

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE SANTA MARIA DEL CAMÍ

7275

Aprobación Definitiva Reglamento Régimen Interno Unidad Trabajo Social

Transcurrido el plazo de treinta días de exposición pública del expediente relativo a la aprobación inicial por parte de este Ayuntamiento del Reglamento del Régimen Interno de la Unidad de Trabajo Social, sin que se haya presentado ninguna reclamación ni sugerencia sobre el mismo, el acuerdo de aprobación inicial se ha transformado en definitivo en virtud de lo dispuesto en el art. 102 d) de la Ley autonómica 20/2006.

En cumplimiento de lo preceptuado en el art. 103 de la Ley 20/2006, se transcribe íntegramente a continuación el contenido de dicho Reglamento:

“REGLAMENTO RÉGIMEN INTERNO UNIDAD TRABAJO SOCIAL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De acuerdo con la ley 4/2009 de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears y el Decreto 48/2011, de 13 de mayo, por el que se regulan los principios generales y las directrices de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos, los servicios sociales comunitarios básicos son el primer nivel del sistema público de los servicios sociales. Constituyen el punto de acceso inmediato y la garantía de proximidad a las personas usuarias ya los ámbitos personales familiares y sociales.

Tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas para que vivan dignamente, atendiendo a las diferentes situaciones de necesidades en que se encuentran o que se puedan presentar. Los servicios sociales comunitarios debe dar respuesta preferentemente en el ámbito propio de la convivencia y la relación de las personas destinatarias de los servicios.

Se organizan territorialmente deben coordinarse con el nivel de atención especializada y con los servicios que operen en el mismo territorio, especialmente el de salud, educación, cultura, empleo y vivienda para favorecer una intervención global a las personas

Se desarrollan desde centros de servicios polivalentes mediante equipos multidisciplinares integrados por el personal profesional necesario para cumplir sus funciones, con la estructura directiva y de apoyo técnico administrativo que reglamentariamente

El título II del Estatuto, relativo a los derechos y los deberes y las libertades de la ciudadanía de las Islas Baleares, hace referencia a los ámbitos objeto de protección y de garantía de derechos. Estos derechos, que vinculan a todos los poderes públicos, tienen su origen en los instrumentos internacionales de protección de derechos humanos individuales y colectivos, y en particular en la Declaración de Derechos Humanos; en los pactos internacionales de derechos civiles y políticos y de derechos económicos, sociales y culturales; en la Convención Europea de Derechos del Hombre y Libertades Fundamentales; y en la Carta Social Europea.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El objeto de este Reglamento es la regulación del régimen jurídico y de las prestaciones de los servicios sociales comunitarios básicos mediante la Unidad de Trabajo Social (UTS) del Ayuntamiento de Santa María del Camí, con el fin de garantizar su la acceso universal y promover al máximo la autonomía y la dignidad de todas las personas y el bienestar social de la población.

Este Reglamento desarrolla los derechos y obligaciones de las personas usuarias y de los profesionales del centro de servicios sociales del ayuntamiento de Santa María del Camí la gestión y prestación de servicios y orienta la planificación y la participación con la premisa máxima de promover la autonomía de la persona.

Artículo 2. Definición

El artículo 29 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears, otorga a los municipios, además de





las competencias derivadas de la legislación básica del Estado y del ejercicio de las que puedan ser delegadas, 'la regulación y prestación de los servicios de atención a las personas, de los servicios sociales públicos de asistencia primaria y fomento de las políticas de acogida de las personas inmigradas' y 'la regulación y desarrollo de procedimientos, estructuras organizativas y políticas para la participación ciudadana en la vida local, así como elaboración y aprobación de programas de fomento del voluntariado y asociacionismo.

Artículo 3. Finalidades

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, en el marco de la justicia social, la equidad, la cohesión territorial y el bienestar de las personas.

Los servicios sociales que presta la UTS 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 promover actitudes y capacidades que faciliten la integración social de las personas.

Artículo 4. Personas destinatarias de los servicios sociales

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

Son titulares del derecho las personas nacionales de los estados miembros de la Unión Europea y también las personas extranjeras no comunitarias residentes empadronados.

