

## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### AJUNTAMENT DE PALMA

**10295** *Reglament del Servei d'acolliment municipal a les víctimes de la violència masclista de l'Ajuntament de Palma (SAMVVM)*

**ÀREA DE JUSTÍCIA SOCIAL, FEMINISME I LGTBI**

L'Ajuntament Ple en data 30 de setembre va aprovar inicialment mitjançant acord núm. PLE\_20210930\_01\_009 el següent Reglament per a regular el funcionament del Servei d'acolliment municipal a les víctimes de violència masclista (SAMVVM).

De conformitat amb l'art. 56 del Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel que s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de Règim Local i l'art. 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, mitjançant el present anunci s'inicia el tràmit d'informació pública i audiència als interessats pel termini de trenta dies hàbils, a comptar des de l'endemà d'aquesta publicació, per a la presentació de reclamacions i suggeriments.

Palma, 4 d'octubre de 2021

**El cap de servei d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics,**  
p.d. Decret de batlia núm. 3000 de 26 de febrer de 2014  
(BOIB núm. 30 de 04-03-2014)  
José Manuel Carrillo Martínez

**Reglament del Servei d'acolliment municipal a les víctimes de la violència masclista de l'Ajuntament de Palma (SAMVVM)**

#### ÍNDEX

##### EXPOSICIÓ DE MOTIUS

##### TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

- Article 1. Objecte del Reglament
- Article 2. Titulars de dret del SAMVVM i criteris d'admissió
- Article 3. Finalitat, descripció i objectius

##### TÍTOL II. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

- Article 4. Organització del servei per programes
- Article 5. Funcionament pràctic de l'acolliment
- Article 6. Gestió del Servei
- Article 7. Equip de treball
- Article 8. Inspecció del Servei
- Article 9. Horari d'atenció i continuïtat del servei
- Article 10. Personal suficient i format

##### TÍTOL III. LA INTERVENCIÓ AL SAMVVM

- Article 11. Atenció al SAMVVM
- Article 12. Intervenció individual i familiar
- Article 13. Intervenció grupal
- Article 14. Professional de referència
- Article 15. Pla de treball
- Article 16. Expedient

- Article 17. Accés a la informació de l'expedient
- Article 18. Avaluació i tancament de l'expedient

##### TÍTOL IV. LES PRESTACIONS

- Article 19. Prestacions
- Article 20. Prestacions tècniques

Article 21. Prestacions econòmiques  
Article 22. Prestacions tecnològiques  
Article 23. Cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Palma  
Títol v. ELS DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES. RÈGIM SANCIONADOR. QUALITAT  
Article 24. Drets de les persones usuàries  
Article 25. Deures de les persones usuàries  
Article 26. Tipologia d'infraccions de les persones usuàries  
Article 27. Sancions  
Article 28. Procediment sancionador  
Article 29. Presentació i tràmit de demandes, suggeriments, felicitacions i reclamacions  
Article 30. Pla de Qualitat  
Disposició addicional primera  
Disposició addicional segona  
Disposició final  
Disposició final segona

## **REGLAMENT DEL SERVEI D'ACOLLIMENT PER A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA DE L'AJUNTAMENT DE PALMA**

### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

#### **I**

L'aprovació d'una norma de caràcter reglamentari per a regular el funcionament del Servei d'Acolliment Municipal per a víctimes de violència masclista (SAMVVM), servei inclòs a la Cartera de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, respon a la necessitat de disposar d'un marc jurídic adequat per a l'exercici de les atribucions de l'Ajuntament de Palma en aquesta matèria.

Atès que l'article 128 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, els reglaments i altres disposicions administratives no poden vulnerar la Constitució espanyola o les lleis ni regular aquelles matèries que la Constitució o els estatuts d'autonomia reconeixen de la competència de les Corts Generals o assemblees legislatives de les comunitats autònomes.

Les disposicions administratives com aquest reglament, s'han d'ajustar a l'ordre establert a les lleis. Cap disposició administrativa no pot vulnerar els preceptes de normes de rang superior.

Aquest Reglament, en l'exercici de la potestat reglamentària s'ha d'ajustar als principis de l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en concret als principis de: necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència.

#### **II**

La Constitució estableix a l'article 41 la garantia d'un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans, així com l'assistència i prestacions suficients per a tots els ciutadans que es trobin en situació de necessitat.

En l'exercici de les competències atribuïdes per la Llei orgànica 2/1983, de 25 de febrer, per la qual es va aprovar l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, l'any 1987, el Parlament va aprovar la primera Llei autonòmica que regulava els serveis socials. Aquesta Llei ha estat actualitzada per la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Aquest marc ha de tenir present, en primer lloc, la mateixa evolució general del servei des de l'origen de l'atenció residencial a víctimes en l'any 1989, lligada a l'evolució del marc legal específic que regula l'atenció a la violència masclista a Espanya al llarg d'aquests anys, a l'empara de la LO 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència masclista, que estableix a l'art.19.1 que “*Les dones víctimes de violència masclista tenen dret a serveis socials d'atenció, d'emergència, de suport, d'acollida i de recuperació integral. L'organització d'aquests serveis per part de les CA i les corporacions locals, ha de respondre als principis d'atenció permanent, actuació urgent, especialització de prestacions i multidisciplinarietat professional*”

La llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, a l'article 25.2.e estableix que el municipi exercirà en tot cas com a competències pròpies, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació de risc d'exclusió social i l'apartat o de l'article 25.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local també fa referència a la competència de l'Ajuntament en totes aquelles: “ o) Actuacions en la promoció de la igualtat entre homes i dones així com contra la violència masclista”.





L'article 29.2.k de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears reconeix als municipis competències pròpies en matèria d'ordenació i prestació de serveis bàsics de la comunitat.

Tal com disposa l'article 3 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (en endavant l'LSSIB), entre els objectius i polítiques de serveis socials figura la prevenció i atenció de situacions de vulnerabilitat de les persones, la promoció i tolerància, així com el respecte i la responsabilitat en les relacions personals i familiars. En aquest sentit, segons l'article 6 de l'LSSIB, són destinatàries dels serveis socials, amb caràcter prioritari, les persones que estiguin, entre altres, afectades per una situació de violència masclista i/o de les diverses manifestacions de violència familiar.

