



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



UPCCA  
VALÈNCIA

Unitat de Prevenció  
Comunitària en  
Conductes Addictives

# CARTA de SERVICIS

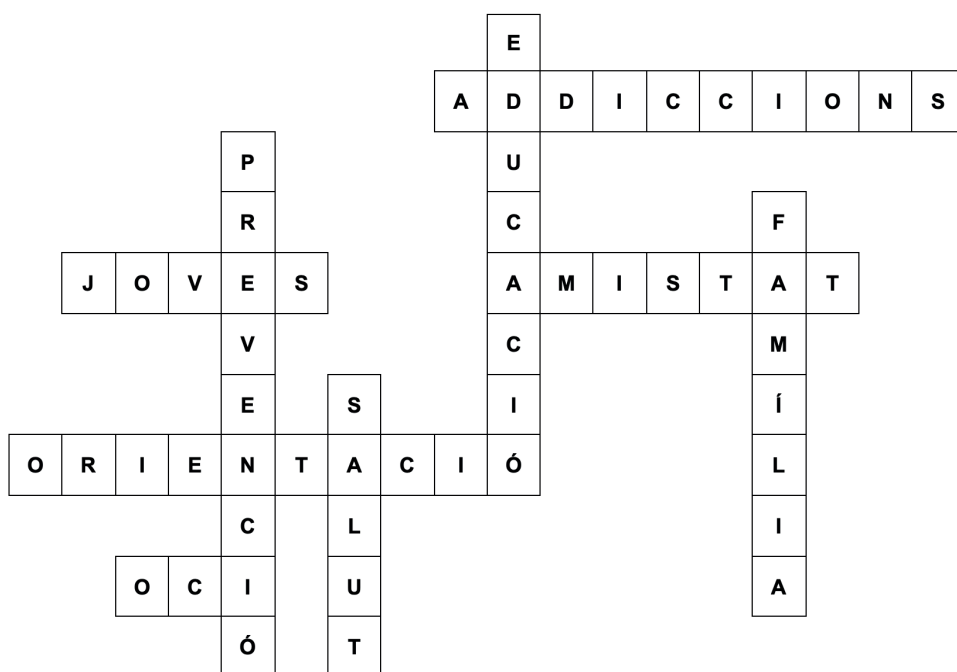
UNITAT DE PREVENCIÓ D'ADDICCIONS

2024





# L'ART DE PREVINDRE



# Presentació

L'Ajuntament de València ha implantat un sistema basat en la millora contínua que permet utilitzar nous mètodes per a servir millor a la ciutadania d'una manera més eficaç i eficient.

Este model consistix a saber què ens demanda la ciutadania, oferir-li el servici que ens sol·licita i millorar-lo de forma continuada. Per a això entre les iniciatives que s'abordaran es troba la implantació de cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat en els servicis.

La missió fonamental d'esta carta de compromisos és, per tant, definir i difondre els compromisos de servicis que assumix la Unitat de Prevenció d'Addiccions per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'estos compromisos i comunicar els resultats.





## Unitat responsable de la carta de servicis

La Unitat de Prevenció d'Addiccions és la responsable del compliment d'esta carta de compromisos.

L'àmbit d'aplicació de la carta és el municipi de València.

### La nostra **missió**

“

Com a Pla municipal de drogodependències (PMD) / Unitat de Prevenció Comunitària en Conductes Addictives (UPCCA-València), la missió de la Unitat de Prevenció d'Addiccions és la gestió d'esta prevenció a través de diferents àmbits: comunitari, familiar, escolar i alternatives d'oci i temps lliure.

”

### La nostra **visió**

“

Millorar contínuament la qualitat de la prevenció de les conductes addictives amb la finalitat d'obtindre els millors resultats per a la població.

”



## Quins servicis prestem?

- Informació, orientació i assessorament sobre conductes addictives.
- Commemoració dels dies internacionals.
- Campanyes de sensibilització.
- Actes d'inspecció de publicitat d'alcohol il·legal en la via pública.
- Assessorament i informació en addiccions a sectors com menors amb mesures judicials, col·lectius de dones, minories ètniques, immigrants en risc d'exclusió social i altres.
- Formació de pràcticum, alumnes de màster.
- Presència en xarxes socials.
- Jornada anual sobre addiccions.
- Informació i formació al professorat dels centres educatius.
- Informació i formació a l'alumnat sobre addiccions.



- Assistència a persones iniciades en el consum de drogues amb informació i assessorament sobre els riscos motivant-los a deixar-ne el consum per a pre-vindre'n la dependència.
- Informació i assessorament a familiars de persones que presenten algun tipus d'addicció.
- Assistència a menors amb infraccions per tinença i consum de drogues en la via pública.
- Informació i orientació a pares i mares sobre temes relacionats amb l'educació i la formació dels seus fills i filles amb l'objectiu de proporcionar-los més recursos educatius per a la seua funció de pares i mares: Escola de Mares i Pares.
- Prevenció de les addiccions en el temps d'oci.
- Suport, assessorament i formació a les associacions i entitats sobre prevenció de conductes addictives.