También pueden acceder las personas extranjeras que se encuentren en las Islas Baleares y tengan la condición de exiliados, refugiados o apátridas, de acuerdo con lo que establezcan la legislación vigente y los tratados y convenios internacionales y, en su defecto ha, de acuerdo con el principio de reciprocidad.

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. El profesional de la UTS debe valorar de acuerdo con su gravedad, precariedad o perentoriedad.

Son destinatarias de la UTS con carácter prioritario, las personas que estén en alguna o algunas de las siguientes situaciones:

- a) Discapacidad física, psíquica o sensorial.
- b) Dificultades de integración familiar o comunitaria derivadas de enfermedades mentales y enfermedades crónicas.
- c) Dificultades de integración social vinculadas a condiciones laborales precarias, desempleo y pobreza.
- d) Necesidad social, como la relacionada con la falta de vivienda o con la desestructuración familiar.
- e) Vulnerabilidad, riesgo o desamparo para los ancianos, los niños y las personas adolescentes.
- f) Violencia de género y las diversas manifestaciones de violencia familiar.
- g) Discriminación por razón de sexo, lugar de procedencia, discapacidad, enfermedad, etnia, cultura o religión o por cualquier otra razón.
- h) Dificultad de integración familiar o comunitaria derivada de la drogodependencia y otras adicciones.
- i) Vulnerabilidad, exclusión y aislamiento sociales.
- j) Problemas de convivencia y de cohesión social.
- k) Urgencias sociales.
- l) Emergencias sociales por catástrofe.

Artículo 5. 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 y higiene, tratando en todo momento con el máximo respeto tanto a otros usuarios como al personal del servicio, evitando los gritos y las peleas.
- Tanto los trabajadores como usuarios y familiares tendrán cuidado de las instalaciones del centro procurando que esté limpio en todo momento.
- Queda totalmente prohibido la entrega de regalos o limosnas de los usuarios a los trabajadores de la UTS, así como la donación de cualquier tipo de bien.



Artículo 6. Derechos de las personas destinatarias

Según el artículo 7 y 8, derechos y deberes de la ley 4/2009, de servicios sociales de las Illes Balears, las personas destinatarias de los servicios que presta la UTS tienen los siguientes derechos:

- a) 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.
- 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 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 debe 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, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que los cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social ya 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 intervinientes.
- f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento debe 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 de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, a menos que la renuncia afecte a 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.
- e) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en 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, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación regulada en el título IV de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y conocer los estándares establecidos al efecto.
- m) Derecho a sugerir y hacer reclamaciones.
- n) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- o) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- p) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 7. Deberes de las personas usuarias

Las personas destinatarias 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, así como comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que las 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
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- e) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 8. Principios rectores

Los principios generales de la actuación de la UTS:



- a) Polivalencia y actuación comunitaria. La UTS desarrolla programas comunitarios dirigidos al conjunto de la población. Presta un servicio que actúa sobre la población general y desarrolla actuaciones para dar respuesta a las situaciones de necesidad que no requieren la aplicación de recursos específicos.
- b) Coordinación. La UTS se coordina con los distintos niveles del sistema público de servicios sociales para mejorar la eficacia y la eficiencia de los programas que se desarrollan y de asegurar una respuesta ajustada a las situaciones de necesidad en que se encuentran las personas usuarias del sistema. También establece los canales y los mecanismos de coordinación con los otros sistemas de bienestar social: salud, educación, pensiones, empleo, cultura, vivienda y justicia.
- c) Proximidad. La UTS es el primer nivel del sistema público de servicios sociales, próximo al ciudadano, y facilita el acceso al conjunto de prestaciones del sistema.
- d) Suficiencia. La UTS dispone de los recursos humanos y técnicos suficientes para mantener unos niveles de cobertura de necesidades ajustados a las características de la población.
- e) Atención personalizada. La UTS presta una atención ajustada a las necesidades de cada caso y en las características y las situaciones de las personas usuarias.
- f) Participación. La UTS facilita la participación de los ciudadanos y de las entidades sociales del municipio.
- g) Calidad. Para mejorar los procesos de atención, le recoge la opinión de las personas usuarias en la valoración del trabajo hecho y la evaluación de las actuaciones implantadas de la UTS tiene a disposición de la ciudadanía un procedimiento de quejas y reclamaciones.
- h) Prevención. La UTS desarrolla programas de prevención de las situaciones de necesidad que describe el artículo 6 de la Ley 4/2009 como un mecanismo de lucha contra las situaciones de pobreza, desigualdad, falta de autonomía personal y exclusión social.
- e) Planificación. La UTS actúa bajo el principio de planificación, por lo que estructura las actuaciones y hace un análisis previo de la situación.

