

5. Modalidad de participación para la mejora del servicio

- Buzón de sugerencias y quejas: de forma presencial en el CMSS y en la página Web del Ayuntamiento: www.alhamademurcia.es
- Teléfono: 968 63 18 95
- Presencial: en las dependencias del CMSS
- Registro electrónico del Ayuntamiento de Alhama de Murcia. Para acceder al registro electrónico accede en el apartado "trámites en línea" de la Web.
- Encuesta: Por correo postal dirigido al CMSS
- E-mail: serviciossociales@alhamademurcia.es

6. Horario de atención

El horario de atención en nuestras instalaciones es de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes los días laborables.

7. Horario de atención

Los ciudadanos disponen de los siguientes canales de comunicación con el Centro Municipal de Servicios Sociales.

Presencial

Dependencias del Centro Municipal de Servicios Sociales.
Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Alhama de Murcia.

Teléfono

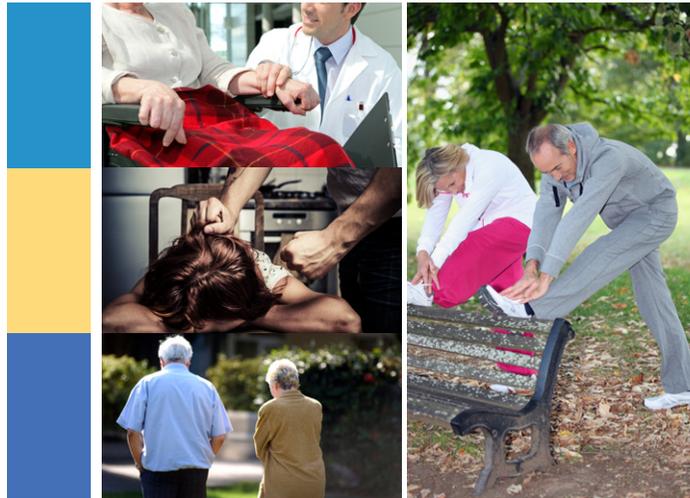
968 63 18 95

Telemáticamente

serviciossociales@alhamademurcia.es

Escrita

Por correo postal dirigido al Centro Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alhama de Murcia.



Centro Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alhama de Murcia

Al Centro Municipal de Servicios Sociales pueden dirigirse las personas empadronadas en la ciudad de Alhama de Murcia, ante cualquier problema o necesidad de tipo social.

Calle Los Baños, 10 - 30840 Alhama de Murcia
Teléfono 968 63 18 95
Correo Electrónico: serviciossociales@alhamademurcia.es

Localización



CARTA DE SERVICIOS

Centro Municipal de Servicios Sociales



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

1. Información de carácter general

Datos de la Unidad Organizativa responsable del Servicios

Nombre del responsable:

Concejal de Servicios Sociales, Recursos Humanos, Policía Local y Protección Civil.

Administración Municipal:

Ayuntamiento de Alhama de Murcia

Unidad Administrativa:

Centro Municipal de Servicios Sociales

Dirección: Calle Los Baños, 10 - Código postal 30840

Teléfono: 968 63 18 95

E-mail: serviciosociales@alhamademurcia.es

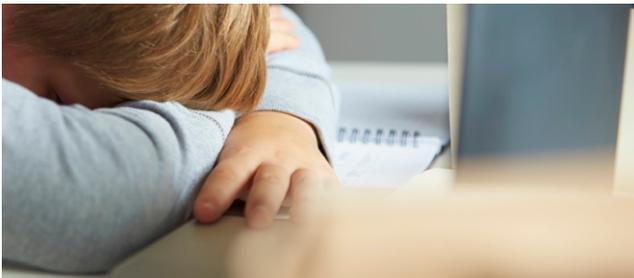
Misión, Visión y Valores del Centro Municipal de Servicios Sociales

La misión del CMSS es la de ofrecer apoyos diversos de los recursos sociales existentes a nivel local, regional y estatal, con el objeto de dar respuesta integral al ciudadano, contribuyendo a la mejora de su calidad de vida.

La visión del CMSS es ser un centro que responda a las expectativas y necesidades de los ciudadanos de Alhama, así como a los diferentes agentes sociales, que promuevan alianzas entre el sector público y el sector privado.

El CMSS es un modelo público de servicios sociales que garantiza el acceso a los servicios y prestaciones de los ciudadanos de Alhama de Murcia.

Las actuaciones de sus empleados públicos están regidas por los valores: accesibilidad, sensibilidad pública, cumplimiento de la legalidad vigente, igualdad y objetividad de trato, atención integral e interdisciplinar, lealtad institucional, cooperación, consenso, responsabilidad social, compromiso, tolerancia, transparencia, empatía y honestidad.



2. Servicios que se prestan

Servicios asociados a compromisos

1. Servicio de Administración
2. Servicio de Asesoramiento Jurídico
3. Servicio de Atención Psicológica
4. Servicio de Información, Orientación, Valoración y Normalización de Prestaciones Económicas y Recursos Sociales
5. Servicio de Comida a Domicilio
6. Servicio de Teleasistencia
7. Servicio de Ayuda a Domicilio
8. Servicio de Centro de Día para Atención a Personas Mayores
9. Servicio de Centro de Día para Atención a Personas con Discapacidad Intelectual a menores de 65 años
10. Servicio de Familia
11. Servicio de Prevención y Atención al Acoso y Absentismo Escolar
12. Servicio de Alojamiento Alternativo
13. Servicio de Atención a Inmigrantes
14. Servicio de Acompañamiento para la Inclusión Social
15. Servicio del Centro Municipal de Atención Psicosocial

3. Compromisos de calidad

1. Emitir el 100% de los certificados de bienes, catastro y padrón en el plazo máximo de un día desde la fecha de registro de la solicitud.
2. Atender y cumplimentar el 100% de la declaración anual de pensionistas en un plazo máximo de un día desde la fecha de solicitud en registro.
3. Instalar el terminal de teleasistencia en un 90% de los domicilios con línea fija en un plazo máximo de 20 días desde la fecha de registro de la solicitud en el CMSS.
4. Atender en un plazo máximo de 10 días al 80% de los usuarios que sean derivados a participar en el programa de Acompañamiento a la Inclusión Social (PAIN).
5. Citar en un plazo máximo de 10 días al 80% de los usuarios que demanden prestaciones económicas para apoyo familiar e inserción social, para la formalización del compromiso.
6. Atender en un plazo máximo de 15 días al 90% de los usuarios que demanden a un trabajador social.

7. Lograr en un 80% que la puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios del CMSS no sea inferior a siete puntos.

4. Garantías, supervisión y control de compromisos

Hay que considerar los siguientes aspectos:

- Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un equipo de trabajo presidido por la Directora del CMSS que velarán el cumplimiento de los compromisos adquiridos identificando las áreas o servicios del centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal los compromisos de calidad.
- Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, la Directora del CMSS, como responsable de la misma, realizará un control mensual de su cumplimiento mediante cuadros de mando de seguimiento cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan "ininterrumpidamente" a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, la Dirección del Centro, dará cuenta al Concejal de Servicios Sociales, Recursos Humanos, Policía Local y Protección Civil del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de los compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

