

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

23112 *Reglament de règim intern dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar*

El Ple de l'Ajuntament, a la sessió de 7 d'octubre de 2013, va aprovar el Reglament municipal de règim intern dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar, el qual ha estat exposat al públic durant trenta dies hàbils sense que s'hagin presentat reclamacions. En conseqüència, s'entén que l'aprovació és definitiva i es publica el text íntegre del Reglament.

REGLAMENT DE REGIM INTERN DELS SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

Article 1. Objecte

L'objecte del present reglament és regular les normes de funcionament dels Serveis Socials, determinant els drets i les obligacions tant de les persones usuàries del servei com de l'Ajuntament que els presta, bé sigui en forma de gestió directa o indirecta, així com els sistemes d'admissions i de baixes i les causes de suspensió o de cessament de la prestació del servei. Aquest Reglament es redacta d'acord amb l'exigència de l'article 21.2.7 del Decret 66/1999.

Article 2. Finalitat

El sistema de Serveis Socials s'ofereix a tota la població i té com a destinatari totes aquelles persones que precisin informació, valoració, orientació, suport, diagnòstic, intervenció i assessorament individual, familiar o comunitari per fer front a situacions de necessitat personal bàsica, desigualtat social i així com per la prevenció d'aquestes situacions.

Són titulars del dret les persones del municipi i s'atendrà a totes les que no tinguin cobertes les necessitats personals bàsiques d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

Article 3. Objecte del servei

L'objecte del servei és garantir la universalitat del sistema de Serveis Socials i la seva proximitat a les persones usuàries en els àmbits personal, familiar i social. Específicament els objectius dels Serveis Socials, d'acord amb la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, seran:

- Millorar la qualitat de vida i promoure la normalització, la participació i la integració social, política, econòmica, cultural, educativa i de salut de totes les persones.
- Promoure l'autonomia personal, familiar i dels grups.
- Fomentar la cohesió social i la solidaritat.
- Prevenir i atendre les situacions de vulnerabilitat de les persones i dels grups en situació d'exclusió social.
- Promoure el respecte a les diferències en les formes de vida o tipus de cultura sempre que aquestes no atemptin contra els drets fonamentals de les persones.
- Afavorir la convivència de les persones i dels grups socials i promoure la tolerància, el respecte i la responsabilitat en les relacions personals i familiars.
- Promoure la participació de la comunitat en la resolució de les necessitats socials i en particular de les entitats representatives dels col·lectius desfavorits.
- Fer dels Serveis Socials un factor productiu fonamental i generador d'ocupació de qualitat i normalitzar l'activitat econòmica del sector; així mateix, promoure la responsabilitat social del teixit empresarial en la millora de la resposta a les necessitats socials.
- Afavorir la igualtat efectiva de les persones, eliminant discriminacions per raó de sexe o de discapacitat, o per qualsevol altra condició o circumstància personal o social arbitrària tot impulsant polítiques d'inserció social i laboral dels diferents col·lectius.
- Detectar i atendre les situacions de manca de recursos bàsics i les necessitats socials tant de les persones com de grups determinats i la comunitat en general.
- Promoure la integració respecte de la identitat, la llengua i la cultura pròpies d'aquesta comunitat autònoma, sens perjudici del que disposen els apartats anteriors.

Article 4. Actuacions del servei

Els Serveis Socials de l'Ajuntament realitzaran les activitats següents:





- a) Prestar serveis d'ajuda a domicili i suport a la unitat de convivència.
- b) Actuacions d'intervenció socioeducativa no residencials per a infants i adolescents.
- c) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones en relació als drets i els recursos socials a què poden tenir accés.
- d) Gestionar la tramitació de prestacions econòmiques d'àmbit municipal i les altres que li siguin atribuïdes.
- e) Actuacions de caràcter integrador, promoure mesures d'inserció laboral, social i educativa en llur àmbit territorial.
- f) Gestionar prestacions d'urgència social.
- g) Detectar situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.
- h) Elaborar un pla d'intervenció comunitària que doni resposta a les necessitats detectades i avaluar-ho periòdicament, així com intervenir en els nuclis familiars o de convivència.
- i) Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables. Coordinació amb altres serveis i equips professionals d'altres sistemes.

Article 5. Condicions dels Serveis Socials

Les condicions dels Serveis Socials són:

1. En el moment de la sol·licitud del servei la persona usuària ha de facilitar tota la informació necessària i ha d'aportar la documentació sol·licitada, i comunicar qualsevol variació.
2. El servei serà prestat per professionals especialitzats i/o equips multidisciplinaris.
3. Es seguiran unes normes mínimes de convivència, tractant en tot moment amb el màxim respecte, evitant crits i baralles.
4. El personal estarà a disposició de les persones usuàries, complint les seves funcions amb la màxima diligència possible, per la qual cosa les persones usuàries hauran de seguir les indicacions del personal professional i formalitzar un contracte assistencial.
5. Signatura d'un contracte assistencial d'acord amb el model que figura com a annex I del present reglament.