CAPITULO II

COMPETENCIAS Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE SANTA MARIA DEL CAMÍ

Artículo 9. Competencias de los municipios

El Ayuntamiento, como administración competente en materia de servicios sociales básicos, de acuerdo con lo establecido en la normativa de organización territorial y régimen local y las normativas sectoriales que le son de aplicación, tiene las siguientes competencias:

- 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) Estudiar y detectar las necesidades dentro de su ámbito territorial.
- c) Establecer centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales comunitarios.
- d) Aprobar la cartera de servicios municipales.
- e) Definir las zonas básicas y las áreas en su ámbito municipal.
- f) Colaborar con el Gobierno de las Illes Balears y el consejo insular en la elaboración de estadísticas y mapas de servicios sociales en su ámbito territorial.
- g) Colaborar con el Gobierno de las Illes Balears y el consejo insular en la coordinación, el control y la inspección de las actividades en materia de servicios sociales, dentro de su ámbito territorial, en las condiciones que se determinen reglamentariamente.
- h) Concertar la gestión de servicios sociales, en su ámbito territorial, con entidades públicas o privadas de acuerdo con la normativa vigente y las disposiciones que la desarrollen.
- e) Fomentar la coordinación y la integración, en su ámbito territorial, de los servicios sociales con otros sistemas de protección social.
- j) Ejercer las funciones que les deleguen el Gobierno de las Illes Balears o el consejo insular en las condiciones que se acuerden en un convenio con esta finalidad.
- k) Mantener actualizado el sistema informativo de las personas usuarias de servicios sociales comunitarios.
- l) Aplicar los protocolos de actuación que resulten de los planes sectoriales.
- m) Fomentar la participación de la ciudadanía, el tejido asociativo y el voluntariado social en la prevención y la resolución de los problemas en materia de servicios sociales.
- n) Facilitar la promoción y la creación de los centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales especializados, en coordinación con el Consejo Insular correspondiente, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondientes.
- o) Participar en la elaboración de los planes y programas de los consejos insulares y de la Administración autonómica, y en la aprobación de planes estratégicos de servicios sociales y planes sectoriales de ámbito municipal.
- p) Organizar la formación en el ámbito de los servicios sociales.



Artículo 10. Organización de la UTS

1. La unidad de trabajo social es la responsable de la atención social directa, polivalente y comunitaria a los residentes en la zona básica.
2. La unidad de trabajo social (UTS) del municipio de Santa Maria del Camí está integrada, por los perfiles profesionales: trabajador social, trabajador familiar, educador social y auxiliar administrativo o administrativa, psicólogo, mediador intercultural.
3. La función principal de la UTS es facilitar el acceso de toda la población en las carteras de servicios sociales del municipio.

Artículo 11. Funciones de la UTS

La UTS trabaja en dos niveles interrelacionados: la intervención individual y con las familias, y la intervención comunitaria.

Los profesionales de la UTS elaboran el plan de trabajo o programa individual de atención con criterios profesionales y teniendo en cuenta los recursos técnicos y humanos disponibles consensuado con la persona o su representante legal o tutor.

Por otro lado una intervención comunitaria dirigida a grupos en situación de riesgo social, proyectos de apoyo a entidades, y actuaciones de prevención y de reinserción.

