



## Secció I. Disposicions generals AJUNTAMENT DE PALMA

13104

*Aprovació definitiva Reglament dels serveis d'atenció a la infància i adolescència de l'Ajuntament de Palma*

*L'Ajuntament de Palma, mitjançant acord de Ple de 25 de juliol de 2024 va resoldre:*

*"...CINQUÈ.- Aprovar inicialment el projecte de Reglament dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència de l'Ajuntament de Palma, el qual s'adjunta i que ja va ser aprovat, de conformitat amb l'article 99 del Reglament orgànic del Ple, per Acord de la Junta de Govern Municipal de 28 de febrer de 2024.*

*SISÈ.- Obrir, de conformitat amb les prescripcions de l'article 100 del Reglament Orgànic del Ple de l'Ajuntament de Palma, el termini de 30 dies d'informació pública i d'audiència als interessats en relació al Projecte del Reglament dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència de l'Ajuntament de Palma. De conformitat amb l'article 101 del Reglament Orgànic del Ple i en el cas de que no es presentin reclamacions o suggeriments durant aquest termini, el present acord, fins llavors provisional, esdevindrà en definitiu, donant-se compte de l'aprovació definitiva al Ple a la següent sessió que tingui lloc..."*

Una vegada conprovat que no s'han presentat al·legacions, reclamacions ni suggeriments dintre del període d'informació pública i de conformitat amb l'article 101 del reglament orgànic del Ple de l'ajuntament de Palma aquest reglament esdevé definitiu per la qual cosa es dona compte al Ple i es procedeix a la seva publicació al Butlletí Oficial de les Illes Balears.

*(Signat electrònicament: 17 de desembre de 2024)*

**El cap de Servei de Serveis Socials**  
Guillem Riera Colom

### REGLAMENT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

#### Preàmbul

##### I

L'article 103 de la Constitució Espanyola estableix entre els principis que han de regir l'actuació de les Administracions Públiques, el de legalitat i eficàcia. La materialització d'aquests principis es tradueix en una sèrie de formalitats que han de garantir l'adequat equilibri entre la eficàcia de l'actuació administrativa i la imprescindible salvaguarda dels drets de les persones administrades, en especial el dret a ser tractats i tractades en condicions d'igualtat respecte a la resta de la ciutadania. En aquest sentit, l'aprovació d'una norma de caràcter reglamentari per a regular el funcionament dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència respon a la necessitat de disposar d'un marc jurídic adequat i ajustat als principis de legalitat i transparència per a l'exercici de les atribucions de l'Ajuntament de Palma en aquesta matèria.

Aquesta necessitat deriva, en primer lloc, de la pròpia evolució general dels serveis socials des del primer pla aprovat l'any 1985, pel canvi legislatiu sofert en els darrers anys en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència, tant a nivell autonòmic com estatal.

És més que imprescindible reforçar el paper de les institucions municipals per garantir el benestar de les persones des d'una perspectiva oberta i inclusiva. L'Ajuntament de Palma ha de vetllar per la seva ciutadania, fent l'exercici de mirar la ciutat amb els ulls de totes i cadascuna de les persones que viuen a Palma, especialment d'aquelles persones que es troben en situació de vulnerabilitat. Només des d'aquesta visió centrada en la persona, es podran establir les estratègies adequades i determinar els mecanismes administratius adients per donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

En aquest sentit, cal potenciar les polítiques que facin realitat la consolidació del distintiu Palma, Ciutat Amiga de la Infància, atenent la infància i adolescència en situació de vulnerabilitat, donant resposta comunitària a través de polítiques de suport a les famílies, als nins, nines i adolescents afavorint la seva inclusió i millorant la qualitat de vida, garantint el desenvolupament íntegre dels infants en la seva condició de ciutadans de ple dret.



## II

La Constitució estableix al seu article 39 que els poders públics han d'assegurar la protecció social, econòmica i jurídica de la família i que els infants gaudiran de la protecció prevista als acords internacionals que vetllen pels seus drets.

