



Secció V. Anuncis Subsecció segona. Altres anuncis oficials AJUNTAMENT DE SA POBLA

8831 *Aprovació inicial del Reglament de règim intern dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de sa Pobla*

Aprovat inicialment per l'Ajuntament Ple en sessió de dia 5 de setembre de 2024, el Reglament de règim intern dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de sa Pobla, de conformitat amb els articles 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local i 102 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, se sotmet a informació pública per termini de 30 dies, a comptar des de l'endemà al de publicació del present anunci en aquest *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Durant aquest termini podrà ser examinat per qualsevol interessat en les dependències municipals perquè es formulin les al·legacions que s'estimin pertinents. Així mateix, estarà a la disposició dels interessats a la seu electrònica d'aquest Ajuntament [adreça <https://sapobla.eadministracio.cat/board/>]

En el cas de no presentar-se cap reclamació o el suggeriment en el citat termini, l'acord inicialment adoptat s'entendrà definitivament aprovat sense necessitat d'acord exprés.

Text de l'acord:

«**REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS DE SA POBLA**

Índex

PREÀMBUL

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte del reglament

Article 2. Titulars de dret

CAPÍTOL II. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS

Article 3. Organització i funcionament

Article 3.1. Serveis socials comunitaris bàsics

Article 3.2. Serveis socials comunitaris específics

Article 4. La planificació dels serveis socials comunitaris

Article 5. Ubicació i horari dels serveis socials comunitaris

Article 6. L'atenció en els serveis socials comunitaris: la intervenció individual i familiar i la intervenció comunitària

Article 6.1. Intervenció individual

Article 6.2. La intervenció grupal

Article 6.3. Intervenció comunitària

Article 7. Professionals de referència

Article 8. Pla o itinerari individual d'inserció o incorporació social

Article 9. Valoració professional

Article 10. Accés a la informació

CAPÍTOL III. PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Article 11. Prestacions

Article 12. Prestacions tècniques

Article 13. Prestacions econòmiques

Article 14. Prestacions tecnològiques

CAPÍTOL IV. EL PERSONAL TÈCNIC DELS SERVEIS SOCIALS

Article 15. Dotació professional

Article 16. Deontologia professional

Article 17. Drets dels o de les professionals

Article 18. Deures dels i de les professionals

CAPÍTOL V. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS

Article 19. Drets de les persones usuàries

Article 20. Deures de les persones usuàries

Article 21. Infraccions i sancions de les persones usuàries

Disposició final única.

PREÀMBUL

La Constitució estableix a l'article 41 la garantia d'un règim públic de seguretat social per a tota la ciutadania, així com l'assistència i prestacions suficients per a totes i tots els ciutadans que es trobin en situació de necessitat. L'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears disposa, sota el títol drets socials, que l'actuació de les administracions públiques de les Illes Balears s'haurà de centrar, primordialment, i entre d'altres àmbits, en el de l'assistència social a les persones que pateixin marginació, pobresa o exclusió social. La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del règim local, modificada per la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local, estableix a l'article 25.2.e), 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 risc d'exclusió social. Igualment, la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, dona competències en matèria de serveis socials als ajuntaments en general.

La llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis socials de les Illes Balears, actualment vigent, 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, així com també els posteriors decrets de cartera bàsica; el Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i el Decret 32/2023, de 26 de maig, pel qual s'aprova la cartera bàsica de serveis socials de les illes balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social, també, la cartera municipal de serveis socials aprovada inicialment (BOIB Núm. 48 11 d'abril de 2024.- 3281) pel Ple de l'Ajuntament sa Pobla, constitueixen l'actual marc normatiu que regula els serveis socials comunitaris del municipi.

L'aprovació d'una norma de caràcter reglamentari per regular el funcionament dels serveis socials comunitaris respon a la necessitat de disposar d'un marc jurídic adequat per a l'exercici de les atribucions de l'Ajuntament de sa Pobla en aquesta matèria. L'evolució dels serveis socials durant els darrers anys, fa necessari adaptar la normativa actual a la realitat que vivim mitjançant l'aprovació d'un text de règim intern.

