



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE SES SALINES

7733

Aprovació definitiva del Reglament del règim intern dels serveis socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Ses Salines

El Ple de l'Ajuntament de Ses Salines, en la seva sessió ordinària de dia 8 de maig de 2017, va aprovar inicialment la proposta d'aprovació del Reglament del règim intern dels serveis socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Ses Salines. Atès que es va publicar el corresponent anunci al BOIB de 16 de maig de 2017, núm. 59, i que contra l'esmentada aprovació inicial no s'ha interposat cap reclamació, transcorregut el termini d'informació pública i de conformitat amb el que disposa l'art.º 102 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, s'entén definitivament aprovada aquesta modificació, per la qual cosa, d'acord amb el que disposa l'art.º 103, procedeix la publicació del text íntegre de l'esmentat Reglament a els efectes que pugui entrar en vigor.

REGLAMENT RÈGIM INTERN DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS DE L'AJUNTAMENT DE SES SALINES

Títol I

Disposicions generals

Article 1.- OBJECTE

El present Reglament té per objecte regular la organització, funcionament, gestió i prestacions del centre, així com la de desenvolupar els drets i les obligacions de les persones usuàries i dels professionals del centre de serveis socials municipal de l'Ajuntament de Ses Salines.

Article 2.- DENOMINACIÓ

Centre de serveis socials, depenent del de la Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Ses Salines, inscrita en el Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca amb el núm. 467, del dia 5 de novembre de 2002.

Article 3.- DEFINICIÓ

Els serveis socials comunitaris són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Constitueixen el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social. Tenen un caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar.

Article 4.- FINALITAT

Donar respostes, preferentment, en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis. S'adrecen especialment a prevenir les situacions de risc, a compensar els déficits de suport social i econòmic de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a promoure actituds i capacitats que facilitin la integració social de les persones.

Article 5.- BENEFICIARIS

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 i 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 Ses Salines els ciutadans i ciutadanes empadronats/des al municipi. Com a excepció a aquesta condició, s'atendrà a totes les persones no empadronades que es trobin en estat de necessitat personal bàsica, d'acord amb el que estableix la legislació vigent i en concret la normativa en matèria d'estrangeria..

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



**Article 6.- FINANÇAMENT I SISTEMA DE COBRAMENT DELS SERVEIS COMPLEMENTARIS**

Les prestacions que es presten des del centre municipal de serveis socials comunitaris són finançats amb càrrec als seus pressupostos municipals, sense perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules amb altres Administracions en el marc de la legislació en matèria de Serveis Socials, que puguin concretar aportacions a favor de l'Ajuntament de SES SALINES

Per a determinats serveis es pot establir un règim de cofinançament amb l'usuari/ària o representant legal, subjectant la seva prestació a l'abonament de les taxes, preus públics i/o tarifes que en el seu cas vinguin determinades per les Ordenances Fiscals que aprovi l'Ajuntament, d'acord amb el principi de capacitat econòmica i de proporcionalitat, sense que en cap cas ningú quedi exclòs en la seva prestació per insuficiència o manca de recursos econòmics ni que aquestes circumstàncies condicionin la qualitat del servei o la prioritat o urgència de l'atenció dels casos.

El sistema de cobrament vendrà determinat en cada una de les prestacions de la cartera de serveis socials.

Títol II**Competències i organització del centre****Article 7.- COMPETÈNCIES MUNICIPALS**

L'Ajuntament, com a administració competent en matèria de serveis socials bàsics, d'acord amb el que estableix la normativa d'organització territorial i regim local i les normatives sectorials que li són d'aplicació té, entre altres, les competències següents:

- Crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent, i els plans estratègics autonòmic i insular.
- Establir centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials comunitaris.
- Aprovar la cartera de serveis municipals.
- Mantenir actualitzat el sistema informatiu de les persones usuàries de serveis socials comunitaris.
- Les que els atribueixen les lleis.

Article 8.- COMPETÈNCIES DELEGADES

L'Ajuntament pot exercir per delegació o encàrrec de funcions competències derivades de la normativa que desplega aquest reglament. Aquestes delegacions i encàrrec de funcions s'han de basar en l'acord mutu de les administracions implicades i s'han de formalitzar per mitjà d'un conveni, d'acord amb el que estableix la legislació administrativa de règim local.