A nivell estatal la Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència front la violència (d'ara en endavant LOPIVI) dona prioritat a les actuacions en matèria de prevenció com a criteri general i d'interpretació de l'interès superior del menor.

A nivell autonòmic la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes estableix les competències dels ajuntaments en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència entre les que hi trobem la gestió dels serveis, programes i centres que es considerin necessaris per a l'atenció dels nins, nines i adolescents en situació de vulnerabilitat social.

La mateixa llei estableix que inclús els ajuntaments podran assumir per delegació dels consells insulars, d'acord amb el que estableix l'Estatut d'Autonomia, totes les actuacions materials, tècniques i jurídiques en situació i declaració del rics previstes al Títol IV de l'esmentada Llei 9/2019.

L'Ajuntament de Palma té atribuïdes competències en matèria de serveis socials per la Llei 7/1985, de 2 d'abril de 1985, reguladora de les bases de règim local modificada per la Llei 27/2013 de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local i la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal de règim local de les Illes Balears, per la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i, finalment, pel Decret 2/2014, de 21 de novembre, de mesures urgents per a l'aplicació en les Illes Balears de la Llei 27/2013 que estableix que les competències en matèria de prestació de serveis socials continuaran essent exercides pels municipis, en els termes previstos en l'Estatut d'autonomia, la normativa autonòmica sobre règim local i les lleis sectorials autonòmiques, mentre no hagin estat assumides per part de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i segons estableixin les normes reguladores del sistema de finançament de les comunitats autònomes i de les hisendes locals.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears, a l'article 38, estableix la competència municipal sobre centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials comunitaris podent crear, organitzar i gestionar els serveis socials que consideri necessaris dins el seu municipi. Així mateix, l'article 12 defineix els serveis socials comunitaris que poden ésser serveis socials comunitaris bàsics (art. 13), o serveis socials comunitaris específics (art. 15).

Alhora de definir les competències en matèria de serveis socials, la Llei 4/2009, en l'article 24, estableix la cartera de serveis socials com a instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials i ordena a cada administració competent la redacció de la seva cartera de serveis socials segons les competències que li hagin estat atorgades.

A nivell municipal, la Junta de Govern va aprovar, en sessió ordinària de 28 de setembre de 2022, la Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, publicada al BOIB núm. 131 de 8 d'octubre de 2022, i que oferta, dintre dels serveis comunitaris específics els serveis d'atenció a la infància i l'adolescència.

En compliment de l'article 129.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i de conformitat amb el marc normatiu regulador d'aquests serveis, és necessari regular mitjançant un reglament les condicions d'ús dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència, delimitant les funcions de les parts implicades, descrivint els drets i deures i establint criteris conjunts en el desenvolupament dels serveis que impliquin una major seguretat jurídica, una major eficàcia i una major eficiència en l'assoliment dels objectius del servei, objectius que van adreçats a aconseguir una disminució dels factors de risc de la infància i l'adolescència de Palma, establint un marc efectiu d'igualtat d'oportunitats.

A més, amb aquest text normatiu es divulga la informació necessària en relació a la configuració jurídica de les normes per l'adequat funcionament dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència de Palma. Aquesta tasca informativa és una expressió dels principis de transparència i seguretat jurídica determinats en l'esmentat article 129.1 de la Llei 39/2015.

Hi ha una part de la població infanto juvenil de Palma que precisa que l'Ajuntament fomenti i desenvolupi actuacions que augmentin els seus factors de protecció enfront a possibles situacions de risc. El conjunt de serveis a la infància i l'adolescència donen eines per tal d'afavorir un desenvolupament integral d'aquests nins, nines i adolescents les seves famílies, amb l'acompanyament dels professionals dels serveis socials comunitaris bàsics. Per fer-ho de la forma més adequada i eficaç, es configuren i regulen en els seus aspectes essencials mitjançant el present reglament.

D'aquesta forma es justifica el compliment del principi de necessitat, definit l'article 129.1 i sota el qual han d'actuar les administracions en l'aprovació dels seus textos normatius. Els Serveis Socials Municipals, i concretament la unitat d'atenció comunitària i infància, ha de vetllar pel funcionament dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència, pel compliment dels protocols i acords que fan possible el funcionament i coordinació de tot el sistema segons la normativa vigent a cada moment.





