



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DEL CAMÍ

7275***Aprovació Definitiva Reglament Règim Intern Unitat Treball Social***

Transcorregut el termini de trenta dies d'exposició pública de l'expedient relatiu a l'aprovació inicial per part d'aquest Ajuntament del Reglament del Règim Intern de la Unitat de Treball Social, sense que s'hagi presentat cap reclamació ni suggeriment sobre el mateix, l'acord d'aprovació inicial s'ha transformat en definitiu en virtut del disposat a l'art. 102 d) de la Llei autonòmica 20/2006.

En compliment del preceptuat a l'art. 103 de la Llei 20/2006, es transcriu íntegrament a continuació el contingut de l'esmentat Reglament:

“REGLAMENT DEL RÈGIM INTERN DE LA UNITAT DE TREBALL SOCIAL

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

D'acord amb la llei 4/2009 d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i el decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics, els serveis socials comunitaris bàsics són el primer nivell del sistema públic dels serveis socials. Constitueixen el punt d'accés immediat i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personals familiars i socials.

Tenen un caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitats en que es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials comunitaris ha de donar resposta preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries del serveis.

S'organitzen territorialment s'han de coordinar amb el nivell d'atenció especialitzada i amb els serveis que operin en el mateix territori, especialment el de salut, educació, cultura, ocupació i habitatge per afavorir una intervenció global a les persones

Es desenvolupen des de centres de serveis polivalents mitjançant equips multidisciplinaris integrats pel personal professional necessari per complir les seves funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic administratiu que s'estableixi per reglament

El títol II de l'Estatut, relatiu als drets i els deures i les llibertats de la ciutadania de les Illes Balears, fa referència als àmbits objecte de protecció i de garantia de drets. Aquests drets, que vinculen tots els poders públics, tenen el seu origen en els instruments internacionals de protecció de drets humans individuals i col·lectius, i en particular en la Declaració de Drets Humans; en els pactes internacionals de drets civils i polítics i de drets econòmics, socials i culturals; en la Convenció Europea de Drets de l'Home i Llibertats Fonamentals; i en la Carta Social Europea.

CAPÍTOL I

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest Reglament és la regulació del règim jurídic i de les prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics mitjançant la Unitat de Treball Social (UTS) de l'Ajuntament de Santa Maria del Camí, amb la finalitat de garantir-ne l'accés universal i promoure al màxim l'autonomia i la dignitat de totes les persones i el benestar social de la població.

Aquest Reglament desenvolupa els drets i les obligacions de les persones usuàries i dels professionals del centre de serveis socials de l'ajuntament de Santa Maria del Camí la gestió i prestació de serveis i orienta la planificació i la participació amb la premissa màxima de promoure l'autonomia de la persona.

Article 2. Definició

L'article 29 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, atorga als municipis, a més de les competències derivades de la legislació bàsica de l'Estat i de l'exercici de les que puguin ser delegades, 'la regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels serveis socials públics d'assistència primària i foment de les polítiques d'acollida de les persones immigrades' i



‘la regulació i desenvolupament de procediments, estructures organitzatives i polítiques per a la participació ciutadana en la vida local, així com elaboració i aprovació de programes de foment del voluntariat i associacionisme’

Article 3. Finalitats

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, en el marc de la justícia social, l’equitat, la cohesió territorial i el benestar de les persones.

Els serveis socials que presta la UTS s’adrecen especialment a prevenir les situacions de risc, a compensar els dèficits 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 4. Persones destinatàries dels serveis socials

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, tractament i assessorament individual i/o comunitari, per fer front a situacions de necessitat personal bàsica, desigualtat social o per a la seva prevenció.

Són titulars del dret les persones nacionals dels estats membres de la Unió Europea i també les persones estrangeres no comunitàries residents empadronats.

També poden accedir-hi les persones estrangeres que es trobin a les Illes Balears i tinguin la condició d’exiliats, refugiats o apàtrides, d’acord amb el que estableixin la legislació vigent i els tractats i convenis internacionals i, si no n’hi ha, d’acord amb el principi de reciprocitat.