En compliment de l'article 129.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, és necessari regular les competències, organització i funcionament dels serveis socials comunitaris de sa Pobla previstos a la cartera municipal amb la finalitat de garantir els drets socials i, particularment, l'atenció de les necessitats socials de les persones ciutadanes al municipi





mitjançant l'aprovació d'un reglament. Per tant, la regulació reglamentària d'aquesta matèria suposa una garantia addicional dels drets de la ciutadania i es garanteixen els principis de necessitat, eficàcia i proporcionalitat així com el de seguretat jurídica. El principi de transparència queda garantit amb la publicació del projecte reglamentari en la pàgina web de l'Ajuntament.

Per últim, quant al principi d'eficiència, aquest reglament no imposa càrregues administratives tenint en compte que no regula pròpiament un procediment administratiu que impliqui actuacions per part de les persones interessades.

CAPÍTOL I.

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.

Objecte del reglament

Aquest Reglament té per objecte regular les competències, organització i funcionament dels serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de sa Pobla previstos a la cartera municipal amb la finalitat de garantir els drets socials i, particularment, l'atenció de les necessitats socials de les persones ciutadanes al municipi.

Article 2.

Titulars de dret

1. Amb caràcter general, són titulars de dret d'accés als serveis socials comunitaris a efectes d'informació, assessorament, orientació i derivació en matèria d'atenció social, les persones ciutadanes residents a sa Pobla incloses a l'article 5 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis socials de les Illes Balears.
2. Podran accedir a la totalitat dels serveis i de les prestacions incloses en la cartera municipal de serveis socials aquelles persones de sa Pobla, empadronades amb residència efectiva i que es trobin en situació de necessitat social prèvia valoració professional.
3. L'accés als serveis socials comunitaris és a petició de la persona interessada i a través dels diferents dispositius habilitats a l'efecte que es regulen en aquest reglament.

CAPÍTOL II.

ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS

Article 3.

Organització i funcionament

1. Els serveis socials comunitaris bàsics són la porta d'entrada al sistema de serveis socials municipals i són la garantia d'accessibilitat a les persones usuàries i als seus àmbits personal, familiar i social.
2. Els serveis socials comunitaris municipals comprenen d'acord amb l'art. 18 del decret 48/2011 pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics els següents nivells d'atenció:
 - a. Serveis socials comunitaris bàsics.
 - b. Serveis socials comunitaris específics.

Sense detriment de l'atribució puntual que es pugui desprendre d'acords i delegacions competencials amb altres administracions al respecte dels serveis socials especialitzats.

3. Els serveis socials comunitaris bàsics i específics atenen a la població del municipi de sa Pobla en funció d'unes característiques i necessitats determinades regulades en la Llei 4/2009, d'11 de juny.
4. Els espais municipals de serveis socials constitueixen l'equipament fonamental per oferir els serveis socials comunitaris bàsics i específics, dotats de recursos humans, materials i financers necessaris per al desenvolupament de les prestacions previstes en la cartera municipal de serveis socials.





Article 3.1.

Serveis socials comunitaris bàsics

1. Els serveis socials comunitaris bàsics tenen un caràcter universal, obert i polivalent, constitueixen el canal normal d'accés al sistema de serveis socials, i garanteixen la universalitat del sistema i la seva proximitat a les persones usuàries i els àmbits familiar i social.
2. Els serveis socials comunitaris bàsics es desenvolupen des del centre, serveis i programes de serveis socials polivalents, mitjançant equips multidisciplinaris integrats pel personal professional necessari en funció de l'estructura orgànica i funcional que s'estableix en aquest reglament.
3. El serveis socials comunitaris bàsics tenen les funcions següents:
 - a. Detectar les situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
 - b. Valorar les situacions de necessitat i fer-ne el diagnòstic social, des d'una perspectiva interdisciplinària, 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. En aquests darrers casos, l'han d'elaborar els serveis de treball social del 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.
 - 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.

Article 3.2.

