



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE LLOSETA

13304***Aprovació definitiva del Reglament de règim intern Unitat de Treball Social***

Transcorregut el termini d'exposició al públic de l'acord provisional relatiu al reglament de règim intern de la unitat de treball social de l'ajuntament de Lloseta, aprovat en sessió plenària de la corporació de dia 26-09-2016, i no s'han presentat reclamacions, s'eleva a definitiu dit acord, segons preveu l'article.49 LBRL de 1985. El text íntegre del reglament es publicarà en el BOIB i serà d'aplicació a partir del següent dia de la seva publicació al BOIB.

Lloseta, a 16 de novembre del 2016

El Batlle,

José Maria Muñoz Pérez

MODEL DE REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

UNITAT DE TREBALL SOCIAL DE L'AJUNTAMENT DE LLOSETA

Dades de l'entitat.

AJUNTAMENT DE LLOSETA. CIF: P 070029 B

Carrer: Es Pou Nou, nº 3 . Tel.: 971514033.

Professional de referència: M^a Antònia Crespí Socías.

La UTS es troba ubicada al carrer Guillem Santandreu s/n- 1é pis. 07360 Lloseta. Tel: 971514342.

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 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.

I. NORMES DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

- El personal del servei estarà sempre a disposició dels usuaris complint les seves funcions.
- Se seguiran unes normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat e higiene, tractant en tot moment amb el màxim respecte tant als altres usuaris com al personal del servei, evitant els crits i les baralles.
- Tant els treballadors com usuaris i familiars tindran cura de les instal·lacions del centre procurant que estigui net en tot moment.
- Queda totalment prohibit el lliurament de regals o almoines dels usuaris als treballadors de la UTS, així com la donació de qualsevol tipus de bé.
- No està permès fumar dins el centre.

II. HORARIS D'ATENCIÓ

- L'horari d'atenció al públic és de 9.00 a 14.00 h. de dilluns a divendres, dies laborals.

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

III. PRESTACIONS DEL SERVEI

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, així



com els contactes de gestió amb la resta de recursos socials. S'ha de passar per aquest servei abans que per qualsevol altre.

Informació i orientació: S'ofereix informació general i especialitzada de les prestacions del sistema públic de serveis socials i, en el seu cas, perquè puguin accedir-hi. En el procés d'orientació i assessorament (individual i/o familiar) s'elaborarà 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.

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.

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.

Derivació: és el procés mitjançant el qual es deriva a l'usuari a la prestació que s'ha valorat més idònia. Aquestes prestacions poden ser les següents:

- Prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics: atenció domiciliària (servei d'ajuda a domicili, servei de teleassistència, servei de menjar a domicili, altres serveis de suport domiciliari) etc.
- Prestacions d'altres serveis especialitzats: Serveis d'estades diürnes (centre de dia, servei ocupacional, servei de promoció de l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència), serveis residencials (habitatge supervisat, residència, altres equipaments residencials), prestacions per a dones de violència de gènere, etc.

Seguiment: procés pel qual es realitza un seguiment posterior de les intervencions dutes a terme 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.

3. Servei de mediació intercultural:

Té com a finalitat l'acolliment i la integració social de les persones immigrants. Les actuacions bàsiques d'aquest programa van destinades a dotar les persones immigrants dels coneixements i les habilitats necessaris per integrar-se i desenvolupar-se en la societat balear.

4. Prestacions econòmiques:

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

Es consideren ajuts econòmics extraordinaris, 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.

5. Prestacions tecnològiques:

Són 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 : grues, cadires de rodes... o d'altres

IV. SISTEMA DE COBRAMENT DEL PREU

Amb caràcter general, els serveis que es presten des de les UTS municipals dels serveis socials comunitaris 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), sense 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.

V. ADMISSIONS I BAIXES

1. Requisits per accedir al servei:



Els serveis socials s'adrecen a tots els ciutadans i ciutadanes empadronats/des al municipi. Com a excepció a aquesta condició,

s'atendrà als estrangers, exiliats, refugiats 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.

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 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 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.

Els/les 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, els/les professionals de la UTS establiran els serveis, recursos o prestacions que considerin adients per a la cobertura de les necessitats de la persona usuària.

A la vista del diagnòstic obtingut, les/els professionals de la UTS 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 tenint en compte els recursos tècnics i humans disponibles, està orientat a aconseguir la inclusió social, personal educativa o laboral de la persona.. Aquest pla de treball o programa individual d'atenció s'ha d'elaborar i consensuar amb la persona usuària, família o unitat de convivència. En cas de risc o des protecció preval el criteri tècnic.

2.2. L'expedient assistencial i història social

Totes les persones usuàries 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, les diverses intervencions efectuades i la identificació dels professionals que intervenen. Es respectarà la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

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 12 mesos.
- Defunció de la persona/família.
- Decisió del servei per incompliment dels acords.
- Derivació a altres serveis.
- Altres.