L'article 26 de l'LSSIB estableix que la cartera bàsica de serveis socials la confeccionarà la conselleria competent en matèria d'assumptes socials i s'aprovarà per decret del Consell de Govern. Té una vigència de quatre anys, si bé pot revisar-se anticipadament d'acord amb el que estableixin les lleis de pressuposts. La vigent cartera autonòmica, 2017-2020, va ser aprovada mitjançant el Decret 66/2016, de 18 de novembre (BOIB núm. 146, de 19 de novembre de 2016), que addicionalment estableix uns principis generals per a les carteres insulars i locals.

L'article 27 de l'LSSIB permet a les entitats locals establir les seves carteres de serveis –sense limitar-la a les prestacions bàsiques–, ja que el seu contingut serà complementari i addicional del que aprovin el Govern Balear i els consells insulars. En aquest sentit, l'Ajuntament té la seva pròpia Cartera de serveis socials, aprovada per Ple municipal de 30 de novembre de 2017, i inclou en el punt 8 una sèrie de prestacions per a dones víctimes de violència masclista, per als seus fills i agressors que vulguin deixar de ser-ho, en concret, l'apartat 2 recull el Servei d'Acollida Municipal a Víctimes de Violència Masclista.

Respecte a aquest Servei d'Acollida d'Atenció a Víctimes de Violència Masclista, hem de tenir present l'article 71 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, que obliga els municipis, en l'àmbit de les seves competències, a garantir l'existència de serveis d'acollida suficients per a atendre a les necessitats de protecció i allotjament de les dones víctimes de violència masclista i de les seves filles i fills mentre duri el procés d'atenció. Es garantirà un servei integral per a l'atenció de les dones víctimes de violència masclista i les seves filles i fills, i per això és necessari disposar dels recursos humans necessaris. Els equips del servei integral han de disposar del personal professional adequat, d'especialistes en treball social, infermeria i educació i de serveis d'assistència psicològica, i han de garantir l'assessorament jurídic i l'orientació laboral.

Els serveis d'acollida han de preveure una plaça per cada 3.500 dones, a partir de 18 anys. Com a mínim, els serveis han de complir les següents característiques:

- a) Ser accessibles a qualsevol dona, amb les seves filles i fills a càrrec, que sigui víctima de violència masclista i que necessiti protecció i allotjament urgent i temporal, independentment de la seva situació personal, jurídica o social i especialment sense l'exigència de haver d'interposar una denúncia.
- b) Disposar del personal suficient per a una primera acollida i per a dur a terme tasques d'acompanyament a les víctimes.
- c) Tenir les condicions de seguretat suficients i necessàries per a salvaguardar la integritat física de les víctimes i el seu personal.
- d) Aplicar els protocols de derivació als serveis ordinaris per a intervenir en aquestes situacions.
- e) Disposar de serveis específics d'atenció per a les i els menors.

De conformitat amb tota la normativa exposada s'elabora aquest Reglament, seguirà els requisits bàsics del Decret 10/2013 de 28 de febrer, que regula a l'art. 29 les obligacions de les entitats prestadores de serveis autoritzats i en concret el contingut bàsic del Reglament de règim intern dels Serveis Socials.

## TÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

### Article 1.

#### Objecte del Reglament

Aquest Reglament té per objecte regular l'organització i funcionament així com descriure les prestacions que ofereix el Servei d'Acolliment per a Víctimes de Violència Masclista (SAMVVM), de l'Ajuntament de Palma, amb la finalitat de millorar l'atenció residencial i adequar-la a les necessitats de les dones víctimes, els fills i filles d'aquestes.

### Article 2.

#### Titulars de dret del SAMVVM i criteris d'admissió

1. D'acord amb l'oferta del servei, aquest s'adreça, com a criteri d'admissió, a dones víctimes de violència masclista, majors de 18 anys, soles o amb infants, que no tenen domicili o l'han d'abandonar per raons de seguretat o d'altres i que viuen a Palma o que encara que visquin fora





d'aquest municipi, per acord amb altres cases d'acollida hi han de venir a viure.

L'accés al servei es durà a terme des de qualsevol punt del terme municipal, sense necessitat d'haver interposat denúncia.

La inclusió d'aquest col·lectiu de persones beneficiàries com a titulars de dret es fa d'acord amb allò que disposa l'article 5 de la Llei 4/2009, de serveis socials de les Illes Balears; a l'article 17, de garantia de drets de les víctimes, així com els i les menors esmentats a l'article 19.5 de la LO 1/2004, de mesures de protecció integral contra la VG, i a l'article 16 de Programes preventius d'intervenció i tractament, del Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica, fet a Istanbul l'11 de maig de 2011, ratificat per l'Estat espanyol.

El servei ha de tenir especial esment en l'acolliment de dones que disposen de mesures de protecció, o quan es troben en situació de xoc per culpa de maltractaments patits recentment.

2. Essent un servei on l'element convivencial amb altres dones i infants atesos és molt important en les primeres fases de l'atenció, no seran perfil d'aquest servei d'acolliment les persones que presentin alguna de les següents problemàtiques:

- a) Consum d'alcohol o tòxics, sense tractament.
- b) Malalties de salut mental, sense tractament, o discapacitats psíquiques amb necessitats d'atenció intenses.
- c) Víctimes majors de 65 anys (encara que no sigui el recurs residencial adequat per a aquest perfil, s'hi podran acollir mentre no tinguin una alternativa més adient).
- d) Persones amb manca d'autonomia amb necessitats d'atenció intenses.
- e) Persones que no resideixen habitualment a Palma.

### **Article 3.**

#### **Finalitat, descripció i objectius**

El Servei d'Acolliment Municipal per a Víctimes de Violència Masclista (SAMVVM) es un servei residencial que ofereix atenció integral a les dones i infants afectats per la violència masclista i s'organitza mitjançant programes d'atenció.

