

## **Secció III. Altres disposicions i actes administratius**

### **AJUNTAMENT DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR**

**9005**

*Aprovació definitiva del Reglament de règim intern de la Unitat de Treball Social 1 de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar: Sant Llorenç i punt d'atenció de Son Carrió*

En sessió ordinària de data 18 de juliol de 2019 el Ple de l'Ajuntament va aprovar inicialment el Reglament de règim intern de la Unitat de Treball Social 1 de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar: Sant Llorenç i punt d'atenció de Son Carrió.

Dit acord fou sotmès al tràmit d'informació pública (BOIB núm. 104 de data 30 de juliol de 2019) i atès que no es varen presentar reclamacions, objeccions i observacions en termini esdevingué aprovat definitivament i se'n publica íntegrament el seu text a continuació:

#### **Reglament de règim intern de la Unitat de Treball Social 1 de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar: Sant Llorenç i punt d'atenció de Son Carrió**

La Unitat de Treball Social constitueix el primer nivell d'atenció del Sistema Públic de Serveis Socials com a resposta propera davant qualsevol demanda o necessitat social. És la unitat bàsica de funcionament del sistema, dotat de recursos materials, financers i un equip multidisciplinar, dirigits a tota la població resident al seu àmbit territorial d'actuació. Des d'aquesta es faciliten les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques segons les distintes necessitats plantejades per la ciutadania.

La Unitat de Treball Social té com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida, mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals, bàsiques i de les necessitats socials.

El centre de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar, a efectes de complir amb el principi de proximitat, organitza la seva activitat professional a través d'una Unitat de Treball Social (UTS 1) ubicada al carrer Major 7 de Sant Llorenç.

#### **I. NORMES DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI**

1. El personal del servei estarà sempre a disposició de les persones usuàries, complint les seves funcions amb la màxima diligència possible, per la qual cosa aquestes hauran de seguir les indicacions del personal.
2. Se seguiran unes normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat e higiene, tractant en tot moment amb el màxim respecte tant a les altres persones usuàries com al personal del servei, evitant els crits i les baralles.
3. Tant personal com persones usuàries i familiars tindran cura de les instal·lacions del centre procurant que estigui net en tot moment.
4. Queda totalment prohibit el lliurament de regals o almoines per part de les persones usuàries al personal de la UTS, així com la donació de qualsevol tipus de bé.
5. No està permès fumar dins el centre.

#### **II. HORARIS D'ATENCIÓ I ADREÇA**

La UTS de Sant Llorenç esta ubicada al carrer major 7 de Sant Llorenç i el punt d'atenció de Son Carrió esta ubicat al carrer Mossen Alcover 1 de Son Carrió.

De dilluns a divendres de 9h a 14h, amb cita prèvia., i els dimarts de 10 a 11h a Son Carrió. .Es procurarà, en la mesura possible, l'adaptació horària d'atenció a persones que tenen dificultat d'accés a l'horari establert.

#### **III. PRESTACIONS DEL SERVEI**

##### **A) Tipus de prestacions**

Prestacions tècniques:

Les prestacions tècniques són els serveis i les intervencions que porten a terme els equips professionals que s'adrecen a la prevenció, el diagnòstic, la valoració, la protecció, la promoció de l'autonomia, l'atenció i la inserció de les persones, les unitats de convivència i els grups en situació de necessitat social.

Són prestacions tècniques les actuacions i intervencions següents que porten a terme equips professionals:

- La informació sobre els recursos socials més adequats disponibles i sobre com accedir-hi.
- L'orientació sobre els mitjans més adequats per respondre a les necessitats plantejades .
- L'assessorament i el suport a les persones i els grups que necessitin l'actuació social.
- La valoració singularitzada i el diagnòstic social de les situacions personals, de convivència i familiars, i de les demandes socials.
- La intervenció professional i el tractament social orientats al compliment de les finalitats dels serveis socials.
- Les que s'estableixin en la cartera de serveis socials municipal.
- Qualsevol altra orientada al compliment de les finalitats dels serveis socials.

Prestacions econòmiques:

Les ajudes no tècniques són una prestació econòmica dirigida a famílies o individus que passen per situacions d'urgència relacionades amb la manca de mitjans de subsistència, estan relacionades també amb la manca d'autonomia de les persones per procurar-se per elles mateixes els mitjans amb els que atendre llurs necessitats bàsiques relacionades amb l'alimentació, vestimenta, higiene i allotjament.