Article 6. Ubicació i horari dels Serveis Socials municipals

La Ubicació i horari dels Serveis Socials municipals són:

1. A Sant Llorenç: carrer Major, 7 Telèfon: 971838202
De dilluns a divendres de les 8h a les 14'30h.
2. A Son Carrió : carrer Mossèn Alcover,1 Telèfon: 971569261
Dimarts de les 10h a les 11'30h .
3. A Sa Coma: carrer Mare-Selva, 2 Telèfon: 971812083
De dilluns a divendres de les 8h a les 14'30h.

Per entrevistes s'ha de demanar cita prèvia trucant als telèfons 971838393 ext. 1302 (Sant Llorenç i Son Carrió) ext. 2500 (Sa Coma, Son Moro i s'Illot).

Article 7. Suggeriments, queixes i reclamacions

Els usuaris podran formular qualsevol tipus de suggeriment que comporti una millora del servei així com formular queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis. Els suggeriments, queixes i reclamacions seran adreçats a la Direcció del servei mitjançant el model que figura com annex II del present reglament i que estarà a disposició de les persones usuàries o persones familiars a les dependències dels Serveis Socials.

Article 8. Dependència del servei

El servei depèn directament de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar.

Article 9. Requisit de la persona usuària per accedir al servei

Per accedir als Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar s'ha d'estar empadronat al municipi, sense perjudici d'atendre les situacions d'urgència o emergència social que puguin sorgir.

Article 10. Requisits d'admissió i baixa de persones usuàries

1. L'admissió de persones usuàries queda sotmesa al compliment de les següents condicions:



- a) L'entrada al servei vindrà condicionada per la data de la sol·licitud i llista d'espera.
- b) Les sol·licituds seran ateses i valorades pel corresponent treballador/a social.
- c) El/la corresponent professional, una vegada valorada la demanda, junt amb la persona usuària o familiar responsable elaborarà un programa de feina personalitzat. Aquest pla es comentarà i valorarà amb el/la professional que ha d'intervenir directament amb el cas i finalment amb la signatura del contracte assistencial.
- d) Es concretarà amb la persona usuària i/o familiar el programa de feina.
- e) La persona usuària o familiar haurà d'aportar la documentació que se li requereixi. Preferentment:

- Sol·licitud específica del servei.
- Fotocòpia del DNI.
- Fotocòpia del targeta de la seguretat social.
- En funció de la demanda, altra documentació específica que li sigui requerida.

2. La baixa de persones usuàries s'adoptarà si es dóna alguna de les següents causes:

- a) Per renúncia voluntària que s'expressarà per escrit de forma expressa i inequívoca.
- b) Defunció de la persona subjecte de l'atenció.
- c) Baixa forçosa (temporal o permanent): Per produir-se un impediment insalvable.
- d) Per agreujament de la salut física i/o psíquica de la persona usuària que sigui incompatible amb la seva permanència al servei
- e) Per haver assolit els objectius assenyalats en el programa d'atenció individual.
- f) Per agressió física o maltracta greu a les persones professionals i per tracte incorrecte i falta de respecte envers el personal del servei
- g) Que la família pugui assumir la situació.

3. La condició de persona usuària podrà ser suspesa i es podrà suspendre la prestació del servei si es dóna alguna de les causes següents:

- a) Renúncia voluntària.
- b) Incompliment dels acords i/o contracte assistencial.
- c) Consecució dels objectius marcats en el programa individual d'atenció.
- d) Altres circumstàncies no esmentades anteriorment, que puguin ser valorades per l'equip tècnic dels Serveis Socials i el/la treballador/a social municipal.

Article 11. Drets i deures de les persones usuàries

1. Seran drets de les persones usuàries:

- a) Dret a accedir al servei 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 sobre prestacions i recursos disponibles així com dels requisits necessaris per accedir-hi.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació, així com la valoració de les necessitats socials de les persones familiars o de les persones que en tenen cura, d'una manera clara i entenedora.
- d) Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, aplicat per professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e) Dret a estar informats del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions competents.
- f) Dret a rebre intervenció prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts, llevat quan la renúncia afecti a menors d'edat o a 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 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



- k) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- l) Dret a formular suggeriments, queixes i reclamacions.
- m) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- n) Dret a la continuïtat en la prestació del servei en les condicions establertes.
- o) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que, en el seu cas, siguin necessaris.
- p) Dret a conèixer el cost dels serveis socials bàsics.
- q) Dret a rebre atenció urgent en situacions que no puguin esperar el torn ordinari.