El servei ha de garantir la interacció entre els programes que proporcionarà a persones ateses i a professionals.

Els objectius del Servei són:

- Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones acollides: alimentació, allotjament, higiene personal, vestit, seguretat i convivència positiva.
- Oferir a les persones acollides un pla individualitzat d'atenció, que els permeti recuperar-se de la situació de violència viscuda i que consideri de forma personalitzada i consensuada els objectius i les activitats que s'hauran de desenvolupar durant l'estada al Servei. Mitjançant el seu empoderament, es pretén assolir la seva autonomia.
- L'acolliment de VVM s'entén com la suma d'ambdós aspectes de l'atenció (necessitats bàsiques/promoció).

## **TÍTOL II** **ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT**

### **Article 4.**

#### **Organització del servei per programes**

El Servei es desenvoluparà a partir de tres programes:

#### **1. PROGRAMA D'ALLOTJAMENT I CONVIVÈNCIA**

Aquest programa desenvolupa el contingut de l'objectiu de cobertura de necessitats bàsiques, entre d'altres.

Es tracta d'un programa transversal a tots els altres. Funcionarà tots els dies de l'any.

S'atendran propostes d'acolliment i es determinarà si el Servei d'Acolliment és el recurs adient. El programa d'allotjament i convivència disposarà d'una funció d'informació i assessorament, dirigit a aquelles persones o professionals d'altres serveis que necessitin conèixer el recurs. Aquesta atenció inicial podrà ser personal i/o telefònica. S'atendran demandes d'informació o propostes d'ingrés i es determinarà si el Servei és el recurs adient.

L'horari d'aquest programa serà continu, tots els dies de la setmana, les vint-i-quatre hores del dia, 365 dies a l'any.



En els casos de violència masclista no podrà ser denegat l'acolliment inicial, ni s'exigiran altres requisits (haver denunciat la situació, intervenció policial...).

Es realitzarà una entrevista en profunditat a totes les dones que vulguin ser acollides de forma programada o han estat acollides d'urgència al Servei. Una vegada valorades les situacions per part dels/de les treballadors/res socials del servei, es realitzarà una proposta per a cada cas acceptat, on figurarà la durada prevista de l'estada. En el moment de la primera acollida es farà entrega de la Carpeta de benvinguda, que inclourà la normativa de funcionament i convivència del Servei, on es recullen els drets i les obligacions de les persones acollides, que s'explicaran a la persona acollida, d'acord amb el seu nivell de comprensió.

El temps d'estada màxim al servei serà de 12 mesos, tot i que dependrà de la situació de cada persona /família i de la seva evolució.

Els casos acollits als pisos d'incorporació, mantindran el referent professional de l'equip del servei, que en farà el seguiment.

Qualsevol canvi en la ubicació de la VVM, sigui per decisió unilateral seva o pactat amb el Servei, serà contrastat amb el o la policia tutor, en cas que s'hagués assignat aquest servei, per a valorar-ne l'efecte sobre la seva seguretat personal. En cas d'esdevenir una situació d'alt risc també es farà saber a la Fiscalia de VG.

El perfil professional del personal que ha de desenvolupar aquest programa és el monitor/a, tot i que la resta de professionals també hi incidirà.

## 2. PROGRAMA D'ATENCIÓ SOCIAL

Dirigit a les persones acollides al Servei.

Inclourà, mitjançant un pla individualitzat, els següents aspectes :

- Informació i orientació generals.
- Treballar sobre les problemàtiques socials, especialment les derivades de la violència masclista i la potenciació de les seves capacitats.
- Diagnosticar/pronosticar les dificultats/capacitats de la persona/família.
- Elaboració i seguiment del pla individual en col·laboració amb la resta de l'equip.
- Gestió i tramitació de prestacions municipals, del Servei d'Acolliment i d'altres.
- Derivació, suport i acompanyament a altres serveis.
- Preparació i ajut per a l'autonomia: apoderament per a operativitzar un projecte personal de futur com a supervivent.

Des d'aquest programa es considerarà la connexió, coordinació, derivació i treball en xarxa amb altres recursos socials de la ciutat: centres municipals de Serveis Socials, SAIVM, serveis de l'IBD, policies, centres de salut, serveis i recursos d'habitatge, serveis d'altres àrees municipals etc., per tal d'aconseguir l'autonomia de les usuàries.

El perfil professional que ha de desenvolupar aquest programa és el treballador/a social. Treballarà conjuntament amb la resta de l'equip del Servei i de serveis externs si fos necessari en el pla d'inserció individual.

L'atenció d'aquest programa es prestarà els matins o horabaixes, amb cita prèvia concertada entre la o el professional i la persona acollida.

## 3. PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA

Es valorarà la situació de cada dona acollida i dels infants i s'establirà un pla d'intervenció que confluirà al pla individualitzat que el Servei estableix amb l'aportació de tot l'equip. El psicòleg o la psicòloga treballarà l'orientació i el suport psicològic individual i grupal referit a la comprensió i superació de la situació de víctima, les relacions amb l'entorn, les habilitats maternals per a la cura dels infants, suport a les habilitats personals, l'afrontament del projecte personal de futur i la relació de la persona atesa amb altres serveis, especialment d'atenció psicològica o de salut mental, si escau.

També coordinarà i serà responsable del control del Pla de seguretat personal.

## 4. PROGRAMA DE PROMOCIÓ FORMATIU LABORAL

Aquest programa està dirigit a les dones acollides al Servei i als seus fills i filles en edat laboral que es trobin amb dificultats per a accedir al mercat laboral.

Es prestarà atenció mitjançant el disseny d'un itinerari personalitzat d'inserció laboral. També podran promoure la creació de grups, tallers o altres dinàmiques que facilitin la capacitat formativa-laboral de les persones que participin en el programa.

Aquest Programa ha de preveure l'articulació amb la resta de programes i estratègies del Servei.

