicios son:

1. A recibir atención social individualizada sin discriminación por razón de sexo, etnia, religión, ideología o cualquier otra condición personal o social.
2. A recibir información suficiente y veraz sobre prestaciones o recursos a los que puedan tener derecho y sobre los requisitos necesarios para acceder a ellos.
3. A recibir información y asesoramiento sobre los posibles derechos y forma de tramitarlos.
4. A tener asignado un trabajador social como profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención cuando precise apoyo social y seguimiento.
5. A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
6. A participar en el proceso de intervención social y a poder elegir los recursos aplicables dentro de los que se determinen como adecuados.
7. A la participación en las actividades y servicios del centro en la forma en que se determine, así como en los órganos creados al respecto.

8. A cesar voluntariamente en la utilización de las prestaciones o servicios conforme a lo establecido en la legislación vigente.
9. A ser atendido en el día y hora de su cita previa y a ser avisado en el caso de que por circunstancias imprevistas deba modificarse.
10. A cambiar el profesional de referencia.
11. Derecho a acceder al resto de programas y servicios a través del trabajador social de referencia.
12. A conocer los servicios que supongan un coste económico así como su cuantía y a que le sean comunicadas las posibles modificaciones.
13. A formular cualquier sugerencia o queja y a recibir contestación en el plazo establecido a tal efecto.
14. A la permanencia de la persona en su entorno, siempre que ello sea posible, facilitando los medios adecuados para llevarlo a cabo.
15. A que se inicien los procedimientos pertinentes por parte del Centro Municipal de Servicios Sociales para promover la protección legal tanto a las personas como a sus bienes, cuando presuntamente éstas no posean la capacidad de decidir por sí mismas

ESTAS SON LAS RESPONSABILIDADES

1. Respetar a los demás usuarios y a los profesionales del Centro Municipal de Servicios Sociales, sin distinción por razón de sexo, etnia, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. Cumplir el Reglamento de Régimen Interior del Centro Municipal de Servicios Sociales.
3. Utilizar de forma responsable las instalaciones y recursos materiales de los servicios y el centro.
4. Respetar las normas del Centro y en cualquier lugar relacionado con éste, las actividades y prestaciones.
5. Facilitar los datos personales, de convivencia y familiares veraces así como presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar su situación.
6. Cumplir las normas y condiciones establecidas legal o reglamentariamente para la percepción, en su caso, de cada recurso o prestación.
7. Comunicar los cambios que afecten a las prestaciones o servicios que el ciudadano percibe o está tramitando.
8. Comprometerse cuando sea pertinente, a participar activamente en su proceso de mejora y autonomía personal y social.

9. Facilitar el acceso a los domicilios particulares de los profesionales en los casos que sea necesario.

10. Contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos en los términos que establezca la normativa aplicable.

11. Destinar las prestaciones económicas percibidas a la finalidad para la que fueron concedidas y de reintegrar las indebidamente percibidas.

LEGISLACIÓN APLICABLE.

Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Ley 1/2006 de creación del Instituto Murciano de Acción Social. Decreto nº 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Murciano de Acción Social.

Decreto 124/2002, de 11 de Octubre, de la Prestación de Ayuda a domicilio.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Ley 3/2007, de 16 de marzo, de Renta Básica de Inserción de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia

Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social de 1 de julio de 2011.

Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad.

Orden de 26 de octubre de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece y regula el Programa Regional de Prevención, Seguimiento y Control del Absentismo Escolar y Reducción del Abandono Escolar (Programa PRAE).

Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Ordenanza de 5 de Octubre de 2021 reguladora de la prestación de ayudas de emergencia social del Ayuntamiento de Archena.

Ley reguladora de la responsabilidad penal de los menores 5/2000 de 12 de enero.

Ley 26/2015 de 28 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia

LO 8/2015 sobre protección jurídica del menor: que introduce los cambios necesarios como materia orgánica, al incidir en derechos y

libertades públicas, estableciendo deberes de los menores, delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata de seres y humanos y explotación de menores, registro de delincuentes sexuales.

Ley 3/95 de 21 de marzo de Infancia de la Región de Murcia