

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

23112 *Reglamento de régimen interno de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar*

El Ayuntamiento en Pleno, en sesión de 7 de octubre de 2013, aprobó el Reglamento municipal de régimen interno de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar, el cual ha permanecido expuesto al público durante treinta días hábiles sin que se hayan presentado reclamaciones. En consecuencia, se entiende que la aprobación es definitiva y se publica el texto íntegro del Reglamento.

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

Artículo 1. Objeto

El objeto del presente reglamento es regular las normas de funcionamiento de los Servicios Sociales, determinando los derechos y las obligaciones tanto de las personas usuarias del servicio como del Ayuntamiento que les presta, bien sea en forma de gestión directa o indirecta, así como los sistemas de admisión y de bajas y las causas de suspensión o cese de la prestación del servicio. Este Reglamento se redacta de acuerdo con la exigencia del artículo 21.2.7 del Decreto 66/1999.

Artículo 2. Finalidad

El sistema de Servicios Sociales ofrece a toda la población y tiene como destinatario todas aquellas personas que precisen información, valoración, orientación, apoyo, diagnóstico, intervención y asesoramiento individual, familiar o comunitario para hacer frente a situaciones de necesidad personal básica, desigualdad social y así como para la prevención de estas situaciones.

Son titulares del derecho las personas del municipio y atenderá a todas las que no tengan cubiertas las necesidades personales básicas de acuerdo con lo que establece la legislación vigente.

Artículo 3. Objeto del servicio

El objeto del servicio es garantizar la universalidad del sistema de Servicios Sociales y su proximidad a las personas usuarias en los ámbitos personal, familiar y social. Específicamente los objetivos de los Servicios Sociales, de acuerdo con la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, serán:

- a. Mejorar la calidad de vida y promover la normalización, la participación y la integración social, política, económica, cultural, educativa y de salud de todas las personas.
- b. Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos.
- c. Fomentar la cohesión social y la solidaridad.
- e. Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas y de los grupos en situación de exclusión social.
- f. Promover el respeto a las diferencias en las formas de vida o tipo de cultura siempre que éstas no atenten contra los derechos fundamentales de las personas.
- g. Favorecer la convivencia de las personas y de los grupos sociales y promover la tolerancia, el respeto y la responsabilidad en las relaciones personales y familiares.
- h. Promover la participación de la comunidad en la resolución de las necesidades sociales y en particular de las entidades representativas de los colectivos desfavorecidos.
- i. Hacer los Servicios Sociales un factor productivo fundamental y generador de empleo de calidad y normalizar la actividad económica del sector, así mismo, promover la responsabilidad social del tejido empresarial en la mejora de la respuesta a las necesidades sociales.
- j. Favorecer la igualdad efectiva de las personas, eliminando discriminaciones por razón de sexo o de discapacidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social arbitraria impulsando políticas de inserción social y laboral de los diferentes colectivos.



h. Detectar y atender las situaciones de falta de recursos básicos y las necesidades sociales tanto de las personas como de grupos determinados y la comunidad en general.

l. Promover la integración respecto de la identidad, la lengua y la cultura propias de esta comunidad autónoma, sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores.

Artículo 4. Actuaciones del servicio

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento realizarán las siguientes actividades:

- a) Prestar servicios de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia.
- b) Actuaciones de intervención socioeducativa no residenciales para niños y adolescentes.
- c) Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas en relación a los derechos y los recursos sociales a los que pueden tener acceso.
- d) Gestionar la tramitación de prestaciones económicas de ámbito municipal y las demás que le sean atribuidas.
- e) Actuaciones de carácter integrador, promover medidas de inserción laboral, social y educativa en su ámbito territorial.
- f) Gestionar prestaciones de urgencia social.
- g) Detectar situaciones de riesgo y necesidad personal, familiar y comunitaria en situación de necesidad social, especialmente si hay menores.
- h) Elaborar un plan de intervención comunitaria que dé respuesta a las necesidades detectadas y evaluarlo periódicamente, así como intervenir en los núcleos familiares o de convivencia.
- i) Aplicar protocolos de detección, prevención y atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables. Coordinación con otros servicios y equipos profesionales de otros sistemas.