El perfil professional que ha de desenvolupar aquest programa és el de l'orientador/a laboral com a responsable amb la col·laboració de l'educador/a social. L'itinerari estarà emmarcat dins el Pla d'inserció.

#### 5. PROGRAMA DE SUPORT SOCIOEDUCATIU

Dirigit a tots els infants, i joves en edat escolar i a les persones adultes acollides al Servei.

Pel que fa al suport escolar, s'entén que des d'aquest programa s'assegurarà l'escolarització, es realitzarà el seguiment escolar dels infants i adolescents, així com una estreta col·laboració i coordinació amb el sistema educatiu.

Es treballarà amb les seves progenitores, per tal que s'impliquin en aquesta tasca.

Pel que fa als i les joves que ja no estiguin estudiant ni treballant, caldrà elaborar estratègies i activitats per a la seva inclusió dins el sistema educatiu i laboral, a mitjà termini. Es treballaran les competències personals i socials amb especial atenció a habilitats socials i de comunicació (implicades en l'àmbit laboral), i a l'autonomia i presa de decisions.

Des d'aquest programa es farà el seguiment de la darrera fase d'emancipació en els pisos, tenint cura del bon ús d'aquests.

El perfil professional assignat a aquest programa és d'educador/a social. Treballarà en coordinació amb la resta de l'equip que participi en el pla individualitzat, tant al centre d'acolliment com als pisos, o fora del servei.

#### **Article 5.**

##### **Funcionament pràctic de l'acolliment**

Les normes de funcionament i convivència s'informen a les persones usuàries al voltant del moment d'acollida i que a la Carpeta de benvinguda.

En general són les següents:

- S'han de respectar els horaris de les menjades, la seva organització i la neteja dels espais. Hi haurà horaris i tasques adaptades a necessitats personals.
- Els infants han de fer les menjades acompanyats de la mare.
- L'ús de rentadora i eixugadora es farà de forma concertada amb els i les professionals.
- Les usuàries i els seus infants han de tenir cura de la selecció i gestió adient de residus.
- S'han de respectar els horaris d'accés i sortida, descans i televisió del centre, que s'adaptaran a les necessitats personals. L'aprofitament de les ludoteques es farà en l'horari comunicat i amb presència de la mare. Les absències del centre s'han de pactar amb els i les professionals.
- No s'ha de difondre l'adreça de les instal·lacions del servei.
- No es pot consumir cap tipus de droga i el tabac es pot consumir només a espais habilitats.
- Cada dona ha de fer la neteja i ordenament diari de la cambra i la neteja i planxa de les seves pertinences. Ha de col·laborar en la neteja i organització de zones comunes, d'acord amb la planificació del servei.
- El servei no es fa càrrec de pèrdues o robatoris.
- Es recomana tancar. La clau quedarà a l'espai del monitor o monitora quan la dona s'absenti del centre.
- Per raons de seguretat, la medicació ha d'estar guardada al despatx del personal monitor juntament amb la pauta mèdica.

#### **Article 6.**

##### **Gestió del Servei**

Aquest servei municipal es gestionarà bé sigui amb recursos propis, bé sigui mitjançant la contractació externa d'acord amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, i en concret l'article 312, referit a especialitats dels contractes de serveis que comporten prestacions directes en favor de la ciutadania.

#### **Article 7.**

##### **Equip de treball**

El Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència Masclista, objecte d'aquesta regulació, comptarà amb un equip de professionals de l'àmbit tècnic de l'atenció a les víctimes de violència de gènere, així com del personal de suport i logística necessari. "

Aquest personal ha de desenvolupar les funcions pròpies de la seva categoria professional en el marc del Servei d'Acolliment.

El Servei pot incorporar voluntariat social en tasques no professionals dels diferents programes. Aquest ha d'estar degudament assegurat tant pel que fa a accidents com a responsabilitat civil del contractista.

Tant l'empresa adjudicatària com l'Ajuntament poden incorporar estudiants en pràctiques sempre que no s'interfereixi en el funcionament bàsic del servei. El personal del servei ha de col·laborar en aquesta funció docent. La incorporació d'alumnes en pràctiques ha de ser autoritzada per l'Ajuntament.

**Article 8.**

***Inspecció del Servei***

Quan aquest Servei es gestioni totalment o parcialment mitjançant contractació externa, la regidoria competent designarà un responsable tècnic municipal qui exercirà la funció d'inspecció. La interlocució amb la gestió del Servei s'establirà entre aquesta figura funcional i la direcció del Servei per part de l'empresa.

**Article 9.**

***Horari d'atenció i continuïtat del servei***

L'horari d'atenció ha de cobrir les 24 hores els 365 dies de l'any.

El Servei s'ha de prestar de forma contínua i ininterrompuda. Si per força major s'han de deixar d'emprar determinades instal·lacions, se cercaran solucions alternatives.

**Article 10.**

***Personal suficient i format***

El servei, tant si es gestiona amb recursos humans municipals com si es gestiona mitjançant la contractació externa ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, les aptituds i l'estabilitat laboral per a garantir la qualitat en la prestació.

El personal tècnic del Servei ha de complir els deures relatius a la deontologia professional. En els casos de presumpte incompliment s'ha de remetre informe exposant la circumstància a la direcció tècnica, que resoldrà o bé l'eleva al Comitè d'Ètica de les Illes Balears regulat pel Decret 62/2010 per a la seva resolució

En qüestió de ràtios professionals s'ha d'ajustar a la normativa vigent en aquesta matèria.

### **TÍTOL III**

#### **LA INTERVENCIÓ AL SAMVVM**

**Article 11.**

***Atenció al SAMVVM***

L'atenció de les persones-famílies que volen superar la situació de violència masclista pot ser realitzada a través de la intervenció individual, familiar o mitjançant grups.

**Article 12.**

***Intervenció individual i familiar***

La intervenció individual es basa en la personalització de l'atenció, és a dir, en l'adaptació del procés d'ajuda a la situació de cada persona partint més de les seves capacitats que de les dificultats. Quan s'intervé amb diverses persones de la unitat familiar amb la finalitat de millorar la funcionalitat d'aquest nucli, parlem d'intervenció familiar.