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 professional de la UTS l’han de valorar d’acord amb la seva gravetat, precarietat o peremptorietat.

Són destinatàries de la UTS amb caràcter prioritari, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents:

- a) Discapacitat física, psíquica o sensorial.
- b) Dificultats d’integració familiar o comunitària derivades de malalties mentals i malalties cròniques.
- c) Dificultats d’integració social vinculades a condicions laborals precàries, desocupació i pobresa.
- d) Necessitat social, com la relacionada amb la manca d’habitatge o amb la desestructuració familiar.
- e) Vulnerabilitat, risc o desemparament per a la gent gran, els infants i les persones adolescents.
- f) Violència de gènere i les diverses manifestacions de violència familiar.
- g) Discriminació per raó de sexe, lloc de procedència, discapacitat, malaltia, ètnia, cultura o religió o per qualsevol altra raó.
- h) Dificultat d’integració familiar o comunitària derivada de la drogodependència i d’altres addiccions.
- i) Vulnerabilitat, exclusió i aïllament socials.
- j) Problemes de convivència i de cohesió social.
- k) Urgències socials.
- l) Emergències socials per catàstrofe.

Article 5. 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.

Article 6. Drets de les persones destinatàries

Segons l’article 7 i 8, drets i deures de la Llei 4/2009, de serveis socials de les Illes Balears, les persones destinatàries dels serveis que presta la UTS 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 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 de la Llei 4/2009, de 11 de juny, de Serveis Socials.

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 la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.

o) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

p) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Article 7. Deures de les persones usuàries

Les persones destinatàries 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 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 8. Principis rectors

Els principis generals de l'actuació de la UTS:

a) Polivalència i actuació comunitària. La UTS desenvolupa programes comunitaris adreçats al conjunt de la població. Presta un servei que actua sobre la població general i desenvolupa actuacions per donar resposta a les situacions de necessitat que no requereixen l'aplicació de recursos específics.

b) Coordinació. La UTS es coordina amb els distints nivells del sistema públic de serveis socials per tal de millorar l'eficàcia i l'eficiència dels programes que es desenvolupen i d'assegurar una resposta ajustada a les situacions de necessitat en què es troben les persones usuàries del sistema. També estableix els canals i els mecanismes de coordinació amb els altres sistemes de benestar social:



salut, educació, pensions, ocupació, cultura, habitatge i justícia.

c) Proximitat. La UTS es el primer nivell del sistema públic de serveis socials, pròxim al ciutadà, i facilita l'accés al conjunt de prestacions del sistema.

d) Suficiència. La UTS disposa dels recursos humans i tècnics suficients per mantenir uns nivells de cobertura de necessitats ajustats a les característiques de la població.

e) Atenció personalitzada. La UTS presta una atenció ajustada a les necessitats de cada cas i a les característiques i les situacions de les persones usuàries.

f) Participació. La UTS facilita la participació dels ciutadans i de les entitats socials del municipi.

g) Qualitat. Per millorar els processos d'atenció, li recollir l'opinió de les persones usuàries en la valoració del treball fet i l'avaluació de les actuacions implantades de la UTS té a disposició de la ciutadania un procediment de queixes i reclamacions.

h) Prevenció. La UTS desenvolupa programes de prevenció de les situacions de necessitat que descriu l'article 6 de la Llei 4/2009 com un mecanisme de lluita contra les situacions de pobresa, desigualtat, manca d'autonomia personal i exclusió social.

i) Planificació. La UTS actua sota el principi de planificació, per la qual cosa estructura les actuacions i en fa un anàlisi previ de la situació.

