

## **Carta de Serveis** del Casal dels Infants per a l'acció social als barris

## 1. Introducció

Aquesta carta de serveis és un document que pretén informar, de forma sintètica, a tots els potencials destinataris de l'acció social de l'entitat, dels serveis de la mateixa i de com es duen a terme aquests serveis de forma que siguin el més satisfactoris, útils i valuosos per a totes les parts. També vol exposar quins són els mecanismes mitjançant els quals ens comprometem a assolir, controlar, supervisar i avaluar els objectius de l'entitat, així com també de quina forma es pot accedir fàcilment a informació més detallada sobre cada un dels aspectes que tenen a veure amb la intervenció de l'entitat.

## 2. Qui som

**Som una associació no governamental i no lucrativa** que treballem des de 1983, fent costat als infants, joves i famílies en risc d'exclusió. Estem convençuts i convençudes que, per dura que sigui la seva realitat, poden superar la desigualtat, aprofitar les oportunitats i tirar endavant, si reben el suport i l'acompanyament que necessiten.

El Casal dels Infants **concentra els esforços en els barris amb infants i joves amb més necessitats socials** per aconseguir millores concretes i duradores en el seu creixement i en el seu entorn proper, afavorint la transformació social a través d'un projecte compartit que contempli l'acció social (en clau d'educació, treball i família i l'atenció a noves necessitats), la incidència política i la sensibilització i la mobilització ciutadana i el voluntariat actiu.

### Treballem per **construir** entre totes i tots...

- **Una societat més justa i equilibrada**, basada en la igualtat d'oportunitats perquè tots els infants i joves, i les seves famílies, puguin tirar endavant per construir-se una vida digna.
- **Una societat oberta i acollidora**, que no jutgi ni estigmatitzi ningú per ser diferent.
- **Una societat formada per persones de mirada crítica**, que identifiquen la injustícia i hi actuen amb una visió participativa i transformadora.
- **Una societat responsable, en la que totes i tots**, ciutadans i ciutadanes, escoles, empreses i organitzacions, institucions públiques, mitjans de comunicació, ens comprometem a construir conjuntament entorns promociadors per als infants i joves.
- **Una societat que no accepti que la pobresa sigui hereditària.**

Ens esforcem a mantenir sempre **informació actualitzada i oberta** sobre el nostre funcionament i els nostres principis generals, que sempre poden trobar a

<https://www.casaldelsinfants.org/qui-som>

### 3. Els serveis que ofereix l'entitat

L'entitat ofereix un conjunt molt ampli de **serveis i activitats destinades a diferents objectius**.

Aquests serveis responen a **4 grans línies d'actuació**:

- Suport social a Infants i famílies
- Suport a Joves
- Accions de formació i inserció sociolaboral
- Accions de dinamització de la comunitat

Els serveis es duen a terme en els següents **barris i poblacions**:

- Raval i Besòs-Maresme (Barcelona)
- La Mina i Besòs (Sant Adrià)
- Raval, Fondo i Santa Rosa de Santa Coloma de Gramenet
- Llefia (Badalona)
- Salt
- Barris de Tànger i Casablanca (Marroc)

**Els serveis** que oferim **evolucionen en funció de les necessitats de les persones** que atenem així com també en funció dels recursos que obtenim cada any.

Tots els serveis estan **dinamitzats per un equip de professionals i voluntaris** amb coneixement i experiència en la temàtica del servei. També participen estudiants en pràctiques de diferents disciplines.