Serveis socials comunitaris específics

1. El serveis socials comunitaris específics centren la seva intervenció en col·lectius vulnerables de característiques homogènies, facilitant-los la inserció i la normalització social, i també per la tipologia de les necessitats que requereixen d'un especialització tècnica i/o de recursos més ajustats.
2. Els serveis socials comunitaris específics tenen les funcions següents:
 - a. El desenvolupament de programes i activitats per prevenir l'exclusió de grups vulnerables de característiques homogènies i facilitar-los la inserció i la normalització socials.
 - b. L'atenció directa a col·lectius amb dèficits d'autonomia o en risc d'exclusió que es troben a l'àmbit comunitari o en centres de caràcter no residencial o residencial temporal.
 - c. La intervenció en els nuclis familiars o de convivència en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.
 - d. Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
3. Amb caràcter general, el règim jurídic i de funcionament dels serveis comunitaris específics es despleguen i concreten mitjançant reglaments específics per cada tipologia de servei.



Article 4.

La planificació dels serveis socials comunitaris

1. Les actuacions i la intervenció social s'emmarca en la corresponent proposta de programació que es concreta, per ordre de jerarquia, en els següents documents:

- a. Pla Estratègic de la Regidoria
- b. Plans, programes i projectes sectorials

2. Cada document ha d'incloure com a mínim els objectius generals i específics, els indicadors quantitius i qualitius, la temporalitat i els criteris d'avaluació.

Article 5.

Ubicació i horari dels serveis socials comunitaris

Els serveis socials comunitaris bàsics són els referents de proximitat de l'atenció social de persones i famílies amb necessitats socials i són la porta d'entrada al sistema públic de serveis socials municipal.

La ubicació és al Carrer Curt 4.
L'horari d'atenció per a informació és de dilluns a divendres de 8 a 15h.
Telèfons de contactes: 971 542 118, 971 542 400, 971 862 13.
Adreça electrònica: ssocials@ajsapobla.net

Article 6.

L'atenció en els serveis socials comunitaris: la intervenció individual i familiar i la intervenció comunitària

L'atenció a les necessitats socials de les persones-famílies pot ser realitzada des d'una vessant individual/familiar, grupal i comunitària.

Article 6.1.

Intervenció individual

La intervenció individual i familiar es basa en la personalització de l'atenció, és a dir, en l'adaptació del procés de valoració diagnòstica, suport, seguiment i avaluació de la situació de cada persona.

En l'atenció individual i familiar s'estableix una relació entre les persones que presenten una situació de necessitat social i les persones professionals dels serveis socials comunitaris responsables de la seva atenció. Està basada en la voluntat de la persona de canviar i millorar una situació de necessitat mitjançant l'assessorament i el suport professional.

Les persones que es troben en situació de necessitat tenen dret a una valoració professional i a un itinerari individual d'inserció o pla de feina consensuat així com a l'assignació d'un o una professional de referència.

Les demandes i les conseqüents valoracions diagnòstiques professionals prèvies determinaran el tipus d'intervenció a realitzar.

Article 6.2.

La intervenció grupal

L'atenció individual/familiar es compatible amb intervencions i activitats grupals on la finalitat és complementar objectius individuals del pla de feina bé pel reforç de competències, capacitat i habilitats de la persona o bé pel seguiment de les mateixes activitats.

També es poden fer actuacions grupals per qüestions d'eficàcia en l'atenció de demandes individuals d'un mateix perfil i necessitat.

Article 6.3. Intervenció comunitària

La intervenció comunitària té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a problemes socials que hi ha a un territori concret. Aquesta intervenció té sempre una finalitat col·lectiva amb una doble vessant, preventiva i participativa-dinamitzadora, en base al treball en xarxa des de la participació i implicació del personal tècnic de serveis socials, tècnics o tècniques d'altres serveis, veïnatge i entitats territorials.

Article 7. Professionals de referència

1. Totes les persones que siguin ateses pels serveis socials comunitaris se'ls assignarà un o una professional de referència que tindrà les funcions següents:





- a. Canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita.
- b. Vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre l'equip de professionals dels serveis socials i els d'altres xarxes de benestar social.
- c. Afavorir la presa de decisions i agilitzar-les.
- d. Custòdia i responsabilitat de l'expedient físic de la persona atesa, així com del tancament del mateix.
- e. Vetllar per l'elaboració conjunta del diagnòstic, pronòstic, pla de feina i avaluació de tot l'equip de cas, si s'escau.
- f. Prestar informació relativa al seu expedient, en qualsevol moment del procés d'intervenció, a la persona usuària, així com a professionals de serveis d'altres administracions que ho requereixin en els casos amb intervenció conjunta, sempre d'acord amb la legislació de protecció de dades.