CAPITOL II

COMPETÈNCIES I ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS DE SANTA MARIA DEL CAMÍ

Article 9. Competències dels municipis

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, te les competències següents:

a) 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.

b) Estudiar i detectar les necessitats dins el seu àmbit territorial.

c) Establir centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials comunitaris.

d) Aprovar la cartera de serveis municipals.

e) Definir les zones bàsiques i les àrees en el seu àmbit municipal.

f) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en l'elaboració d'estadístiques i mapes de serveis socials en el seu àmbit territorial.

g) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en la coordinació, el control i la inspecció de les activitats en matèria de serveis socials, dins el seu àmbit territorial, en les condicions que es determinin reglamentàriament.

h) Concertar la gestió de serveis socials, en el seu àmbit territorial, amb entitats públiques o privades d'acord amb la normativa vigent i les disposicions que la despleguin.

i) Fomentar la coordinació i la integració, en el seu àmbit territorial, dels serveis socials amb altres sistemes de protecció social.

j) Exercir les funcions que els deleguin el Govern de les Illes Balears o el consell insular corresponent en les condicions que s'acordin en un conveni amb aquesta finalitat.

k) Mantenir actualitzat el sistema informatiu de les persones usuàries de serveis socials comunitaris.

l) Aplicar els protocols d'actuació que resultin dels plans sectorials.

m) Fomentar la participació de la ciutadania, el teixit associatiu i el voluntariat social en la prevenció i la resolució dels problemes en matèria de serveis socials.

n) Facilitar la promoció i la creació dels centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats, en coordinació amb el Consell insular corresponent, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponents.

o) Participar en l'elaboració dels plans i programes dels consells insulars i de l'Administració autonòmica, i en l'aprovació de plans estratègics de serveis socials i plans sectorials d'àmbit municipal.

p) Organitzar la formació en l'àmbit dels serveis socials.

Article 10. Organització de la UTS

1. La unitat de treball social es la responsable de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents a la zona bàsica.

2. La unitat de treball social (UTS) del municipi de Santa Maria del Camí està integrada, pels perfils professionals següents: treballador o treballadora social, treballador o treballadora familiar, educador o educadora social i auxiliar administratiu o administrativa, psicòleg, mediador intercultural.

5. La funció principal de la UTS és facilitar l'accés de tota la població a les carter de serveis socials del municipi.

Article 11. Funcions de la UTS

La UTS treballa en dos nivells interrelacionats: la intervenció individual i amb les famílies, i la intervenció comunitària.

Els professionals de la UTS elaboren el pla de treball o programa individual d'atenció amb criteris professionals i tenint en compte els recursos tècnics i humans disponibles consensuat amb la persona o el seu representat legal o tutor.

Per altre banda una intervenció comunitària adreçada a grups en situació de risc social, projectes de suport a entitats, i actuacions de prevenció i de reinserció.

Corresponen a la UTS del municipi de Santa Maria del Camí les funcions següents:

- a) Detectar les situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària.
- b) Valorar les situacions de necessitat i fer-ne el diagnòstic social, des d'una perspectiva indisciplinar, que es fa a petició de la persona usuària, del seu entorn familiar, de convivència o social o a petició d'altres serveis de la xarxa pública de serveis socials.
- c) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- d) Elaborar un pla d'intervenció comunitària que doni resposta a les necessitats detectades i avaluar-lo periòdicament.
- e) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social, i fer-ne l'avaluació.
- f) Intervenir en els nuclis familiars o de convivència en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.
- g) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en les situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública.
- h) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, quan correspongui.
- i) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
- j) Fomentar la participació activa de la ciutadania mitjançant estratègies socioeducatives que impulsin la solidaritat i la cooperació social organitzada.
- k) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, en coordinació amb els serveis sanitaris a domicili.
- l) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- m) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- n) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- o) Gestionar prestacions d'urgència social
- p) Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- q) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i les altres que li siguin atribuïdes.
- r) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

CAPÍTOL III**PRESTACIONS DE LA UTS**

Les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques o tecnològiques

Article 12. Prestacions Tècniques

- 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 i que la persona usuària presti el seu consentiment.

Valoració i diagnòstic: té per objectiu 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 de serveis socials comunitaris bàsics: atenció domiciliària (servei d'ajuda a domicili, servei de teleassistència, servei d'assistència personal, altres serveis de suport domiciliari) etc.

