



## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### AYUNTAMIENTO DE FELANITX

**5748***Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno del Centro de Servicios Sociales Comunitarios Básicos del Ayuntamiento de Felanitx***Expediente 1019/2019**

En la sesión ordinaria del Ayuntamiento Pleno de día 10 de febrero de 2020, se adoptó, entre otros, el siguiente ACUERDO que en su parte dispositiva dice:

“**Primero.** No tener en cuenta las propuestas de mejora presentadas por el Instituto Balear de la Mujer al informe de impacto de género de 13 de noviembre de 2019, puesto que se refieren a ayudas económicas que no están reflejadas en el Reglamento, y porque el sistema informático HSI puede realizar las estadísticas teniendo en cuenta la variable sexo, de acuerdo con el informe del Coordinador de Servicios Sociales, y tal como se ha detallado en el fonamento de derecho primero.

**Segundo.** Tener en cuenta las recomendaciones de revisión de lenguaje de la propuesta normativa presentadas por el Instituto Balear de la Mujer y que constan en el apartado primero del informe de impacto de género de día 13 de noviembre de 2019.

**Tercero.** Aprobar definitivamente el Reglamento de régimen interno del Centro de Servicios Sociales Comunitarios Básicos del Ayuntamiento de Felanitx en los que se redacta en el expediente. (Anexo I. Reglamento régimen interno del Centro de Servicios Sociales - Incorporadas recomendaciones lenguaje. IBDona-).

**Cuarto.** Publicar íntegramente el presente acuerdo, junto con el texto del reglamento, en el BOIB en forma legal.»

**Recursos.**

Contra la aprobación definitiva del mencionado reglamento se puede interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo contencioso administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses contados desde el día de la presente publicación, de acuerdo con el dispuesto en los artículos 10.1.b y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

**Consulta e información del expediente.**

El expediente se puede consultar en el departamento de Secretaría del Ayuntamiento de Felanitx, con cita previa, de lunes a viernes, de las 9:00 h hasta las 14:00 h, excepto festivos. Para obtener información del expediente se podrán utilizar los medios (dirección postal, teléfono y fax) que se indican a continuación: Ayuntamiento de Felanitx, Plaza de la Constitución n.º 1 07200 Felanitx (Islas Baleares) - Teléfono 971580051 - Fax 971583271

Felanitx, 19 de junio de 2020

**El alcalde**

Jaume Monserrat Vaquer



**ANEXO**  
**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS DEL**  
**AYUNTAMIENTO DE FELANITX**

**Título I**  
**Disposiciones generales**

**Artículo 1.- Objeto**

El 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 y las profesionales del centro de servicios sociales municipal del Ayuntamiento de Felanitx.

**Artículo 2.- Denominación**

Centro de servicios sociales comunitarios básicos dependiendo de la Regiduría de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Felanitx, inscrita en el Registro Insular de Servicios Sociales de Mallorca con el n.º 281, el día 22 de julio de 1998 y que está formada por dos unidades de trabajo social (UTS).

**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 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 Felanitx los ciudadanos y ciudadanas empadronados/das en el municipio. Como excepción a esta condición, se atenderán 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 las personas para acceder a servicios concretos.

**Artículo 6.- Financiación**

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 Felanitx.

Para determinados servicios se puede establecer un régimen de cofinanciación con la persona usuaria 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.



## **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 régimen 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 les 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**

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Felanitx están compuestos por dos UTS, cada una responsable de su territorio. Concretamente hablamos de la UTS de Felanitx y la UTS de Portocolom – s'Horta - Cas Concos. La unidad de trabajo social es la responsable de la atención social directa, polivalente y comunitaria a los residentes del municipio.

Las UTS del municipio de Felanitx están integradas por los perfiles profesionales siguientes: trabajador/a social, trabajador/a familiar, educador/a social, psicólogo/psicóloga, auxiliar administrativo/va.

Los servicios sociales comunitarios pueden ser prestados mediante cualquier 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 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**

El horario de atención al público es de 8h. a 15h. de lunes a viernes. Si bien se realizan intervenciones fuera de este horario.

UTS Felanitx.

Paseo Ramon Llull, 19. Felanitx.  
Teléfono: 971582629.  
Atención al público sin cita previa de lunes a viernes de 10:30h. a 14:00h.

UTS Portocolom – se Huerta – Caso Concos.

Ronda Nadal Batle, s/n. Portocolom.  
Teléfono: 971825239.  
Atención al Público sin cita previa los lunes y miércoles de 11:30h. a 13:30h.

Posibilidad de concertar cita con la TS en s'Horta, es Carritxó, Cala Herrera y Cas Concos.

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

La atención por parte de cada técnico se hará a través de 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 en el 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.

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

##### **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**

1. 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.

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

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

###### **Prestaciones económicas**

1. 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.

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



#### **Título IV**

### **Tramitación y realización de las prestaciones**

#### **Artículo 14.- Acceso**

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

#### **Artículo 15.- Procedimiento y tramitación y de las prestaciones**

Se puede 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 el catálogo de las prestaciones.

1. Las prestaciones de servicios sociales comunitarios tienen que otorgarse de oficio o a petición de la posible persona beneficiaria 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 ente o órgano gestor en cumplimiento del que dispone la Ley de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Baleares.

