

ANUNCI D'APROVACIÓ DEFINITIVA

Aprovades definitivament les Cartes de serveis del Complex Esportiu i de Benestar Social, la qual cosa es publica a l'efecte dels articles 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, 178 del Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovat pel Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, i 66.1 del Reglament d'Obres, Activitats i Serveis de les Entitats Locals aprovat pel Decret 179/1995, de 13 de juny.

Badia del Vallès, 13 de gener de 2020
L'alcaldeessa,
Eva María Menor Cantador

TEXT ÍNTEGRE

COMPLEX ESPORTIU

1 Dades de caràcter general i legal

1.1 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei

El complex esportiu és un equipament municipal que posa a disposició del conjunt de la ciutadania activitats, maquinària i instal·lacions específiques amb la missió de garantir el dret i l'accés a l'activitat física i l'esport de tots els badiencs i badienques com a element essencial de l'estat del benestar i de la cohesió social.

1.2 Descripció del servei

El servei d'Esports, amb els objectius de promoure la pràctica esportiva i oferir activitats físicoesportives de qualitat adreçades a les diferents franges d'edat, presta els següents serveis al Complex Esportiu:

- 1.1. Activitats dirigides a totes les edats.** El complex esportiu ofereix un ampli ventall d'activitats dirigides per gaudir de l'esport i vetllar per la salut de la ciutadania a través de la pràctica de diferents rutines i exercicis i sessions dirigides amb música i bicicleta. El calendari d'activitats s'aprova trimestralment i es publica al portal d'esports del web municipal.
- 1.2. Entrenament personalitzat (aquàtic, terrestre i rehabilitació).** És un servei individualitzat d'entrenament físic dirigit per un entrenador personal professional per a desenvolupar, educar i motivar en la realització d'un programa d'exercici físic segur i efectiu, d'acord amb l'estat de salut, capacitat, necessitats i metes de la persona usuària.
- 1.3. Definició de plans d'entrenament personalitzats.** És la planificació, en un període de temps, d'unes càrregues de treball per a aconseguir una forma física òptima que ajudi a aconseguir els objectius de l'esportista.
- 1.4. Informació sobre activitats i esdeveniments esportius al municipi.** El complex esportiu organitza els principals esdeveniments esportius que es realitzen a Badia, com son la cursa popular i la nit de l'Esport, entre d'altres. Qualsevol informació referent a la pràctica de l'esport s'informa des del complex esportiu.
- 1.5. Cessió d'espais a entitats esportives.** El complex esportiu es pot utilitzar per part

Ajuntament de Badia del Vallès

Avinguda Burgos s/n, Badia del Vallès. 08214 (Barcelona). Tel. 937182216. Fax: 937182042



d'entitats, associacions, clubs i persones a títol individual per a activitats esportives, esdeveniments esportius o d'altres tipus, prèvia autorització i abonament de les taxes establertes a les Ordenances Fiscals.

1.3 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei

Els ciutadans poden col·laborar en la millora del Complex Esportiu a través dels següents mitjans:

- Electrònicament, al correu electrònic esports@badiadelvalles.net.
- A les xarxes socials següents:
 - Facebook: <https://es-es.facebook.com/EsportsBadia/>
 - Instagram: https://www.instagram.com/esports_badia/
- Presentant una instància, ja sigui presencialment, a l'OAC, com a través de la seu electrònica (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es>).

El termini de resposta son 10 dies laborables.

Properament, es posarà a disposició de la ciutadania una enquesta de satisfacció.

1.4 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret legislatiu 1/200, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'Esport.
- Reglament d'ús de les Instal·lacions Esportives Municipals.
- Reglament de cessió d'espais dels centres esportius de l'Ajuntament de Badia del Vallès.

1.5 Accés al sistema de queixes i suggeriments

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania el tràmit de queixes i suggeriments amb el qual es poden comunicar tant incidències o reclamacions sobre els serveis o actuacions municipals com propostes d'actuació o millora.

Podeu realitzar aquest tràmit tant a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) com a la seu electrònica (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es>). Cada queixa dona lloc a l'obertura d'un expedient, que no es tanca fins que el servei transmet una resposta a l'usuari, ja sigui de manera escrita o via entrevista. El termini de resposta son 10 dies laborables.

2. Compromisos de qualitat

Els compromisos de qualitat son obligacions que assumeix l'organització en la qualitat de la prestació dels seus serveis.

2.1 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis

Les persones que s'adrecin al complex esportiu per formular una consulta o realitzar un tràmit seran ateses immediatament, d'acord amb la disponibilitat del personal de recepció.

