



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE SES SALINES

7733

Aprobación definitiva del Reglamento del régimen interno de los servicios sociales comunitarios básicos del Ayuntamiento de Ses Salines

El Pleno del Ayuntamiento de Ses Salines, en su sesión ordinaria de día 8 de mayo de 2017, aprobó inicialmente la propuesta de aprobación del Reglamento del régimen interno de los servicios sociales comunitarios básicos del Ayuntamiento de Ses Salines. Dado que se publicó el correspondiente anuncio en el BOIB de 16 de mayo de 2017, núm. 59, y que contra dicha aprobación inicial no se ha interpuesto reclamación, transcurrido el plazo de información pública y de conformidad con lo dispuesto en el art.º 102 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, se entiende definitivamente aprobada esta modificación, por lo que, de acuerdo con lo dispuesto en el art.º 103, procede la publicación del texto íntegro de dicho Reglamento a los efectos que pueda entrar en vigor.

REGLAMENTO RÉGIMEN INTERNO DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS DEL AYUNTAMIENTO DE SES SALINES

Título I **Disposiciones generales**

Artículo 1.- OBJETO

Lo presente Reglamento tiene por objeto regular la organización, funcionamiento, gestión y prestaciones del centro, así como la de desarrollar los derechos y las obligaciones de las personas usuarias y de los profesionales del centro de servicios sociales municipal del Ayuntamiento de Ses Salines.

Artículo 2.- DENOMINACIÓN

Centro de servicios sociales, dependiendo del de la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ses Salines, inscrita en el Registro Insular de Servicios Sociales de Mallorca con el núm. 467, del día 5 de noviembre de 2002.

Artículo 3.- DEFINICIÓN

Los servicios sociales comunitarios son el primer nivel del sistema público de servicios sociales. Constituyen el punto de acceso inmediato a los servicios sociales y la garantía de proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos personal, familiar y social. Tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas porque vivan dignamente, atendiendo las diferentes situaciones de necesidad en que se encuentran o que se puedan presentar.

Artículo 4.- FINALIDAD

Dar respuestas, preferentemente, en el ámbito propio de la convivencia y la relación de las personas destinatarias de los servicios. Se dirigen especialmente a prevenir las situaciones de riesgo, a compensar los déficits de apoyo social y económico de situaciones de vulnerabilidad y de dependencia, y a promover actitudes y capacidades que faciliten la integración social de las personas.

Artículo 5.- BENEFICIARIOS

Los servicios sociales se dirigen a toda la población y tienen como destinatarias todas aquellas personas que precisen de información, diagnóstico, orientación, apoyo, intervención y asesoramiento individual o comunitario, para hacer frente a situaciones de necesidad personal básica, desigualdad social o para su prevención.

Son titulares del derecho a acceder a los servicios sociales comunitarios del centro de servicios sociales municipal del Ayuntamiento de Ses Salines los ciudadanos y ciudadanas empadronados/des al municipio. Como excepción a esta condición, se atenderá a todas las personas no empadronadas que se encuentren en estado de necesidad personal básica, de acuerdo con el que establece la legislación vigente y en concreto la normativa en materia de extranjería..

Los programas y proyectos de intervención determinarán, en cada momento, los requisitos específicos que tendrán que cumplir los ciudadanos para acceder a servicios concretos.





Artículo 6.- FINANCIACIÓN Y SISTEMA DE COBRO DEL SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Las prestaciones que se prestan desde el centro municipal de servicios sociales comunitarios son financiados con cargo a sus presupuestos municipales, sin perjuicio del establecimiento de convenios, acuerdos u otras fórmulas con otras Administraciones en el marco de la legislación en materia de Servicios Sociales, que puedan concretar aportaciones a favor del Ayuntamiento de SES SALINES

Para determinados servicios se puede establecer un régimen de cofinanciación con el usuario/aria o representante legal, sujetando su prestación al abono de las tasas, precios públicos y/o tarifas que en su caso vengan determinadas por las Ordenanzas Fiscales que apruebe el Ayuntamiento, de acuerdo con el principio de capacidad económica y de proporcionalidad, sin que en ningún caso nadie quede excluido en su prestación por insuficiencia o carencia de recursos económicos ni que estas circunstancias condicionen la calidad del servicio o la prioridad o urgencia de la atención de los casos.