Amb l'establiment de les mesures imprescindibles per atendre les necessitats de les persones ateses, i a l'establir-se mesures que no impliquen restriccions de drets o imposicions d'obligacions no ajustades a la legalitat vigent, es compleix amb els principis de proporcionalitat i seguretat jurídica exigits a aquest esmentat article 129.1 de la Llei 39/2015.

Aquest Reglament s'ajustarà a la normativa vigent en cada moment i a qualsevol desplegament de la Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència front la violència, de la Llei 9/2019, d'atenció i drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears i de la Llei 4/2009 de serveis socials les Illes Balears.

## **Capítol I**

### **Disposicions generals**

#### **Article 1**

##### **Objecte i àmbit d'aplicació**

1. El present Reglament té com a objecte regular els serveis d'atenció a la infància i l'adolescència en qualsevol de les modalitats, com a prestació que forma part de la Cartera Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, regulant el seu règim jurídic, econòmic i administratiu.
2. L'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament és el terme municipal de Palma.
3. Aquest Reglament s'aplicarà a les persones empadronades al terme municipal de Palma.

#### **Article 2**

##### **Titularitat**

La titularitat dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència regulats al present reglament l'ostenta l'Ajuntament de Palma, sense perjudici de les actuacions materials, tècniques i jurídiques relatives a declaracions de risc que l'Ajuntament pugui assumir per delegació del Consell de Mallorca, la titularitat formal de les quals continuarà essent d'aquesta administració. Els serveis es prestaran bé mitjançant gestió directa; forma de gestió que ha de ser la prioritària i que suposa que els mateixos s'executen amb els mitjans materials i humans propis de l'Ajuntament de Palma, o bé es prestaran mitjançant la forma de gestió indirecta que sigui més adient, sempre de conformitat amb l'article 10 del present Reglament i amb la resta de normativa d'aplicació.

#### **Article 3**

##### **Els serveis d'atenció a la infància i l'adolescència de Palma**

Els serveis d'atenció a la infància i l'adolescència comprenen:

- a) El Programa d'intervenció socioeducativa d'escolaritat compartida per a joves en risc d'exclusió social (ALTER) El programa és una mesura extraordinària d'escolaritat compartida amb activitats de caire pràctic, adreçada a joves matriculats a ESO amb un alt risc d'abandonament escolar i en risc social.
- b) El servei de centre de dia d'infància i adolescència: Servei diürn preventiu fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics del lleure educatiu, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses. És un recurs que basa la seva intervenció, des de l'educació social i compensatòria, en l'atenció personalitzada mitjançant el treball de tutoria individual, grupal, en família, en treball en xarxa i la comunitat. És un recurs de prevenció de situacions de risc i de suport a la família atès que fomenta la conciliació familiar
- c) Servei d'infància i família: Recurs de prevenció i suport a les famílies dels prevists tant a la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de Balears, com a la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció de la infància i l'adolescència contra la violència, equip coordinat amb els equips del Serveis Socials Comunitaris Bàsics Municipals i també amb els equips de protecció de menors de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials. És un recurs que basa la seva intervenció, des de l'àmbit de la psicologia, desenvolupant una atenció personalitzada a cada nucli de convivència.

Aquest servei s'instrumenta com un recurs de prevenció de situacions de risc i de suport a la família.

- d) Servei de suport familiar: servei que consisteix en un conjunt d'actuacions socioeducatives dirigides a la prevenció, el suport i la integració social dels nins, nines i adolescents i les seves famílies, sempre que es trobin en situació de vulnerabilitat i per tant d'alt risc social, sigui per raons familiars, econòmiques, socials, ètniques i/o culturals.