En ambdues modalitats d'intervenció s'estableix una relació amb la professional basada en la presa de consciència del problema i acordant una estratègia per a sortir-ne mitjançant la presa de consciència, l'assessorament, el consell tècnic, l'acompanyament, la mobilització de recursos i el treball en xarxa amb altres serveis (judicials, socials, policials, laborals, educatius...). Es treballa per una funcionalitat i un projecte de vida sense violència masclista.

En qualsevol cas l'equip professional valorarà la situació de risc/seguretat personal, bé sigui amb la valoració feta per altres serveis o per la que farà l'equip si no n'hi ha de feta. Si hi ha indicadors de risc elevat ho comunicaran al Jutjat de Violència Contra la Dona i/o a la Policia.

En l'abordatge dels casos es treballa coordinadament amb professionals del mateix programa, d'altres programes del Servei o d'altres serveis o entitats que puguin estar implicats en el procés.



**Article 13.**

**Intervenció grupal**

L'atenció grupal que es fa als programes del SAMVVM va adreçada a persones amb característiques semblants pel que fa a la demanda, necessitats psicosocials o moment del procés d'atenció..., i té una finalitat de canvi individual (capacitar en habilitats, donar informació en grup, formar hàbits, afavorir la capacitat d'inserció social, possibilitar canvis de plantejament i conducta...). Es tractarà normalment de grups informatius, terapèutics o d'altre tipus.

**Article 14.**

**Professional de referència**

A totes les persones que siguin ateses pel Servei se'ls assignarà un o una professional de referència o responsable de cas. En cas que s'hagués de substituir, la coordinació del servei ha de vetlar per l'establiment dels mecanismes adequats de traspàs de casos per a facilitar la continuïtat dels processos de treball. Mentre duri la substitució, la coordinació valorarà si el cas requereix una continuïtat en l'atenció o bé es pot estar a l'espera de la demanda de la persona acollida.

La o el professional de referència té les funcions següents:

- Canalitzar les necessitats detectades. Vetlar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre l'equip de professionals del servei i els d'altres xarxes, afavorir la presa de decisions i agilitzar-les, la custòdia i responsabilitat de l'expedient físic de la persona atesa, així com del tancament d'aquest. Ha de vetlar per l'elaboració conjunta del diagnòstic, pronòstic, pla de feina i avaluació de tot l'equip de cas, si s'escau.
- Prestar informació relativa al seu expedient, en qualsevol moment del procés d'intervenció, a la persona usuària sempre d'acord amb la legislació de protecció de dades, així com a professionals de serveis d'altres administracions que ho requereixin en els casos amb intervenció conjunta.

Les demandes de canvi de professional seran ateses i valorades per la coordinació del servei.

Qualsevol membre de l'equip pot demanar inhibir-se o retirar-se d'un cas quan hi hagi causes motivades com per exemple enemistat manifesta, relacions de vincle familiar o personal o circumstàncies vitals coincidents amb la persona que impedeixen l'adequada distància en la relació d'ajuda.

**Article 15.**

**Pla de treball**

La intervenció amb les usuàries i usuaris del servei requerirà l'elaboració d'un pla de treball, realitzat a partir de les entrevistes d'acollida, de les posteriors entrevistes d'avaluació o detecció de necessitats, així com de les gestions realitzades per ambdues parts i adaptat en funció de cada programa.

L'acord respecte del pla de treball amb la persona usuària suposa iniciar la fase d'intervenció i es recull en el document anomenat Contracte social. El pla de treball està integrat bàsicament pels objectius de la intervenció, acordats amb la persona o família i les accions que es desenvoluparan per a la seva consecució així com la temporalització prevista per al seu compliment. Els objectius i activitats que integren el pla de treball, s'han d'adaptar a cadascuna de les situacions concretes.

No obstant això, no tots els casos atesos pel Servei arriben a tenir un pla de treball, uns perquè abandonen el programa abans de la seva realització, i altres perquè es resolen amb informacions, orientacions i/o derivacions.

**Article 16.**

**Expedient**

L'expedient inclou la sèrie ordenada de documentació d'una persona i, si s'escau, de la seva família on ha de constar, com a mínim, el següent:

- Les dades d'identificació
- La història de la situació de violència
- La valoració (en funció del programa, inclou fitxes d'avaluació inicials, i instruments de mesuratge)
- Els fulls de seguiment
- El Contracte social (compromís d'acceptació del pla de treball i d'implicació en aquest d'ambdues parts –persona usuària i Servei–)
- El pla de treball
- L'avaluació



El full d'autorització d'ús de dades d'usuari  
Altres documents específics de cada programa

Els expedients tenen un doble suport: el físic i el digital. Dins el suport físic (o en digital quan l'Ajuntament de Palma estigui en disposició tècnica de fer-ho) hi pot haver informació annexa i complementària recollida als fulls de procés del cas, consistent en apunts, anàlisis, hipòtesis de feina i informes d'altres serveis.

Els professionals que tinguin accés a la documentació que consta a l'expedient estan subjectes al deure de mantenir el secret sobre les dades consultades. La consulta d'un expedient per part de professionals que no realitzen hi intervencions, sempre ha de ser motivada. El seu incompliment pot ser causa de sanció.

El personal que intervé té l'obligació de mantenir actualitzada la informació relativa a la persona usuària o unitat de convivència, a les intervencions que s'hi duen a terme i als recursos mobilitzats.

Els expedients no s'han de deixar a l'abast de persones alienes a l'organització. S'ha de tenir especial cura a les dependències d'atenció al públic. Finalitzada la jornada laboral els expedients s'han de guardar a arxius que han de romandre tancats amb clau. La o el professional referent es fa responsable de la custòdia de l'expedient físic, així com d'establir els mecanismes necessaris per a impedir-hi l'accés de persones no autoritzades.

Els expedients no es poden treure de les dependències municipals o autoritzades expressament. En cas de trasllat obligatori s'han d'adoptar mesures dirigides a impedir l'accés a la informació i a la seva manipulació.

