

OMAD

OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN
A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CARTA DE SERVICIOS

Discapacidad

Indicadores

- Tiempo medio de espera en las entrevistas personales.
- Tiempo medio de las respuestas a las consultas electrónicas.
- Tiempo medio de respuesta para demandas diferidas.
- Medidas de accesibilidad introducidas.
- Tiempo medio de tramitación de las tarjetas de estacionamiento
- Tiempo medio de atención y remisión de solicitudes de centro ocupacional y centro de día.
- Número de personas con discapacidad remitidas a recursos de inserción laboral.
- Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y la accesibilidad de la Oficina.

CARTA DE SERVICIOS

Discapacidad

OMAD

OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN
A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Localización y acceso

La OMAD presta atención directa sin necesidad de cita previa, en horario de 9:00 a 14:00 h.

Las oficinas se encuentran en:

Edificio Tabacalera

C/ Amadeo de Saboya, 11 (Planta Baja)

46010 - Valencia

Tel.: **96 208 24 68 - 96 208 24 72**

Fax: 96 351 10 68

E-mail: **omad@valencia.es**



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

CARTA DE SERVICIOS

Discapacidad

OMAD

OFICINA MUNICIPAL
DE ATENCIÓN A LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD



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

www.valencia.es/bienestarsocial
bienestarsocial

La OMAD es un recurso especializado creado para atender las necesidades de información de las personas con discapacidad intelectual, física, sensorial o con enfermedad mental de la ciudad de Valencia, así como las consultas planteadas por familiares y profesionales.

Misión

Potenciar la calidad de vida y la participación social de las personas con discapacidad a través de la prestación de un servicio especializado de información.

Esta misión se concreta por medio de los siguientes objetivos:

- Informar a las personas con discapacidad de todos aquellos recursos de los que puedan beneficiarse.
- Fomentar la inserción social y laboral de las personas con discapacidad.
- Ser un canal de comunicación permanente entre las personas con discapacidad y la Administración municipal.

Servicios que presta

- Información específica sobre recursos municipales y de otras instituciones dirigidos a personas con discapacidad, de los siguientes ámbitos:
 - a. Dependencia y promoción de la autonomía personal.
 - b. Certificado de minusvalía.
 - c. Accesibilidad y supresión de barreras.
 - d. Centros para personas con discapacidad.
 - e. Formación e inserción laboral.
 - f. Programas de respiro familiar.
 - g. Ocio y tiempo libre para personas con discapacidad
 - h. Asociaciones de personas con discapacidad y servicios que prestan.
- Promoción de la inserción laboral de las personas con discapacidad, mediante proyectos en los que participe la propia Concejalía de Bienestar Social e Integración, o bien a través de la colaboración con la Concejalía de Empleo o con el SERVEF, en el marco de la iniciativa EMCORPS.
- Información, tramitación y resolución de las solicitudes de tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.
- Información general y tramitación de solicitudes de acceso a centros ocupacionales para personas con discapacidad intelectual y centros de día para personas con discapacidad física e intelectual.
- Campañas de información y concienciación ciudadana.

Compromisos

- La atención presencial en nuestras oficinas será inmediata, sin necesidad de cita previa.
- La atención personal será prioritaria a la telefónica.
- La información sobre los recursos municipales vigentes, será completada con información impresa para su mejor comprensión y aprovechamiento posterior.
- Si nuestro equipo de profesionales precisa realizar consultas concretas relativas a su demanda, la respuesta definitiva se proporcionará en el plazo máximo de dos días.
- Todas las consultas que se planteen a través del correo electrónico se atenderán en el plazo máximo de 24h.
- El asesoramiento, tramitación y resolución de las solicitudes de tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida se realizará en el plazo máximo de 40 días.
- Las solicitudes para demanda de centro ocupacional y centro de día se atenderán mediante entrevista en el plazo de una semana, y posteriormente serán remitidas a la Conselleria de Bienestar Social en el plazo de una semana más.
- Se establecerán mecanismos de coordinación necesarios con otras concejalías y entidades para el fomento de la inserción laboral de personas con discapacidad.
- La Oficina estará adaptada 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.