

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE LLOSETA

13304 *Aprobación definitiva Reglamento Régimen Interno Unidad de Trabajo Social*

Transcurrido el plazo de exposición al público del acuerdo provisional relativo al reglamento de régimen interno de la unidad de trabajo social del ayuntamiento de Lloseta, aprobado en sesión plenaria de la corporación de día 26-09-2016, y no se han presentado reclamaciones, se eleva a definitivo dicho acuerdo, según prevé el artículo.49 LBRL de 1985. El texto íntegro del reglamento se publicará en el BOIB y será de aplicación a partir del siguiente día de su publicación en el BOIB.

Lloseta, a 16 de noviembre del 2016

El Alcalde,
José Maria Muñoz Pérez

MODELO DE REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE LLOSETA

Datos de la entidad.

AYUNTAMIENTO DE LLOSETA. CIF: P 070029 B

Calle: Es Pou Nou, nº 3 . Tel.: 971514033.

Profesional de referencia: M^a Antònia Crespí Socías.

La UTS se encuentra ubicada en la calle Guillemos Santandreu s/n- 1é piso. 07360 Lloseta. Tel: 971514342.

La unidad de trabajo social (UTS) constituye el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales como respuesta cercana ante cualquier demanda o necesidad social. Tiene como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida, mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales.

I. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

- El personal del servicio estará siempre a disposición de los usuarios cumpliendo sus funciones.
- Se seguirán unas normas mínimas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, tratando en todo momento con el máximo respeto tanto a los otros usuarios como al personal del servicio, evitando los gritos y las peleas.
- Tanto los trabajadores como usuarios y familiares tendrán el cuidado de las instalaciones del centro procurando que esté limpio en todo momento.
- Queda totalmente prohibido la entrega de regalos o propinas de los usuarios a los trabajadores de la UTS, así como la donación de cualquier tipo de bien.
- No está permitido fumar dentro del centro.

II. HORARIOS DE ATENCIÓN

- El horario de atención al público es de 9.00 a 14.00 h. de lunes a viernes, días laborales.

Se procurará, en tanto sea posible, la adaptación horaria de atención a personas que tienen dificultad de acceso al horario establecido.

III. PRESTACIONES DEL SERVICIO

1. Servicio de información, orientación, valoración, intervención y derivación:



Constituye la puerta de entrada a la red pública de Servicios Sociales. En este servicio se llevan a cabo las primeras atenciones y prestaciones, así como los contactos de gestión con el resto de recursos sociales. Se tiene que pasar por este servicio antes que por cualquier otro.

Información y orientación: Se ofrece información general y especializada de las prestaciones del sistema público de servicios sociales y, en su caso, para que puedan acceder. En el proceso de orientación y asesoramiento (individual y/o familiar) se elaborará un plan individual de atención siempre que se considere necesario algún tipo de intervención que requiera seguimiento y que la persona usuaria preste su consentimiento.

Valoración y diagnóstico: tiene por objeto el estudio conveniente para realizar la valoración individualizada y hacer una evaluación integral de necesidades que permitan fundamentar el diagnóstico del caso.

Intervención: tramitación de las prestaciones, garantizando el acceso a las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas del sistema de servicios sociales, y facilitando el acceso a prestaciones de otros sistemas de protección social.

Derivación: es el proceso mediante el cual se deriva al usuario a la prestación que se ha valorado más idónea. Estas prestaciones pueden ser las siguientes:

- Prestaciones de los servicios sociales comunitarios básicos: atención domiciliaria (servicio de ayuda a domicilio, servicio de teleasistencia, servicio de comida a domicilio, otros servicios de apoyo domiciliario) etc.
- Prestaciones de otros servicios especializados: Servicios de estancias diurnas (centro de día, servicio ocupacional, servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la situación de dependencia), servicios residenciales (vivienda supervisada, residencia, otros equipamientos residenciales), prestaciones para mujeres de violencia de género, etc.

Seguimiento: proceso por el cual se realiza un seguimiento posterior de las intervenciones llevadas a cabo y la detección de nuevas situaciones de necesidad que requieran atención.

2. Servicio de prevención e inserción social:

Tiene como finalidad responder a la necesidad de prevenir la marginación y sus causas, así como favorecer la incorporación social de personas en riesgo o en situación de exclusión social.

3. Servicio de mediación intercultural:

Tiene como finalidad la acogida y la integración social de las personas inmigrantes. Las actuaciones básicas de este programa van destinadas a dotar a las personas inmigrantes de los conocimientos y las habilidades necesarios para integrarse y desarrollarse en la sociedad balear.