Corresponden a la UTS del municipio de Santa Maria del Camí las siguientes funciones:

- a) Detectar las situaciones de riesgo y de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Valorar las situaciones de necesidad y hacer el diagnóstico social, desde una perspectiva disciplinada, que se hace a petición de la persona usuaria, de su entorno familiar, de convivencia social o a petición de otros servicios de la red pública de servicios sociales.
- c) Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas con relación a los derechos y los recursos sociales y en las actuaciones sociales a las que pueden tener acceso.
- d) Elaborar un plan de intervención comunitaria que dé respuesta a las necesidades detectadas y evaluar periódicamente.
- e) Realizar las actuaciones preventivas, el tratamiento social y las intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social, y hacer la evaluación.
- f) Intervenir en los núcleos familiares o de convivencia en situación de necesidad social, especialmente si hay menores.
- g) Proponer y establecer el programa individual de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal, salvo en las situaciones en que la persona esté ingresada de manera permanente en un centro de la red pública.
- h) Revisar el programa individual de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal, cuando corresponda.
- e) Impulsar proyectos comunitarios y programas transversales, especialmente los que buscan la integración y la participación sociales de las personas, las familias, las unidades de convivencia y los grupos en situación de riesgo.
- j) Fomentar la participación activa de la ciudadanía mediante estrategias socioeducativas que impulsen la solidaridad y la cooperación social organizada.
- k) Prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia, en coordinación con los servicios sanitarios a domicilio.
- l) Prestar servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes.
- m) Orientar el acceso a los servicios sociales especializados, especialmente los de atención diurna, tecnológica y residencial.
- n) Promover medidas de inserción social, laboral y educativa.
- o) Gestionar prestaciones de urgencia social
- p) Aplicar protocolos de detección, prevención y atención ante maltrato a personas de los colectivos más vulnerables.
- q) Gestionar la tramitación de las prestaciones económicas de ámbito municipal y las demás que le sean atribuidas.
- r) Coordinarse con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los otros sistemas de bienestar social, con las entidades del mundo asociativo y con las que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

CAPÍTULO III

PRESTACIONES DE LA UTS

Las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas o tecnológicas

Artículo 12. Prestaciones Técnicas

- 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. Hay 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 y que la persona usuaria preste su consentimiento.

Valoración y diagnóstico: tiene por objetivo 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 servicios sociales comunitarios básicos: atención domiciliaria (servicio de ayuda a domicilio, servicio de teleasistencia, servicio de asistencia personal, otros servicios de apoyo domiciliario) etc.

El Servicio de prevención, promoción 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:

- Proyectos de apoyo psicosocial a la infancia y familia
- Proyecto de intervención socioeducativa en medio abierto
- Plan Municipal de Prevención de Drogas
- Proyecto de acogida de la población inmigrante y sensibilización de la población autóctona
- Otros según necesidades y demandas.

- Prestaciones de otros servicios especializados: Servicios de estancias diurnas, centro de día, servicio ocupacional, servicio de promoción a la autonomía personal y prevención de la situación de dependencia), servicios residenciales, prestaciones para mujeres de violencia de género, etc.

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

Artículo 14. 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 de otras fuentes

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

Artículo 15. Prestaciones tecnológicas

Son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto, atendiendo

necesidades sociales de la persona, le ayudan a lograr un mayor grado de autonomía, como son: la teleasistencia domiciliaria, las ayudas instrumentales u otras de naturaleza similar que se recojan en el correspondiente reglamento de ayudas de servicios sociales o en este reglamento mediante la cartera de servicios.

CAPÍTULO IV

FINANCIACIÓN

Artículo 16. Financiación de las prestaciones

El régimen jurídico y fiscal de las prestaciones reconocidas en este Reglamento se regula por medio de la ordenanza fiscal específica.

Los servicios sociales básicos que se prestan por la Administración municipal son financiados con cargo a sus presupuestos y con financiación 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 los servicios sociales, a través de las cuales se concretan las aportaciones a favor del Ayuntamiento de Santa María del Camí.



Para determinados servicios se puede establecer un régimen de cofinanciación con el usuario / a 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 aprueba el Ayuntamiento, de acuerdo con el principio de capacidad económica y de proporcionalidad.