Aquesta carència podrà estar motivada per la manca de recursos propis (ingressos inexistents o insuficients en relació a les necessitats més primàries) o bé ésser producte de circumstàncies excepcionals provocades per situacions d'emergència. Les emergències són situacions que requereixen una ràpida resposta davant una situació greu de precarietat social, però en les que la persona no n'ha estat responsable directe.

L'emergència és una situació que sobreve, marcada per la imprevisibilitat, la immediatesa i la profunda alteració de la vida diària.

Les prestacions econòmiques es poden atorgar amb caràcter de dret subjectiu, dret de concurrència o urgència social.

Prestacions tecnològiques:

Són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte, atenent les necessitats socials de la persona, l'ajuden a assolir un major grau d'autonomia, com són: la teleassistència domiciliària, les ajudes instrumentals o d'altres de naturalesa semblant que es recullen en el corresponent reglament d'ajuts de serveis socials o en aquest reglament mitjançant la cartera de serveis.

## **B) Catàleg de prestacions**

### **1. Servei d'informació, orientació, valoració, intervenció i derivació:**

Constitueix la porta d'entrada a la xarxa pública de Serveis Socials. En aquest servei es duen a terme les primeres atencions i prestacions de la població, així com els contactes de gestió amb la resta de recursos socials. S'ha de passar per aquest servei abans que per qualsevol altre.

#### **1.1. Informació i orientació:**

La informació general i especialitzada consisteix en oferir a les persones usuàries la informació que resulti precisa perquè coneguin el contingut de les prestacions del sistema públic de serveis socials i, en el seu cas, perquè puguin accedir-hi.

El procés d'orientació i assessorament (individual i/o familiar) té per objecte, una vegada avaluades i diagnosticades les necessitats de la persona usuària, orientar-la cap a les prestacions que resultin més idònies, havent d'elaborar un pla individual d'atenció sempre que es consideri necessari algun tipus d'intervenció que requereixi seguiment i que la persona usuària presti el seu consentiment.

#### **1.2. Valoració i diagnòstic:**

Té per objecte l'estudi convenient per realitzar la valoració individualitzada i fer una avaluació integral de necessitats que permetin fonamentar el diagnòstic del cas.





### 1.3. Intervenció:

Tramitació de les prestacions, garantint l'accés a les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques del sistema de serveis socials, i facilitant l'accés a prestacions d'altres sistemes de protecció social.

### 1.4. Derivació:

Procés que es produeix en les situacions en què la valoració social determina que les persones usuàries es poden beneficiar de les prestacions d'altres programes dels serveis socials comunitaris bàsics o bé d'altres serveis especialitzats (del mateix sistema de serveis socials o d'altres sistemes de protecció social).

Aquestes prestacions, que d'acord al punt anterior poden ser tècniques, tecnològiques o econòmiques, són les següents:

- Prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics: atenció domiciliària (servei d'ajuda a domicili, servei de teleassistència, altres serveis de suport domiciliari), prevenció i inserció social, ajuts per a la cobertura de les necessitats bàsiques, etc.
- Prestacions d'altres serveis especialitzats: Serveis d'estades diürnes (centre de dia, prestacions per a dones de violència de gènere, etc.

### 1.5. Seguiment:

Procés pel qual es realitza el seguiment posterior de les intervencions dutes a terme, que permeti conèixer l'evolució de la situació abordada i la detecció de noves situacions de necessitat que requereixin atenció.

## 2. Servei de prevenció i inserció social:

Té com a finalitat respondre a la necessitat de prevenir la marginació i les seves causes, així com afavorir la incorporació social de persones en risc o en situació d'exclusió social.

Les actuacions són les següents:

-En matèria de prevenció:

- Estratègies motivadores, educatives i de capacitat per accedir als recursos socials.
- Informació pública adaptada a grups en situació de vulnerabilitat sobre els signes primerencs, els recursos disponibles, les pors i prejudicis.
- Informació específica a persones en contacte amb persones potencialment vulnerables.
- Desenvolupament de programes i projectes dirigits a la prevenció social.

-En matèria d'inserció o inclusió social:

- Elaboració d'itineraris individualitzats d'inclusió social.
- Disseny i acompanyament durant tot el procés d'inclusió social.
- Gestió de prestacions econòmiques de caràcter social per a la inclusió.
- Elaboració d'intervencions dirigits a grups amb especial dificultats per a la inclusió social.

## 3. Prestacions econòmiques:

Subvencions i ajudes econòmiques ordinàries i d'emergència a les que tendran dret totes aquelles persones que compleixin els requisits de la legislació vigent i els criteris que responen al fi específic de cada prestació.