2. Les demandes de canvi de professional s'atendran i valoraran en primera instància per la persona responsable del servei. Si la valoració de canvi és positiva, aquesta li assignarà un altre o una altra professional de referència.

3. Els o les professionals podran demanar justificadament a la persona responsable del servei 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 impedeixin l'adequada distància en la relació d'ajuda.

4. Els projectes i actuacions grupals i comunitàries també han de tenir un o una professional responsable del mateixos, així com un equip de projecte. El o la professional responsable té les funcions següents:

5. Canalitzar les demandes d'entitats i/o serveis.

6. Vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre els o les professionals del projecte i els d'altres serveis/entitats implicades.

7. Afavorir la presa de decisions i agilitzar-les.

8. La custòdia i responsabilitat de la carpeta de projecte.

9. Vetllar per l'elaboració conjunta del projecte/actuació i l'avaluació.

10. Prestar informació relativa al desenvolupament del projecte/actuació, en qualsevol moment del procés d'intervenció.

Article 8.

Pla o itinerari individual d'inserció o incorporació social

La intervenció social de procés, seguiment i acompanyament social requerirà d'un pla o itinerari individual-familiar d'inserció o incorporació social que té per objecte la individualització i personalització de l'atenció a partir de l'elaboració conjunta entre personal tècnic i persona usuària del diagnòstic, el pla de feina i l'avaluació de la intervenció.

Article 9.

Valoració professional

Qualsevol intervenció professional requereix d'una valoració professional prèvia.

Article 10.

Accés a la informació

Tota persona pot sol·licitar l'accés al seu expedient de serveis socials comunitaris d'acord amb les condicions i límits que estableix la legislació vigent i amb la reglamentació interna de la Regidoria prevista a tal efecte.

CAPÍTOL III.

PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Article 11.

Prestacions

1. Les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques o tecnològiques.
2. La Regidoria de Drets i Benestar socials tindrà regulades totes les prestacions a la cartera municipal de serveis socials.



3. La Regidoria de Drets i Benestar socials disposarà i aprovarà un reglament específic de prestacions econòmiques d'urgència social.

Article 12.

Prestacions tècniques

1. D'acord amb l'article 21 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, les prestacions tècniques són els serveis i les intervencions que duen a terme els equips professionals que s'adrecen a la prevenció, el diagnòstic, la valoració, la protecció, la promoció de l'autonomia, l'atenció i la inserció de les persones, les unitats de convivència i els grups en situació de necessitat social.

2. Es poden prestar, amb caràcter temporal o permanent, en el domicili, en l'entorn de la persona usuària, de forma ambulatoria i a centres. En aquest darrer cas poden ser de règim diürn, de règim nocturn, de règim residencial o d'altres, d'acord amb la normativa específica reguladora de cada servei concret.

3. L'aplicació de qualsevol tipus de prestació social ha d'anar acompanyada de l'aplicació de prestacions tècniques adaptades en cada cas.

Article 13.

Prestacions econòmiques

De conformitat amb l'article 22 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, 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 i que estan regulades per un reglament municipal específic.

Article 14.

Prestacions tecnològiques

De conformitat amb l'article 22 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i es poden associar amb altres prestacions.

CAPÍTOL IV.

EL PERSONAL TÈCNIC DELS SERVEIS SOCIALS

Article 15.

Dotació professional

1. Els serveis socials han de tenir la plantilla adequada i suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, les capacitats, les aptituds i l'estabilitat laboral per garantir l'eficiència, l'eficàcia i la qualitat en la prestació dels serveis socials.

2. En qüestió de ràtios professionals els centres de serveis socials s'ajustaran a la normativa vigent en aquesta matèria.

3. Els serveis socials comunitaris municipals comptaran amb els perfils professionals de treballador o treballadora social, psicòleg o psicòloga, educador o educadora social, auxiliar administratiu o administrativa i treballador o treballadora familiar sense perjudici d'allò que estableix la normativa corresponent en cada moment.

