

SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO (PUERTA ÚNICA DE ENTRADA - PUE)



OBJETIVO GENERAL: Acceso, información y valoración.



CATEGORÍA ESPECÍFICA: Orientación especializada.



POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Personas en situación o riesgo de exclusión por circunstancias socioeconómicas.



Descripción

Conjunto de actuaciones profesionales de carácter técnico y/o de gestión que permiten a la ciudadanía ejercer su derecho de acceso a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales para favorecer la inclusión, autonomía y el bienestar social.



Modalidades

Presencial, telefónica, telemática.



Finalidad

Facilitar y garantizar a las personas el acceso a la Red de atención a personas sin hogar, informando y valorando.



Requisitos

Tener entre 18 y 65 años.

Vinculación con Madrid.

En seguimiento por Equipo de Calle del servicio "Madrid en Calle".

Competencia

Municipal.

Plazo de concesión

Según volumen de la demanda.

Forma de gestión

Indirecta.

Duración de la prestación o periodo máximo de concesión

Variable, en función del caso.

Aportación de la persona usuaria

No.

Procedimiento de la prestación

El acceso a esta prestación se realiza a través de la vía telemática, telefónica o presencial.

Los profesionales de este servicio son los encargados de realizar las siguientes tareas:

- Informar a la población y profesionales de los servicios sociales generales y entidades sociales, sobre los servicios y prestaciones de la Red municipal de atención a las personas en situación de sinhogarismo.
- Recibir la demanda del usuario u otros recursos, realizando una valoración social de la situación de la persona y su contexto.
- Orientar y asesorar en la utilización de los recursos necesarios, coordinando una respuesta adecuada a las necesidades planteadas.

Las comunicaciones orales o escritas con las personas usuarias se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y sus necesidades.

Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos

Informáticos /telefonía. Sistema de información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid (CIVIS)

Tipo de centro o recurso de atención

Servicio atención social.

Perfil de persona beneficiaria

Personas que estén en situación de calle.

Condicionada/garantizada

Condicionada.

Criterios de prioridad

No.

Derechos específicos

Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

Obligaciones específicas

Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

Régimen de compatibilidad con otras prestaciones

Compatible con el resto de las prestaciones.

Estándares de calidad

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

Nivel de atención

Atención Social Especializada.

Ámbito territorial de atención

Ciudad de Madrid.

Proveedor del Servicio

Ayuntamiento de Madrid.

Normativa/ disposición de regulación o ejecución

Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Financiación Autonómica/Local

Local.

Información complementaria

Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar - Ayuntamiento de Madrid