Artículo 17. Participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales

1. El Ayuntamiento determina mediante la Cartera de servicios sociales y ordenanzas municipales las prestaciones que conllevan el copago por parte de las personas usuarias.
2. La participación en la financiación de los servicios se basa en los principios de equidad, redistribución y universalidad.
3. Mediante las ordenanzas que regulan las tasas municipales fijan los criterios para determinar la cuantía de la participación por parte de las personas usuarias, teniendo en cuenta, en todo caso, la capacidad económica de la persona, las características del servicio y su coste.

CAPÍTULO V

LA GESTIÓN DE LA UTS

Los servicios de la UTS son prestados mediante cualquiera de las formas que permite la legislación de régimen local. De forma directa o mediante el oportuno contrato de gestión de servicios públicos en caso gestión indirecta. Sin detrimento de concertar contratos para la gestión indirecta mediante concesión, concierto u otras formas legalmente previstas

Artículo 18. El profesional de referencia

1. Cada persona o unidad de convivencia que sea usuaria de las prestaciones básicas de la UTS debe tener asignado un profesional de referencia.
2. En caso de que se sustituya el profesional de referencia se establecerán los mecanismos adecuados de transferencia de casos para facilitar la continuidad de los procesos de trabajo.

El profesional de referencia tiene las siguientes funciones:

- a) Canalizar las diversas prestaciones que la persona o la unidad de convivencia necesita, velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre los equipos profesionales de los servicios sociales y las otras redes de bienestar social, favorecer la toma de decisiones y agilizar las, y asegurar la globalidad y la coordinación de todas las actuaciones.
 - b) Prestar información relativa a su expediente en cualquier momento del proceso a la persona usuaria, siempre de acuerdo con la legislación de protección de datos específica para cada sector de población, negociar el plan de trabajo individual de atención en el marco del trabajo social que se debe llevar a cabo con la unidad de convivencia, y evaluar la ejecución del plan y hacer su seguimiento.
3. La organización del personal debe incluir las medidas necesarias para garantizar la asignación del profesional de referencia y procurar la continuidad de la atención que proporciona a la persona usuaria o en la unidad de convivencia.

Artículo 19. Expediente personal

1. Todas las personas usuarias de la UTS tienen un único expediente técnico administrativo que recoge el conjunto de informaciones relevantes sobre su situación, evolución y el plan de atención social.
2. Los profesionales de referencia de la UTS aportan al expediente personal la información y documentación de diferentes ámbitos de la persona usuaria y su familia: la historia personal y familiar y la información relevante y identificativa que provenga de los servicios especializados o de otras administraciones, con el fin de disponer de una información única de cada usuario, la valoración profesional a partir de la diagnosis realizada y el plan de trabajo.

El expediente personal único permite el enlace entre los diferentes servicios, y la continuidad y complementariedad de las intervenciones que se llevan a cabo desde los diferentes niveles de actuación.

Artículo 20. Plan de Atención Social Individual

1. El Plan de Atención Social Individual es la herramienta diseñada para garantizar una atención adecuada de acuerdo con la valoración psicosocial de la persona, la familia o la unidad de convivencia, los objetivos a alcanzar, y los medios que se ponen a disposición para





conseguirlo. El Plan de Atención individual cuenta también las acciones específicas orientadas a lograr la inclusión social, personal, educativa o laboral de la persona.

Previamente al inicio de la prestación del servicio previsto en el plan de atención social individual, el usuario deberá mostrar su conformidad y compromiso mediante la firma del contrato asistencial

2. El Plan de Atención Social se consensúa con la persona o la familia, o unidad de convivencia. En caso de riesgo o desprotección prevalece el criterio técnico, asimismo en aquellos supuestos en que la persona, familia o unidad de convivencia no reúne los requisitos establecidos para acceder a los servicios o prestaciones.

3. A fin de evitar duplicidades, el Plan de Atención Social del elabora el equipo técnico que lleva a cabo la intervención o gestiona la prestación. En los casos en que hay actuaciones conjuntas por parte de diferentes servicios, se diseña un único plan que recoge las competencias y acciones que cada uno realizará.

