



Sección V. Anuncios

Subsección segunda. Otros anuncios oficiales

AYUNTAMIENTO DE SA POBLA

8831

Aprobación inicial del Reglamento de régimen interno de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos de sa Pobla

Aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión de día 5 de septiembre de 2024, el Reglamento de régimen interno de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos de sa Pobla, de conformidad con los artículos 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y 102 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears, se somete a información pública por plazo de 30 días, a contar desde el día siguiente al de publicación del presente anuncio en este *Boletín Oficial de las Islas Baleares*.

Durante este plazo podrá ser examinado por cualquier interesado en las dependencias municipales para que se formulen las alegaciones que se estimen pertinentes. Asimismo, estará a disposición de los interesados en la sede electrónica de este Ayuntamiento [*dirección* <https://sapobla.eadministracio.cat/board/>]

En el caso de no presentarse ninguna reclamación o sugerencia en el citado plazo, el acuerdo inicialmente adoptado se entenderá definitivamente aprobado sin necesidad de acuerdo expreso.

Texto del acuerdo:

“ « **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS DE SA POBLA** »

Índice

PREÁMBULO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del reglamento

Artículo 2. Titulares de derecho

CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Artículo 3. Organización y funcionamiento

Artículo 3.1. Servicios sociales comunitarios básicos

Artículo 3.2. Servicios sociales comunitarios específicos

Artículo 4. La planificación de los servicios sociales comunitarios

Artículo 5. Ubicación y horario de los servicios sociales comunitarios

Artículo 6. La atención en los servicios sociales comunitarios: la intervención individual y familiar y la intervención comunitaria

Artículo 6.1. Intervención individual

Artículo 6.2. La intervención grupal

Artículo 6.3. Intervención comunitaria

Artículo 7. Profesionales de referencia

Artículo 8. Plan o itinerario individual de inserción o incorporación social

Artículo 9. Valoración profesional

Artículo 10. Acceso a la información

CAPÍTULO III. PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Artículo 11. Prestaciones

Artículo 12. Prestaciones técnicas

Artículo 13. Prestaciones económicas

Artículo 14. Prestaciones tecnológicas

CAPÍTULO IV. EL PERSONAL TÉCNICO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Artículo 15. Dotación profesional

Artículo 16. Deontología profesional

Artículo 17. Derechos de los profesionales

Artículo 18. Deberes de los y de las profesionales

CAPÍTULO V. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.

Artículo 19. Derechos de las personas usuarias

Artículo 20. Deberes de las personas usuarias

Artículo 21. Infracciones y sanciones de las personas usuarias

Disposición final única.

PREÁMBULO

La Constitución establece en su artículo 41 la garantía de un régimen público de seguridad social para toda la ciudadanía, así como la asistencia y prestaciones suficientes para todas y todos los ciudadanos que se encuentren en situación de necesidad. El artículo 16 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears dispone, bajo el título de derechos sociales, que la actuación de las administraciones públicas de las Illes Balears deberá centrarse, primordialmente, y entre otros ámbitos, en el de la asistencia social a las personas que sufran marginación, pobreza o exclusión social. La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del régimen local, modificada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, establece en su artículo 25.2. e), que el municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación riesgo de exclusión social. Igualmente, la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, da competencias en materia de servicios sociales a los ayuntamientos en general.

La ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios sociales de las Islas Baleares, actualmente vigente, 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, así como los posteriores decretos de cartera básica; el Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el que se aprueba la cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2017-2020 y el Decreto 32/2023, de 26 de mayo, por el que se aprueba la cartera básica de servicios sociales de las islas baleares 2023-2027, se establecen principios generales para las carteras insulares y locales y se modifican diversas normativas del ámbito social, también, la cartera municipal de servicios sociales aprobada inicialmente (BOIB Núm. 48 11 d abril de 2024.- 3281) por el Pleno del Ayuntamiento sa Pobla, constituyen el actual marco normativo que regula los servicios sociales comunitarios del municipio.

La aprobación de una norma de carácter reglamentario para regular el funcionamiento de los servicios sociales comunitarios responde a la necesidad de disponer de un marco jurídico adecuado para el ejercicio de las atribuciones del Ayuntamiento de sa Pobla en esta materia. La evolución de los servicios sociales en los últimos años, hace necesario adaptar la normativa actual a la realidad que vivimos mediante la aprobación de un texto de régimen interno.