El Servei de prevenció, promoció 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:

- Projectes de suport psicosocial a la infància i família
- Projecte d'intervenció socioeducativa en medi obert
- Pla Municipal de Prevenció de Drogues
- Projecte d'acolliment de la població immigrada i sensibilització de la població autòctona
- Altres segons necessitats i demandes.
- Prestacions d'altres serveis especialitzats: Serveis d'estades diürnes, centre de dia, servei ocupacional, servei de promoció a l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència), serveis 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.

Article 14. 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.

Article 15. Prestacions tecnològiques

Són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte, atenen

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.

CAPÍTOL IV

FINANCAMENT

Article 16. Finançament de les prestacions

El regim jurídic i fiscal de les prestacions reconegudes en aquest Reglament es regula per mitja de l'ordenança fiscal específica.

Els serveis socials bàsics que es presten per l'Administració municipal son finançats amb càrrec als seus pressupostos i amb finançament de l'Administració estatal i autonòmica (Pla de Prestacions Bàsiques) sens perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres formules de cooperació amb altres administracions en el marc dels serveis socials, a través de les quals es concreten les aportacions a favor de l'Ajuntament de Santa Maria del Camí.

Per a determinats serveis es pot establir un regim 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 aprova l'Ajuntament, d'acord amb el principi de capacitat econòmica i de proporcionalitat.

Article 17. Participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis socials

1. L'Ajuntament determina mitjançant la Cartera de serveis socials i ordenances municipals les prestacions que comporten el copagament per

part de les persones usuàries

2. La participació en el finançament dels serveis es basa en els principis d'equitat, redistribució i universalitat.

3. Mitjançant les ordenances que regulen les taxes municipals fixen els criteris per determinar la quantia de la participació per part de les persones usuàries, tenint en compte, en tot cas, la capacitat econòmica de la persona, les característiques del servei i el seu cost.

CAPÍTOL V

LA GESTIÓ DE LA UTS

Els serveis de la UTS són prestats mitjançant qualsevol de les formes que permet la legislació de regim local. De forma directa o mitjançant l'oportú contracte de gestió de serveis públics en cas gestió indirecta. Sense detriment de concertar contractes per a la gestió indirecta mitjançant concessió, concert o altres formes legalment previstes

Article 18. El professional de referència

1. Cada persona o unitat de convivència que sigui usuària de les prestacions bàsiques de la UTS ha de tenir assignat un professional de referència.

2. En cas que se substitueixi el professional de referència s'han d'establir els mecanismes adequats de transferència de casos per facilitar la continuïtat dels processos de treball.

El professional de referència té les funcions següents:

a) Canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita, vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre els equips professionals dels serveis socials i les altres xarxes de benestar social, afavorir la presa de decisions i agilitar-les, i assegurar la globalitat i la coordinació de totes les actuacions.

b) Prestar informació relativa al seu expedient en qualsevol moment del procés a la persona usuària, sempre d'acord amb la legislació de protecció de dades específica per a cada sector de població, negociar el pla de treball individual d'atenció en el marc del treball social que s'ha de dur a terme amb la unitat de convivència, i avaluar l'execució del pla i fer-ne el seguiment.

3. L'organització del personal ha d'incloure les mesures necessàries per garantir l'assignació del professional de referència i procurar la continuïtat de l'atenció que proporciona a la persona usuària o a la unitat de convivència.

Article 19. Expedient personal

1. Totes les persones usuàries de la UTS tenen un únic expedient tècnic administratiu que recull el conjunt d'informacions rellevants sobre la seva situació, evolució i el pla d'atenció social.

2. Els professionals de referència de la UTS aporten a l'expedient personal la informació i documentació de diferents àmbits de la persona usuària i la seva família : la història personal i familiar i la informació rellevant i identificativa que provingui dels serveis especialitzats o d'altres administracions, per tal de disposar d'una informació única de cada usuari, la valoració professional a partir de la diagnosi realitzada i el pla de treball.