El sistema de cobro venderá determinado en cada una de las prestaciones de la cartera de servicios sociales.

Título II

Competencias y organización del centro

Artículo 7.- COMPETENCIAS MUNICIPALES

El Ayuntamiento, como administración competente en materia de servicios sociales básicos, de acuerdo con el que establece la normativa de organización territorial y regimos local y las normativas sectoriales que le son de aplicación tiene, entre otras, las competencias siguientes:

- a) Crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios dentro de su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondiente, y los planes estratégicos autonómico e insular.
- b) Establecer centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales comunitarios.
- c) Aprobar la cartera de servicios municipales.
- d) Mantener actualizado el sistema informativo de las personas usuarias de servicios sociales comunitarios.
- e) Las que los atribuyen las leyes.

Artículo 8.- COMPETENCIAS DELEGADAS

El Ayuntamiento puede ejercer por delegación o encargo de funciones competencias derivadas de la normativa que despliega este reglamento. Estas delegaciones y encargo de funciones se tienen que basar en el acuerdo mutuo de las administraciones implicadas y se tienen que formalizar por medio de un convenio, de acuerdo con el que establece la legislación administrativa de régimen local.

Artículo 9.- ORGANIZACIÓN DEL CENTRO

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 sociales. Se la responsable de la atención social directa, polivalente y comunitaria a los residentes del municipio.

La unidad de trabajo social (UTS) del municipio de SES SALINES está integrada por los perfiles profesionales siguientes: Trabajadora social, trabajadoras familiares y educadora social.

Los servicios sociales comunitarios pueden ser prestados mediante cualquier de las formas que permite la legislación de régimen local. De forma directa o intermediando de oportuno contrato de gestión de servicios públicos en caso de gestión indirecta sin detrimento de concertar contratos para la gestión indirecta mediante concesión, concierto u otras formas legalmente previstas.

Artículo 10.- HORARIO De ATENCIÓN Y DIRECCIÓN

En Ses Salines

El horario de atención al público es de 9.30 h. a 14.30 h. lunes, jueves y viernes.

Plaza Mayor,1

971 649 117

Punto de atención de la Colonia Sant Jordi

Miércoles de 10 a 14.30



Centro Cívico. Calle Doctor Barraquer 5

971 166 005

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

La atención en cada técnico se hará mediante cita previa.

Título III

Funciones y prestaciones de los servicios sociales comunitarios

Artículo 11.- FUNCIONES

La función principal de las unidades de trabajo social es facilitar el acceso de toda la población a las carteras de servicios sociales. La Ley 4/2009, de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares establece al artículo 14 las funciones de los servicios comunitarios básicos y establece que, excepcionalmente, algunas de las funciones las pueden ejercer otros equipos profesionales diferentes de las unidades de trabajo social, siguiendo siempre el principio de autonomía en la organización.

Artículo 12.- PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

La administración municipal, mediante acuerdo del Pleno municipal, determinará las prestaciones que en cada momento tengan que tener la consideración de servicio social municipal de acuerdo con el que determina el presente Reglamento y la normativa sectorial que sea de aplicación. Las prestaciones del sistema de servicios sociales pueden ser garantizadas para todo el mundo o bien no garantizadas y ser otorgadas según la disponibilidad presupuestaria

El establecimiento, supresión y/o modificación de las dichas prestaciones se incorporará en la cartera de servicios sociales básicos municipales, que contendrá la descripción y aspectos específicos de cada una de ellas, siendo necesaria su regulación municipal específica de las prestaciones de la Cartera de Servicios Sociales Municipales.

Artículo 13.- TIPO DE PRESTACIONES

Prestaciones técnicas:

Las prestaciones técnicas son los servicios y las intervenciones que llevan a cabo los equipos profesionales que se dirigen a la prevención, el diagnóstico, la valoración, la protección, la promoción de la autonomía, la atención y la inserción de las personas, las unidades de convivencia y los grupos en situación de necesidad social.