En cumplimiento del artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, es necesario regular las competencias, organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios de sa Pobla previstos



en la cartera municipal con el fin de garantizar los derechos sociales y, particularmente, la atención de las necesidades sociales de las personas ciudadanas en el municipio mediante la aprobación de un reglamento. Por tanto, la regulación reglamentaria de esta materia supone una garantía adicional de los derechos de la ciudadanía y se garantizan los principios de necesidad, eficacia y proporcionalidad así como el de seguridad jurídica. El principio de transparencia queda garantizado con la publicación del proyecto reglamentario en la página web del Ajuntament.

Por último, en cuanto al principio de eficiencia, este reglamento no impone cargas administrativas teniendo en cuenta que no regula propiamente un procedimiento administrativo que implique actuaciones por parte de las personas interesadas.

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.

Objeto del reglamento

Este Reglamento tiene por objeto regular las competencias, organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de sa Pobla previstos en la cartera municipal con el fin de garantizar los derechos sociales y, particularmente, la atención de las necesidades sociales de las personas ciudadanas en el municipio.

Artículo 2.

Titulares de derecho

1. Con carácter general, son titulares de derecho de acceso a los servicios sociales comunitarios a efectos de información, asesoramiento, orientación y derivación en materia de atención social, las personas ciudadanas residentes en sa Pobla incluidas en el artículo 5 de la ley 4 /2009, de 11 de junio, de Servicios sociales de las Islas Baleares.
2. Podrán acceder a la totalidad de los servicios y de las prestaciones incluidas en la cartera municipal de servicios sociales aquellas personas de sa Pobla, empadronadas con residencia efectiva y que se encuentren en situación de necesidad social previa valoración profesional.
3. El acceso a los servicios sociales comunitarios es a petición de la persona interesada ya través de los distintos dispositivos habilitados al efecto que se regulan en este reglamento.

CAPÍTULO II.

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Artículo 3.

Organización y funcionamiento

1. Los servicios sociales comunitarios básicos son la puerta de entrada al sistema de servicios sociales municipales y son la garantía de accesibilidad a las personas usuarias y sus ámbitos personal, familiar y social.
2. Los servicios sociales comunitarios municipales comprenden de acuerdo con el arte. 18 del decreto 48/2011 por el que se regulan los principios generales y las directrices de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos los siguientes niveles de atención:
 - a. Servicios sociales comunitarios básicos.
 - b. Servicios sociales comunitarios específicos.

Sin detrimento de la atribución puntual que pueda desprenderse de acuerdos y delegaciones competenciales con otras administraciones al respecto de los servicios sociales especializados.

3. Los servicios sociales comunitarios básicos y específicos atienden a la población del municipio de sa Pobla en función de unas características y necesidades determinadas reguladas en la Ley 4/2009, de 11 de junio.
4. Los espacios municipales de servicios sociales constituyen el equipamiento fundamental para ofrecer servicios sociales comunitarios básicos y específicos, dotados de recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el desarrollo de las prestaciones previstas en la cartera municipal de servicios sociales.





Artículo 3.1.

Servicios sociales comunitarios básicos

1. Los servicios sociales comunitarios básicos tienen un carácter universal, abierto y polivalente, constituyen el canal normal de acceso al sistema de servicios sociales, garantizando la universalidad del sistema y su proximidad a las personas usuarias y los ámbitos familiar y social.
2. Los servicios sociales comunitarios básicos se desarrollan desde el centro, servicios y programas de servicios sociales polivalentes, mediante equipos multidisciplinares integrados por el personal profesional necesario en función de la estructura orgánica y funcional que se establece en este reglamento.
3. Los servicios sociales comunitarios básicos tienen las siguientes funciones:
 - a. Detectar las situaciones de riesgo y necesidad personal, familiar y comunitaria en su ámbito territorial.
 - b. Valorar las situaciones de necesidad y realizar su diagnóstico social, desde una perspectiva interdisciplinar, que se hace a petición de la persona usuaria, de su entorno familiar, de convivencia o social oa 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 recursos sociales ya las actuaciones sociales a las que pueden tener acceso.
 - d. Elaborar un plan de intervención comunitaria que dé respuesta a las necesidades detectadas y evaluarlo periódicamente.
 - e. Cumplir las actuaciones preventivas, el tratamiento social y las intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social, y realizar su evaluación.
 - f. Intervenir en los núcleos familiares o de convivencia en situación de necesidad social, especialmente si existen menores.
 - g. Proponer y establecer el programa individual de atención a la dependencia y promoción de la autonomía personal, excepto en las situaciones en las que la persona esté ingresada de forma permanente en un centro de la red pública. En estos últimos casos, deben elaborarlo los servicios de trabajo social del centro de la red pública.
 - h. Revisar el programa individual de atención a la dependencia y promoción de la autonomía personal, cuando corresponda.
 - i. Impulsar proyectos comunitarios y programas transversales, especialmente los que buscan la integración y participación sociales de las personas, las familias.
 - 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 soporte 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 frente a malos tratos 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 otros sistemas de bienestar social, con las entidades del mundo asociativo y con las que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

