

Els serveis socials són un dels sistemes de l'estat del benestar, conjuntament amb la seguretat social, el sistema de salut, el sistema d'educació, les polítiques per a l'ocupació, les polítiques d'habitatge i altres actuacions públiques.

El desplegament de les polítiques de serveis socials i socio-comunitaries, són un conjunt d'intervencions que estan dirigides a incidir, des d'una perspectiva integral, territorial, de participació i de proximitat, en el benestar dels ciutadans i ciutadanes durant tot el seu cicle vital (infància, edat adulta i tercera edat). Les diferents accions en matèria de serveis socials estan orientades a la població en general i a col·lectius vulnerables de la ciutat amb l'objectiu d'intentar pal·liar situacions de dèficit, personal o col·lectiu, de la població, posant atenció en el manteniment de llur autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en el marc del respecte per la dignitat de les persones.

El Sistema Català de Serveis Socials té la missió d'assegurar la igualtat d'oportunitats i el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida. En aquest sentit, treballa per cobrir les necessitats personals bàsiques i socials, garantir l'accés universal i els estàndards de qualitat òptims, i contribuir al benestar de les persones i dels grups en la comunitat (*Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-2013*).

La **Llei 12/2007 de serveis socials**, en l'article 31, atribueix als municipis les competències següents, entre d'altres:

- Crear i gestionar els serveis socials necessaris.
- Establir els centres i complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.
- Coordinar els serveis socials locals, els equips professionals locals dels altres sistemes de benestar social, les entitats associatives i les que actuen en l'àmbit dels serveis socials locals.

Els Serveis Socials Bàsics (SSB) són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. S'adrecen a tota la població empadronada al municipi, especialment a aquelles persones, famílies i grups que es troben en situació d'especial necessitat.

Els SSB es concreten en l'**atenció domiciliària, l'allotjament d'urgència, el menjador social, la intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents**, i els equips bàsics d'atenció social .

Normativa reguladora

- 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, del 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
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, de procediment administratiu comú
- Ordenances municipals

Drets i deures:

Els ciutadans usuaris/es del servei tenen dret a:

- Accedir a l'atenció social i a gaudir-ne sense discriminació.
- Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari.
- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència.
- Tenir assignat un/a professional de referència.
- Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estigueu en situació de necessitar el servei.
- Renunciar a les prestacions i els serveis concedits (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades i informacions personals.

- Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds.
- Poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- Opinar sobre els serveis rebuts.

Els ciutadans usuaris/es del servei han de complir amb el deure de:

- Fer un ús responsable de les instal·lacions.
- Tenir una actitud de respecte en vers la resta de persones usuàries del servei.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis socials en l'exercici de la seva professió.
- Respectar els horaris del servei així com de les citacions.
- Facilitar dades veraces personals, familiars, econòmiques i de convivència.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada per la qual s'ha concedit. -
- Comunicar als serveis socials tots els canvis que es produeixin en la situació personal i familiar i que puguin afectar a les prestacions sol·licitades o rebudes.