Article 9.- ORGANITZACIÓ DEL CENTRE

La unitat de treball social (UTS) constitueix el primer nivell d'atenció del Sistema Públic de Serveis Socials com a resposta propera davant qualsevol demanda o necessitat socials. Es la responsable de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents del municipi.

La unitat de treball social (UTS) del municipi de SES SALINES està integrada pels perfils professionals següents: Treballadora social, treballadores familiars y educadora social.

Els serveis socials comunitaris poden ser prestats mitjançant qualsevol de les formes que permet la legislació de règim local. De forma directa o mitjançant d'oportú contracte de gestió de serveis públics en cas de gestió indirecta sense detriment de concertar contractes per a la gestió indirecta mitjançant concessió, concert o altres formes legalment previstes.

Article 10.- HORARI D'ATENCIÓ I ADREÇA

A Ses Salines

L'horari d'atenció al públic és de 9.30 h. a 14.30 h. dilluns, dijous i divendres.

Plaça Major,1

971 649 117

Punt d'atenció de la Colònia Sant Jordi

Dimecres de 10 a 14.30





Centre Cívic. Carrer Doctor Barraquer 5

971 166 005

Es procurarà, en la mesura que sigui possible, l'atenció a persones que tenen dificultats d'accés a l'horari establert.

L'atenció en cada tècnic es farà a través de cita prèvia.

Títol III

Funcions i prestacions dels serveis socials comunitaris

Article 11.- FUNCIONS

La funció principal de les unitats de treball social és facilitar l'accés de tota la població a les carteres de serveis socials. La Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears estableix a l'article 14 les funcions dels serveis comunitaris bàsics i estableix que, excepcionalment, algunes de les funcions les poden exercir altres equips professionals diferents de les unitats de treball social, seguint sempre el principi d'autonomia en l'organització.

Article 12.- PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

L'administració municipal, mitjançant acord del Ple municipal, determinarà les prestacions que en cada moment hagin de tenir la consideració de servei social municipal d'acord amb el que determina el present Reglament i la normativa sectorial que sigui d'aplicació. Les prestacions del sistema de serveis socials poden ser garantides per a tothom o bé no garantides i ser atorgades segons la disponibilitat pressupostària

L'establiment, supressió i/o modificació de les dites prestacions s'incorporarà en la cartera de serveis socials bàsics municipals, que contindrà la descripció i aspectes específics de cadascuna d'elles, sent necessària la seva regulació municipal específica de les prestacions de la Cartera de Serveis Socials Municipals.

Article 13.- TIPUS PRESTACIONS

Prestacions tècniques:

Les prestacions tècniques són els serveis i les intervencions que duen 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 duen a terme els 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 necessiten 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.
- Qualsevol altra orientada al compliment de les finalitats dels serveis socials.

Prestacions econòmiques

Són prestacions econòmiques les aportacions dineràries que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-ne o rebre'n d'altres fonts.

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 mitja d'un producte, atenen les necessitats socials de la persona i l'ajuden a assolir un major grau d'autonomia com són: la teleassistència domiciliària, les ajudes instrumentals o d'altres de naturalesa semblant que ajudin a millorar o mantenir la autonomia personal, o a afavorir la inserció social i que es recullen en el reglament d'ajuts de serveis socials o en aquest



reglament mitjançant la cartera de serveis.

Títol V

Tramitació i realització de les prestacions

Article 14.- ACCÉS

L'accés als serveis socials comunitaris es realitza a través dels professionals de les unitats de treball social del centre o bé a través d'altres entitats amb els que s'hagi establert convenis o acords en aquest sentit.

Article 15.- PROCEDIMENT I TRAMITACIÓ I DE LES PRESTACIONS

Es pot sol·licitar prestacions de serveis socials 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 dels serveis es determinen en la corresponent catàleg de prestacions.

- Les prestacions de serveis socials comunitaris han d'atorgar-se d'ofici o a petició del possible beneficiari o representant legal, a través dels serveis socials bàsics descentralitzats en el territori, o bé mitjançant altres entitats amb les quals l'Ajuntament té acords o convenis.
- La prestació s'atorga mitjançant resolució de l'òrgan gestor competent de conformitat amb la legislació vigent.
- La sol·licitud presentada per la persona usuària o representant legal es fa d'acord amb els requeriments i condicions específiques per a cadascun dels serveis o prestacions determinades a la cartera de serveis.

