

Presentación

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avilés trabajamos para procurar el bienestar de la ciudadanía, apoyando su desarrollo personal, su incorporación social y **garantizando el acceso a las prestaciones sociales a las que tiene derecho.**

Esta Carta tiene el objetivo de dar a conocer de forma clara y sencilla los servicios que prestamos y nuestros compromisos con usted.



Quiénes somos

Un servicio municipal a su disposición para **informarle, asesorarle y apoyarle** ante situaciones personales, familiares y sociales que le preocupen.

Cerca de su **domicilio** encontrará un **Centro de Servicios Sociales**, donde un equipo de profesionales le atenderá para conocer, valorar y buscar con usted las mejores alternativas para su bienestar.



SERVICIOS CENTRALES

C/ Galiana, 11

985 54 92 39 • 985 54 92 25

CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

C/ La Estación, 15

• Abierto de 8 a 21 h.

985 52 61 60

USTED PUEDE AYUDARNOS A MEJORAR

Si desea hacer cualquier reclamación, deberá hacerlo por escrito a través del *Registro Municipal del Ayuntamiento*, indicando que se adjunte al Expediente nº 4902 / 2012.

Si desea proponernos cualquier sugerencia para mejorar nuestra organización y funcionamiento, deberá hacerlo por escrito a través de los *Buzones de Quejas y Sugerencias de Mejora de los Centros de Servicios Sociales* o enviando un e-mail a: cmss@ayto-aviles.es

Esta Carta de Servicios entra en vigor el 1 de Junio de 2013 y estará sujeta a revisión periódica.

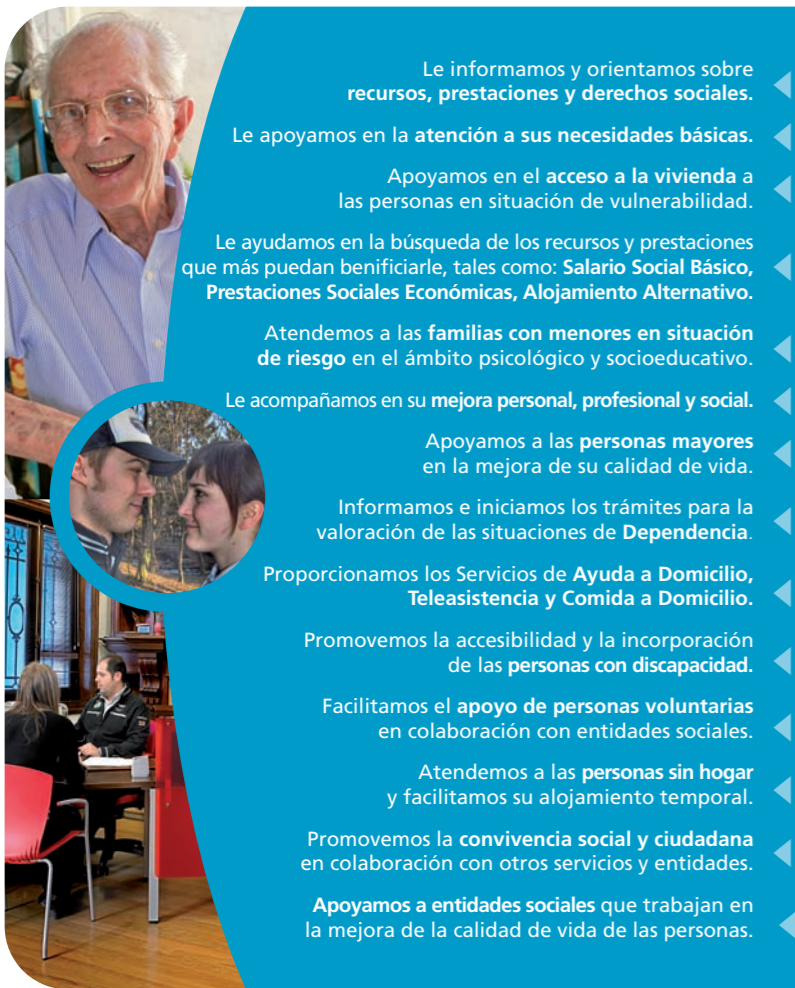
Nuestros servicios permanecen abiertos de lunes a viernes de **8 a 15 h.**, horario en el que usted podrá solicitar cita.