L'expedient personal únic permet l'enllaç entre els diferents serveis, i la continuïtat i complementarietat de les intervencions que es porten a terme des dels diferents nivells d'actuació.

Article 20. Pla d'Atenció Social Individual

1. El Pla d'Atenció Social Individual es l'eina dissenyada per garantir una atenció adequada d'acord amb la valoració psico-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. El Pla d'Atenció individual conte també les accions específiques orientades a aconseguir la inclusió social, personal, educativa o laboral de la persona.

Prèviament al inici de la prestació del servei previst en el pla d'atenció social individual, la persona usuària haurà de mostrar la seva conformitat i compromís mitjançant la signatura del *contracte assistencial*

2. El Pla d'Atenció Social 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.

3. Per tal d'evitar duplicitats, el Pla d'Atenció Social l'elabora l'equip tècnic que porta a terme la intervenció o gestiona la prestació. En els casos en què hi ha actuacions conjuntes per part de diferents serveis, es dissenya un únic pla que recull les competències i accions que cadascun realitzarà.

Article 21. Sistema d'informació de la UTS

1. L'HSI és un instrument de registre d'expedients intervenció social, sotmesa a la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
2. El sistema d'informació de la UTS recull la història social i les prestacions de la Cartera de serveis socials o els ajuts de serveis socials que rep la persona o la família, i les actuacions que es fan en l'àmbit comunitari.
3. El sistema integra les dades relatives a l'atenció social de les persones usuàries del sistema públic de serveis socials per tal d'agilitzar la comunicació entre serveis, evitar duplicar dades i millorar l'atenció de les persones destinataris dels serveis.
4. Segons la Llei 4/2009 de Serveis Socials tot ciutadà pot sol·licitar el seu expedient. En aquests casos es procedirà a la manera següent:
 - a) Sol·licitud formal via instància adreçada a batllia.
 - b) Entrega a l'interessat amb acusament de rebut del document que apareix al sistema informatiu com a “còpia de l'expedient” amb segell que indiqui autenticitat de la documentació entregada.

Article 22. Accés als serveis socials

1. L'accés als serveis bàsics es realitza a través de l'equip tècnic de la UTS de l'Ajuntament de Santa Maria del Camí

Els horaris d'atenció al públic són:

Treballadora Social 9:00 h a 14:00 dimarts i dijous

S'atendrà al públic amb cita prèvia, a través del tel. 971140585 o 971620131 o personant-se al servei.

Adreces Punt/s d'atenció: c/ Església, núm. 1 bxs

La sol·licitud de servei entrarà per registre general de l'Ajuntament de Santa Maria del Camí

Article 23. Procediment i tramitació i de les prestacions

1. Les prestacions de serveis socials de l'Ajuntament de Santa Maria del Camí s'han de lliurar d'ofici o a petició del possible beneficiari o representant legal, a través de la UTS
2. 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 i reglaments específics.
3. Els/les professionals de la UTS 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.
4. A partir del diagnòstic, els/les professionals de la UTS elaboren un informe proposat (d'atorgament o denegació) adreçat a la comissió municipal de l'Ajuntament.

Article 24. Suspensió i anul·lació de les prestacions

1. 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 bé amb altres prestacions de caràcter personal que les facin incompatibles.
2. Les resolucions provisionals de suspensió o anul·lació han de comunicar-se als beneficiaris o representants legals.

3. 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.

Article 25. Extinció de la prestació

El servei i/o la prestació 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/a.
- 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 Santa Maria del Camí
- f) Per la situació de risc greu per a la integritat física del/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.

ARTICLE 26. 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/es poden formular queixes o reclamacions a l'administració municipal, que haurà de resoldre-les conforme determina l'Article 21 de la Llei 39/2015 de regim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Per altra part 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 al carrer esglesia, 1 de Santa Maria del Camí.

Els usuaris podran realitzar qualsevol tipus de suggeriments, que comporti una millora del servei mitjançant una bústia de suggeriments que estarà a disposició dels usuaris a les oficines dels Serveis Socials.

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

Amb una periodicitat 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 les prestacions del servei, així com fomentar la seva participació en la millora d'aquest.