Artículo 5. Condiciones de los Servicios Sociales

Las condiciones de los Servicios Sociales son:

1. En el momento de la solicitud del servicio la persona usuaria debe facilitar toda la información necesaria y debe aportar la documentación solicitada, y comunicar cualquier variación.
2. El servicio será prestado por profesionales especializados y / o equipos multidisciplinares.
3. Se seguirán unas normas mínimas de convivencia, tratando en todo momento con el máximo respeto, evitando gritos y peleas.
4. El personal estará a disposición de las personas usuarias, cumpliendo sus funciones con la máxima diligencia posible, por lo que las personas usuarias deberán seguir las indicaciones del personal profesional y formalizar un contrato asistencial.
5. Firma de un contrato asistencial de acuerdo con el modelo que figura como anexo I del presente Reglamento.

Artículo 6. Ubicación y horario de los Servicios Sociales municipales

La ubicación y horario de los Servicios Sociales municipales son:

1. En Sant Llorenç: calle Mayor, 7 Teléfono: 971838202
De lunes a viernes de las 8h a las 14'30 h.
2. En Son Carrió: calle Mossèn Alcover, 1 Teléfono: 971569261
Martes de las 10h a las 11'30h.
3. En Sa Coma: calle Madre-Selva, 2 Teléfono: 971812083
De lunes a viernes de las 8 a las 14'30 h.

Para entrevistas se debe pedir cita previa llamando a los teléfonos 971838393 ext. 1302 (Sant Llorenç y Son Carrió) ext. 2500 (Sa Coma, Son Moro y s'Illot).

Artículo 7. Sugerencias, quejas y reclamaciones

Los usuarios podrán formular cualquier tipo de sugerencia que conlleve una mejora del servicio así como formular quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios. Las sugerencias, quejas y reclamaciones serán dirigidos a la Dirección del servicio mediante el modelo que figura como anexo II del presente reglamento y que estará a disposición de las personas usuarias o personas familiares a las dependencias de los Servicios Sociales.

Artículo 8. Dependencia del servicio

El servicio depende directamente del Ayuntamiento de Sant Llorenç.

Artículo 9. Requisito de la persona usuaria para acceder al servicio

Para acceder a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Llorenç se debe estar empadronado en el municipio, sin perjuicio de atender las situaciones de urgencia o emergencia social que puedan surgir.

Artículo 10. Requisitos de admisión y baja de usuarios

1. La admisión de personas usuarias queda sometida al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) La entrada al servicio vendrá condicionada por la fecha de la solicitud y lista de espera.
- b) Las solicitudes serán atendidas y valoradas por el correspondiente trabajador / a social.
- c) El / la correspondiente profesional, una vez valorada la demanda, junto con la persona usuaria o familiar responsable elaborará un programa de trabajo personalizado. Este plan se comentará y valorará con el / la profesional que debe intervenir directamente con el caso y finalmente con la firma del contrato asistencial.
- d) Se concretará con la persona usuaria y / o familiar el programa de trabajo.
- e) La persona usuaria o familiar deberá aportar la documentación que se le requiera. Preferentemente:

- Solicitud específica del servicio.
- Fotocopia del DNI.
- Fotocopia del tarjeta de la seguridad social.
- En función de la demanda, otra documentación específica que le sea requerida.

2. La baja de usuarios se adoptará si se da alguna de las siguientes causas:

- a) Por renuncia voluntaria que se expresará por escrito de forma expresa e inequívoca.
- b) Fallecimiento de la persona sujeto de la atención.
- c) Baja forzosa (temporal o permanente): Para producirse un impedimento insalvable.
- d) Por agravamiento de la salud física y / o psíquica de la persona usuaria que sea incompatible con su permanencia en el servicio
- e) Por haber alcanzado los objetivos señalados en el programa de atención individual.
- f) Por agresión física o maltrato grave a las personas profesionales y por trato incorrecto y falta de respeto hacia el personal del servicio
- g) Que la familia pueda asumir la situación.