Podeu trobar **la relació actualitzada de serveis a**  
<https://www.casaldelsinfants.org/que-fem>



## 4. Els compromisos que adquirim

Els **principals compromisos** que adquirim amb les persones destinatàries són:

- **Atendre** sempre les **peticions de persones interessades en participar dels serveis** del Casal per tal de possibilitar la seva participació en els serveis o informar i donar alternatives quan, per raons de capacitat o places del servei, no és possible aquesta participació.
- Fer un bon **estudi i valoració de les necessitats de cada persona participant** per tal que aquesta pugui participar en l'activitat o les activitats que millor puguin donar resposta a aquestes necessitats.
- Tenir un **sistema de gestió de la qualitat dels serveis** que prestem que contempli els mecanismes i criteris orientats a la qualitat en cada una de les fases del servei, i que aquest sistema estigui auditat externament per una empresa certificadora.
- Tenir un **sistema de recerca, seguiment i avaluació del personal** que faci possible que els equips de treball en els serveis tinguin la qualitat i recursos adients per a poder dur a terme les seves tasques.
- Tenir un **sistema de participació** que permeti que qualsevol persona participant pugui expressar les seves opinions, queixes o suggeriments sobre el funcionament del servei.
- **Esdevenir el màxim de transparents possible** disposant d'informació suficient i de qualitat a disposició de qualsevol persona interessada en l'entitat a través de canals públics d'accés a la mateixa.

## 5. Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius

Disposem d'un **sistema de mesurament dels assoliments** que a grans trets té els següents elements:

- L'establiment d'objectius anuals d'assoliment per a diferents aspectes generals de la intervenció de l'entitat.
- Un sistema d'objectius, resultats esperats i indicadors per a l'avaluació dels resultats específics per a cada servei.
- Un sistema d'objectius de millora i desenvolupament específic per a cada servei.

*El mesurament de l'assoliment dels objectius es duu a terme anualment, establint una avaluació global anual i una de parcial en el primer semestre de l'any.*

## 6. Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones participants

Considerem que la participació de les persones en els serveis és molt rellevant i és una part fonamental de la nostra actuació. Valorem la participació per ella mateixa, com un dret, un valor, un mitjà per aconseguir coses... Participar és decidir.

Volem que infants, adolescents, joves i famílies siguin i se sentin protagonistes dels seus canvis i per a això cal que sàpiguen, vulguin i puguin decidir, des de la seva quotidianitat al Casal, la societat que desitgen.

Al Casal treballem perquè els infants, adolescents, joves i famílies siguin persones actives que contribueixin a transformar els barris en un entorn més just i solidari. Per a això, considerem la participació com un factor clau per arribar a l'acció comunitària, perquè demana responsabilitat, implicació i consciència de la transformació pròpia i de la comunitat.

Ahora, l'entitat té el compromís de fomentar que els participants en les activitats puguin expressar tots els suggeriments de millora i/o queixes que considerin oportunes. Per a poder efectiu això disposa d'un procediment d'avaluació de la satisfacció que assegura que periòdicament es recullen les opinions al respecte dels participants en cada projecte.

## 7. Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos

L'entitat contempla els **requeriments establerts pel marc legal** que afecta a les seves activitats. Els marcs normatius principals són els següents:

Referència legal/norma					Abast
Resolució	98/V	1996	29/05/1996	Carta del Voluntariat de Catalunya	Catalunya
Llei	6	1996	15/01/1996	Del voluntariado	Estat
Llei orgànica	1	2002	22/03/2002	Del derecho de asociación	Estat
Llei	38	2003	17/11/2003	General de Subvenciones	Estat
Decret	16	2014	11/02/2014	Sobre el reglament d'instal·lacions per a activitats amb infants i joves	Catalunya
Llei	31	2005	08/11/2005	Prevenió riscos laborals	Espanya
Llei	54	2003	12/12/2003	Reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales	Estat

Llei	14	2010	27/5/2010	Drets i oportunitats en la Infància i l'adolescència	Catalunya
Decret	69	2020	16/07/2020	Acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública	Catalunya
Llei	8	2021	05/06/2021	Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.	Estat

## 8. On som

La nostra **seu central** és al **carrer Junta de Comerç 16 pral 1<sup>a</sup>, 08001 Barcelona.**

La nostra **web** és [www.casaldelsinfants.org](http://www.casaldelsinfants.org).

Ens podeu també seguir o localitzar a **diferents canals addicionals** (twitter, Instagram i altres), la localització dels quals podeu trobar a la pròpia web.