La coordinació del servei pot demanar la retirada del centre on estigui ubicat el programa, dels expedients físics quan faci cinc anys o més que estiguin tancats.

#### **Article 17.**

##### ***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. En aquests casos es procedirà de la següent manera:

- a) Sol·licitud formal via instància on es facin constar les dades d'identificació i motiu de la sol·licitud.
- b) Entrega a la persona interessada amb acusament de recepció d'un recull amb la següent informació: entrevista inicial, pla de feina, avaluació final i si hi ha qualque informe elaborat. Aquest document s'entregarà amb segell que indiqui l'autenticitat de la documentació entregada.

Es prendran les mesures per a garantir la confidencialitat de les informacions referides a terceres persones que puguin aparèixer a l'expedient.

#### **Article 18.**

##### ***Avaluació i tancament de l'expedient***

L'avaluació final ha d'incloure com a mínim el motiu del tancament, el grau de consecució dels objectius treballats amb les persones ateses, la valoració del canvi, així com un resum d'intervencions i observacions.

El tancament és el moment posterior a aquell de l'avaluació en el qual l'equip i la persona-família fan una valoració conjunta, si és possible, del grau de consecució dels objectius i dels resultats assolits. Si no és possible l'avaluació i la valoració conjunta, el Servei podrà tancar l'expedient.

La finalització de l'estada en el Servei pot ser per diferents motius:

- a) Quan s'ha aconseguit millorar la situació personal i així ho valoren tant la mateixa dona com l'equip tècnic del servei.
- b) De manera voluntària, per decisió de la dona.
- c) Per acumulació de 3 faltes greus o 1 falta molt greu per incompliment de la normativa.



## TÍTOL IV LES PRESTACIONS

### *Article 19.* *Prestacions*

Aquest Servei atindrà les diverses necessitats d'acolliment pròpies de les dones i infants en aquesta situació, que es corresponen a:

- L'acolliment d'emergència o immediat, que ha d'aportar seguretat i normalització.
- L'acolliment per a la realització d'un procés de recuperació personal i social per a guiar el seu projecte de vida.
- L'acolliment per a assentar en la darrera fase del procés de recuperació, la seva autonomia funcional i econòmica, per al qual es fan servir equipaments tipus pisos tutelats o d'incorporació, tot i que en funció de l'evolució del procés de cada dona, es valorarà quin és l'equipament més adequat en cada moment.

El Servei funcionarà per programes, confluint tots en l'elaboració del pla individualitzat de què gaudirà cada persona dins el Servei. Els programes s'especifiquen a l'article 4 d'aquest reglament.

Les prestacions que ofereix el Servei a través dels programes s'emmarquen dins el sistema públic de serveis socials i poden ser tècniques, econòmiques o tecnològiques.

Segons l'article 5 del Decret 56/2011, de 20 de maig, pel qual s'aprova la cartera bàsica de serveis socials, 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'atenció del SAMVVM és una prestació garantida.

S'inclou en la Cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Palma.

### *Article 20.* *Prestacions tècniques*

L'atenció professional és transversal als programes que estructurin l'oferta del servei i serien els següents:

- Atenció professional a les demandes de les persones usuàries, professionals i de la ciutadania en general.
- Atenció professional per a avaluar i establir un pla de feina.
- Atenció professional individual, familiar i grupal.

Pel que fa específicament al Programa d'allotjament i convivència, i vinculada a l'atenció professional que s'hi dona, trobam la següent oferta al Centre d'Acollida:

- Habitació, roba de llit i tovalloles.
- Dutexes i productes bàsics d'higiene personal.
- Berenar al matí, dinar i sopar; berenars de mig matí i horabaixa per als infants, ja siguin elaborats o per elaborar.
- Servei de consigna.
- Estris de bugaderia i planxa.
- Esplai

Als habitatges d'inserció, s'hi ofereix:

- Habitació, roba de llit llençols i tovalloles.
- Cuina i parament domèstic a disposició dels usuaris.
- Dutexes i bany.
- Estris de bugaderia i planxa.
- Esplai
- Aliments per a l'elaboració dels dinars i berenars

Les persones acollides als pisos d'inserció, en funció de la seva capacitat econòmica, s'han de fer càrrec de les seves despeses d'alimentació, d'higiene personal i productes de neteja. Si això no és possible per manca d'ingressos, rebran la cobertura del servei per aquests conceptes.

### *Article 21.* *Prestacions econòmiques*

Són prestacions econòmiques del SAMVVM, seguint l'article 22 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, 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 usuàries del Servei d'Acolliment Municipal, com la resta de ciutadanes de Palma, poden accedir a les prestacions econòmiques del Catàleg d'ajudes de la Cartera municipal de serveis socials. El Servei pot disposar de partides per a assumir per motius d'immediatesa la provisió d'ajudes.

**Article 22.**

**Prestacions tecnològiques**

Tal com queda recollit a la Llei 4/2009, de serveis socials a les Illes Balears, a l'article 23:

*Són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i es poden associar amb altres prestacions.*

En l'àmbit de l'atenció que ens ocupa, són habituals les prestacions d'assistència tecnològica com la teleassistència per a dones víctimes de VG. En funció de la normativa vigent i els acords establerts amb altres serveis i/o administracions, el SAMVVM podrà informar, o derivar si escau, les dones ateses a les prestacions tecnològiques d'altres serveis municipals i/o administracions.

**Article 23.**

**Cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Palma**

Segons l'article 24 de la Llei 4/2009, de serveis socials, la Cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent-hi totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques. El Decret 56/2011, de 20 de maig, va aprovar la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears. Tal com s'explicita a l'article 27 de la Llei 4/2009, de serveis socials, l'Ajuntament de Palma aprovarà la seva Cartera de serveis una vegada ho hagi fet el Consell de Mallorca.

El SAMVVM s'inclou a l'apartat 8è a la Cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Palma aprovada pel Ple municipal de data 30 de novembre de 2017.