Podran fer ús de les instal·lacions del complex totes les persones que siguin sòcies o aquelles que abonin l'import establert a l'ordenança fiscal. Els menors d'edat hauran d'anar acompanyats del seu responsable legal.

Per accedir a les activitats dirigides es obligatòria la compra de l'abonament d'activitats, que s'haurà de renovar mensualment. Quant a les activitats trimestrals, al final de cada trimestre s'haurà de fer el pagament per continuar el trimestre següent.



És obligatori apuntar-se a la llista d'assistència mitja hora abans de l'inici de cada activitat.

2.2 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada

Els mecanismes d'informació i comunicació són: presencialment, per telèfon, per e-mail, al web municipal i a través de la seu electrònica.

2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic

Presencial:

Complex Esportiu (Adreça: Av. Via de la Plata s/n)
 Horaris: De dilluns a divendres: de 7:30h a 22:00h
 Dissabtes: de 9:00h a 19:00h
 Diumenge: de 10:00h a 14:00h

Telefònic: 93.718.36.54

Correu electrònic : esports@badiadelvalles.net

Web: Seu electrònica: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es/>

Web: <http://www.badiadelvalles.cat/esports>

2.4 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos

Els indicadors i els compromisos de qualitat assumits són els següents:

Compromís de qualitat	Indicador de mesura
Garantir que el 80% de les valoracions realitzades en relació amb l'adequació dels horaris del complex esportiu siguin superiors a 6 i mai inferiors a 5.	Indicador 1: % de valoracions en relació amb l'adequació dels horaris superiors a 6. Indicador 2: % de valoracions en relació amb l'adequació dels horaris inferiors a 5.
Garantir que el 80% de les valoracions realitzades en relació amb l'aforament de les activitats dirigides del complex esportiu siguin superiors a 7 i mai inferiors a 6.	Indicador 1: % de valoracions en relació amb l'aforament de les activitats dirigides superiors a 7 Indicador 2: % de valoracions en relació amb l'aforament de les activitats dirigides inferiors a 6.
Garantir que el 100% de les valoracions realitzades en relació amb l'adequació de l'espai físic del complex esportiu siguin superiors a 5.	Indicador: % de valoracions en relació amb l'adequació de l'espai físic inferiors a 5.
Garantir que el 80% de les valoracions realitzades en relació amb la competència professional del personal de recepció sigui superior a 8 i mai inferior a 6.5.	Indicador 1: % de valoracions en relació amb la competència professional del personal de recepció superiors a 8. Indicador 2: % de valoracions en relació amb la competència professional del personal de recepció inferiors a 6.5.
Garantir que el 100% de les queixes i suggeriments relatives al complex esportiu es responen amb un màxim de 10 dies hàbils des de que el servei les repcepciona.	Indicador: % de queixes i suggeriments relatius al complex esportiu es responen en un màxim de 10 dies hàbils.

El seguiment de la carta es podrà consultar de manera quadrimestral al portal de transparència, al web municipal i a les diferents xarxes socials, tant de l'Ajuntament com del complex esportiu.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

Anualment, el responsable del servei analitzarà tots els casos d'incompliment dels compromisos de qualitat, identificant les seves causes i proposant mesures correctores

Ajuntament de Badia del Vallès

Avinguda Burgos s/n, Badia del Vallès. 08214 (Barcelona). Tel. 937182216. Fax: 937182042



Codi Validació: 9GFQY5MNF545CKFRXD4ZDN4 | Verificació: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es/>
 Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 9

adients. En la mateixa reunió d'avaluació anual, es revisaran també, les mesures correctores presentades en reunions anteriors.

4. Dades de caràcter complementari

4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de Serveis

Àrea de Ciutadania i drets civils

Servei: Esports

Tècnic d'Esports: Nicolás Maccio Tosi

Adreça: Av. Via de la Plata s/n, 08214 Badia del Vallès

Telèfon: 93.718.36.54

Bústia de correu: esports@badiadelvalles.net

BENESTAR SOCIAL

1 Dades de caràcter general i legal

1.1 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei

Els serveis socials bàsics (SSB) són un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals que tenen per objecte promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situació de risc o exclusió. Els SSB integren els següents serveis:

- **L'equip Bàsic de Serveis Socials (EBAS)**, que està integrat per un equip de treballadors/es socials i educador/es socials que duen a terme l'atenció social.
- **Serveis d'ajuda a domicili i teleassistència**, que ofereixen suport a la gent gran, persones amb discapacitats o dependència.
- **Serveis d'intervenció Socioeducativa (SIS) per infants i adolescents**

Població destinatària dels SSB: Totes les persones empadronades a Badia del Vallès i les persones que no estiguin empadronades però que es troben en estat de necessitat personal bàsica.