#### Article 4

##### Objectius dels serveis

El Serveis d'Atenció a la infància i l'adolescència pretenen aconseguir els següents objectius:

- a) Millorar la qualitat de vida dels nins, nines, adolescents i les seves famílies.
- b) Prevenir les situacions de risc i promoure els factors de protecció.
- c) Donar eines als i les joves per tal de retornar al sistema educatiu ordinari o dirigir-se al món laboral amb una formació bàsica.
- d) Atendre situacions de riscos familiars que perjudiquin algunes de les seves persones integrants, de forma especial les situacions de violència i la protecció dels nins, nines i ,adolescents en el context familiar.
- e) Promoure la convivència en igualtat de la persona atesa en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
- f) Afavorir el desenvolupament de capacitats personals, d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin millorar l'autonomia

#### Article 5

##### Persones destinatàries

1. En general aquests serveis s'adrecen a nins, nines i adolescents:

- a) Residents a Palma en situació de risc social o en situació de vulnerabilitat social.
- b) Derivats per part dels professionals referents d'algun dels centres municipals serveis socials comunitaris bàsics.

2. Per les característiques de les actuacions existeixen alguns requisits a determinats serveis:

- a) En relació al Servei d'Abandonament Educatiu (ALTER) és necessari que els nins, nines i adolescents estiguin matriculats a un centre educatiu de Palma, tinguin entre 14 i 16 anys, tinguin interès per alguna formació pràctica i funcional vinculada al món professional i laboral i tinguin expedient obert als serveis socials municipals.
- b) En relació amb el servei de centre de dia per infància - adolescència han de tenir entre 3 i 17 anys.

## Capítol II

### Tipus d'atencions dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència

#### Article 6

##### El servei de prevenció de l'abandonament educatiu (ALTER)

El Servei comprèn les següents atencions,

1. Pràctiques formatives a una empresa i/o Tallers pràctics d'aprenentatge.
2. Assistència al centre educatiu per fer les assignatures instrumentals.
3. Suport i seguiment per part d'un/a educador/a social del programa i assistència a assignatures transversals.

#### Article 7

##### Servei de centre de dia per infància – adolescència

El servei compren les següents atencions:

1. Activitats de suport escolar- socioeducatives.
2. Sessions informatives/formatives i trobades familiars.
3. Activitats d'oci preventiu i lleure educatiu.

#### Article 8

##### Servei d'infància i família

El servei ofereix les següents atencions:

1. Valoració del grau de risc dels nins, nines i adolescents per a determinar la intervenció més adient a les seves circumstàncies i donar suport o derivar el cas al servei més adequat.
2. Potenciar la competència i els recursos per afrontar l'adversitat de les famílies vulnerables i amb el risc de fracàs evolutiu amb els nins, nines o adolescents al seu càrrec.
3. Afavorir la integració social i comunitària de les famílies en risc en el seu entorn





4. Dinamització, coordinació i reforç de sistemes de suport.
5. Col·laboració amb els o les professionals de Serveis Socials Comunitaris Bàsics i altres serveis comunitaris en la implementació dels Plans de Treball amb famílies dels menors de les quals tenen declaració jurídica de risc.
6. Altres situacions que siguin d'atenció urgent, relacionades amb problemàtica social i emmarcades en els articles 5 i 6 de la Llei 4/2009, de l'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

#### **Article 9**

##### **Servei de suport familiar**

El servei ofereix les següents actuacions:

1. Intervenció, reducció i prevenció de riscos en famílies en situació de vulnerabilitat social.
2. Eines per evitar situacions de desprotecció de nins, nines i adolescents, entre d'ells el desenvolupament de la igualtat de gènere i la prevenció de situacions de violència.
3. Educació en l'exercici de les capacitats parentals positives
4. Facilitació de la construcció de vincles estables positius entre els i les membres de la unitat familiar.

### **Capítol III**

#### **Organització i funcionament dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència**

#### **Article 10**

##### **Gestió dels Serveis**

1. Els serveis d'atenció a la infància a i l'adolescència es podran executar de manera directa, per personal propi de la corporació local; o de forma indirecta. Ambdues formes de gestió es desenvoluparan en estricte compliment de la normativa, tant de caràcter general com de Serveis Socials, que li sigui d'aplicació.