**TÍTOL V.**  
**ELS DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES. RÈGIM SANCIONADOR. QUALITAT**

**Article 24.**

**Drets de les persones usuàries**

1. Les persones usuàries del servei gaudiran dels drets que els confereix l'article 7 de la Llei 4/2009, de serveis socials:

- 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 a accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per a fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per a 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'inserció social 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 alguna de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure, excepte en situacions que suposin un risc per a la integritat de les persones i per requeriment judicial. 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 legal 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 conegui el Servei, 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 tal com regula el títol IV de la Llei 4/2009.
- 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.

2. Aquells drets derivats de l'article 17, de garantia de drets de les víctimes, l'art. 18, de dret a la informació, i l'art. 19, de dret a l'assistència social integral, de la LO 1/2004, de mesures de protecció integral contra la VG, propis d'un servei d'aquestes característiques.

3. També tindran dret a:

- a) Rebre l'atenció d'acord amb els paràmetres de qualitat definits mitjançant la Carta de compromisos o un altre instrument en el marc del Pla de qualitat municipal, així com prendre part en els procediments de participació que s'hi vinculen.
- b) El reconeixement de la condició de víctima, en el cas de les dones i infants, d'acord amb l'article 77 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.
- c) Els drets concrets que els confereix el Reglament de règim intern del servei, dels quals se'ls informa al voltant del moment de l'acollida i que figuren a la Carpeta de benvinguda, són:
  - A l'assistència integral, fonamentalment al suport social, psicològic, educatiu i laboral que necessiti, prestat per un equip multidisciplinari de professionals que l'atendrà de forma coordinada i portarà un seguiment continu del seu cas, ajudant-los en la resolució de qualsevol problema o incidència que els sorgeixi en la seva vida diària.
  - A l'allotjament, usant i gaudint les diferents zones de la casa, d'acord amb les normes organitzatives i de conveniència del Servei. El temps màxim d'estada no pot ser superior a 18 mesos.
  - A la manutenció, rebent una alimentació sana i equilibrada, que tingui en compte determinats casos especials, com les necessitats nutricionals de nins i nines petits o les dietes mèdiques i, respectant, en la mesura del possible, els costums alimentaris de determinats grups socials.
  - Al respecte a la seva personalitat, dignitat humana i intimitat, sense que puguin ser discriminades per raons de gènere, raça, naixement, moral, ideològiques, religioses o qualsevol altra condició, circumstància social o personal.
  - A ser informades de les normes de funcionament intern i organització del SAM.
  - A comptar amb un programa d'activitats dirigit als i a les menors a càrrec seu, que afavoreixi la integració, entreteniment i diversions en comú.
  - A ser informades i assessorades sobre els recursos i prestacions existents per a afrontar les teves necessitats, sobre la base dels ingressos econòmics dels quals disposin i a la valoració social.
  - A la confidencialitat de tota informació relacionada amb el seu procés, inclòs el secret de la seva estada en el Servei, excepte per exigències legals que ho facin imprescindible.
  - A formular davant l'adreça indicada per l'Ajuntament tots els suggeriments i reclamacions que estimin oportunes en relació amb el funcionament i serveis rebuts del Servei, podent deixar constància escrita pels mitjans que tenim a tal fi i que s'expliquen més endavant. Tenen dret, així mateix, a rebre una resposta per escrit.
  - A participar en els mecanismes de participació democràtica de les persones acollides.
  - Una vegada al mes realitzam el que denominam "assemblees mensuals" com a fòrum participatiu per a opinar sobre el Servei.
  - A participar en les activitats que es programin per part de l'equip de professionals del Servei.
  - A sortir del Servei, sempre comunicant-ho prèviament als i les professionals d'aquest i deixant resolta la cura de les seves filles i fills, així com la resta de responsabilitats que li corresponguin per a aquest dia.
  - A causar BAIXA VOLUNTÀRIA en qualsevol moment.

L'Ajuntament de Palma posa a la disposició de la ciutadania:

- Les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web oficial.
- El Servei d'Atenció Telefònica SAT-010.
- També es pot fer verbalment a qualsevol professional del SAMVVM, el qual ho compartirà amb la resta de l'equip en la reunió setmanal que mantenen.

#### Article 25.

#### Deures de les persones usuàries

1. Les persones usuàries tindran els deures que els confereix l'article 8 de la Llei 4/2009, de serveis socials, que són els 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 a 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 al més aviat possible 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) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei quan així es requereixi.
- h) Mantenir en tot moment un comportament adequat i respectuós amb els i les professionals així com amb la resta de persones usuàries que coincideixin en els centres i/o en les activitats en les quals participen.

2. Les persones usuàries tindran els deures concrets que els confereix el Reglament de règim intern del servei, dels quals se les informa en el moment de l'acollida i que figuren a la Carpeta de benvinguda al SAMVVM. Són:

- a) Participar de forma activa en el pla d'intervenció dissenyat de forma específica per al cas, tant en el disseny com en el seu compliment.
- b) Facilitar tota la informació que sigui necessària per a valorar les circumstàncies personals, familiars i socials que determinen la necessitat de les prestacions i responsabilitzar-se de la veracitat de les dades aportades. Igualment, comunicar qualsevol canvi produït en la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pogués portar a la modificació del seu pla d'intervenció o de la seva situació en el Servei.
- c) Comunicar la presa de medicació i complir amb la pauta mèdica.
- d) Comprometre's en la recerca activa d'ocupació, la qual cosa els permetrà aprofundir en el seu procés d'adquisició d'autonomia personal.
- e) En cas de tenir ingressos, s'ha de participar en un pla d'estalvi amb la finalitat de comptar amb recursos econòmics propis en el moment d'afrontar la sortida del Servei.
- f) Responsabilitzar-se de la supervisió dels seus fills i filles.
- g) Respectar els drets de les altres persones que conviuen en el Servei (llibertat de pensament, d'opinió, d'ideologia i religió).