1.2 Descripció del servei

Les prestacions que realitzen els SSB de l'Ajuntament de Badia del Vallès són les següents:

A.SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI

A.1 Servei d'atenció a domicili:

Es tracta d'un servei de suport a les famílies o a les persones, realitzat en el seu domicili per un/a professional especialitzat/ada, el treballador/a familiar, que atén les necessitats bàsiques i/o relacionals de les persones. Aquesta atenció comprèn diferents actuacions en funció de les necessitats de cada cas.

Població destinatària: Persones en situació de risc social, gent gran amb necessitats de suport o dependència.

A.2 Servei d'auxiliar a la llar

És el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià.

Població destinatària: les persones amb reconeixement de grau de dependència que ho sol·licitin.



A.3. Servei de Teleassistència

A través d'aquest servei, l'usuari està connectat a una central receptora d'alarmes les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any mitjançant la línia telefònica i d'una manera còmoda i ràpida, només cal prémer un botó.

Població destinatària: persones majors de 80 anys amb poc suport sociofamiliar.

A.4 Ajudes tècniques

Servei de Préstec d'Ajudes Tècniques, el préstec és gratuït, es deixa l'ajuda tècnica durant un temps concret o de manera indefinida. En les visites a domicili es valora la necessitat i les possibilitats d'ajudes tècniques, que poden ser de diferents tipus:

- Elevador de WC
- Cadires de dutxa
- Cadires de bany
- Taules de banyera
- Caminadors
- Grues

Població destinatària: qualsevol persona que ho necessiti, tant gent gran com persones amb dependència o discapacitat.

B. LLEI DE LA DEPENDÈNCIA (LAPAD)

Des de serveis socials bàsics es realitzen els tràmits i gestions relacionats amb la llei de la dependència. Cada treballadora social de referència estableix el Programa Individualitzat d'Atenció (PIA) a través del qual s'acorda el pla de treball i es gestiona l'accés als serveis i/o prestacions que en cada cas es valoren, conjuntament amb la família, com els més idonis (residències, centre de dia, prestacions econòmiques, Servei d'atenció a domicili,...).

C. AJUTS D'URGÈNCIA SOCIAL

Es tracta d'un recolzament econòmic o material dirigit a pal·liar o frenar desequilibris en el pressupost en situació temporal, sempre prèvia avaluació professional. Les persones beneficiàries han d'assistir a les entrevistes de seguiment per dur a terme plans de millora pactats amb els professionals de serveis socials.

Població destinatària: Persones amb ingressos econòmics insuficients per cobrir les seves necessitats més bàsiques, prioritzant infància, gent gran o persones amb malalties o discapacitats.

D. SUPORT A LA INFÀNCIA

Es tracta d'accions de suport que faciliten la prevenció de l'exclusió social, la correcta escolarització de menors amb dificultats, garanteixen les eines indispensables per tal de dur a terme una bona escolarització i afavoreixen la participació en les activitats que es realitzen fora del centre, d'aquells infants amb situació sociofamiliar més precària:

D.1 Ajuts de menjador escolar

L'Ajuntament gestiona i complementa els ajuts de menjador escolar per a alumnes amb necessitats socioeconòmiques del Consell Comarcal del Vallès Occidental i també facilita ajuts propis en els casos en què malgrat la situació de necessitat, els infants no poden percebre la prestació del Consell Comarcal.

Període de sol·licitud: entre abril i maig es fa públic el termini i la documentació requerida per



sol·licitar els ajuts escolars i de menjador escolar.

D.2. Ajuts escolars

Són ajuts de suport en concepte de material i activitats escolars.

Període de sol·licitud: entre abril i maig es farà públic el termini i la documentació requerida per sol·licitar els ajuts escolars i de menjador escolar.

D.3 Ajuts esportius i de lleure

Són ajuts econòmics adreçats a treballar i afavorir la participació dels infants i adolescents de la població dins dels espais esportius del municipi, a partir de la demanda, gustos, interessos i necessitats dels infants i/o adolescents. També inclouen ajuts pel casal d'estiu.

Període de sol·licitud: Es poden sol·licitar durant tot l'any. Cal demanar cita a l'OAC. En el cas de **casal d'estiu**, es sol·liciten en el mateix període que els ajuts escolars i de menjador.