En el cas de que la gestió indirecta es realitzi mitjançant concertació social s'executarà a través d'entitats o empreses prestadores del servei degudament inscrites en el Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears, amb els serveis autoritzats i acreditats per l'administració competent de conformitat amb la normativa autonòmica i/o insular que sigui d'aplicació i, en defecte de la mateixa, d'acord amb el que estableix la disposició transitòria primera de la Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma.

2. En ambdós casos el personal que presti el servei, ha de complir els requisits que la normativa vigent exigeix a l'hora de desenvolupar serveis i actuacions amb nins, nines i adolescents.

#### **Article 11**

##### **Vies d'accés**

La tramitació de la sol·licitud i valoració dels Serveis d'atenció a la infància i l'adolescència es farà a través dels professionals dels Centres Municipals de Serveis Socials Comunitaris Bàsics o a petició del servei de protecció de menors per implementar el pla de feina i seguiment.

#### **Article 12**

##### **Criteris i condicions d'atorgament del servei**

Per poder accedir als serveis la persona interessada, o els seus representants legals, ha de presentar una situació de risc social determinada per un professional dels centres municipals de serveis socials comunitaris bàsics.

#### **Article 13**

##### **Requisits de la persona atesa**

1. Amb caràcter general la persona atesa haurà de complir els següents requisits:

- a) Estar empadronada al municipi de Palma.
- b) Presentar al menys una d'aquestes situacions:
  - Tenir manco de 18 anys. En el cas del serveis d'escolarització compartida tenir entre 14 i 16 anys.
  - Constituir nuclis familiars amb menors amb situació de vulnerabilitat social valorats per un professional dels centres municipals de serveis socials o segons els protocols de derivació.





#### Article 14

##### Horaris i calendaris dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència de Palma

###### 1. El servei de prevenció de l'abandonament educatiu (ALTER)

Aquest servei es desenvolupa durant el calendari escolar marcat per la conselleria competent, de dilluns a divendres, i en l'horari dels centres educatius d'on procedeixen els participants.

###### 2. Servei de centre de dia per infància – adolescència

Aquest servei es desenvolupa fora de l'horari escolar, de dilluns a divendres, normalment els horabaixes de 15 hores a 19 hores, tot i que es poden adaptar durant els períodes no lectius.

###### 3. Servei d'infància i família

Aquest servei es desenvolupa de dilluns a divendres, de 8 a 15 hores, i els horabaixes dels dimarts de 15 a 19 hores; horaris en qualsevol cas ampliables responen a les necessitats del servei.

###### 4. Servei de suport familiar

L'horari habitual del servei serà el que més s'ajusti a les necessitats de les famílies i als objectius determinats per les mateixes. No obstant, aquest horari serà preferentment durant les horabaixes i capvespres de dilluns a divendres, sense descartar-se alguns espais en dissabte.

### Capítol IV

#### Intensitat i durada dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència

#### Article 15

##### Intensitat dels serveis

1. Els serveis d'atenció a la infància i l'adolescència poden tenir diferents intensitats quant a les hores i dies de prestació d'acord amb les necessitats de la persona atesa i s'establiran al inici de la intervenció, podent revisar-se de conformitat amb el pla de feina establert.

#### Article 16

##### Durada dels serveis

1. La durada dels serveis d'infància i adolescència ve establerta als plans de feina i en tot cas són temporals. La temporalitat vindrà determinada per els objectius establerts als plans de feina, el seguiment i l'avaluació del mateix.

### Capítol V

#### Procediment d'altres i baixes

#### Article 17

##### Altes

1. L'ordre en l'assignació de les altes als diferents serveis d'atenció a la infància i l'adolescència de Palma vindrà donat pels següents criteris:

- Supòsit prioritari per atenció d'Urgència i/o emergència social per situació de Risc Social que haurà d'estar validat per la persona que ostenti la plaça de cap del sector conjuntament amb la validació de la persona que ostenti la plaça de cap de la unitat d'atenció comunitària i infància.
- A la resta de supòsits els professionals dels centres municipals de serveis socials comunitaris bàsics derivaran als diferents serveis d'infància segons els protocols establerts.