Artículo 3.2.

Servicios sociales comunitarios específicos

1. Los servicios sociales comunitarios específicos centran su intervención en colectivos vulnerables de características homogéneas, facilitándoles la inserción y la normalización social, así como por la tipología de las necesidades que requieren de una especialización técnica y/o de recursos más ajustados .
2. Los servicios sociales comunitarios específicos tienen las siguientes funciones:
 - a. El desarrollo de programas y actividades para prevenir la exclusión de grupos vulnerables de características homogéneas y facilitarles su inserción y normalización sociales.
 - b. La atención directa a colectivos con déficits de autonomía o en riesgo de exclusión que se encuentren en el ámbito comunitario o en centros de carácter no residencial o residencial temporal.
 - c. La intervención en los núcleos familiares o de convivencia en situación de necesidad social, especialmente si existen menores.
 - d. Aplicar protocolos de detección, prevención y atención frente a malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.
3. Con carácter general, el régimen jurídico y de funcionamiento de los servicios comunitarios específicos se despliegan y concretan mediante reglamentos específicos por cada tipología de servicio.



Artículo 4.

La planificación de los servicios sociales comunitarios

1. Las actuaciones y la intervención social se enmarca en la correspondiente propuesta de programación que se concreta, por orden de jerarquía, en los siguientes documentos:

- a. Plan Estratégico de la Concejalía
- b. Planes, programas y proyectos sectoriales

2. Cada documento debe incluir como mínimo los objetivos generales y específicos, los indicadores cuantitativos y cualitativos, la temporalidad y los criterios de evaluación.

Artículo 5.

Ubicación y horario de los servicios sociales comunitarios

Los servicios sociales comunitarios básicos son los referentes de proximidad de la atención social de personas y familias con necesidades sociales y son la puerta de entrada en el sistema público de servicios sociales municipal.

La ubicación está en la Calle Cort 4.

El horario de atención para información es de lunes a viernes de 8 a 15 h.

Teléfonos de contactos: 971 542 118, 971 542 400, 971 862 13.

e-mail: ssocials@ajsapobla.net

Artículo 6.

La atención en los servicios sociales comunitarios: la intervención individual y familiar y la intervención comunitaria

La atención a las necesidades sociales de las personas-familias puede ser realizada desde una vertiente individual/familiar, grupal y comunitaria.

Artículo 6.1.

Intervención individual

La intervención individual y familiar se basa en la personalización de la atención, es decir, en la adaptación del proceso de valoración diagnóstica, soporte, seguimiento y evaluación de la situación de cada persona.

En la atención individual y familiar, se establece una relación entre las personas que presentan una situación de necesidad social y las personas profesionales de los servicios sociales comunitarios responsables de su atención. Está basada en la voluntad de la persona de cambiar y mejorar una situación de necesidad mediante el asesoramiento y el soporte profesional.

Las personas que se encuentren en situación de necesidad tienen derecho a una valoración profesional ya un itinerario individual de inserción o plan de trabajo consensuado así como a la asignación de uno o una profesional de referencia.

Las demandas y consiguientes valoraciones diagnósticas profesionales previas determinarán el tipo de intervención a realizar.

Artículo 6.2.

La intervención grupal

La atención individual/familiar es compatible con intervenciones y actividades grupales cuya finalidad es complementar objetivos individuales del plan de trabajo bien por el refuerzo de competencias, capacidad y habilidades de la persona o bien por el seguimiento de las mismas actividades.