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.

3. Los/las profesionales de los servicios sociales municipales tienen que concertar una o más entrevistas 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/las 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 y las profesionales de servicios sociales pueden determinar que no procede el otorgamiento de prestaciones o servicios.

El ente o órgano gestor tiene que emitir un informe donde consten las circunstancias que se han valorado y los motivos que dan lugar a la denegación de la solicitud; este informe se notifica a la persona interesada, que en caso de disconformidad puede recorrer la decisión mediante los procedimientos legalmente establecidos.

#### **Artículo 16.- Contrato asistencial**

Previamente al inicio 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.- Plan 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. Contiene también las acciones específicas orientadas a conseguir la inclusión social, personal, educativa o laboral de la persona.

El Plan de Individual de Atención se consensúa 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.- Profesional de referencia**

Cada persona o unidad de convivencia que sea usuaria de las prestaciones básicas de los servicios sociales comunitarios básicos tiene que tener asignado un profesional de referencia.

En caso de que se sustituya el o la profesional de referencia se tienen que establecer los mecanismos adecuados de transferencia de casos para facilitar la continuidad de los procesos de trabajo.

#### **Artículo 19.- 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 Reglamento (UE) 2016/679 RGPD y la legislación vigente en materia de protección de datos.

La historia social es el conjunto de documentos agrupados 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 y las profesionales que intervienen.

Sistema de aplicación informática Historia Social Integrado (adelante HSI).

1. El HSI es una herramienta de registro de expedientes e intervención social, sometido a la normativa de protección de datos de carácter personal.
2. El sistema integra los datos relativos a la atención social de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales para agilizar la comunicación entre servicios, evitar duplicar datos y mejorar la atención de las personas destinatarias de los servicios de la manera establecida en la normativa de referencia.

#### **Acceso a la información del expediente**

Según la Ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares toda persona 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 la persona interesada con acuse de recibo del documento que aparece en el 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 les comunicará.
- Ausencia de la persona/familia de más de un mes. Se comunicará el cierre mediante notificación y se dará un plazo de diez días.
- 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 20.- Causas de suspensión o de cese de la prestación del servicio**

##### **Suspensión y anulación de las prestaciones**

1. 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 la persona beneficiaria 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 tienen que comunicarse a las personas beneficiarias o representantes legales, las cuales disponen del trámite de audiencia durante 10 días desde su recepción.



3. 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 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 de la persona usuaria.
- d) Por incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones contractuales y del servicio por parte de la persona usuaria.
- e) Por cambio de domicilio de la persona usuaria fuera del municipio de.....
- f) Por la situación de riesgo grave para la integridad física del o 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.

### **Título V**

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

##### **Artículo 21.- 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, 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 las prestaciones.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si procede, 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 les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen 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 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.
- i) 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 22.- 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 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.
- 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 23.- 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:

- Falsear datos a la Administración.
- No comunicar a los o las 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 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 o las profesionales.

El o la profesional que esté enterado de una acción/omisión de las descritas anteriormente será la 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 la persona usuaria. El o la profesional y el o la jefa 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 en el 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, solo se cerrarán las referidas a los adultos con la intención de preservar dichos procesos.

Se creará una comisión integrada por el o la profesional afectado/a, el o la jefa de sector, el equipo de caso o de proyecto y dos profesionales 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 las personas usuarias y se guardará el original en el expediente/carpeta de proyecto. El o la jefa de sector y el o la profesional enterarán a la persona usuaria 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, el jefe de servicio, la dirección técnica, el o la jefa de sector correspondiente y el o la profesional o profesionales afectados.

La comisión tendrá en cuenta el reconocimiento de los daños causados y la voluntad de reparación de estos por parte de la persona agresora.

El acta de la comisión servirá para informar a los usuarios y se guardará el original en el expediente.

El o la jefa de sector y la dirección técnica enterarán a las personas usuarias convocando una entrevista para tal fin.

#### **Artículo 24.- Mecanismos de información y participación, sugerencias, quejas y reclamaciones**

Las personas 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 el paseo Ramon Llull, 19 de Felanitx y ronda Nadal Alcalde, S/N de Portocolom.

Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio mediante un buzón de sugerencias que estará a disposición de los usuarios en la sede del Ayuntamiento o en las oficinas ubicadas en el paseo Ramon Llull, 19 de Felanitx y ronda Nadal Alcalde, S/N de Portocolom.

Las quejas o sugerencias presentadas serán resueltas por el o la responsable de Servicios Sociales.

El plazo para responder es de quince días hábiles desde que el ciudadano o la ciudadana presente la queja o la sugerencia. Este plazo se interrumpirá hasta que se reciban las aclaraciones o la ampliación de los datos solicitados a la ciudadanía. Independientemente de la tramitación, la unidad objeto de queja tiene que intentar resolver la anomalía que se ha puesto de manifiesto, tan pronto como sea posible y de manera inmediata. (art. 11.6 del Decreto 82/2009, de 13 de noviembre).

#### **Disposición final. Entrada en vigor.**

Este Reglamento entrará en vigor cuando haya transcurrido el plazo de quince días hábiles que indica el artículo 113 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares y cuando se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Felanitx, febrero de 2020