3. Les persones usuàries tindran els deures vinculats amb les normes organitzatives bàsiques del Servei:

- a) Per motius de seguretat, no rebre visites, ni comunicar el telèfon, ni l'adreça del Servei, tret de situacions pactades amb el Servei.
- b) Cuidar els objectes comuns, responnent pels danys causats de forma intencionada.
- c) Respectar les companyes i els seus fills i filles, així com el personal del Centre.
- d) Ordenar i netejar l'habitació, rentar, planxar les pertinences pròpies.
- e) Fer-se responsable de les teves pertinences, ja que el Servei no es fa responsable de qualsevol pèrdua o robatori que es pugui produir, tant de diners com d'objectes de valor.  
Es recomana tancar amb clau l'habitació. La clau ha de quedar a la sala de monitores quan no siguin al Servei.
- f) Col·laborar en les tasques del Servei, així com en el manteniment de la netedat i l'ordre de les zones comunes, d'acord amb els torns que s'establiran de manera equitativa amb caràcter setmanal.
- g) No està permès el consum de begudes alcohòliques ni cap altre tipus de droga. Tampoc no està permès arribar al Servei en estat d'embriaguesa, o sota els efectes d'altres drogues. En cas de sospita, es podrà realitzar una prova de consum de substàncies o alcohol.
- h) Només es pot fumar en els espais exclusivament habilitats a aquest efecte.
- i) Per raons de seguretat, la medicació ha d'estar guardada en el despatx de monitores juntament amb la pauta mèdica.
- j) Abans de la sortida, la persona usuària ha de:
  - Signar el full de baixa del Servei que li facilitarà la professional de torn.
  - Deixar l'habitació en bon estat.
  - Retornar a les monitores del Servei la roba de llit i tovalloles i les claus de l'habitació.

Després de la sortida, sigui quin sigui el motiu, pot deixar les seves pertinences personals durant una setmana a la consigna del Centre.

4. Les persones usuàries tindran els següents deures vinculats a la cura dels seus infants:

- a) Els i les menors d'edat han d'estar sempre sota la supervisió d'una adulta. I han de tenir acompanyament i supervisió a les zones comunes i de joc.
- b) Excepte situacions de gran urgència i/o necessitat, el personal del Servei no es pot fer càrrec de la supervisió dels i les menors. En casos excepcionals i/o que valori l'equip de professionals, com són cites mèdiques, entrevistes, gestions importants o altres, es proporcionarà un servei de canguratge per a la cura dels fills i filles.





- c) Per motius laborals, formatius o mèdics es pot deixar un menor a càrrec d'una altra adulta resident en el servei, amb acord previ formalitzat.
- d) Rebre informació de les activitats lúdiques i educatives que es realitzin fora i dins del Centre.

**Article 26.**

**Tipologia d'infraccions de les persones usuàries**

Les infraccions es classifiquen en lleus, greus i molt greus.

- Constitueixen faltes lleus les següents:

- a) No facilitar a l'entitat o a l'òrgan de l'administració corresponent les dades que els requereixin.
- b) No comparèixer en la data fixada davant de l'òrgan gestor de la prestació quan aquest els ho requereixi.
- c) Mostrar falta de consideració i de respecte cap al personal del centre, les altres persones usuàries o les visitants.
- d) Incomplir els preceptes del reglament de règim intern, l'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.

- Constitueixen faltes greus les següents:

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions lleus.
- b) Falsejar dades a l'Administració.
- c) No comunicar a l'Administració els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió de la prestació.
- d) Produir danys a les instal·lacions del centre.
- e) Alterar greument la convivència al centre.

-Constitueixen faltes molt greus les següents:

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

**Article 27.**

**Sancions**

Sense perjudici de les altres responsabilitats al fet que pertoqués, les sancions que es podran imposar a les persones usuàries que incorrin en alguna de les infraccions esmentades, seran les següents:

- a) Per infraccions lleus.  
Amonestació verbal i/o escrita.
- b) Per infraccions greus.

La suspensió de la condició de persona usuària o beneficiària de la prestació, o amb el trasllat a un altre centre, per un període màxim de dotze mesos.

- c) Per infraccions molt greus.

L'extinció de la prestació o del servei o el trasllat definitiu; en tot cas, es valorarà la situació de seguretat o la situació dels infants i se n'informarà els serveis competents quan se pugui incrementar el risc de violència de gènere.

**Article 28.**

**Procediment sancionador**

Serà d'aplicació el Títol IX "Inspecció i Règim Sancionador", capítol II "Procediment" de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears (Boib núm. 89, de 18 de juny de 2009).

Pel que fa referència als principis generals en matèria sancionadora que estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment comú, ens hem de remetre a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.

**Article 29.**

**Presentació i tràmit de demandes, suggeriments, felicitacions i reclamacions**

Quan una persona usuària dels serveis socials vulgui realitzar un suggeriment, queixa, felicitació o reclamació ho ha de fer mitjançant el sistema general que tingui l'Ajuntament per a atendre aquestes situacions.

Quan s'hagi utilitzat el canal verbal la cap o professional que ho rebi registrarà la queixa, suggeriment, felicitació o reclamació al web municipal a l'apartat de queixes o suggeriments.

Per tant, hi haurà d'opcions presencials, telefòniques i en línia, i entre les primeres hi haurà una bústia al servei.

**Article 30.**

**Pla de Qualitat**

El Servei s'ajustarà al Pla de qualitat de l'Ajuntament de Palma i aplicarà els instruments acordats amb la regidoria competent.

El Servei estarà implicat en el sosteniment d'una Carta de compromisos pròpia o compartida amb altres serveis municipals.

**Disposició addicional primera**

Totes les denominacions que en aquest reglament apareixen en masculí s'han d'entendre referides també al femení.

**Disposició addicional segona**

En la presa de decisions referida al servei s'inclourà la perspectiva de gènere.

**Disposició final**

Aquest Reglament, una vegada aprovat definitivament pel Ple de la corporació, entrarà en vigor amb la publicació íntegra del seu text en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

**Disposició final segona**

Totes les estadístiques han d'incloure sistemàticament la variable sexe i es tindrà en compte a l'hora de la recollida de la informació i en els informes que es publiquin.