También se pueden realizar actuaciones grupales por cuestiones de eficacia en la atención de demandas individuales de un mismo perfil y necesidad.

Artículo 6.3.

Intervención comunitaria

La intervención comunitaria tiene la finalidad de fomentar la búsqueda de soluciones a problemas sociales que existen en un territorio concreto. Esta intervención tiene siempre una finalidad colectiva con una doble vertiente, preventiva y participativa-dinamizadora, en base al trabajo en red desde la participación e implicación del personal técnico de servicios sociales, técnicos o técnicas de otros servicios, vecindad y entidades territoriales.





Artículo 7.

Profesionales de referencia

1. Todas las personas que sean atendidas por los servicios sociales comunitarios se les asignará uno o una profesional de referencia que tendrá las siguientes funciones:

- a. Canalizar las distintas prestaciones que la persona o la unidad de convivencia necesita.
- b. Velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre el equipo de profesionales de los servicios sociales y los de otras redes de bienestar social.
- c. Favorecer la toma de decisiones y agilizarlas.
- d. Custodia y responsabilidad del expediente físico de la persona atendida, así como del cierre del mismo.
- e. Velar por la elaboración conjunta del diagnóstico, pronóstico, plan de trabajo y evaluación de todo el equipo de caso, en su caso.
- f. Prestar información relativa a su expediente, en cualquier momento del proceso de intervención, al usuario, así como a profesionales de servicios de otras administraciones que lo requieran en los casos con intervención conjunta, siempre de acuerdo con la legislación de protección de datos.

2. Las demandas de cambio de profesional se atenderán y valorarán en primera instancia por la persona responsable del servicio. Si la valoración de cambio es positiva, ésta le asignará otro u otra profesional de referencia.

3. Los o las profesionales podrán pedir justificadamente a la persona responsable del servicio inhibirse o retirarse de un caso cuando existan causas motivadas como por ejemplo enemistad manifiesta, relaciones de vínculo familiar o personal o circunstancias vitales coincidentes con la persona que impidan la adecuada distancia en la relación de ayuda.

4. Los proyectos y actuaciones grupales y comunitarias también deben tener uno o una profesional responsable de los mismos, así como un equipo de proyecto. El o la profesional responsable tiene las siguientes funciones:

5. Canalizar las demandas de entidades y/o servicios.

6. Velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre los profesionales del proyecto y los de otros servicios/entidades implicadas.

7. Favorecer la toma de decisiones y agilizarlas.

8. La custodia y responsabilidad de la carpeta de proyecto.

9. Velar por la elaboración conjunta del proyecto/actuación y la evaluación.

10. Prestar información relativa al desarrollo del proyecto/actuación, en cualquier momento del proceso de intervención.

Artículo 8.

Plan o itinerario individual de inserción o incorporación social

La intervención social de proceso, seguimiento y acompañamiento social requerirá un plan o itinerario individual-familiar de inserción o incorporación social que tiene por objeto la individualización y personalización de la atención a partir de la elaboración conjunta entre personal técnico y persona usuaria del diagnóstico, el plan de trabajo y la evaluación de la intervención.

Artículo 9.

Valoración profesional

Cualquier intervención profesional requiere una valoración profesional previa.

Artículo 10.

Acceso a la información

Toda persona puede solicitar el acceso a su expediente de servicios sociales comunitarios de acuerdo con las condiciones y límites que establece la legislación vigente y con la reglamentación interna de la Concejalía prevista a tal efecto.



CAPÍTULO III.
PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Artículo 11.
Prestaciones

1. Las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas o tecnológicas.
2. La Concejalía de Derechos y Bienestar sociales tendrá reguladas todas las prestaciones en la cartera municipal de servicios sociales.
3. La Concejalía de Derechos y Bienestar sociales dispondrá y aprobará un reglamento específico de prestaciones económicas de urgencia social.

Artículo 12.
Prestaciones técnicas

1. De acuerdo con el artículo 21 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, las prestaciones técnicas son los servicios y las intervenciones que llevan a cabo los equipos profesionales que se dirigen a la prevención, diagnóstico, 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. Se pueden prestar, con carácter temporal o permanente, en el domicilio, en el entorno de la persona usuaria, de forma ambulatoria y en centros. En este último caso, pueden ser de régimen diurno, de régimen nocturno, de régimen residencial u otros, de acuerdo con la normativa específica reguladora de cada servicio concreto.
3. La aplicación de cualquier tipo de prestación social debe ir acompañada de la aplicación de prestaciones técnicas adaptadas en cada caso.

