

FUNCIONES Y FINES

Desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Firgas, se intenta que la población firguense, tenga cubiertas todas sus necesidades básicas por medio de la atención directa de técnicos de la acción social que les proporcionarán atención, información y asesoramiento ante situaciones problemáticas, siempre en estrecha coordinación y colaboración con otros organismos o entidades, como pueden ser el Gobierno de Canarias y el Cabildo Insular de Gran Canaria, Obra Social de La Caja de Canarias, Radio ECCA, Cruz Roja Española, Cáritas Parroquial, etc. Además, se elaboran, gestionan y se desarrollan diferentes programas que dan lugar a una serie de Servicios Sociales Específicos.

SUGERENCIAS Y QUEJAS

El Ayuntamiento de la Villa de Firgas dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía puede hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudar a mejorarlos, de manera que se podrán realizar a través de:

- Correo electrónico de Servicios Sociales: sersociales@firgas.es
- Correo electrónico de atención a la ciudadanía: sugerencia@firgas.es
- Instancia: haciendo entrega en el Registro General situado en Edificio Casas Consistoriales C/ Plaza de San Roque, nº 1- CP: 35.430, Firgas.

El Ayuntamiento remitirá al ciudadano o ciudadana una respuesta vía correo electrónico y, si no fuese factible, vía correo ordinario previo registro de salida, en un plazo máximo de 15 días laborables. Si no fuera factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano o ciudadana de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

DATOS IDENTIFICATIVOS

Ayuntamiento de Firgas.

Servicios Sociales.

Centro Municipal de Servicios Sociales
C/Los Berreros, nº 2. CP 35430—Firgas.

Equipamiento complementario del Centro.

Local Social de Mayores: Paseo Islas Canarias, nº 4.

Centro Ocupacional: C/Calvario, s/n.

Tlf. : 928 61 67 57 / 928 61 64 15 Servicios Sociales
928 61 51 91 Local de Mayores
928 62 54 82 Centro Ocupacional

Fax: 928 61 64 15
928 61 51 91 Local de Mayores
928 61 64 15 Centro Ocupacional

Correo electrónico: sersociales@firgas.es
terceraedad@firgas.es

>>> Horario de atención al ciudadano

Servicios Sociales:

Lunes a Viernes: 8h a 15h. Telefónicamente.

Martes y Jueves de 8h a 15h. Atención Presencial.

Julio, Agosto y Septiembre: 8h a 14h. Atención Presencial.

Local Social de Mayores:

Lunes, Miércoles y Viernes: 9a 14h.

Martes y Jueves: 15h a 20h.

Julio, Agosto y Septiembre: 9h a 13h. De Lunes a Viernes.

Centro Ocupacional para Discapacitados:

Lunes a Viernes: 8h a 15h.

Julio, Agosto y Septiembre: 8h a 14h.



Proyecto financiado por:



AYUNTAMIENTO
DE FIRGAS



MANCOMUNIDAD DE AYUNTAMIENTOS
DEL NORTE DE GRAN CANARIA

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIOS SOCIALES

SERVICIOS QUE OFRECEMOS AL CIUDADANO

- Servicio de información, valoración, orientación y asesoramiento en relación con los Derechos y Recursos Sociales Existentes.
- Atención Psicológica.
- Información y trámites para la solicitud de Prestaciones Económicas.
- Realización de otros trámites:
 - > Solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio, fisioterapia, y teleasistencia.
 - > Ingreso en Centros de Atención Socio-Sanitaria, Centros de Atención a personas con discapacidad y personas mayores.
 - > Reconocimiento de la Situación de la Ley de Dependencia y del Derecho a las Prestaciones del Sistema.
 - > Certificado del Reconocimiento del Grado de Minusvalía y tramitación de la Tarjeta de Aparcamiento para personas con Movilidad Reducida.
 - > Ayuda CE, a las personas más necesitadas del Reino de España.
 - > Elaboración de Informes Sociales para diversos fines (Rehabilitación de Vivienda Rural, Consorcio de Viviendas de Gran Canaria, Delegación del Gobierno/Extranjería,...).
- Familia y Menores: Servicios de información, orientación, asesoramiento y atención tanto a nivel educativo, como social y psicológico, y trámites para la obtención del título de Familia Numerosa.
- Servicios de tramitación y seguimiento de Trabajo en Beneficio a la Comunidad.
- **Local Social de Mayores:**
 - > Organización de actividades como cursos, talleres, bailes y excursiones.
 - > Tramitación de solicitudes de viajes IMSERSO.
- **Centro Ocupacional:**
 - > Atención Personal y Social a las personas con discapacidad.
 - > Participación y Promoción del Ocio y la Cultura.
 - > Atención psicológica a las Familias.
 - > Servicio de Fisioterapéutica.