3. La condición de persona usuaria podrá ser suspendida Y se podrá suspender la prestación del servicio si se da alguna de las siguientes causas:

- a) Renuncia voluntaria.
- b) Incumplimiento de los acuerdos y / o contrato asistencial.
- c) Consecución de los objetivos marcados en el programa individual de atención.
- d) Otras circunstancias no mencionadas anteriormente, que puedan ser valoradas por el equipo técnico de los Servicios Sociales y el / la trabajador / a social municipal.

Artículo 11. Derechos y deberes de las personas usuarias

1. Serán derechos de las personas usuarias:

- a) Derecho a acceder al servicio en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica sobre prestaciones y recursos disponibles así como los requisitos necesarios para acceder.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación, así como la valoración de las necesidades sociales de las personas familiares o de las personas que los cuidan, de una manera clara y comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, aplicado por profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informados del proceso de intervención social ya participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones competentes.
- f) Derecho a recibir intervención previa en relación a cualquier intervención que les afecte para que puedan dar consentimiento específico y libre.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones ya los servicios concedidos en los términos establecidos, salvo cuando la renuncia afecte a menores de edad o a personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los Servicios Sociales, de acuerdo con la legislación de





protección de datos de carácter personal.

- i) Derecho al acceso a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia
- k) Derecho a recibir servicios de calidad ya conocer los estándares establecidos al efecto.
- l) Derecho a formular sugerencias, quejas y reclamaciones.
- m) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- n) Derecho a la continuidad en la prestación del servicio en las condiciones establecidas.
- o) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que, en su caso, sean necesarios.
- p) Derecho a conocer el coste de los servicios sociales básicos.
- q) Derecho a recibir atención urgente en situaciones que no puedan esperar al turno ordinario.

2. Serán deberes de las personas usuarias

- a) Facilitar los correspondientes datos personales y familiares, las cuales deberán revestir veracidad, y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.
- b) Cumplir los acuerdos relacionados con el servicio concedido y seguir el plan de atención individual o familiar o las orientaciones del / la correspondiente profesional y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- c) Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal, familiar, social y económica que puedan afectar al servicio recibido o solicitado.
- d) Devolver el dinero recibido indebidamente.
- e) Destinar la prestación para la finalidad concedida.
- f) Seguir una conducta basada en el respeto mutuo, tolerancia y colaboración para poder desarrollar el plan de actuación así como en el respeto hacia la dignidad y los derechos de las personas.

Disposición final. Entrada en vigor

El presente reglamento fue aprobado definitivamente en fecha de 7 de octubre de 2013 al no haberse presentado reclamaciones, reparos u observaciones contra su acuerdo de aprobación inicial. Entrará en vigor una vez que se publique su texto íntegro en el BOIB y transcurrido el plazo de quince días hábiles previsto en los artículos 70.2 y 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local así como los artículos 103.1 y 113.1 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, continuando su vigencia hasta su modificación o derogación expresa.

ANEXO I MODELO DE CONTRATO ASISTENCIAL

Datos de la entidad prestadora del servicio:

Nombre de la entidad: Ayuntamiento de Sant Llorenç CIF: P 0705100F.

Director / responsable del centro: DNI:

Calle: Mayor N.: 7. Localitat: Sant Llorenç des Cardassar

Datos de la persona usuaria:

Nombre y apellidos:

Calle: N.: Localidad: DNI: N. Seguridad Social:

Datos del / la familiar responsable / representante legal:

Nombre y apellidos: DNI:

Calle: N.: Localidad:

Teléfono de contacto: Parentesco:

La entidad prestadora del servicio, la persona usuaria y / o el / la familiar se comprometen a los siguientes ACUERDOS:

PRIMERO: Que el alta en el servicio efectúa ENTREGA.