Artículo 13.
Prestaciones económicas

De conformidad con el artículo 22 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias que tienen como finalidad atender determinadas situaciones de necesidad en las que se encuentran las personas que no disponen de recursos económicos suficientes para hacerles frente y no están en condiciones de conseguir o recibir otras fuentes y que están reguladas por un reglamento municipal específico.

Artículo 14.
Prestaciones tecnológicas

De conformidad con el artículo 22 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto atienden a las necesidades sociales de la persona y pueden asociarse con otras prestaciones.

CAPÍTULO IV.
EL PERSONAL TÉCNICO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Artículo 15.
Dotación profesional

1. Los servicios sociales deben tener la plantilla adecuada y suficiente con la formación, la titulación, los conocimientos, las capacidades, las aptitudes y la estabilidad laboral para garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad en la prestación de los servicios sociales.
2. En cuestión de ratios profesionales, los centros de servicios sociales se ajustarán a la normativa vigente en esta materia.
3. Los servicios sociales comunitarios municipales contarán con los perfiles profesionales de trabajador o trabajadora social, psicólogo o psicóloga, educador o educadora social, auxiliar administrativo o administrativa y trabajador o trabajadora familiar sin perjuicio de lo que establece la normativa correspondiente en cada momento.

Artículo 16.
Deontología profesional

El personal técnico de servicios sociales debe cumplir los deberes relativos a la deontología profesional. En los casos de presunto



incumplimiento de estos deberes, la dirección resolverá pudiendo evacuar informe previo al Comité de Ética de las Illes Balears regulado por el decreto 62/2010, de 23 de abril, por el que se regula la composición, funciones y las atribuciones del Comité de Ética de los Servicios Sociales de las Islas Baleares.

Artículo 17.

Derechos de los profesionales

1. Los y las profesionales de los servicios sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, además de los reconocidos como personal empleado público en el real decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto básico del empleado público, y en el resto del ordenamiento jurídico, los siguientes derechos:

- a. Recibir un trato respetuoso, con corrección y comprensión, tanto por parte de los responsables del servicio y del resto de profesionales como por parte de las personas usuarias de los servicios sociales.
- b. Trabajar en red con personas profesionales de los servicios sociales de otros equipos, con el resto de sistemas públicos de protección social, así como con las entidades del tercer sector y las organizaciones de voluntariado social.
- c. Participar, de acuerdo con sus conocimientos e información, en la elaboración de instrumentos técnicos, de seguimiento o evaluación, que se elaboren desde los respectivos niveles funcionales y territoriales, e informar de posibles mejoras en el funcionamiento, organización o las instalaciones en las que se efectúa la provisión de servicios sociales.
- d. Proteger su identidad y datos personales, en su caso, para cumplir con las funciones encomendadas y prestar correctamente el servicio, teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia de transparencia.

2. La Concejalía de Derechos y Bienestar sociales deberá garantizar un mínimo anual de formación obligatoria y específica dirigido a los y las profesionales de los servicios sociales comunitarios.

Artículo 18.

Deberes de los y de las profesionales

1. Los y las profesionales de los servicios sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, además de los reconocidos como personal empleado público en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto básico del empleado público, y en el resto del ordenamiento jurídico, los siguientes deberes:

- a. Conocer y cumplir la normativa reguladora vigente en el ámbito de servicios sociales, y de forma particular, aquellas normas que afecten a los servicios y programas en los que lleven a cabo su actividad profesional.
- b. Poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, según ellos o ellas, y en base a los elementos de valoración de los que disponen, pudiera comportar una vulneración de derechos, en los términos previstos en la legislación vigente.
- c. Facilitar la participación de los usuarios en el diseño de la intervención profesional a realizar.
- d. Hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria, siendo respetuosas o respetuosos en la obtención de ésta, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva, en los términos previstos legalmente.
- e. Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de las opiniones, criterios y decisiones que los o las usuarias tomen por sí mismos y mismas o a través de su o su representante legal.
- f. Facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención, sus contenidos, necesidad de implicación e itinerario previsto, de forma comprensible y accesible.