Son prestaciones técnicas las actuaciones e intervenciones siguientes que llevan a cabo los equipos profesionales:

- La información sobre los recursos sociales más adecuados disponibles y sobre cómo acceder.
- La orientación sobre los medios más adecuados para responder a las necesidades planteadas.
- El asesoramiento y el apoyo a las personas y los grupos que necesitan la actuación social.
- La valoración singularizada y el diagnóstico social de las situaciones personales, de convivencia y familiares, y de las demandas sociales.
- La intervención profesional y el tratamiento social orientados al cumplimiento de las finalidades de los servicios sociales.
- Las que se establezcan en la cartera de servicios sociales.
- Cualquier otra orientada al cumplimiento de las finalidades de los servicios sociales.

Prestaciones económicas

Son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias que tienen como finalidad atender determinadas situaciones de necesidad en que se encuentran las personas que no disponen de recursos económicos suficientes para hacer frente y no están en condiciones de conseguir o recibir otras fuentes.

Las prestaciones económicas se pueden otorgar con carácter de derecho subjetivo, derecho de concurrencia o urgencia social.

Prestaciones tecnológicas

Son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto, atienden las necesidades sociales de la persona y lo ayudan a lograr un mayor grado de autonomía como sueño: la teleasistencia domiciliaria, las ayudas instrumentales u otros de naturaleza parecida que ayudan a mejorar o mantener la autonomía personal, o a favorecer la inserción social y que se recojan en el reglamento de ayudas de servicios sociales o en este reglamento mediante la cartera de servicios.



Título
V Tramitación y realización de las prestaciones

Artículo 14.- ACCESO

El acceso a los servicios sociales comunitarios se realiza a través de los profesionales de las unidades de trabajo social del centro o bien a través otras entidades con los que se haya establecido convenios o acuerdos en este sentido.

Artículo 15.- PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN Y DE LAS PRESTACIONES

Se pueden solicitar prestaciones de servicios sociales 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 de los servicios se determinan en la correspondiente catálogo de prestaciones.

- Las prestaciones de servicios sociales comunitarios 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 tiene acuerdos o convenios.
- La prestación se otorga mediante resolución del órgano gestor competente en conformidad con la legislación vigente.
- La solicitud presentada por la persona usuaria o representante legal se hace de acuerdo con los requerimientos y condiciones específicas para cada uno de los servicios o prestaciones determinadas a la cartera de servicios.

3. Los/las profesionales de los servicios sociales municipales 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, y para valorar y emitir el diagnóstico correspondiente. A partir del diagnóstico, los profesionales de servicios sociales establecen los servicios, recursos o prestaciones que consideran adecuadas para la cobertura de las necesidades de la persona usuaria.

4. A la vista del diagnóstico obtenido, los profesionales de servicios sociales 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 el usuario puede recurrir la decisión mediante los procedimientos legalmente establecidos.

Artículo 16.- CONTRATO ASISTENCIAL

Previamente a lo iniciado de la prestación del servicio que corresponda, la persona usuaria tendrá que mostrar su conformidad mediante la firma del contrato asistencial de acuerdo con los términos que para cada uno de los servicios se determinan en el catálogo de las prestaciones.

Artículo 17.- PLA DE TRABAJO O PROGRAMA INDIVIDUAL De ATENCIÓN

Los servicios sociales comunitarios básicos tienen que elaborar el plan de trabajo o programa individual de atención con criterios profesionales y teniendo en cuenta los recursos técnicos y humanos disponibles. Este plan de trabajo o programa individual de atención se tiene que consensuar con la persona usuaria.

El plan de individual de atención es una herramienta diseñada para garantizar una atención adecuada de acuerdo con la valoración social de la persona, la familia o la unidad de convivencia, los objetivos a lograr, y los medios que se ponen a disposición para conseguirlo. Cuento también las acciones específicas orientadas a conseguir la inclusión social, personal, educativa o laboral de la persona.