4. Prestaciones económicas:

Subvenciones y ayudas económicas ordinarias y de emergencia a las que tendrán derecho todas aquellas personas que cumplan los requisitos de la legislación vigente y los criterios que responden al fin específico de cada prestación.

Se consideran ayudas económicas extraordinarias, entre otras, las siguientes:

- Gastos imprescindibles para el uso de la vivienda habitual.
- Gastos excepcionales en que concurran circunstancias de necesidad social grave o urgente y que se consideren de interés para la atención de personas con una problemática importante.
- Gastos destinados a cubrir necesidades básicas familiares.

5. Prestaciones tecnológicas:

Son las que por medio de un producto, atendiendo las necesidades sociales de la persona, lo ayudan a lograr un mayor grado de autonomía, como son: la teleasistencia domiciliaria, las ayudas instrumentales: grúas, sillas de ruedas... u otros

IV. SISTEMA DE COBRO DEL PRECIO

A todos los efectos, los servicios que se prestan desde las UTS municipales de los servicios sociales comunitarios son gratuitos para el usuario. Están financiados con cargo en sus presupuestos municipales con autofinanciación de la Administración estatal y autonómica (Plan de Prestaciones Básicas), sin perjuicio del establecimiento de convenios, acuerdos u otras fórmulas de cooperación con otras administraciones en el marco de la legislación en materia de Servicios Sociales.



V. ADMISIONES Y BAJAS

1. Requisitos para acceder al servicio:

Los servicios sociales se dirigen a todos los ciudadanos y ciudadanas empadronados/des al municipio. Como excepción a esta condición, se atenderá a los extranjeros, exiliados, refugiados y apátridas residentes en el municipio, de acuerdo con el que establece la normativa estatal básica que le sea de aplicación y en los tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia, sin perjuicio del que se establezca reglamentariamente para quien se encuentre en situación de riesgo y/o estado de necesidad reconocida.

En todo caso, las personas que se encuentren en las Islas Baleares en una situación de necesidad personal básica pueden acceder a las prestaciones del sistema de servicios sociales que permitan atender esta situación.

2. Acceso al servicio y tramitación de las prestaciones:

Se pueden solicitar las prestaciones a iniciativa de la persona usuaria, familia, profesionales de servicios sociales y representantes legales, de acuerdo con los requerimientos y condiciones específicas que para cada uno se determinan en la correspondiente cartera de servicios.

Las prestaciones tienen que otorgarse de oficio o a petición del posible beneficiario o representante legal, a través de los servicios sociales básicos descentralizados en el territorio, o bien mediante otras entidades con las cuales el Ayuntamiento tenga acuerdos o convenios. La prestación se otorgará mediante resolución del órgano competente en conformidad con la legislación vigente.

La solicitud presentada por la persona usuaria o representante legal se hará de acuerdo con los requerimientos y condiciones específicas para cada una de las prestaciones determinadas en la cartera de servicios.

Los/las profesionales de la Unidad de Trabajo Social tienen que concertar una primera entrevista con la persona, familia o representante legal de la persona usuaria para verificar las circunstancias sociales y familiares y las necesidades que hay que satisfacer así como para valorar y emitir el diagnóstico correspondiente. A partir del diagnóstico, los/las profesionales de la UTS establecerán los servicios, recursos o prestaciones que consideren adecuadas para la cobertura de las necesidades de la persona usuaria.

A la vista del diagnóstico obtenido, las/los profesionales de la UTS pueden determinar que no procede el otorgamiento de prestaciones o servicios. El órgano competente emitirá resolución denegatoria previo informe de los servicios técnicos en el cual consten las circunstancias que se han valorado y los motivos que dan lugar a la denegación de la solicitud.

En caso de disconformidad, la persona usuaria puede recurrir la resolución en cuestión mediante los procedimientos legalmente establecidos.

2.1. Plan de trabajo o programa individual de atención

El/la trabajador/a social tiene que elaborar el plan de trabajo o programa individual de atención teniendo en cuenta los recursos técnicos y humanos disponibles, está orientado a conseguir la inclusión social, personal educativa o laboral de la persona... Este plan de trabajo o programa individual de atención se tiene que elaborar y consensuar con la persona usuaria, familia o unidad de convivencia. En caso de riesgo o desprotección prevalece el criterio técnico.