Artículo 21. Sistema de información de la UTS

1. El HSI es un instrumento de registro de expedientes intervención social, sometida a la normativa de protección de datos de carácter personal.

2. El sistema de información de la UTS recoge la historia social y las prestaciones de la Cartera de servicios sociales o las ayudas de servicios sociales que recibe la persona o la familia, y las actuaciones que se hacen en el ámbito comunitario.

3. El sistema integra los datos relativos a la atención social de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales con el fin de agilizar la comunicación entre servicios, evitar duplicar datos y mejorar la atención de las personas destinatarias de los servicios.

4. Según la Ley 4/2009 de Servicios Sociales todo ciudadano puede solicitar su expediente. En estos casos se procederá a la siguiente forma:

- a) Solicitud formal vía instancia dirigida a alcaldía.
- b) Entrega al interesado con acuse de recibo del documento que aparece en el sistema informativo como "copia del expediente" con sello que indique autenticidad de la documentación entregada.

Artículo 22. Acceso a los servicios sociales

1. El acceso a los servicios básicos se realiza a través del equipo técnico de la UTS del Ayuntamiento de Santa Maria del Camí

Los horarios de atención al público son:

Trabajadora Social 9:00 h a 14:00 martes y jueves
Se atenderá al público con cita previa, a través del tel. 971140585 0 971620131 o personándose en el servicio.

Direcciones Punto / s de atención: c / Església, núm. 1 bxos

La solicitud de servicio entró por registro general del Ayuntamiento de Santa Maria del Camí

Artículo 23. Procedimiento y tramitación y de las prestaciones

1. Las prestaciones de servicios sociales del Ayuntamiento de Santa Maria del Camí se libra de oficio o a petición del posible beneficiario o representante legal, a través de la UTS

2. 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 en la cartera de servicios y reglamentos específicos.

3. Los / las profesionales de la UTS deben 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 a satisfacer, y para valorar y emitir el diagnóstico correspondiente.

4. A partir del diagnóstico, los / las profesionales de la UTS elaboran un informe propuesta (de otorgamiento o denegación) dirigido la comisión municipal del Ayuntamiento.

Artículo 24. Suspensión y anulación de las prestaciones

1. Las prestaciones de servicios sociales quedan en suspenso cuando se dejen de reunir las condiciones que motivaron su otorgamiento o cuando se dan las condiciones necesarias para que 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.

2. Las resoluciones provisionales de suspensión o anulación deben comunicarse a los beneficiarios o representantes legales.

3. La aportación de datos incorrectos o falsos 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 prestadora del coste íntegro del servicio recibido indebidamente.

Artículo 25. Extinción de la prestación

El servicio y / o la prestación se extingue al producirse alguna de las situaciones siguientes:

- a) Por desistimiento del solicitante o de su representante legal.
- b) Por finalización de la situación de necesidad que ha generado la prestación del servicio.
- c) Por fallecimiento del usuario / a.
- 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 / a fuera del municipio de Santa Maria del Camí
- f) Por la situación de riesgo grave para la integridad física del / de la profesional que realice el servicio, por cualquier circunstancia generadora de peligro y cuando no haya posibilidad 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.

ARTÍCULO 26. Reclamaciones

El técnico de la UTS deberá facilitar toda la información que el usuario solicite respecto al funcionamiento de la prestación que reciba y otros aspectos de la actividad que puedan ser de su interés, los usuarios / as pueden formular quejas o reclamaciones a la administración municipal, que deberá resolverlas conforme determina el Artículo 21 de la Ley 39/2015 de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Por otra parte 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 en las oficinas ubicadas en la calle Església, 1 de Santa Maria del Camí.

Los usuarios podrán realizar cualquier tipo de sugerencias, que comporte una mejora del servicio mediante un buzón de sugerencias que estará a disposición de los usuarios en las oficinas de los Servicios Sociales.

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

Con una periodicidad anual se entregarán encuestas de satisfacción a los usuarios 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 las prestaciones del servicio, así como fomentar su participación en la mejora de este.

