

# CAMBIEMOS VILLALBA



Ayuntamiento de Collado Villalba  
Registro Entradas de SAC AYUNTAMIENTO  
Numero: 32260/2016  
Fecha 20/12/2016 - 13:58  
CBNE0906535

El grupo municipal Cambiemos Villalba del Ayuntamiento de Collado Villalba, al amparo de lo establecido por la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y el Real Decreto 2568/1986, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, presenta al Pleno del Ayuntamiento de Collado Villalba la siguiente

## MOCIÓN PARA MEJORAR LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Los Servicios Sociales de Atención Primaria, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, son la instancia más próxima para la atención social a la ciudadanía. Esta atención se lleva a cabo en los Centros de Servicios Sociales, que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales. El objeto de esta moción es precisamente mejorar la información y publicidad de estos servicios, facilitando a las personas que lo necesiten su acceso a los mismos.

Actualmente, la página web del Ayuntamiento ofrece en su apartado de Servicios Sociales una relación de los servicios prestados, así como los objetivos y fines de la entidad que los presta, los datos identificativos y la información de contacto de la misma. Sin embargo, no ofrece información sobre otros aspectos importantes que, de acuerdo a los requisitos mínimos



que debería incluir una Carta de Servicios, son imprescindibles para ofrecer una información lo más completa posible y garantizar los compromisos de calidad de dichos servicios. Las Cartas de Servicios son documentos públicos al alcance de cualquier ciudadano o ciudadana que recogen los compromisos de la Administración de prestar servicios con criterios de calidad predeterminada. En ellos se dan a conocer los compromisos de calidad (en términos de eficiencia, eficacia, utilidad, información, celeridad, economía y transparencia) que asume la Administración en la prestación de sus servicios. Acercan la Administración a la ciudadanía mediante la divulgación de los servicios que ofrece y sus estándares de calidad y facilitan el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos, permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente. Son además el instrumento recomendado por la Estrategia por la Inclusión Social en su medida número 58 para “dar respuesta a las necesidades sociales de la ciudadanía y como garantía de la calidad de los servicios prestados” y sus requisitos mínimos están recogidos en la norma de calidad AENOR 93 200:2008.

Con el mismo objetivo de mejorar la información sobre estos servicios, y dando un paso más tras la elaboración y publicación de la Ordenanza para la concesión de ayudas de Emergencia Social, consideramos que nuestro consistorio debe hacer un mayor esfuerzo para la divulgación de dichas ayudas a través de cauces que tiene a su disposición.

Por estos motivos elevamos al pleno para su aprobación los siguientes

## ACUERDOS

1. Actualizar la Carta de Servicios de Servicios Sociales entendiendo este documento como un catálogo de derechos del usuario y de los compromisos de calidad adquiridos por la Administración. Para ello, se ampliará la información disponible actualmente en la web municipal relativa a los servicios prestados por el área de Servicios Sociales con las siguientes incorporaciones:

- \* Relación de derechos y deberes de los usuarios
- \* Exposición de las formas de participación de la ciudadanía en la toma de decisiones de procesos relativos a estos servicios

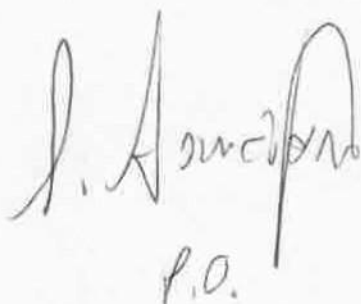




- \* Compromisos e indicadores de calidad
- \* Medidas de subsanación y compensación en caso de incumplimiento de compromisos
- \* Formas de presentación de sugerencias, quejas y servicio prestado

2. Elaboración y difusión en los puntos habituales de publicidad municipal y en los medios de prensa local de un folleto que recoja información específica y detallada sobre las ayudas de Emergencia Social que ofrecen nuestros Servicios Sociales, así como los requisitos necesarios para poder solicitarlas. Se elaborará así mismo, otro folleto con información general sobre todos los servicios que prestan los Servicios Sociales municipales poniéndolo a disposición de los vecinos y vecinas a través de los medios arriba señalados.

3. Estas medidas deberán ser contempladas en el marco de un proceso más amplio que ha de llevarse a cabo en todos los portales web municipales, para transformarlos en espacios de Gobierno Abierto, implementando adecuadamente los pilares de transparencia, participación y colaboración

  
P.O.

Collado Villalba, 19 de diciembre de 2016  
Fdo: Eva María Morata Marco  
Portavoz grupo municipal Cambiemos Villalba



NOMBRE: Ayuntamiento de Collado Villalba  
Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de Collado Villalba - <https://sedelectronica.ayto-colladovillalba.org> - Código Seguro de Verificación: 28400IDOC2A3E35C61DBB26994187  
PUESTO DE TRABAJO: Certificado de Sede Electrónica  
FECHA DE FIRMA: 20/12/2016  
HASH DEL CERTIFICADO: 9E7FEBB1538B7B3AAD95A06B46D454F45750BA2C7