VI. CAUSES DE SUSPENSIÓ O CESSAMENT DE LA PRESTACIÓ 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 el beneficiari 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 representants legals.

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:

- Per desistiment de la persona sol·licitant o del seu representant legal.
- Per finalització de la situació de necessitat que ha generat la prestació del servei.
- Per defunció de l'usuari/ària.
- Per incompliment greu i reiterat de les obligacions per part de la persona usuària.
- Per canvi de domicili de l'usuari/ària fora del municipi de Lloseta. 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.
- 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. Sugeriments, queixes i reclamacions:

El 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. Els usuaris podran formular queixes i/o reclamacions, així com qualsevol tipus de suggeriment que comporti una millora del servei.

Les persones que desitgin presentar queixes, reclamacions o suggeriments sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, ho poden fer arribar per la següent via:

- Presencialment mitjançant Instància, que tindran a la seva disposició i Registre a les oficines municipals ubicades al carrer Es Pou Nou nº 3 de Lloseta.

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

2. Enquestes de satisfacció:

Amb una periodicitat mínima anual 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

VIII. CARTA DE DRETS I DEURES

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els DRETS següents:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 qualcuna 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 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 a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e. Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui 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:
 - 1. No facilitar la informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
 - 2. No complir els acords relacionats amb el servei o prestació concedida.
 - 3. La manca de respecte als professionals, a altres persones usuàries o visitants del centre.
 - 4. Incomplir els preceptes del present reglament de règim intern l'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.
- 1. Són infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:
 - 1. 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.
- 1. 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. Les faltes lleus es poden sancionar amb una amonestació o una multa per un import de fins a la meitat de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples
1. Les faltes greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari/a, per un període màxim de 12 mesos, Ara bé, quan a l'expedient hi hagi intervencions dirigides a menors amb processos positius, com a 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.

Per a faltes greus s'advertirà verbalment a la persona usuària. El professional i el coordinador/a de la corresponent UTS convocaran una entrevista amb la persona usuària per aquest fi. Es deixarà constància dels fets dins l'expedient, mitjançant la diligència de «Fer constar».

1. Les faltes molt greus suposaran la interrupció immediata del servei fins que la comissió dictami les mesures a prendre.

Lloseta, a 06 de setembre de 2016.- El regidor de Serveis socials, Sgt. José M^a. Muñoz Pérez.- La Treballadora Social, Sgt. M^a Ant^a. Crespi Socías.-

INFORME DEL SECRETARI.- Per a la redacció del present reglament s'ha seguit el reglament tipus redactat pels serveis tècnics i jurídics de l'IMAS. Quan al procediment d'aprovació – article 49 de la LRBRL de 1985 i article 102 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre:

Artículo 102 Procedimiento de elaboración de reglamentos y ordenanzas La aprobación de ordenanzas y de reglamentos locales se ajustará al siguiente procedimiento.

1.

a) Aprobación inicial por el pleno de la entidad local.

b) Información pública, previo anuncio en la sección correspondiente del Butlletí Oficial de les Illes Balears y en el tablón de anuncios de la entidad del acuerdo de aprobación inicial, por el plazo mínimo de treinta días, en que la vecindad y las personas legítimamente interesadas pueden examinar el expediente y formular reclamaciones, reparos u observaciones.

c) Audiencia previa a las asociaciones vecinales y de defensa de las personas consumidoras y usuarias establecidas en su ámbito territorial que estén inscritas en el registro municipal de asociaciones vecinales y cuyos fines guarden relación directa con el objeto de la disposición.

d) Resolución de las reclamaciones, reparos u observaciones y aprobación definitiva por el pleno. Si no se ha presentado ninguna reclamación o sugerencia, el acuerdo inicialmente adoptado se entenderá definitivamente aprobado sin necesidad de nuevo acuerdo expreso.

e) Para la modificación de las ordenanzas y los reglamentos deberán seguirse los mismos trámites que para su aprobación.

Número 1 del artículo 102 renumerado por el número 1 del artículo 32 de la Ley [BALEARES] 6/2007, 27 diciembre, de medidas tributarias y económico-administrativas («B.O.I.B.» 29 diciembre), su contenido literal se corresponde con el contenido anterior del artículo.

2. La aprobación de las ordenanzas fiscales ha de ajustarse al procedimiento establecido en la legislación estatal reguladora de las haciendas locales.

Número 2 del artículo 102 introducido por el número 1 del artículo 32 de la Ley [BALEARES] 6/2007, 27 diciembre, de medidas tributarias y económico-administrativas («B.O.I.B.» 29 diciembre). Vigencia: 1 enero 2008

Per tot això, és procedent elevar el reglament al plenari per a la seva aprovació inicial; se seguirà el procediment de tramitació fins a l'aprovació definitiva i publicació en el BOIB per a la seva entrada en vigor.

Lloseta a 06 de setembre de 2016

El Secretari,

Josep Alonso Aguiló.- “