3. Els/les professionals dels serveis socials municipals 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, i per valorar i emetre el diagnòstic corresponent. A partir del diagnòstic, les professionals de serveis socials estableixen els serveis, recursos o prestacions que consideren adients per a la cobertura de les necessitats de la persona usuària.

4. A la vista del diagnòstic obtingut, les professionals de serveis socials 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 l'usuari pot recórrer la decisió mitjançant els procediments legalment establerts.

Article 16.- CONTRACTE ASSISTENCIAL

Prèviament a l'inici de la prestació del servei que correspongui, la persona usuària haurà de mostrar la seva conformitat mitjançant la signatura del contracte assistencial d'acord amb els termes que per a cadascun dels serveis es determinen en el catàleg de les prestacions.

Article 17.- PLA DE TREBALL O PROGRAMA INDIVIDUAL D'ATENCIÓ

Els serveis socials comunitaris bàsics han 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 de consensuar amb la persona usuària.

El pla d'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. Conte també les accions específiques orientades a aconseguir la inclusió social, personal, educativa o laboral de la persona.

El Pla d'individual d'atenció es consensua amb la persona o la família, o unitat de convivència. En cas de risc o desprotecció preval el criteri tècnic, així mateix en aquells supòsits en que la persona, família o unitat de convivència no reuneix els requisits establerts per accedir als serveis o prestacions.

El Pla d'individual d'atenció l'elabora el servei que porta a terme la intervenció o gestiona la prestació. Si hi ha actuacions conjuntes per part de diferents serveis es dissenya un únic pla que conté les competències pròpies de cada servei.

Article 18.- L'EXPEDIENT ASSISTENCIAL I HISTÒRIA SOCIAL

Totes les persones usuàries dels serveis socials municipals tenen un únic expedient que s'obre en l'àmbit dels serveis socials bàsics, que 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 al procés



assistencial de cada persona usuària o unitat de convivència i la identificació dels professionals que hi intervenen.

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

Accés a la informació de l'expedient

Segons la llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears tot ciutadà pot sol·licitar l'accés al seu expedient de serveis socials comunitaris. En aquests casos es procedirà de la següent manera:

- a) Sol·licitud formal via instància on faci constar les dades d'identificació i motiu de la sol·licitud.
- b) Entrega a d'interessat amb acusament de rebut del document que apareix al sistema informatiu com a "Còpia de l'expedient" amb segell on indiqui l'autenticitat de la documentació entregada.

Tancament de l'expedient

Els motius de tancament de l'expedient poden ser els següents:

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

Article 19.-CAUSES DE SUSPENSÍO O DE CESSAMENT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Suspensió i anul·lació de les prestacions

Les prestacions de serveis socials queden en suspens quan es deixen de reunir les condicions que en van motivar l'atorgament o quan es donen les condicions necessàries perquè el beneficiari ho sigui d'altres prestacions no compatibles amb els serveis que formen la Xarxa Bàsica de Serveis Socials, amb prestacions sanitàries o be amb altres prestacions de caràcter personal que les facin incompatibles.

Les resolucions provisionals de suspensió o anul·lació han de comunicar-se als beneficiaris o representants legals.

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

Extinció de la prestació

La prestació del servei s'extingeix en produir-se alguna de les situacions següents:

- a) Per desistiment de la persona sol·licitant o del seu representant legal.
- b) Per finalització de la situació de necessitat que ha generat la prestació del servei.
- c) Per defunció de l'usuari/ària.
- d) Per incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei per part de la persona usuària.
- e) Per canvi de domicili de l'usuari/ària fora del municipi de Ses Salines.
- f) Per la situació de risc greu per a la integritat física de la professional 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.

Títol IV

Drets i deures de les persones usuàries dels Serveis socials comunitaris. Règim sancionador.

Article 20.- DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

- a) Dret a accedir als serveis socials municipals 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 a les prestacions.
- 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 o de persones 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.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- 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.

Article 21.- DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- 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 a les quals les citi el personal professional 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
- 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.

Article 22.- INFRACCIONS I SANCIONS DE LES PERSONES USUÀRIES.

A més de 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 als professionals, a altres persones usuàries o visitants del centre.

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 dugui a terme la intervenció.
- No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.





- No complir de forma reiterada i continua els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit.

3.- Se 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 que a continuació es detalla.

S'estableixen tres nivells de sancions:

1.- Per a les infraccions lleus s'advertirà verbalment a la persona usuària. El professional i el cap de sector convocaran una entrevista amb la persona per aquest fi. 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 dits processos.