CAPÍTULO VI

RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 27. Objeto y alcance del régimen sancionador

Este capítulo tiene por objeto la regulación del régimen sancionador de las infracciones administrativas cometidas por los usuarios o usuarias de los servicios sociales que presta el Ayuntamiento de Santa Maria del Camí.

De acuerdo con los artículos 25 y 26 haciendo referencia al título IX de Inspección y régimen sancionador capítulo III sección 4a tipologías de infracciones de las personas usuarias. Infracciones y sanciones de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones sociales de la ley 4/2009, de servicios sociales de las Illes Balears.

Artículo 28. Infracciones

Constituyen infracción administrativa la vulneración de los deberes y de las obligaciones que el presente Reglamento fija para las personas usuarias de las prestaciones de servicios sociales.

1) Son faltas leves:

- a) No facilitar al Ayuntamiento de Santa Maria del Camí los datos que los requieran.
- b) No comparecer en la fecha fijada ante el órgano gestor de la prestación cuando éste lo requiera.
- c) Mostrar falta de consideración y de respeto hacia los profesionales de la UTS, y los otros usuarios.
- d) Incumplir los preceptos del reglamento de régimen interior de incumplimiento no esté tipificado como falta grave o muy grave.
- e) No facilitar información sobre los cambios en la situación personal, familiar, económica y social.

2) Son faltas graves:

- a) La reincidencia en la comisión de infracciones leves.
- b) Falsear datos
- c) No comunicar al Ayuntamiento de Santa Maria del Camí los cambios o alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión de la prestación.
- d) Producir daños a las instalaciones del centro, al material o mobiliario, el personal del centro, los usuarios.
- e) Tener un comportamiento incívico o agresivo que suponga un riesgo para los usuarios y para el personal y que haga inviable la convivencia.
- f) Hacer un mal uso del servicio o prestación concedida.

3) Son faltas muy graves:

- a) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.
- b) Falsear datos en el Ayuntamiento de Santa Maria del Camí si la falsedad ha sido determinante para acceder a la prestación.
- c) Tener un comportamiento incívico o agresivo de una manera continuada que suponga un riesgo para los usuarios y para el personal y que haga inviable la convivencia.
- d) Incumplir los pactos del contrato asistencial.
- e) No destinar la prestación a la finalidad para la que se concedió.

Artículo 29. Procedimiento

Cuando sea de aplicación prevalente el régimen de infracciones y sanciones previsto en la legislación sectorial, habrá que observar el procedimiento sancionador previsto en la norma sectorial si ésta así lo dispone con carácter imperativo. En otro caso, los expedientes sancionadores se tramitarán de conformidad con este Reglamento y el de aplicación de la normativa de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

DISPOSICIÓN FINAL. ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de las Illes Balears y estará en vigor mientras no se modifique o derogue expresamente. Este reglamento anula todos los existentes con anterioridad".

Contra este acto administrativo, que agota la vía administrativa, se puede presentar recurso de reposición ante el mismo órgano que la ha dictado, de acuerdo con el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. El plazo para interponerlo es de un mes contado desde el día siguiente de esta publicación. En este caso no se podrá interponer recurso contencioso administrativo hasta que se haya resuelto el de reposición. El recurso de reposición potestativo deberá presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento o en las dependencias a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, antes mencionada, y se entenderá desestimado cuando no se haya resuelto y notificado la resolución, en el plazo de un mes, contado desde el día siguiente de su interposición, y en este caso expedita la vía contencioso administrativa.

Si no se utiliza el recurso potestativo de reposición, se puede interponer directamente recurso contencioso administrativo, de acuerdo con el artículo 123 antes mencionado y lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso administrativa, ante el Juzgado Contencioso Administrativo o la Sala Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia, según las competencias determinadas por los artículos 8 y 10 de la Ley 29/1998, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente de esta publicación, todo ello sin perjuicio de cualquier otro recurso o acción que se considere conveniente.

Santa Maria del Camí, 4 de julio de 2018

EL ALCALDE-PRESIDENTE

Nicolau Canyelles