SEGUNDO: La persona usuaria, familiar y / o tutor / a, conocen y aceptan las normas del Reglamento de régimen del servicio del que se adjunta una copia.

TERCERO: La entidad prestadora del servicio se obliga a respetar los derechos de los clientes reconocidos en el Reglamento de régimen del



servicio.

CUARTO: Se establece un período de adaptación o de prueba de 15 días, con el objeto de conocimiento mutuo de la persona usuaria y el servicio, a partir de la firma del presente contrato.

QUINTO: La persona usuaria, el / la familiar y / o tutor / a se comprometen a aportar la siguiente documentación:

- DNI
- Tarjeta seguridad social
- Informe médico
- Etc ...

SEXTO: Los / las abajo firmantes están obligados a informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, médico, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación o suspensión del servicio.

SÉPTIMO: Las personas familiares y / o tutor / a conocen y aceptan que el hecho de contratar el servicio no los exime de sus responsabilidades para con el cliente.

OCTAVO: Las personas familiares y / o tutor / a se comprometen a colaborar con aquellas actividades en las que la entidad les solicita su colaboración, de la misma manera están presentes en el momento de prestación del servicio.

NOVENO: La persona usuaria, familiar o tutor / a abonarán puntualmente la cantidad pactada (según bonificaciones) para la prestación del servicio que se realizará por domiciliación bancaria dentro de los primeros días del mes. El precio se actualizará anualmente y se contemplará la subida anual del IPC.

DÉCIMO: Las prestaciones comprometidas son:

- Servicio doméstico.
- Servicio educativo
- Servicio técnico.
- Servicio integrador

UNDÉCIMO: El horario del servicio es el siguiente de 8 a 14'00h.

DUODÉCIMO: El presente contrato se podrá rescindir por voluntad expresa de las partes contratantes, si se produjera cualquiera de estas circunstancias:

- Por renuncia voluntaria de la persona usuaria o de la persona representante legal.
- Por incumplimiento de los pactos acordados.
- Por finalización del servicio.
- Por todas las causas que se expresen en el reglamento de régimen.

DÉCIMO: El presente contrato estará en vigor mientras se mantenga la condición de persona usuaria. Este contrato tiene una duración indefinida. Cualquiera de las partes podrá dar por finalizada la relación, siempre que se comunique por escrito con 15 días de antelación.

DECIMOCUARTO: El usuario y / o la familia deberán informar a la entidad de cualquier cambio que pueda afectar al bienestar físico y emocional de la persona usuaria.

DECIMOQUINTO: La persona usuaria y / o la familia deberán respetar los horarios.

DECIMOSEXTO: La persona usuaria, el / la familiar y / o tutor / a, se comprometen a aportar la documentación solicitada para realizar el alta del servicio.

DECIMOSÉPTIMO: Los datos de carácter personal del usuario serán recogidos, tratados o cedidos por el Ayuntamiento de Servera de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter Personal (en adelante LOPD). Asimismo, en caso de facilitar datos de carácter personal de terceras personas, se debe contar con el consentimiento para hacerlo y debe trasladar la información de esta cláusula. El usuario tiene el derecho a ejercer el acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales en las términos previstos en la propia LOPD.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2013/173/849842

Palma de de 20 ...

ACEPTA Y CONFORMA
La persona usuaria / residente

ACEPTA Y CONFORMA
Familiar y / o Tutor / a



ACEPTA Y CONFORMA

Dirección

**ANEXO II
HOJA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Nombre y Apellidos:

Dirección:

Teléfono:

Fecha:

Servicio:

Comunicación:

Sant Llorenç des Cardassar, de de 20 .

Firma

Sant Llorenç des Cardassar, 12 de diciembre de 2013

El Alcalde

Mateu Puigròs Sureda