Funcions dels serveis socials bàsics:

Tal i com estableix la LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, corresponen als serveis socials bàsics les funcions següents:

- a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- c) Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- d) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar el dit programa.
- e) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.
- f) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- g) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- h) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.
- i) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- j) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- k) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- l) Gestionar prestacions d'urgència social.



m) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.

n) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.

o) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

p) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

1.3 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei

Els ciutadans poden col·laborar mitjançant la presentació d'una instància tant presencialment, via OAC, com a través de la seu electrònica. Cada suggeriment i/o queixa dona lloc a l'obertura d'un expedient, que no es tanca fins que el servei transmet una resposta a l'usuari, ja sigui de manera escrita o via entrevista.

Durant el període d'avaluació anual del servei, es revisaran el conjunt de suggeriments i queixes i s'analitzaran els resultats dels indicadors de servei.

1.4 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència
- 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
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011
- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú
- La Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere
- Reglament del Consell Municipal de Serveis Socials
- Reglament de prestacions de Serveis Socials

2. Compromisos de qualitat

2.1 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis

Accés al servei: servei de primera acollida

La primera acollida s'entén com un model d'atenció a la ciutadania en què, a través d'un espai d'escolta, es recull i s'avalua les necessitats expressades pel ciutadà i on se l'incorpora en la presa de decisions sobre les estratègies que s'adoptaran. Possibilita el primer contacte de la persona amb l'administració a través de l'entrevista d'un professional que analitza la demanda o necessitat conjuntament amb la persona, valora la pertinència de la intervenció, i ofereix informació de diferents serveis i recursos.



Permet centralitzar i organitzar les demandes i valorar la prioritat i la urgència per realitzar una orientació i/o posterior derivació quan sigui necessari. Tanmateix, es duu a terme a través d'aquest projecte un suport més general als tècnics del municipi en tramitacions i gestions de recursos, contacte amb agents socials del territori i seguiments puntuals de casos. El professional que duu a terme el Servei de Primera Acollida és un educador social.

Els objectius dels serveis de primera acollida són els següents:

Objectius generals

- Pal·liar les llistes d'espera
- Millorar i agilitzar l'atenció a la ciutadania, des dels Serveis bàsics d'atenció social primària

Objectius específics

- Facilitar a l'usuari l'accés al servei, i formular la demanda
 - Donar una resposta de manera eficient i immediata a l'usuari
 - Descarregar les agendes dels professionals dels equips d'atenció social primària
- Els usuaris poden adreçar-se al servei presencialment, a través de l'OAC.

Les persones de 65 anys i més, així com les que estan en tràmit de reconeixement de dependència, poden adreçar-se a l'OAC perquè els programin entrevista amb les treballadores socials de l'Equip Bàsic de Serveis Socials especialitzades en Gent Gran i Dependència (sense passar pel servei de primera Acollida).

2.2 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada

Presencial, telèfon, e-mail i web.

2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic

Presencial: Contacte via OAC

De dilluns a divendres: de 8h30 a 15h00

Dimarts: de 8h30 a 19h00

Setmana Santa, Estiu i Nadal: de 8h30 a 15h00

Adreça: Av. Burgos s/n (Edifici de l'Ajuntament)

Telefònic

Telèfon: 93.718.22.16

Correu electrònic :

mail: oac@badiadelvalles.net

Web:

<https://badiadelvalles.sedelectronica.es/>

2.4 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos

Indicador:

Nombre d'entrevistes mensuals realitzades pel servei.

Compromís de qualitat:

Compromís mínim de servei: el servei es compromet a fer com a mínim 130 entrevistes mensuals.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

Anualment, el responsable del servei analitzarà tots els casos d'incompliment del compromís de qualitat, identificant les seves causes i proposant mesures correctores adients. En la mateixa



reunió d'avaluació anual, es revisaran també, les mesures correctores presentades en reunions anteriors.

4. Dades de caràcter complementari

4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de Serveis

Àrea de Promoció Social i acompanyament educatiu
Servei: Serveis Socials
Responsable oficina tècnica: Carolina Sánchez Braut
Direcció: C.Costa Blava, s/n (Edifici El Molí), 08214 Badia del Vallès
Telèfon: 93.718.22.16

Contra el present acord, s'interposarà recurs contenciós-administratiu, davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació del present anunci, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la Jurisdicció Contenciós-Administrativa.



Codi Validació: 9GFQY5MNFSJ4SCKFRXD4ZDN4 | Verificació: <https://badiaelvalles.sedelectronica.es/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 9