## Drets i obligacions de les persones usuàries

### Les persones usuàries tenen dret a:

- Ser tractades amb respecte i deferència.
- Tindre informació sobre prevenció de les conductes addictives.
- Rebre la informació, orientació i assessorament que necessiten i l'adequada atenció en relació amb els servicis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en què siguen part interessada.
- Conèixer la identitat de les autoritats i personal sota la responsabilitat dels quals es tramiten les actuacions i procediments en què tinguen la condició d'interessades.



- No aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració, així com que se li estenga acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació amb la seua atenció.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimen convenients i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en què tinguen la condició d'interessades.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servei rebut.
- Formular qualsevol suggeriment, reclamació o queixa i ser contestades en el termini establert.
- Accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seues dades personals.

### Les persones usuàries tenen l'obligació de:

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Complir la normativa vigent i els codis de conducta.
- Facilitar les dades d'identificació que siguen necessàries per a realitzar les gestions, tràmits o rebre serveis, així com comunicar qualsevol canvi que es produïska en les seues dades personals.
- Fer un ús adequat de les instal·lacions, respectar els espais i equipaments i col·laborar en el seu manteniment.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els han sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels serveis.
- Emplenar de manera correcta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades mínimes necessàries per a la correcta tramitació.
- Satisfer les taxes establides en els serveis en què així estiga disposat.
- Facilitar l'actuació inspectora.





## Formes de participació

Les persones usuàries poden participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis directament, posant-se en contacte amb la Unitat de Prevenció d'Addiccions per qualsevol mitjà que estimen oportú.

## Suggeriments, queixes i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'una Oficina de Queixes i Suggeriments així com d'un procediment específic per a tramitar-los.





## Els suggeriments poden presentar-se:

**Via telemàtica.** A través de la bústia de consultes i suggeriments de la web municipal.

**Via presencial.** Per escrit amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

## Quant a les queixes, es poden presentar:

**Via telemàtica.** A través de la Sede electrónica, para lo que será necesario acceder con certificado digital.

**Via presencial.** Per escrit en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, en el registre del carrer d'Amadeu de Savoia o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, així com pels mitjans establits en l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## Tant els suggeriments com les queixes hauran de ser contestades en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

# Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta està a la disposició de la ciutadania en la pàgina web municipal [www.valencia.es](http://www.valencia.es).



## Mesures d'esmena o compensació en el cas d'incompliment d'un compromís

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi del sistema de gestió de la Unitat de Prevenció d'Addiccions per a corregir-la: s'analitzaran les causes que l'han propiciada i s'implantaràn les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. A més s'enviarà una comunicació a la persona usuària en la qual se la informarà de les mesures correctores que s'adoptaran.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-se, es reformularà el compromís adquirit.

## Normativa reguladora

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana.



## A què ens comprometem?

## Per a garantir-ne el compliment mesurem:

Informar, orientar i assessorar sobre addiccions de manera presencial, escrita, telefònica o electrònica a totes les persones que ho sol·liciten en un termini màxim de 7 dies laborables.

01

**Nombre de sol·licituds ateses en termini.**

Realitzar un mínim de 5 enviaments anuals de materials d'informació i formació propis del PMD o de col·laboracions amb altres institucions (FAD, PNsd, CIPS, MSPSI), de prevenció d'addiccions a través dels mecanismes de comunicació propis (correu ordinari, internet, xarxes socials...).

02

**Nombre d'enviaments realitzats.**

Gestionar totes les sol·licituds d'atenció específica sobre grups diana per a previndre les addiccions des del PMD/UPCCA-València o en col·laboració amb altres institucions que las demanen en un termini de 30 dies naturals.

03

**Nombre de sol·licituds ateses en termini.**

Informar com a mínim 45 dies abans de la celebració de la JORNADA anual sobre addiccions.

04

**Amb quant de temps d'antelació s'informa la ciutadania de la celebració de la jornada.**



Comunicar als servicis municipals corresponents l'incompliment de l'article 67.4 de la Llei 10/2014, de la Generalitat Valenciana, de salut de la Comunitat Valenciana, de les empreses que ubiquen publicitat il·legal d'alcohol a la via pública en el termini de 10 dies des del seu coneixement.

05

**Nombre de comunicacions realitzades en termini.**

Oferir un mínim de dos cursos a l'any amb capacitat de 120 places d'informació, assessorament i formació sobre prevenció d'addiccions al professorat del municipi de València.

06

**Nombre de participants.**

Oferir anualment a tots els centres educatius del municipi la realització de tallers sobre prevenció d'addiccions per a l'alumnat.

07

**Nombre de sol·licituds ateses respecte de la demanda.**

Realitzar i difondre anualment un mínim de dos guies d'activitats "Toca Cinema" per a la prevenció d'addiccions en la població escolar.