Els ajuts econòmics d'emergència són ajuts econòmics de caràcter extraordinari, adreçats a la unitat de convivència i destinats a pal·liar les situacions en què es puguin trobar les persones afectades per un estat de necessitat. Es consideren situacions d'emergència, entre d'altres, les següents:

-Despeses imprescindibles per a l'ús de l'habitatge habitual.





-Despeses excepcionals en què concorrin circumstàncies de necessitat social greu o urgent i que es considerin d'interès per a l'atenció de persones amb una problemàtica important.

-Despeses destinades a cobrir necessitats bàsiques familiars.

#### **IV. SISTEMA DE COBRAMENT DEL PREU**

Amb caràcter general, els serveis que es presten des de les UTS municipals dels serveis socials comunitaris bàsics són gratuïts per a l'usuari. Estan finançats amb càrrec als seus pressupostos municipals amb autofinançament de l'Administració estatal i autonòmica (Pla de Prestacions Bàsiques), sens perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules de cooperació amb altres administracions en el marc de la legislació en matèria de Serveis Socials que puguin concretar aportacions a favor de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar.

#### **V. ADMISSIONS I BAIXES**

##### **1. Requisits per accedir al servei:**

Els serveis socials s'adrecen a tota la població i tenen com a destinatàries totes aquelles persones que precisin d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció, assessorament individual o comunitari, per fer front a situacions de necessitat personal bàsica, desigualtat social o per a la seva prevenció.

Són titulars del dret a accedir als serveis socials comunitaris del centre de Serveis Socials municipal de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar els ciutadans i ciutadanes que constin en el padró municipal d'habitants. Com a excepció a aquesta condició, s'atendrà a les persones estrangeres, exiliades, refugiades i apàtrides residents en el municipi, d'acord amb el que estableix la normativa estatal bàsica que li sigui d'aplicació i en els tractats i convenis internacionals vigents en aquesta matèria, sense perjudici del que s'estableixi reglamentàriament per a qui es trobi en situació de risc i/o estat de necessitat reconeguda.

En tot cas, les persones que es trobin a les Illes Balears en una situació de necessitat personal bàsica poden accedir a les prestacions del sistema de serveis socials que permetin atendre aquesta situació. El personal professional de les UTS l'han de valorar d'acord amb la seva gravetat, precarietat o preemtorietat.

Els programes i projectes d'intervenció determinaran, en cada moment, els requisits específics que hauran de complir els ciutadans i ciutadanes per accedir a serveis concrets.

##### **2. Accés al servei i tramitació de les prestacions:**

Es poden sol·licitar les prestacions a iniciativa de la persona usuària, família, professionals de serveis socials i representants legals, d'acord amb els requeriments i condicions específiques que per a cadascun es determinen en la corresponent cartera de serveis.

Les prestacions han d'atorgar-se d'ofici o a petició de la possible persona beneficiària o representant legal d'aquesta, a través dels serveis socials bàsics descentralitzats en el territori, o bé mitjançant altres entitats amb les quals l'Ajuntament tingui acords o convenis.

La prestació s'atorgarà mitjançant resolució de l'òrgan competent de conformitat amb la legislació vigent.

La sol·licitud presentada per la persona usuària o representant legal es farà d'acord amb els requeriments i condicions específiques per a cadascuna de les prestacions determinades a la cartera de serveis.

L'equip de professionals de la Unitat de Treball Social han de concertar una primera entrevista amb la persona, família o representant legal de la persona usuària per verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats que cal satisfer així com per valorar i emetre el diagnòstic corresponent. A partir del diagnòstic, el personal competent de la UTS de Sant Llorenç establirà els serveis, els recursos o les prestacions que consideri adients per a la cobertura de les necessitats de la persona usuària.

A la vista del diagnòstic obtingut, les/els professionals de la UTS de Sant Llorenç poden determinar que no procedeix l'atorgament de prestacions o serveis. L'òrgan competent emetrà resolució denegatòria previ informe dels serveis tècnics en el qual hi constin les circumstàncies que s'han valorat i els motius que donen lloc a la denegació de la sol·licitud.

En cas de disconformitat, la persona usuària pot recórrer la resolució en qüestió mitjançant els procediments legalment establerts.

##### **2.1. Pla de treball o programa individual d'atenció**

El/la treballador/a social ha d'elaborar el pla de treball o programa individual d'atenció amb criteris professionals i tenint en compte els recursos tècnics i humans disponibles. Aquest pla de treball o programa individual d'atenció s'ha d'assolir amb la persona usuària.