2. Si la persona no volgués ser donada d'alta o no es pogués donar el servei per causes sobrevingudes, s'iniciarà expedient de baixa definitiva.

#### Article 18

##### Baixes

1. Els motius de baixa poden ser:



- A petició de la persona/família interessada o de qui sigui representant legal, amb la signatura del document de renúncia.
- Per ocultació o falsedat comprovada en les dades que s'han tingut en compte per iniciar el servei
- Trasllet definitiu de la seva residència a un altre municipi, excepte en el cas de rotació familiar. S'entén per rotació una estada fora del terme municipal de Palma de màxim 6 mesos. Un mes abans del retorn a Palma, la persona interessada ha d'informar de la data exacta de reactivació del servei, atès que en cas contrari no es podrà activar de nou.
- No voler col·laborar en el pla de feina establert.
- Deixar de complir amb els requisits establerts com a persona beneficiària o desaparició de les circumstàncies que varen donar lloc a la concessió del servei.
- Canvi de circumstàncies que motiven que ja no es necessita la prestació del servei, o que facin impossible dur-lo a terme.
- Resolució d'un expedient sancionador amb resultat de baixa definitiva.

#### Article 19

##### Modificació del servei

L'alteració de les circumstàncies tingudes en compte en l' inici de la prestació dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència podrà donar lloc a modificacions. En qualsevol cas serà necessària la valoració tècnica corresponent dels serveis socials municipals.

### Capítol VI

#### Drets i deures de les persones ateses als serveis d'infància i adolescència

#### Article 20

##### Drets de les persones ateses

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.
- 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 dels nins, nines i adolescents o de persones incapaces 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 establerts a la normativa vigent.
- o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

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 del centre o servei mitjançant el sistema de demanda municipal de serveis establert pel





Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament per a atendre aquestes situacions. 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 21**

##### **Deures de les persones ateses**

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'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
  - b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
  - c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
  - d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
  - e) Informar a la major brevetat 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.
  - f) 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 en els centres i/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.
4. A les persones participants d'intervencions grupals i comunitàries se'ls informará dels drets i deures en relació amb les activitats que es duran a terme. En els casos que la naturalesa de l'activitat ho requereixi, bàsicament activitats grupals, els o les participants signaran l'acceptació dels drets i deures.

### **Capítol VIII**

#### **Participació econòmica de les persones ateses**

#### **Article 22**

##### **Aportació econòmica de la persona atesa**

Els serveis d'atenció a la infància i l'adolescència de Palma son gratuïts i no es preveu participació econòmica per part de les persones ateses.

### **Capítol IX**

#### **Infraccions i sancions de les persones ateses**

#### **Article 23**

##### **Infraccions**

1. D'acord amb l'establert en l'article 25 i següents de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, l'article 139 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, l'article 186 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, i la Llei 4/2009, d'11 de juny, les infraccions de les persones usuàries de serveis socials es classifiquen en lleus, greus i molt greus.
2. Són responsables de les infraccions que es tipifiquen en aquest article les persones beneficiàries de prestacions públiques que realitzin les actuacions previstes en aquest article.
3. Són infraccions lleus de les persones ateses o els seus representants legals:
  - a) No facilitar la informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social o altres dades que es puguin requerir.
  - b) No complir els acords relacionats amb el servei o prestació concedida.
  - c) Mostrar falta de consideració i de respecte cap el personal del centre o altres persones ateses.





4. Són infraccions greus de les persones ateses o els seus representants legals:

- Produir danys a les instal·lacions del centre, altres dependències municipals o locals on es dugui a terme la intervenció.
- No complir de forma reiterada i continua els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit.
- Falsejar les dades subministrades a l'Administració.
- No comunicar els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que van determinar la concessió de la prestació.
- No destinar la prestació a la finalitat per la qual es va concedir.
- La comissió de tres infraccions lleus en un període de sis mesos.

5. Són infraccions molt greus de les persones ateses o beneficiàries de prestacions:

- Agredir física o psicològicament al personal que presta el servei, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat dels o de les professionals.
- Agredir física o psicològicament a altres persones ateses al servei.
- La comissió de dues infraccions greus en un període de sis mesos.