2. Seran deures de les persones usuàries

- a) Facilitar les corresponents dades personals i familiars, les quals hauran de revestir veracitat, i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar i atendre la seva situació.
- b) Complir els acords relacionats amb el servei concedit i seguir el pla d'atenció individual o familiar o les orientacions del/la corresponent professional i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal, familiar, social i econòmica que puguin afectar al servei rebut o sol·licitat.
- d) Retornar els diners rebuts indegudament.
- e) Destinar la prestació per a la finalitat concedida.
- f) Seguir una conducta basada en el respecte mutu, tolerància i col·laboració per poder desenvolupar el pla d'actuació així com en el respecte cap a la dignitat i els drets de les persones.

Disposició final. Entrada en vigor

El present reglament fou aprovat definitivament en data de 7 d'octubre de 2013 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 BOIB i transcorregut el termini de quinze dies hàbils previst als articles 70.2 i 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local així com 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.

ANNEX I

MODEL DE CONTRACTE ASSISTENCIAL

Dades de l'entitat prestadora del servei:

Nom de l'entitat: Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar CIF: P 0705100F.

Director/ responsable del centre: . DNI:

Carrer: Major Núm.: 7. Localitat: Sant Llorenç des Cardassar

Dades de la persona usuària:

Nom i llinatges:

Carrer: Núm.: Localitat: DNI: Núm. seguretat social:

Dades del/la familiar responsable/ representant legal:

Nom i llinatges: DNI:

Carrer: Núm.: Localitat:

Telèfon de contacte: Parentesc:

L'entitat prestadora del servei, la persona usuària i/o el/la familiar es comprometen als següents ACORDS:



PRIMER: Que l'alta al servei s'efectua LLIURAMENT.

SEGON: La persona usuària, familiar i/o tutor/a, coneixen i accepten les normes del Reglament de règim del servei del qual s'adjunta una còpia.

TERCER: L'entitat prestadora del servei s'obliga a respectar els drets dels clients reconeguts en el Reglament de règim del servei.

QUART: S'estableix un període d'adaptació o de prova de 15 dies, amb l'objecte de coneixement mutu de la persona usuària i el servei, a partir de la signatura del present contracte.

CINQUÈ: La persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a es comprometen a aportar la documentació següent:

- DNI
- Targeta seguretat social
- Informe metge
- Etc...

SISÈ: Els/les sotasignats estan obligats a informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, mèdica, social i econòmica que pugués donar lloc a la modificació o suspensió del servei.

SETÈ: Les persones familiars i/o tutor/a coneixen i accepten que fet de contractar el servei no els eximeix de les seves responsabilitats envers del client.

VUITÈ: Les persones familiars i/o tutor/a es comprometen a col·laborar amb aquelles activitats en les que l'entitat els sol·licita la seva col·laboració, de la mateixa manera estan presents en el moment de prestació del servei.

NOVÈ: La persona usuària, familiar o tutor/a abonaran puntualment la quantitat pactada (segons bonificacions) per la prestació del servei que es realitzarà per domiciliació bancària dins els primers dies del mes. El preu s'actualitzarà anualment i es contemplarà la pujada anual del IPC.

DESE: Les prestacions compromeses són :

- Servei domèstic.
- Servei educatiu
- Servei tècnic.
- Servei integrador

ONZÈ: L'horari del servei és el següent de 8 a 14'00h.

DOTZÈ: El present contracte es podrà rescindir per voluntat expressa de les parts contractants, si es produís qualsevol d'aquestes circumstàncies:

- Per renúncia voluntària de la persona usuària o de la persona representant legal.
- Per incompliment dels pactes acordats.
- Per finalització del servei.
- Per totes les causes que s'expressin al reglament de règim .

TRETZÈ: El present contracte estarà en vigor mentre es mantingui la condició de persona usuària. Aquest contracte té una duració indefinida. Qualsevol de les parts podrà donar per finalitzada la relació, sempre que es comuniqui per escrit amb 15 dies d'antelació.

CATORZÈ: La persona usuària i/o la família hauran d'informar a l'entitat de qualsevol canvi que pugui afectar al benestar físic i emocional de la persona usuària.

QUINZÈ: La persona usuària i/o la família hauran de respectar els horaris.

SETZÈ: La persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a, es comprometen a aportar la documentació sol·licitada per realitzar l'alta del servei.

DISSETÈ: Les dades de caràcter personal de la persona usuària seran recollides, tractades o cedides per l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant LOPD). Així mateix, en cas de facilitar dades de caràcter personal de terceres persones, s'ha de comptar amb el consentiment per fer-ho i s'ha de traslladar la informació d'aquesta clàusula. La persona usuària té el dret a exercir l'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de les seves dades personals en les termes previstes a la pròpia LOPD.



Palma d de 20...

ACCEPTA I CONFORMA

La persona usuària/resident

ACCEPTA I CONFORMA

Direcció

ACCEPTA I CONFORMA

Familiar i/o Tutor/a

ANNEX II

FULL DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

Nom i Llinatges:

Adreça:

Telèfon:

Data:

Servei:

Comunicació:

Sant Llorenç, de de 20 .

Signatura

Sant Llorenç des Cardassar, 12 de desembre de 2013

El batle

Mateu Puigròs Sureda

