SPAI

SERVICIO DE PRIMERA ACOGIDA A INMIGRANTES

CARTA DE SERVICIOS

Inmigración

Indicadores

- Número de personas atendidas en el SPAI.
- Número de personas a las que se ha aplicado un recurso de alojamiento según período de estancia en el recurso.
- Número y perfil de los profesionales de las diferentes entidades gestoras.
- Número de documentos informativos propios del SPAI según número de idiomas en los que están disponibles.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y la accesibilidad del centro.
- Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.

CARTA DE SERVICIOS

Inmigración

SPAI

SERVICIO DE PRIMERA ACOGIDA A INMIGRANTES

Localización y acceso

CAI-AMICS
c/ Pozo s/n, 46003 Valencia
Tel.: **96 208 74 23** - Fax: 96 389 50 34
E-mail: **cai.amics@valencia.es**
www.valencia.es/bienestarsocial

El horario de atención del Centro es:
Los meses de **octubre a junio** (ambos inclusive):
de lunes a jueves de 8:00 a 20:00 horas, y los viernes de 8:00 a 15:00 horas.
Los meses de **julio a septiembre**, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ÀREA DE PROGRÉS HUMÀ
REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

www.valencia.es/bienestarsocial
benestarsocial

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ÀREA DE PROGRÉS HUMÀ
REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

CARTA DE SERVICIOS

Inmigración

SPAI

SERVICIO DE PRIMERA ACOGIDA A INMIGRANTES

CARTA DE SERVICIOS

SPAI SERVICIO DE PRIMERA ACOGIDA A INMIGRANTES

Inmigración

Es un recurso municipal que tiene como finalidad proveer de servicios básicos a la población extranjera no domiciliada en situación de emergencia social, para facilitar su primera acogida y el inició de su proceso de integración en la ciudad.
La gestión del Centro se desarrolla junto a entidades de la iniciativa social que trabajan con el colectivo de inmigrantes indomiciliados.

Misión

El objetivo general de este servicio es estructurar un sistema coordinado de atención social integral para la primera acogida de la población inmigrante extranjera no domiciliada en situación de emergencia social.

Esta misión se concreta en:

- Proporcionar recursos de alojamiento transitorio para situaciones de emergencia como parte de un programa de intervención social de carácter integral.
- Facilitar apoyo en su proceso de aprendizaje social y adaptación a la nueva realidad social mediante acciones de contextualización y de enseñanza del idioma.
- Potenciar redes de apoyo y acompañamiento social con funciones de intermediación intercultural. A este efecto se incluye un servicio de traducción-interpretación.
- Realizar las actuaciones necesarias para prevenir situaciones de exclusión social.
- Coordinar los recursos de acogida disponibles en la red de alojamiento con las entidades de la iniciativa social que gestionan recursos de este tipo.

Servicios que presta

- **Servicios de Alojamiento y Manutención**, como servicios básicos de primera acogida dirigidos específicamente a la población inmigrante indomiciliada sin recursos.
- **Recepción e Información general** sobre los diferentes recursos y servicios que se prestan desde el propio centro, así como de los de otras administraciones y entidades de la iniciativa social.
- **Programa de Atención de Salud**, para las personas atendidas en los servicios de alojamiento que presenten o manifiesten algún problema de salud.
- **Servicio de Mediación para el Empleo y Formación Básica** basados en la promoción de acciones formativas de contextualización, clases de castellano y valenciano y formación básica adaptada para el empleo.

Compromisos

- Las entrevistas con las personas usuarias del Centro, serán realizadas por profesionales especializados en las materias competencia de cada servicio.
- Se diseñará un proyecto de intervención social para cada persona. En él se concretará individualmente el período de estancia en los recursos de alojamiento, según sus necesidades.
- El asesoramiento que se realice tendrá carácter integral e individualizado, aplicado a las necesidades y características de cada usuario/a.
- Los documentos de información, folletos, guías, dípticos, etc., estarán disponibles en idiomas diferentes del castellano.
- Los centros estarán adaptados para su utilización por parte de las personas con discapacidad tanto física, como psíquica y sensorial.
- Los datos de carácter personal y familiar serán objeto de protección y confidencialidad.
- Anualmente se realizará una consulta para medir la satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio.
- La presentación de quejas y sugerencias se puede realizar por las siguientes vías:
  - En www.valencia.es/sugerencias
  - Por escrito en buzón del propio centro o presentado en Registros de entrada. Éstos últimos serán contestados también por escrito en el plazo de 30 días.