

SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO



OBJETIVO GENERAL: Acceso, información y valoración.



CATEGORÍA ESPECÍFICA: Información.



POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Población general.



Descripción

Conjunto de actuaciones profesionales 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.



Requisitos

Ninguno. Se atiende con cita previa.



Modalidades

Presencial, telefónica, telemática.



Finalidad

Facilitar y garantizar a las personas el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales, informando, valorando, orientando y derivando, en su caso, hacia otros sistemas de protección social.

Competencia

Municipal.

Plazo de concesión

Los plazos recogidos en la carta de servicios.

Forma de gestión

Directa.

Duración de la prestación o periodo máximo de concesión

Variable en función de la situación.

Aportación de la persona usuaria

No.

Procedimiento de la prestación

El acceso a esta prestación se realiza a través de la gestión de cita previa con el profesional de referencia de los Centros de Servicios Sociales municipales. Los profesionales de estos centros son los encargados de realizar las siguientes tareas:

- Informar a la población, sobre los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales u otros sistemas de protección social.
- Recibir la demanda del usuario, 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 los usuarios, en particular con las personas con discapacidad, 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

Equipos informáticos y telefonía. CIVIS (sistema de información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid).

Tipo de centro o recurso de atención

Centros de Servicios Sociales Generales.

Perfil de persona beneficiaria

Población general.

Condicionada/garantizada

Garantizada.

Criterios de prioridad

Los 40 centros de servicios sociales ubicados en los 21 distritos de Madrid atienden territorialmente a la zona que tienen asignada. Situaciones de urgencia que tendrán un carácter prioritario para su atención:

- 1º. Agresiones o malos tratos manifiestos o no a cualquier persona (mujer, menor, personas mayores, etc.
- 2º. Abandonos. Personas sin apoyo ni recursos personales o familiares. Ejemplo: personas mayores, menores en presunta situación de desamparo.
- 3º. Problemas de alojamiento/vivienda. Situaciones de Desahucios o demoliciones no previstas o desconocidas previamente por los Servicios Sociales.
- 4º. Situaciones de desprotección social relacionadas con problemas de salud. Altas hospitalarias de personas con falta de autonomía personal, sin apoyo familiar suficiente y/o escasez de recursos económicos.
- 5º. Situaciones de desprotección socio-familiar derivadas de Emergencias. Situaciones previamente atendidas por los Servicios de Emergencia social (SAMUR Social) que facilitarán información concreta del hecho y actuación realizada. Ejemplo: explosiones, incendios, inundaciones, accidentes.

Derechos específicos

Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

Obligaciones específicas

Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, 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

Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid
Plan de Calidad Ayuntamiento de Madrid.

Nivel de atención

Atención Social Primaria.

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. Reglamento de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales 1989.

Financiación Autonómica/Local

COFINANCIADA

Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, y el Ayuntamiento de Madrid, para el desarrollo de la atención social primaria y otros programas por los servicios sociales de las entidades locales.

Información complementaria

Centros de Servicios Sociales Municipales - Ayuntamiento de Madrid