#### **Article 24**

##### **Sancions**

1. Les infraccions lleus es sancionaran mitjançant una amonestació escrita a la persona atesa en la que s'especificaran els fets que donen lloc a la mateixa.

2. Les infraccions greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició de la persona beneficiària de la prestació durant un període d'entre 2 i 6 mesos, amb tancament temporal de l'expedient.

Quan a l'expedient constin intervencions dirigides a persones menors amb processos positius, com és ara beques d'inserció en risc i recursos per a la integració educativa, laboral i social dels menors, únicament es tancarà temporalment l'expedient relatiu a la persona adulta, amb la intenció de preservar dits processos.

3. Les infraccions molt greus, de conformitat amb la valoració dels perjudicis causats a l'Ajuntament de Palma i/o tercers, suposaran:

- Bé la extinció de la prestació per un període mínim de 6 mesos i un període màxim de 12 mesos; procedint-se també al tancament temporal de l'expedient de serveis socials entre 6 i 12 mesos a efectes de qualsevol servei.
- O bé la baixa definitiva del servei.

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.

Quan a l'expedient constin intervencions dirigides a persones menors amb processos positius, com és ara beques d'inserció en risc i recursos per a la integració educativa, laboral i social dels menors, únicament es tancarà temporalment a l'expedient de serveis socials la intervenció amb a la persona adulta, amb la intenció de preservar dits processos.

#### **Article 25**

##### **Procediment**

1. La potestat sancionadora s'exercirà mitjançant el procediment que estableix en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i el Reglament de règim jurídic del procediment general sancionador municipal de l'Ajuntament de Palma (BOIB núm. 21 de 15 de febrer de 2003).

2. El/la professional que tingui coneixement de la possible comissió d'una infracció de les tipificades en els articles anteriors, a efectes d'iniciar un possible procediment sancionador, ho comunicarà als Serveis Socials Municipals mitjançant un informe escrit en el qual es descriu els fets produïts, la/es possible/s infracció/ons comesa/es i la identificació de la/es persona/es responsable/s.

3. Una vegada rebut l'informe anterior, s'ha de nomenar un instructor i un secretari, si escau, que han de ser tècnics jurídics, per tramitar l'expedient sancionador. Si l'instructor considera que els fets indicats a l'informe són constitutius d'infracció ha de fer una proposta d'inici de procediment sancionador a l'òrgan competent on s'identifiquin els presumptes responsables, es detallin els fets que se'ls hi imputen, la seva possible qualificació, les sancions que els hi podrien correspondre i, si escau, la valoració dels danys i perjudicis ocasionats.





4. En cas d'infraccions lleus, l'instructor, atenent a les circumstàncies personals de la persona presumptament infractora i justificant-ho per escrit, pot substituir el dret d'aquesta de presentar al·legacions per escrit, per una entrevista personal on exposi verbalment les seves al·legacions i aporti la documentació adient per acreditar-les. A aquesta reunió també ha d'assistir el cap de servei de Serveis Socials. L'instructor ha d'aixecar acta de la reunió, que s'ha d'incorporar a l'expedient administratiu.

5. L'instructor, una vegada finalitzat el procediment previst al Reglament de règim jurídic del procediment general sancionador municipal amb les especificitats anteriorment detallades, ha de declarar conclosa la fase de instrucció i ha de donar curs de l'actuat a l'òrgan competent per resoldre el procediment.

6. L'òrgan competent per resoldre és el batle o el regidor que tingui atribuïdes per delegació aquestes competències municipals en matèria de serveis socials.

7. El termini màxim per dictar i notificar la resolució expressa en el procediment sancionador es d'un any des de la data de l'acord d'iniciació. Excepcionalment i a proposta de l'instructor, aquest òrgan competent per resoldre el procediment pot acordar, de manera motivada i en els supòsits prevists en la legislació bàsica sobre el procediment, ampliar el termini màxim de resolució i notificació sense que, en cap cas, excedeixi de la meitat de l'establert inicialment.