NUESTROS COMPROMISOS

- Atender de manera inmediata a todos los vecin@s del Municipio en relación con los Derechos y Recursos Sociales Existentes, bien sea a través de la atención directa, telefónicamente o derivando hacia el recurso correspondiente.
- Valorar los casos inmediatamente y tramitar la derivación hacia el técnico correspondiente según protocolos establecidos, y en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- Tramitar Solicitudes a la mayor brevedad posible, en plazo de 15 días a 1 mes.
- Tramitar solicitudes a la mayor brevedad posible y como máximo en plazo de 1 mes.
- Realizar actividades para colaborar con otras Concejalías, estableciendo una reunión mensual.
- Coordinar con diferentes Instituciones Públicas y Privadas para mejorar la Situación del Menor y su Familia.
- Conmemoración a través de diversas actividades de los días 15 de mayo, "Día Internacional de la Familia", y 20 de noviembre, "Día Internacional de los Derechos de la Infancia".
- Tramitación documentación de incorporación del penado, en un plazo máximo de 3 meses.
- Dar información principalmente a través de cartelería y radio, a todos los vecinos/@s de las actividades que a impartir.
- Establecer programaciones bimestral o trimestral de las actividades a realizar.
- Establecer en el planning semanal actividades que respondan a este servicio.
- Establecer el calendario anual de actividades grupales de los usuarios del Centro.
- Dar información a las Familias sobre las actividades del Centro mediante notificación por escrito.
- Difundir en la Web las diferentes actividades organizadas desde el Centro.
- Facilitar el acceso al servicio de apoyo psicológico a las familias con tiempo de respuesta no superior a 1 semana.
- Prestar servicio de fisioterapia con las siguientes características:
 - > 8 horas semanales divididas en 2 sesiones.
 - > Atención grupal a todos los usuarios e individual según requerimiento.

INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Número de usuarios atendidos (Hojas de Derivación).
- Solicitudes de información, o trámites más usuales solicitados. (Hojas de Derivación).
- Porcentaje de derivaciones a otros recursos o servicios respecto al total de usuarios atendidos.
- Número de casos de atención psicológica valorados.
- Porcentaje de derivaciones a atención psicológica, respecto a los casos valorados.
- Porcentaje de casos con tramitación de valoración realizada en plazo superior a 7 días hábiles.
- Tiempo medio en el que se realizan los trámites para solicitudes de prestaciones económicas.
- Tiempo medio en el que se realizan los trámites de otras solicitudes.
- Número de demandas de familia y menores atendidas.
- Número de Informes de familia y menores.
- Número de Sesiones del equipo de familia y menores.
- Número de reuniones de colaboración con otras concejalías de familia y menores.
- Número de asistentes a las actividades de conmemoración organizadas.
- Número de personas incorporadas.
- Número de incidencias.
- Número de bajas.
- Número de informes sociales.
- Porcentaje de trámites realizados en plazo superior a 3 meses, respecto al total de trámites de incorporación de penados realizados.
- Porcentaje de actividades realizadas respecto a las planificadas.
- Número de asistentes a las actividades.
- Número de sesiones realizadas semanalmente.
- Porcentaje de actividades realizadas respecto a las planificadas.
- Número de documentación enviada a las familias.
- Número de actualizaciones realizadas a la Web.
- Tiempo medio de respuesta para el acceso al servicio de apoyo psicológico a las familias.
- Número de horas semanales destinadas a al servicio de fisioterapia.
- Número de reclamaciones y sugerencias recibidas en cuanto a al Centro Ocupacional.