2.2. El expediente asistencial e historia social

Todas las personas usuarias tienen un único expediente abierto en el ámbito de los servicios sociales comunitarios el cual incluye una serie ordenada de documentación de la persona y, si procede, de su familia, las diversas intervenciones efectuadas y la identificación de los profesionales que intervienen. Se respetará la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

3. Cierre del expediente

Los motivos de cierre pueden ser:

- Logro de los objetivos.
- Logro parcial de los objetivos.
- Decisión explícita de la persona/familia. Si hay otros servicios y/o entidades interviniendo, se les comunicará.
- Ausencia de la persona/familia por periodo superior a 12 meses.
- Defunción de la persona/familia.
- Decisión del servicio por incumplimiento de los acuerdos.
- Derivación a otros servicios.
- Otros.





VI. CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Suspensión de las prestaciones:

Las prestaciones de servicios sociales quedan en suspenso cuando se dejen de reunir las condiciones que motivaron el otorgamiento o cuando se den las condiciones necesarias porque el beneficiario lo sea de otras prestaciones no compatibles con los servicios que forman la red básica de servicios sociales, con prestaciones sanitarias o bien con otras prestaciones de carácter personal que las hagan incompatibles.

Las resoluciones provisionales de suspensión tienen que comunicarse a las personas beneficiarias o representantes legales.

La aportación de datos incorrectos o falsos por parte de la persona usuaria que hayan supuesto el acceso a la prestación sin reunir los requisitos establecidos supone la suspensión de la prestación y el resarcimiento por parte de la administración prestamista del coste del servicio recibido indebidamente.

Extinción de las prestaciones:

Las prestaciones del servicio se extinguen al producirse alguna de las siguientes situaciones:

- Por desistimiento de la persona solicitante o de su representante legal.
- Por finalización de la situación de necesidad que ha generado la prestación del servicio.
- Por defunción del usuario/aria.
- Por incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones por parte de la persona usuaria.
- Por cambio de domicilio del usuario/aria fuera del municipio de Lloseta.
- Por la situación de riesgo grave para la integridad física de la profesional que realice el servicio, por cualquier circunstancia generadora de peligro y cuando no haya posibilidad de evitarlo.
- Aquellas que se prevean en las condiciones específicas para cada uno de los servicios y que se determinen en la cartera de servicios.

VII. CANALES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN:

1. Sugerencias, quejas y reclamaciones:

El técnico de la UTS tendrá que facilitar toda la información que la persona usuaria solicite respecto al funcionamiento de la prestación que reciba y otros aspectos de la actividad que puedan ser de su interés. Los usuarios podrán formular quejas y/o reclamaciones, así como cualquier tipo de sugerencia que comporte una mejora del servicio.

Las personas que deseen presentar quejas, reclamaciones o sugerencias sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, lo pueden hacer llegar por la siguiente vía:

- Presencialmente mediante Instancia, que tendrán a su disposición y Registro en las oficinas municipales ubicadas en la calle Es Pou Nou nº 3 de Lloseta.

La administración municipal tendrá que resolver por escrito las quejas y reclamaciones en un plazo máximo de quince días.

2. Encuestas de satisfacción:

Con una periodicidad mínima anual se entregarán encuestas de satisfacción a las personas usuarias del servicio y/o familiares.

La finalidad de dichas encuestas es la de conocer su opinión sobre los diferentes aspectos relacionados con la calidad de la prestación del servicio, así como fomentar su participación en la mejora de este.

VIII. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los DERECHOS siguientes:

- Derecho a acceder al sistema de servicios sociales 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.
- Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se tiene que disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.



- c. Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que tienen a su cuidado, en un lenguaje claro y entendible.
- d. Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que han de aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e. Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- f. Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento tiene que ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga en conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g. Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h. Derecho a la confidencialidad respecto a la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i. Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con el que establece la legislación vigente, en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j. Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k. Derecho a la participación regulada en el título IV de esta ley.
 - l. Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- m. Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n. Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- o. Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p. Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q. El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los DEBERES siguientes:

- a. Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b. Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c. Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.
- d. Acudir a las entrevistas a las cuales les cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e. Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f. Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
- g. Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h. Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.
- i. El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

IX. INFRACCIONES Y SANCIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Además del que pueda prever la normativa vigente se establecen tres niveles de infracciones:

1. Son infracciones leves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones, las siguientes:

- No facilitar la información sobre los cambios en la situación personal, familiar, económica y social.
- No cumplir los acuerdos relacionados con el servicio o prestación concedida.
- La falta de respeto a los profesionales, a otras personas usuarias o visitantes del centro.
- Incumplir los preceptos del presente reglamento de régimen interno el incumplimiento de los cuales no esté tipificado como falta grave o muy grave.