#### **Article 26**

##### **Mesures provisionals**

L'òrgan competent per resoldre podrà adoptar, en qualsevol moment i mitjançant resolució motivada, les mesures provisionals necessàries per assegurar l'eficàcia de la decisió que pogués recaure dintre del procediment sancionador. Entre aquestes mesures, pot procedir a suspendre el pagament o la tramitació d'una prestació a favor de la persona davant la que s'incoa el procediment sancionador.

### **Capítol X**

#### **Seguiment, avaluació i qualitat del servei. Queixes i suggeriments**

#### **Article 27**

##### **Seguiment i avaluació**

Els serveis prevists en aquest reglament hauran de comptar amb el seguiment i avaluació segons les indicacions dels protocols i la normativa interna. El seguiment haurà d'aportar, com a mínim, dades estadístiques i de compliment dels objectius dels diferents serveis per tal de poder fer una avaluació continua per poder analitzar la idoneïtat, eficàcia, eficiència i possibles modificacions dels serveis per tal de garantir que s'adaptin a les necessitats de cada moment.

En qualsevol cas, les dades estadístiques i tota aquella informació d'interès general formaran part de la memòria dels serveis.

#### **Article 28**

##### **Queixes i suggeriments**

Quan una persona vulgui realitzar una queixa o suggeriment es podrà materialitzar mitjançant les següents vies, d'acord amb el punt 5 apartat 6 de la Carta de Compromisos (versió 19 de març 2023) del Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma que preveu l'obligatorietat de deixar constància per escrit de les queixes i suggeriments:

a) Presencialment:

- Verbalment a qualsevol professional del Servei d'atenció a la infància i l'adolescència corresponent.
- Presentant una instància a qualsevol Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), expressant la seva queixa o suggeriment.

b) Telemàticament:

- A través de la web municipal: [www.palma.cat](http://www.palma.cat) a la secció "Queixes i suggeriments".
- Mitjançant correu electrònic dirigit a [infanciaenrisc@palma.cat](mailto:infanciaenrisc@palma.cat).

c) Telefònicament:

- A través del telèfon 010 i dels que en cada moment es puguin habilitar als efectes oportuns.





## Article 29

### Protecció de Dades

1. De conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i de garantia dels drets digitals i del REGLAMENT (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques, el centre està obligat a mantenir el corresponent secret professional respecte de la informació de caràcter personal, així com a fer-ne el tractament adient segons la finalitat de les dades personals i el grau de seguretat corresponent conforme al que preveu la legislació aplicable.

2. Les dades de caràcter personal necessàries de la persona atesa, dels seus familiars, dels responsables de la persona atesa o del representant legal es registren en un fitxer que pot ser automatitzat, tot o en part, del qual és responsable l'Ajuntament de Palma, amb l'única finalitat de prestar els serveis i garantir els drets i les obligacions derivats dels Serveis d'atenció a la infància i l'adolescència. Les dades no es lliuraran a tercers llevat del cas d'obligació per a seguir prestant el servei o bé per obligació legal.

3. Les persones afectades poden exercir els drets que reconeix la Llei orgànica 3/2018, i, en particular, els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, de conformitat amb la legislació aplicable mitjançant un escrit adreçat a l'Ajuntament de Palma, en el qual s' haurà d' indicar el nom, llinatges, adreça als efectes de notificació, i s' ha d' adjuntar una còpia del document oficial d' identificació, conforme al procediment establert. Les dades personals recollides en el fitxers de l'Ajuntament de Palma seran esborrades transcorregut el termini legal de custòdia una vegada que les persones ateses hagin finalitzat les intervencions previstes als serveis d'infància i adolescència.

### Disposició derogatòria única

#### Normativa que es deroga

Amb l'aprovació i entrada en vigor d'aquest reglament queden derogades totes les disposicions del Règim Jurídic Bàsic dels Serveis Públics en matèria d'Acció Social (aprovat pel Ple d'11 de juliol de 1996 i publicat al Butlletí Oficial de les Illes Balears núm. 140 de 12 de novembre de 1996) que siguin aplicables als serveis d'atenció a la infància i adolescència prevists en l'article 3 d'aquest reglament

### 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.