El Plan de individual de atención se consensuará con la persona o la familia, o unidad de convivencia. En caso de riesgo o desprotección prevalece el criterio técnico, así mismo en aquellos supuestos en que la persona, familia o unidad de convivencia no reúne los requisitos establecidos para acceder en los servicios o prestaciones.

El Plan de individual de atención lo elabora el servicio que lleva a cabo la intervención o gestiona la prestación. Si hay actuaciones conjuntas por parte de diferentes servicios se diseña un único plan que contiene las competencias propias de cada servicio.

Artículo 18.- EL EXPEDIENTE ASISTENCIAL E HISTORIA SOCIAL

Todas las personas usuarias de los servicios sociales municipales tienen un único expediente que se abre en el ámbito de los servicios sociales básicos, que incluye una serie ordenada de documentación de la persona y, si procede, de su familia, respetando la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

La historia social es el conjunto de documentos #agrupar en un expediente asistencial que contiene las diversas intervenciones relativas al proceso asistencial de cada persona usuaria o unidad de convivencia y la identificación de los profesionales que intervienen.





Los servicios sociales municipales trabajan coordinadamente con el conjunto de administraciones competentes en materia de servicios sociales para el uso y la extensión del expediente asistencial o historia social de manera informatizada.

Acceso a la información del expediente

Según la ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares todo ciudadano puede solicitar el acceso a su expediente de servicios sociales comunitarios. En estos casos se procederá de la siguiente manera:

- a) Solicitud formal vía instancia donde haga constar los datos de identificación y motivo de la solicitud.
- b) Entrega a de interesado con acuse de recibo del documento que aparece al sistema informativo como "Copia del expediente" con sello donde indique la autenticidad de la documentación entregada.

Cierre del expediente

Los motivos de cierre del expediente pueden ser los siguientes:

- Logro total de los objetivos acordados
- Logro parcial de los objetivos acordados
- Decisión explícita de la persona/familia. Si hay otros servicios y/o entidades interviniendo, se los comunicará
- Ausencia de la persona/familia de más de un mes.
- Defunción de la persona/familia
- Cambio de sector o municipio de la persona/familia
- Decisión del servicio por incumplimiento de los acuerdos
- Derivación a otros servicios. Se tiene que especificar el servicio
- Otros

Artículo 19.-CAUSAS DE SUSPENSIÓN O DE CESE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Suspensión y anulación de las prestaciones

Las prestaciones de servicios sociales quedan en suspenso cuando se dejan de reunir las condiciones que motivaron el otorgamiento o cuando se dan las condiciones necesarias porque el beneficiario lo sea 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 o anulación tienen que comunicarse a los beneficiarios o representantes legales.

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

Extinción de la prestación

La prestación del servicio se extingue al producirse alguna de las situaciones siguientes:

- a) Por dejación de la persona solicitante o de su representante legal.
- b) Por finalización de la situación de necesidad que ha generado la prestación del servicio.
- c) Por defunción del usuario/aria.
- d) Por incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones contractuales y del servicio por parte de la persona usuaria.
- e) Por cambio de domicilio del usuario/aria fuera del municipio de Ses Salines.
- f) 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 posibilitado de evitarlo.
- g) Aquellas que se prevean en las condiciones específicas para cada uno de los servicios y que se determinen en la cartera de servicios.

Título IV

Derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios sociales comunitarios. Régimen sancionador.

Artículo 20.- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- a) Derecho a acceder a los servicios sociales municipales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, sido civil, situación familiar, edad, discapacitado, religión, ideología, opinión o





cualquier otra condición personal o social.

- b) 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 las prestaciones.
- 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 cura, en un lenguaje claro y entendedor.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que tienen que 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 los 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 los 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 de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- y) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con el que establece la legislación vigente, y en todo el 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.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- 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.

Artículo 21.- DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- 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 las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tengui 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
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.
- y) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 22.- INFRACCIONES Y SANCIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Además de 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 carencia de respecto a los profesionales, a otras personas usuarias o visitantes del centro.

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

- Falsar 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 ha concedido.
- No cumplir de forma reiterada y continúa 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 que a continuación se detalla.