Se crearà una comissió integrada pel professional afectat, l'equip de cas i la coordinadora del centre 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 als usuaris i es guardarà l'original a l'expedient/carpeta de projecte. La coordinadora i el professional en donaran coneixement a l'usuari convocant una entrevista per tal fi.

3.- Les infraccions molt greus suposaran 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 un representat de la direcció política, la coordinadora del centre i el professional o professionals afectats.

La comissió tindrà en compte el reconeixement dels danys causats i la voluntat de reparació dels mateixos per part de l'agressor.

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

Article 23.- MECANISMES D'INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ, SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

Els usuaris que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a la direcció de l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a les oficines ubicades a les oficines ubicades a la Plaça Major, 1 de Ses Salines.

Els usuaris podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei mitjançant una bústia de suggeriments que estarà a disposició dels usuaris a les oficines ubicades a la Plaça Major, 1 de Ses Salines.

També per via electrònica, mitjançant el correu electrònic que disposa serveis socials, serveissocials@ajsessalines.net.

Amb una periodicitat anuals es lliuraran enquestes de satisfacció a les persones usuàries del servei i/o familiars. La finalitat de dites 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.

Article 24.- NORMES DE FUNCIONAMENT EN EL CENTRE

1.- No està permès fumar dins el centre.

2.- Respectar als professionals, a altres persones usuàries o visitants del centre

3.- Queda totalment prohibit el lliurament de regals o almoines dels usuaris als treballadors del centre, així com la donació de qualsevol tipus de bé

4.- Tenir cura de les instal·lacions del centre, altres dependències municipal o locals on es dugui a terme la intervenció.

DISPOSICIÓ ADICIONAL

Catàleg de Prestacions de la UTS



En el moment d'aprovar-se el present reglament, el catàleg de prestacions socials incorpora els següents:

1. Servei d'informació i orientació i assessorament

Servei de Teleassistència

2. Servei d'ajuda a domicili

3. Servei de Prevenció i inserció social

ANNEX 1**FULL DE RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS****ANEX 2****DECLARACIÓ DE LA PERSONA SOL·LICITANT/CONTRACTE SOCIAL**

Nom i Llinatges

Adreça:

Telèfon:

Servei que ha rebut:

Data:

QUEIXA / RECLAMACIÓ / SUGGERIMENT

Ses Salines, ____ de ____ de 20__

Signatura:

DECLARACIÓ DE LA PERSONA SOL·LICITANT

CONTRACTE SOCIAL

DADES DE LA PERSONA SOL·LICITANT:

.....

Llinatges

Nom

.....

DNI/NIE/Passaport

.....

DADES DE LA PERSONA INSTRUCTORA DE L'EXPEDIENT





Llinatges _____ Nom _____

Centre de Serveis Socials _____ Tel. contacte : _____

Correu Electrònic _____

ACORDEN

Que les causes i circumstàncies per les quals sol·licita l'ajuda contemplades a la sol·licitud son certes.

Que mantindrà els seguiments i acords presos al pla de treball o programa individual de la sol·licitud.

Comunicar immediatament qualsevol variació de la situació que motivà la sol·licitud, variacions, d'ingressos, membres de la família o lloc de residència.

en compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i amb la sol·licitud, atorga el seu consentiment per al tractament de les dades personal que ens facilita, els quals seran incorporats en el fitxer HSI, Programa informàtic dels serveis socials comunitaris, de titularitat de l'IMAS, i als corresponents arxius municipals.

Permetre la facilitació de dades entre les diferents administracions.

Que coneix el Reglament de règim intern dels Serveis Socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Ses Salines, que coneix el procediment i tramitació de la prestació i les causes de suspensió o de cessament.

Que la persona titular i beneficiàries de l'ajuda compliran amb els compromisos d'aquest acord amb les següents accions i/o Pla de Feina:

DATA _____

Persona Sol·licitant _____ Treballadora/a social Instructora cas _____

signatura

signatura

DISPOSICIÓ FINAL

De conformitat amb el que disposa l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, el present Reglament del règim intern dels serveis socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Ses Salines entrarà en vigor quan s'hagi publicat íntegrament en el Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i hagi transcorregut el termini fixat a l'article 113 de la referida Llei 20/2006.

Ses Salines, 11 de juliol de 2017

El Batle,
Bernat Roig Galmés