Correo electrónico: cmss@ayto-aviles.es

Fax: 985 54 08 63

Página web: www.ayto-aviles.es





Le informamos y orientamos sobre **recursos, prestaciones y derechos sociales.**

Le apoyamos en la **atención a sus necesidades básicas.**

Apoyamos en el **acceso a la vivienda** a las personas en situación de vulnerabilidad.

Le ayudamos en la búsqueda de los recursos y prestaciones que más puedan beneficiarle, tales como: **Salario Social Básico, Prestaciones Sociales Económicas, Alojamiento Alternativo.**

Atendemos a las **familias con menores en situación de riesgo** en el ámbito psicológico y socioeducativo.

Le acompañamos en su **mejora personal, profesional y social.**

Apoyamos a las **personas mayores** en la mejora de su calidad de vida.

Informamos e iniciamos los trámites para la valoración de las situaciones de **Dependencia.**

Proporcionamos los Servicios de **Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio.**

Promovemos la **accesibilidad** y la incorporación de las **personas con discapacidad.**

Facilitamos el **apoyo de personas voluntarias** en colaboración con entidades sociales.

Atendemos a las **personas sin hogar** y facilitamos su alojamiento temporal.

Promovemos la **convivencia social y ciudadana** en colaboración con otros servicios y entidades.

Apoyamos a entidades sociales que trabajan en la mejora de la calidad de vida de las personas.

Servicios que le prestamos



Cómo los prestamos ▼

Mediante **cita previa**, que usted puede solicitar por teléfono o en persona en el Centro de Servicios Sociales que le corresponde a su domicilio.

Con un **profesional de referencia asignado a cada familia.**

Facilitando información actualizada, clara y precisa.

Ofreciendo un **trato respetuoso, personalizado y confidencial.**

Respetando su **intimidad y sus decisiones.**

Buscando y valorando con usted los **recursos más adecuados** a su situación.

Nuestro compromiso con la ciudadanía ▼

Trabajar con las personas, colectivos y entidades para la **prevención de situaciones de exclusión social y de promoción de la integración y autonomía.**

Atención en los Centros de Servicios Sociales en un plazo máximo de **una semana** desde la petición de cita.

Atención preferente en casos de urgencia, desprotección y violencia de género.

Responder al **90% de las solicitudes** de ayudas y prestaciones municipales en **un mes como máximo.**

Valoración en el **domicilio** a las personas que no pueden desplazarse a nuestros Centros de Servicios Sociales por **dificultades graves de movilidad.**

Tramitación, en un **plazo máximo de 10 días**, de las solicitudes de **recursos sociales a otras administraciones**, previa valoración de su idoneidad.

Inicio de los Servicios de **Ayuda a Domicilio y de Comida a Domicilio** como máximo a los **15 días desde su solicitud.**

Inicio del Servicio de **Teleasistencia** como máximo en **30 días desde su solicitud.**

Responder a las **reclamaciones y sugerencias** de mejora en un plazo máximo de **15 días desde la fecha de recepción.**

Evaluar periódicamente el grado de satisfacción de las personas atendidas por los Servicios Sociales.

Informar **públicamente cada año** de la actividad de los Servicios Sociales.

Facilitar los **trámites administrativos** no teniendo que presentar documentos que ya obran en nuestro poder, o bien obteniendo aquellos que podamos recabar de otras administraciones previa autorización de las personas interesadas.

Facilitar **información** a través de los **medios de comunicación y la página web municipal.**

Revisar **anualmente el grado de cumplimiento de nuestros compromisos.**

Centros de Servicios Sociales

ZONA 1 : Villalegre, "El Foco"
C/ Santa Apolonia, 126
Cita: 985 51 65 51

ZONA 2 : Miranda, La Carriona, Buenavista, La Magdalena
C/ Hermanos Espolita, 10
Cita: 985 51 03 23

ZONA 3 : Versalles, Valliniello y la mayor parte del centro de la ciudad
Avenida de Gijón, 3
Cita: 985 12 92 50

ZONA 4 : Jardín de Cantos, La Maruca, Poblado de Pescadores, San Cristóbal y parte del centro de la ciudad
C/ Marcos del Torniello, 34, bajo, Avilés
Cita: 985 52 09 15