El pla individual d'atenció és una eina dissenyada per garantir una atenció adequada d'acord amb la valoració social de la persona, la família o la unitat de convivència, els objectius a assolir i els mitjans que es posen a disposició per tal d'aconseguir-ho. Conté també les accions específiques orientades a aconseguir la inclusió social, personal, educativa o laboral de la persona.

El pla individual d'atenció és consensuat i acceptat per la persona, la família o la unitat de convivència. En cas de risc o desprotecció preval el criteri tècnic, criteri que prevaldrà així mateix en aquells supòsits en els quals la persona, família o unitat de convivència no reuneixi els requisits establerts per accedir als serveis o prestacions.

El pla individual d'atenció és elaborat pel servei que porta a terme la intervenció o gestiona la prestació. Si hi ha actuacions conjuntes per part de diferents serveis es dissenyarà un únic pla que contindrà les competències pròpies de cada servei.

## 2.2. L'expedient assistencial i història social

Totes les persones usuàries del Serveis Socials municipals tenen un únic expedient obert en l'àmbit dels serveis socials comunitaris el qual inclou una sèrie ordenada de documentació de la persona i, si escau, de la seva família, respectant la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

La història social és el conjunt de documents agrupats en un expedient assistencial que conté les diverses intervencions relatives el procés assistencial de cada persona usuària o unitat de convivència i la identificació dels professionals que intervenen.

Els Serveis Socials municipals treballaran coordinadament amb el conjunt d'administracions competents en matèria de serveis socials per a l'ús i extensió de l'expedient assistencial o història social informatitzada.

## 3. Tancament de l'expedient

Els motius de tancament poden ser:

- Assoliment dels objectius.
- Assoliment parcial dels objectius.
- Decisió explícita de la persona / família. Si hi ha altres serveis i/o entitats intervenint, se'ls hi comunicarà.
- Absència de la persona / família per període superior a un mes.
- Defunció de la persona / família.
- Decisió del servei per incompliment dels acords.
- Derivació a altres serveis. S'ha d'especificar el servei.
- Altres.

## VI. CAUSES DE SUSPENSÍO O CESSAMENT DE LA PRESTACÍO DEL SERVEI

Suspensió de les prestacions:

Les prestacions de serveis socials queden en suspens quan es deixin de reunir les condicions que en van motivar l'atorgament o quan es donin les condicions necessàries perquè la persona beneficiària ho sigui d'altres prestacions no compatibles amb els serveis que formen la xarxa bàsica de serveis socials, amb prestacions sanitàries o bé amb altres prestacions de caràcter personal que els facin incompatibles.

Les resolucions provisionals de suspensió han de comunicar-se a les persones beneficiàries o a qui ostenti la seva representació legal.

L'aportació de dades incorrectes o falses per part de la persona usuària que hagin suposat l'accés a la prestació sense reunir els requisits establerts suposa la suspensió de la prestació i el rescabament per part de l'administració prestadora del cost del servei rebut indegudament.

Extinció de les prestacions:

Les prestacions del servei s'extingeixen en produir-se alguna de les següents situacions:

- a) Per desistiment de la persona sol·licitant o de qui la representi legalment.
- b) Per finalització de la situació de necessitat que ha generat la prestació del servei.
- c) Per defunció de la persona usuària.





- d) Per incompliment greu i reiterat de les obligacions per part de la persona usuària.
- e) Per canvi de domicili de la persona usuària fora del municipi de Sant Llorenç
- f) Per la situació de risc greu per a la integritat física del personal que realitzi el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-ho.
- g) Aquelles que es prevegin en les condicions específiques per a cadascun dels serveis i que es determinin en la cartera de serveis.

## VII. CANALS DE PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I PROCEDIMENTS DE RECLAMACIÓ:

### 1. Suggestiments, queixes i reclamacions:

L'equip tècnic de la UTS haurà de facilitar tota la informació que la persona usuària sol·liciti respecte al funcionament de la prestació que rebí i altres aspectes de l'activitat que puguin ser del seu interès. Les persones usuàries podran formular queixes o reclamacions, així com qualsevol tipus de suggeriment que comporti una millora del servei.

Tothom que desitgi presentar queixes, reclamacions o suggeriments sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, poden fer-ho mitjançant diferents vies:

- Presencialment, mitjançant els fulls de de queixes i suggeriments o mitjançant el llibre de reclamacions que tindran a la seva disposició a les oficines ubicades al carrer major 7 de Sant Llorenç.

L'administració municipal haurà de resoldre per escrit les queixes i reclamacions en un termini màxim de tres mesos.

### 2. Enquestes de satisfacció:

Amb una periodicitat mínima semestral es lliuraran enquestes de satisfacció a un 20% de les persones usuàries del servei i/o familiars.