CAPÍTOL VI

REGIM D'INFRACCIONS I SANCIONS

Article 27. Objecte i abast del regim sancionador

Aquest capítol té per objecte la regulació del regim sancionador de les infraccions administratives comeses pels usuaris o usuàries dels serveis socials que presta l'Ajuntament de Santa Maria del Camí

D'acord amb els articles 25 i 26 fent referència al títol IX d'Inspecció i regim sancionador capítol III secció 4a tipologies d'infraccions de les persones usuàries. Infraccions i sancions de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions socials de la Llei 4/2009, de serveis socials de les Illes Balears.

Article 28. Infraccions

Constitueixen infracció administrativa la vulneració dels deures i de les obligacions que el present Reglament fixa per a les persones usuàries de les prestacions de serveis socials.

1) Son faltes lleus:

- a) No facilitar a l'Ajuntament de Santa Maria del Camí les dades que els requereixin.
- b) No comparèixer en la data fixada davant l'òrgan gestor de la prestació quan aquest ho requereixi.
- c) Mostrar manca de consideració i de respecte vers els professionals de la UTS, i els altres usuaris.
- d) Incomplir els preceptes del reglament de regim interior d'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.
- e) No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.

2) Son faltes greus:

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions lleus.
- b) Falsejar dades





- c) No comunicar a l'Ajuntament de Santa Maria del Camí els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que van determinar la concessió de la prestació.
- d) Produir danys a les instal·lacions del centre, al material o mobiliari, al personal del centre, els usuaris.
- e) Tenir un comportament incívic o agressiu que comporti un risc per als usuaris i per al personal i que faci inviable la convivència.
- f) Fer un mal us del servei o prestació concedida.

3) Son faltes molt greus:

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions greus.
- b) Falsejar dades a l'Ajuntament de Santa Maria del Camí si la falsedat ha estat determinant per a accedir a la prestació.
- c) Tenir un comportament incívic o agressiu d'una manera continuada que comporti un risc per als usuaris i per al personal i que faci inviable la convivència.
- d) Incomplir els pactes del contracte assistencial.
- e) No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.

Article 29. Procediment

Quan sigui d'aplicació prevalent el règim d'infraccions i sancions que preveu la legislació sectorial, caldrà observar el procediment sancionador previst a la norma sectorial si aquesta així ho disposa amb caràcter imperatiu. En altre cas, els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb aquest Reglament i el d'aplicació de la normativa de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

DISPOSICIÓ FINAL. ENTRADA EN VIGOR

El present Reglament entrarà en vigor l'endemà de la publicació del seu text íntegre al Butlletí Oficial de les Illes Balears i estarà en vigor mentre no es modifiqui o derogui expressament. Aquest reglament anul·la tots els existents amb anterioritat".

Contra aquest acte administratiu, que exhaureix la via administrativa, es pot presentar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, d'acord amb l'article 123 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. El termini per interposar-lo és d'un mes comptat des de l'endemà de rebre aquesta publicació. En aquest cas no es podrà interposar recurs contenciós administratiu fins que no s'hagi resolt el de reposició. El recurs de reposició potestatiu s'haurà de presentar al Registre General d'aquest Ajuntament o a les dependències a què es refereix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, abans esmentada, i s'entendrà desestimat quan no s'hagi resolt i notificat la resolució, en el termini d'un mes, comptat des de l'endemà de la seva interposició, i en aquest cas quedarà expedita la via contenciosa administrativa.

Si no s'utilitza el recurs potestatiu de reposició, es pot interposar directament recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 123 abans esmentat i el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Jutjat Contenciós Administratiu o la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia, segons les competències determinades pels articles 8 i 10 de la Llei 29/1998, en el termini de dos mesos comptats des de l'endemà de rebre aquesta publicació, tot això sense perjudici de qualsevol altre recurs o acció que es consideri convenient.

Santa Maria del Camí, 4 de juliol de 2018

EL BATLE-PRESIDENT

Nicolau Canyelles