2. Son infracciones graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones, las siguientes:

- Falsear datos a la administración.
- No comunicar a los profesionales los cambios o las alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión del recurso/prestación.
- Producir daños a las instalaciones del centro, otras dependencias municipales o locales donde se lleve a cabo la intervención.



- No destinar la prestación a la finalidad para la cual se haya concedido.
- No cumplir de forma reiterada y continua los acuerdos relacionados con el servicio, la prestación o el recurso concedido.

3. Se considerará infracción muy grave la agresión física o psicológica al personal que presta el servicio, así como las amenazas que supongan un riesgo para la integridad de los profesionales.

El profesional que tenga conocimiento de una acción/omisión de las descritas anteriormente será el que inste el inicio del procedimiento sancionador de acuerdo con el que se detalla a continuación.

Se establecen tres niveles de sanciones o medidas:

1. Las faltas leves se pueden sancionar con una amonestación o una multa por un importe de hasta la mitad del indicador público de renta de efectos múltiples

2. Las faltas graves se pueden sancionar con la suspensión de la condición de usuario/a, por un periodo máximo de 12 meses, Ahora bien, cuando al expediente haya intervenciones dirigidas a menores con procesos positivos, como becas de inserción en riesgo y recursos para la integración educativa, laboral y social de los menores, sólo se cerrarán las referidas a los adultos con la intención de preservar dichos procesos.

Para faltas graves se advertirá verbalmente a la persona usuaria. El profesional y el coordinador/a de la correspondiente UTS convocarán una entrevista con la persona usuaria para este fin. Se dejará constancia de los hechos dentro del expediente, mediante la diligencia de «Hacer constar».

3. Las faltas muy graves supondrán la interrupción inmediata del servicio hasta que la comisión dictamine las medidas a tomar.

Lloseta, a 06 de septiembre de 2016.- El regidor de Servicios sociales, Sgt. José M^a. Muñoz Pérez.- La Trabajadora Social, Sgt. M^a Antea^a. Crespi Socías.-

INFORME DEL SECRETARIO.- Para la redacción del presente reglamento se ha seguido el reglamento tipo redactado por los servicios técnicos y jurídicos del IMAS. Cuando al procedimiento de aprobación – artículo 49 de la LRRL de 1985 y artículo 102 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre:

Artículo 102 Procedimiento de elaboración de reglamentos y ordenanzas La aprobación de ordenanzas y de reglamentos locales se ajustará al siguiente procedimiento.

1.

a) Aprobación inicial por el pleno de la entidad local.

b) Información pública, previo anuncio en la sección correspondiente del Butlletí Oficial de les Illes Balears y en el tablón de anuncios de la entidad del acuerdo de aprobación inicial, por el plazo mínimo de treinta días, en que la vecindad y las personas legítimamente interesadas pueden examinar el expediente y formular reclamaciones, reparos u observaciones.

c) Audiencia previa a las asociaciones vecinales y de defensa de las personas consumidoras y usuarias establecidas en su ámbito territorial que estén inscritas en el registro municipal de asociaciones vecinales y cuyos fines guarden relación directa con el objeto de la disposición.

d) Resolución de las reclamaciones, reparos u observaciones y aprobación definitiva por el pleno. Si no se ha presentado ninguna reclamación o sugerencia, el acuerdo inicialmente adoptado se entenderá definitivamente aprobado sin necesidad de nuevo acuerdo expreso.

e) Para la modificación de las ordenanzas y los reglamentos deberán seguirse los mismos trámites que para su aprobación.

Número 1 del artículo 102 reenumerado por el número 1 del artículo 32 de la Ley [BALEARES] 6/2007, 27 diciembre, de medidas tributarias y económico-administrativas («B.O.I.B.» 29 diciembre), su contenido literal se corresponde con el contenido anterior del artículo.

2. La aprobación de las ordenanzas fiscales ha de ajustarse al procedimiento establecido en la legislación estatal reguladora de las haciendas locales.

Número 2 del artículo 102 introducido por el número 1 del artículo 32 de la Ley [BALEARES] 6/2007, 27 diciembre, de medidas tributarias y económico-administrativas («B.O.I.B.» 29 diciembre). Vigencia: 1 enero 2008





Per tot això, és procedent elevar el reglament al plenari per a la seva aprovació inicial; se seguirà el procediment de tramitació fins a l'aprovació definitiva i publicació en el BOIB per a la seva entrada en vigor.

Lloseta a 06 de setembre de 2016

El Secretari,

Josep Alonso Aguiló.- “