Se establecen tres niveles de sanciones:

1.- Para las infracciones leves se advertirá verbalmente a la persona usuaria. El profesional y la cabeza de sector convocarán una entrevista con la persona por este fin. Se dejará constancia dentro del expediente/carpeta de proyecto de los hechos mediante la diligencia de "Hacer constar".

2.- Las infracciones graves supondrán el cierre temporal, de entre dos a seis meses del expediente. Ahora bien, cuando al expediente haya intervenciones dirigidas a menores con procesos positivos, como es ahora 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.

Se creará una comisión integrada por el profesional afectado, el equipo de caso y la coordinadora del centro para determinar la duración del cierre del expediente y en el caso de intervenciones grupales y comunitarias para determinar el tipo y duración de la sanción. El acta de la comisión servirá para informar a los usuarios y se guardará el original al expediente/carpeta de proyecto. La coordinadora y el profesional darán conocimiento al usuario convocando una entrevista para tal fin.

3.- Las infracciones muy graves supondrán interrupción inmediata del servicio hasta que la comisión dictamine las medidas a tomar. En la intervención individual-familiar el cierre del expediente será como mínimo de seis meses. Para estas infracciones la comisión estará integrada por un representante de la dirección política, la coordinadora del centro y el profesional o profesionales afectados.

La comisión tendrá en cuenta el reconocimiento de los daños causados y la voluntad de reparación de los mismos por parte del agresor.

El acta de la comisión servirá para informar a los usuarios y se guardará el original al expediente. La coordinadora del servicio y el equipo técnico darán conocimiento a las personas usuarias convocando una entrevista para tal fin.

Artículo 23.- MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las harán llegar a la dirección de la entidad mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición a las oficinas ubicadas a las oficinas ubicadas en la Plaza Mayor, 1 de Ses Salines.

Los usuarios podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio mediante un buzón de sugerencias que estará a disposición de los usuarios a las oficinas ubicadas en la Plaza Mayor, 1 de Ses Salines.

También por vía electrónica, mediante el correo electrónico que dispone servicios sociales, serveissocials@ajssessalines.net.

Con una periodicidad anuales 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.

Artículo 24.- NORMAS DE FUNCIONAMETN EN EL CENTRO

1.- No está permitido fumar dentro del centro.

2.- Respetar a los profesionales, a otras personas usuarias o visitantes del centro

3.- Queda totalmente prohibido la entrega de regalos o limosnas de los usuarios a los trabajadores del centro, así como la donación de cualquier tipo de bien

4.- Tener cura de las instalaciones del centro, otros dependencias municipal o locales donde se lleve a cabo la intervención.





DISPOSICIÓN ADICIONAL

Catálogo de Prestaciones de la UTS

En el momento de aprobarse el presente reglamento, el catálogo de prestaciones sociales incorpora los siguientes:

1. Servicio de información y orientación y asesoramiento. Servicio de Teleasistència
2. Servicio de ayuda a domicilio
3. Servicio de Prevención e inserción social

ANEJO 1

HOJA DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

ANEX 2

DECLARACIÓN DE LA PERSONA SOLICITANTE/CONTRATO SOCIAL

| | |
|---------------------|-----------|
| Nombre y apellidos: | |
| Dirección: | Teléfono: |

| | |
|---------------------------|--------|
| Servicio que ha recibido: | Fecha: |
|---------------------------|--------|

| |
|----------------------------------|
| QUEJA / RECLAMACIÓN / SUGERENCIA |
|----------------------------------|

| |
|------------------------------------|
| Ses Salines, ____ de _____ de 20__ |
| Firma: |

DECLARACIÓN DE LA PERSONA SOLICITANTE

CONTRACTO SOCIAL

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE:

| | | |
|-------------------|--------|--|
| Apellidos | Nombre | |
| | | |
| DNI/NIE/Pasaporte | | |
| | | |

DATOS DE LA PERSONA INSTRUCTORA DEL EXPEDIENTE

| | | |
|------------------------------|-----------------------|--|
| Apellidos _____ | Nombre _____ | |
| | | |
| Centro de Servicios Sociales | Tel. contacto : _____ | |

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2017/86/984391