08

**Nombre de guies realitzades i difoses anualment.**

Realitzar l'atenció psicològica individualitzada a menors i famílies que s'inicien en les addiccions. També a menors amb infraccions per consum i/o tinença de drogues en la via pública i/o derivats de mesures judicials. Atendre la primera cita abans de 7 dies.

09

**Percentatge de sol·licituds ateses dins del termini.**

Oferir anualment a tots els centres educatius del municipi de València el programa “Escola de Mares i Pares”, orientat a la prevenció de les addiccions.

**10**

**Nombre de sol·licituds ateses respecte a la demanda realitzada.**

Oferir anualment 150 places del programa de oci alternatiu “Viu l'estiu” per a joves de 10 a 14 anys en el període estival a tots els centres de Joventut del municipi de València.

**11**

**Nombre de participants atesos.**

Oferir a les associacions i entitats la convocatòria de la subvenció INBAS.

**12**

**Nombre de projectes subvencionats que complixen les bases de la convocatòria respecte al total de projectes presentats.**



# Unitat de Prevenció d'Addiccions

## Telèfons:

962 082 029

963 525 478, extensió 2029

## Autobús:

EMT: línia 32.

Metro: línies 5 i 7, Aragó.

## Adreça:

Ajuntament de València

Unitat de Prevenció d'Addiccions

C/ Amadeu de Savoia, 11 pati D

València 46010

## Adreça electrònica:

pmdsanidad@valencia.es

pmdescolar@valencia.es

pmdfamiliar@valencia.es

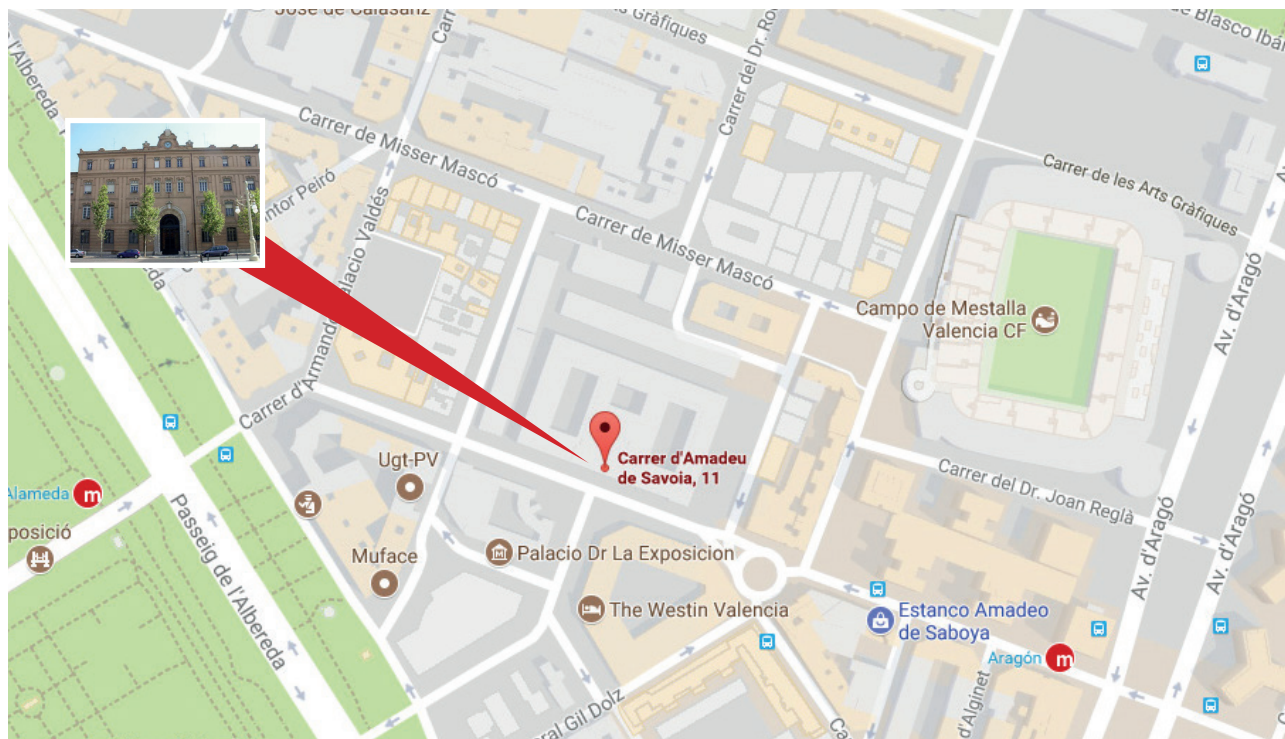
alternativaspm�@valencia.es

## Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 8:30 a 14:30 horas.

## Webs:

<http://www.valencia.es/pmd>



Icones gentiles de Freepik a través de www.flaticon.com · Mapa gentiles de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