Article 16.

Deontologia professional

El personal tècnic de serveis socials ha de complir els deures relatius a la deontologia professional. En els casos de presumpte incompliment d'aquests deures, la direcció resoldrà podent evacuar informe previ al Comitè d'Ètica de les Illes Balears regulat pel decret 62/2010, de 23 d'abril, pel qual es regula la composició, les funcions i les atribucions del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de les Illes Balears.

Article 17.

Drets dels o de les professionals

1. Els i les professionals dels serveis socials tenen, en l'exercici de les seves funcions, a més dels reconeguts com personal empleat públic en el real decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic, i en la resta del ordenament jurídic, els següents drets:

a. Rebre un tracte respectuós, amb correcció i comprensió, tant per part dels responsables del servei i de la resta de professionals, com per part de les persones usuàries dels serveis socials.



- b. Fer feina en xarxa amb persones professionals dels serveis socials d'altres equips, amb la resta de sistemes públics de protecció social, així com amb les entitats del tercer sector i les organitzacions de voluntariat social.
- c. Participar, d'acord amb els seus coneixements i informació, en l'elaboració d'instruments tècnics, de seguiment o avaluació, que s'elaborin des dels respectius nivells funcionals i territorials, i informar de possibles millores en el funcionament, la organització o les instal·lacions on s'efectua la provisió de serveis socials.
- d. Protegir la seva identitat i dades personals, si escau, per complir les funcions encomanades i prestar correctament el servei, tenint en compte la normativa aplicable en matèria de transparència.

2. La Regidoria de Drets i Benestar socials haurà de garantir un mínim anual de formació obligatòria i específica dirigit als i les professionals dels serveis socials comunitaris.

Article 18.

Deures dels i de les professionals

1. Els i les professionals dels serveis socials tenen, en l'exercici de les seves funcions, a més dels reconeguts com personal empleat públic en el Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic, i en la resta del ordenament jurídic, els següents deures:

- a. Conèixer i complir la normativa reguladora vigent en l'àmbit de serveis socials, i de manera particular, aquelles normes que afectin als serveis i programes en els quals duguin a terme la seva activitat professional.
- b. Posar en coneixement de l'autoritat competent qualsevol situació que, segons ells o elles, i basant-se en els elements de valoració dels quals disposen, pugués comportar una vulneració de drets, en els termes previstos en la legislació vigent.
- c. Facilitar la participació de les persones usuàries en el disseny de la intervenció professional a realitzar.
- d. Fer un ús responsable de la informació relativa a la persona usuària, sent respectuosos o respectuoses en l'obtenció d'aquesta, justificant la seva necessitat i sol·licitant el seu consentiment per utilitzar-la quan sigui necessari per a una intervenció coordinada i efectiva, en els termes previstos legalment.
- e. Garantir la integritat, confidencialitat i seguretat de les opinions, criteris i decisions que els o les usuàries prenguin per si mateixos i mateixes o a través del seu o la seva representant legal.
- f. Facilitar a les persones usuàries informació sobre el procés d'intervenció, els seus continguts, necessitat d'implicació i itinerari previst, de manera comprensible i accessible.

2. En cas que sigui necessària la derivació de la persona usuària a un altre o altres serveis, el o la professional tindrà l'obligació de fer-ho de la manera més favorable per a ella, procurant la continuïtat de la intervenció.

CAPÍTOL V.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS.

Article 19.

Drets de les persones usuàries

1. D'acord amb l'article 7 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, les persones usuàries dels serveis socials comunitaris gaudiran dels 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'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 a qualsevol de les parts que hi intervenen.
- f. Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els o les 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 l'atorga els pares i mares o tutors i tutores.

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 tal i 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 empadronar-se sempre que es compleixin els requisits establert a la normativa vigent.

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

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

2. Quan una persona usuària dels serveis socials comunitaris vulgui realitzar un suggeriment, queixa, felicitació o reclamació pot realitzar-ho directament a través de la persona responsable dels serveis socials que facilitarà el "Full de queixes, reclamacions i suggeriments" o mitjançant registre municipal. Les queixes i suggeriments que qualsevol persona exposi mitjançant aquest sistema no tenen la qualificació de recurs administratiu i presentar-los no suposa una interrupció dels terminis establerts en la normativa vigent.

