



CENTRAL DE LLAMADAS DE SERVICIOS SOCIALES

E: infoservicissocials@valencia.es

900 92 75 67 (Teléfono gratuito)

Horario de atención de 09:00 a 14:00 h de lunes a viernes.

- Información de recursos de Servicios Sociales.
- Consulta sobre tramitación de expedientes y ayudas.
- Cita previa.

- Facilitar información y orientación al ciudadano sobre los recursos, servicios y prestaciones que puedan cubrir sus necesidades. Dirigiendo sus demandas en su caso si procede, al departamento o administración que corresponda.
- Dar respuesta rápida a la ciudadanía sobre la tramitación y estado de las solicitudes y trámites realizados.
- Responder a las llamadas relacionadas con los diferentes programas de los Centros Municipales de servicios sociales.
- Colaborar con las personas solicitantes en la gestión de los trámites, informando de requisitos generales y documentación necesaria para su tramitación
- Dar respuesta a las peticiones que entren a través del correo electrónico propio de la central de llamadas.
- Coordinación con los diferentes servicios Municipales para dar respuesta al ciudadano sin perder la conexión con el mismo. Se tomara nota del teléfono cuando se requiera y se devolverá la llamada una vez estudiada la respuesta
- Derivación y en su caso proporcionar cita previa en el Centro Municipal de servicios sociales que le corresponda según domicilio del usuario
- El itinerario de atención será a través del **900 927 567** y del correo electrónico **infoservicissocials@valencia.es**