La finalitat d'aquestes enquestes és la de conèixer la seva opinió sobre els diferents aspectes relacionats amb la qualitat de la prestació del servei, així com fomentar la seva participació en la millora d'aquest

## VIII. CARTA DE DRETS I DEURES

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els DRETS següents:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat, així com incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació regulada en el títol IV d'aquesta llei.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.





- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els DEURES següents:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d) Acudir a les entrevistes quan siguin citades pel personal dels serveis socials.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tenguí capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- g) Complir el reglament de règim intern.
- h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

## IX. INFRACCIONS I SANCIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

A més del que pugui preveure la normativa vigent s'estableixen tres nivells d'infraccions:

1. Són infraccions lleus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:

- No facilitar la informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
- No complir els acords relacionats amb el servei o prestació concedida .
- La manca de respecte al personal, a altres persones usuàries o visitants del centre.
- Incomplir els preceptes del present reglament de règim intern l'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.

2. Són infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:

- Falsejar dades a l'administració.
- No comunicar als professionals els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió del recurs/prestació.
- Produir danys a les instal·lacions del centre, altres dependències municipals o locals on es porti a terme la intervenció.
- No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'hagi concedit.
- No complir de forma reiterada i contínua els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit.

3. Es considerarà infracció molt greu l'agressió física o psicològica al personal que presta el servei, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat dels professionals.

El professional que tingui coneixement d'una acció/omissió de les descrites anteriorment serà el que insti l'inici del procediment sancionador d'acord amb el que es detalla a continuació.

S'estableixen tres nivells de sancions o mesures:

1. Per a les infraccions lleus s'advertirà verbalment a la persona usuària, que serà convocada a una entrevista amb el personal que l'hagi atesa i amb el coordinador o coordinadora de la corresponent UTS.. Es deixarà constància dins l'expedient/carpeta de projecte dels fets mitjançant la diligència de "Fer constar".

2. Les infraccions greus suposaran el tancament temporal, d'entre dos a sis mesos de l'expedient. Ara bé, quan a l'expedient hi hagi intervencions dirigides a menors amb processos positius, com és ara beques d'inserció en risc i recursos per a la integració educativa, laboral i social dels menors, sols es tancaran les referides als adults amb la intenció de preservar els esmentats processos.

Es crearà una comissió integrada per la persona treballadora de Serveis Socials afectada, l'equip de cas i el coordinador o la coordinadora de la UTS per determinar la durada del tancament de l'expedient i, en el cas d'intervencions grupals i comunitàries, per determinar el tipus i



durada de la sanció. L'acta de la comissió servirà per informar a les persones usuàries i es guardarà l'original a l'expedient/carpeta de projecte. El coordinador o coordinadora o el personal de Serveis Socials que hagi atès la demanda en donaran coneixement a la persona usuària convocant una entrevista per a tal fi.

3. Les infraccions molt greus suposaran la interrupció immediata del servei fins que la comissió dictami les mesures a prendre. En la intervenció individual-familiar el tancament de l'expedient serà com a mínim de sis mesos. Per a aquestes infraccions la comissió estarà integrada per una persona representant de la direcció política, el coordinador o coordinadora de la UTS i el o la professional o professionals afectats.

La comissió tindrà en compte el reconeixement dels danys causats i la voluntat de reparació dels mateixos per part de la persona agressora.

L'acta de la comissió servirà per informar a les persones usuàries i es guardarà l'original a l'expedient. El coordinador/a del servei i l'equip tècnic en donaran coneixement a les persones usuàries convocant una entrevista per a tal fi.

#### **X. Disposició derogatòria**

El present reglament deroga el Reglament de règim intern dels serveis comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar aprovat pel Ple en sessió de data 17 de setembre de 2015 i publicat al BOIB de data 29 d'octubre de 2015.

#### **XI. Entrada en vigor**

La present ordenança fou aprovada definitivament en data 18 de juliol de 2019 al no haver-se presentat reclamacions, objeccions o observacions contra el seu acord d'aprovació inicial. Entrarà en vigor una vegada que se'n publiqui el text íntegre al Butlletí Oficial de les Illes Balears i transcorregut el termini de quinze dies hàbils previst als articles 103.1 i 113.1 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, continuant la seva vigència fins a la seva modificació o derogació expressa.

Contra el present acord es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala del Contenciós Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos a comptar des del dia següent a la data de publicació del present anunci, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Sant Llorenç des Cardassar, 16 de setembre de 2019

**El batle,**  
Mateu Puigròs Sureda