Article 20.

Deures de les persones usuàries

1. D'acord amb l'article 8 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, les persones usuàries dels serveis socials comunitaris 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'han acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.

b. Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.

c. Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.

d. Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.

e. Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.

f. Informar a la major brevetat possible sobre qualsevol canvi que es produeixi en 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.

2. Les persones usuàries dels serveis socials comunitaris hauran de mantenir en tot moment un comportament adequat i respectuós amb els o les professionals així com amb la resta de persones usuàries amb les que coincideixin al centre o en les activitats en les quals participen.

3. A l'obertura d'un expedient les persones usuàries signaran davant el o la professional de referència un full on es recullin els seus drets i deures, així com també seran informats dels drets i deures a altres activitats grupals on participin.

Article 21.

Infraccions i sancions de les persones usuàries

A més del que pugui preveure la normativa vigent s'estableixen tres nivells d'infraccions:

1. Són infraccions lleus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:

a. No facilitar la informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.

b. No complir els acords relacionats amb el servei o prestació concedida.

c. La manca de respecte al personal, a altres persones usuàries o visitants del centre.

d. Incomplir els preceptes del present reglament de règim intern l'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.

2. Són infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:

a. Falsejar dades a l'administració.

b. No comunicar als professionals els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió





del recurs/prestació.

- c. Produir danys a les instal·lacions del centre, altres dependències municipals o locals on es porti a terme la intervenció.
- d. No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'hagi concedit.
- e. No complir de forma reiterada i contínua els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit.

3. Es considerarà infracció molt greu l'agressió física o psicològica al personal que presta el servei, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat dels professionals.

El professional que tingui coneixement d'una acció/omissió de les descrites anteriorment serà el que insti l'inici del procediment sancionador d'acord amb el què es detalla a continuació.

S'estableixen tres nivells de sancions o mesures:

1. Per a les infraccions lleus s'advertirà verbalment a la persona usuària, que serà convocada a una entrevista amb el personal que l'hagi atesa i amb un coordinador o persona responsable de la Regidoria. Es deixarà constància dins l'expedient/carpeta de projecte dels fets mitjançant la diligència de "Fer constar".
2. Les infraccions greus suposaran el tancament temporal, d'entre dos a sis mesos de l'expedient. Ara bé, quan a l'expedient hi hagi intervencions dirigides a menors amb processos positius, com és ara beques d'inserció en risc i recursos per a la integració educativa, laboral i social dels menors, sols es tancaran les referides als adults amb la intenció de preservar els esmentats processos.
3. Les infraccions molt greus suposaran l'extinció de la prestació per un període mínim de 6 mesos i un període màxim de 12 mesos.

Amb independència de les sancions que s'imposin, es derivarà la corresponent exigència de responsabilitat civil dels danys i perjudicis causants, de manera que la persona infractora tindrà l'obligació d'assumir la indemnització que correspongui per a la reparació efectiva dels danys ocasionats.

Si la infracció comesa ha determinat el cobrament indegut de prestacions, s'haurà de tramitar el corresponent procediment de reintegrament de les quanties indegudament percebudes

En el cas d'infraccions greus i molt greus, el procediment serà crear un òrgan instructor serà una comissió integrada per el o la professional afectada, el o la responsable del servei, i el o la responsable polític de la Regidoria de Drets i benestar socials. Aquesta comissió elaborarà un acta en relació als fets determinants de la possible infracció, la tipificació i la sanció, que s'haurà d'adjuntar per la resolució del procediment sancionador i ser guardada a l'expedient corresponent.

Disposició final única.

Entrada en vigor:

Aquest reglament no entrarà en vigor fins que no s'hagi publicat íntegrament en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i fins que no hagin transcorregut quinze dies des de la recepció de la norma per les administracions autonòmica i estatal.»

Sa Pobla. Document firmat electrònicament (6 de setembre de 2024)

El batle
Biel Ferragut Mir