2. En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, el o la profesional tendrá la obligación de hacerlo de la forma más favorable para ella, procurando la continuidad de la intervención.

CAPÍTULO V.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.

Artículo 19.

Derechos de las personas usuarias

1. De acuerdo con el artículo 7 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios gozarán de los siguientes derechos:

- a. Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por 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 recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, así como sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se dispondrá de las ayudas y soportes 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 lo cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d. Derecho a disponer de un plan individual de inserción social acorde 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 prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- f. Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre, excepto en situaciones que supongan un riesgo para la integridad de las personas y por requerimiento judicial. El consentimiento será 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 por los padres y madres o tutores y tutoras.
- g. Derecho a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo 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 a la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i. Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j. Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos reglamentariamente establecidos.
- k. Derecho a la participación tal y como regula el título IV de la ley 4/2009.
- l. Derecho a recibir servicios de calidad ya conocer los estándares establecidos al efecto.
- m. Derecho a sugerir ya realizar reclamaciones.
- n. Derecho a empadronarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- o. Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p. Derecho a orientarse hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.

2. Cuando una persona usuaria de los servicios sociales comunitarios quiera realizar una sugerencia, queja, felicitación o reclamación puede realizarlo directamente a través de la persona responsable de los servicios sociales que facilitará la “Hoja de quejas, reclamaciones y sugerencias” o mediante registro municipal. Las quejas y sugerencias que cualquier persona exponga mediante este sistema no tienen la calificación de recurso administrativo y su presentación no supone una interrupción de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Artículo 20.

Deberes de las personas usuarias

1. De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios tienen los siguientes deberes:
 - a. Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se han 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 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 de forma normativa.
 - f. Informar a la mayor brevedad posible sobre cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
 - g. Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio cuando así se requiera.
2. Las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios tendrán que mantener en todo momento un comportamiento adecuado y respetuoso con los o las profesionales así como con el resto de personas usuarias con las que coincidan en el centro o en las actividades en las que participan.
3. En la apertura de un expediente las personas usuarias firmarán ante el o la profesional de referencia una hoja donde se recojan sus derechos y deberes, así como también serán informados de los derechos y deberes a otras actividades grupales en las que participen.



Artículo 21.

Infracciones y sanciones de las personas usuarias

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

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

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

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

- Falsear datos en la administración.
- No comunicar a los profesionales los cambios o alteraciones de las circunstancias o requisitos que determinaron la concesión del recurso/prestación.
- Producir daños en 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 que se haya concedido.
- No cumplir de forma reiterada y continua los acuerdos relacionados con el servicio, prestación o recurso concedido.

3. Se considerará infracción muy grave la agresión física o psicológica al personal que preste 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 al inicio del procedimiento sancionador de acuerdo con lo que se detalla a continuación.

Se establecen tres niveles de sanciones o medidas:

- Para las infracciones leves se advertirá verbalmente a la persona usuaria, que será convocada a una entrevista con el personal que la haya atendido y con un coordinador o persona responsable de la Concejalía. Se dejará constancia en el expediente/carpeta de proyecto de los hechos mediante la diligencia de "Hacer constar".
- 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 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.
- Las infracciones muy graves supondrán la extinción de la prestación por un período mínimo de 6 meses y un período máximo de 12 meses.

Con independencia de las sanciones que se impongan, se derivará la correspondiente exigencia de responsabilidad civil de los daños y perjuicios causantes, de modo que la persona infractora tendrá la obligación de asumir la indemnización que corresponda para la efectiva reparación de los daños ocasionados.

Si la infracción cometida ha determinado el cobro indebido de prestaciones, deberá tramitarse el correspondiente procedimiento de reintegro de las cuantías indebidamente percibidas

En el caso de infracciones graves y muy graves, el procedimiento será crear un órgano instructor será una comisión integrada por el o la profesional afectada, el o la responsable del servicio, y el o la responsable político de la Concejalía de Derechos y bienestar sociales. Esta comisión elaborará un acta en relación con los hechos determinantes de la posible infracción, la tipificación y la sanción, que deberá adjuntarse por la resolución del procedimiento sancionador y ser guardada en el expediente correspondiente.

Disposición final única .

Entrada en vigor:

Este reglamento no entrará en vigor hasta que no se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de las Illes Balears y hasta que no hayan transcurrido quince días desde la recepción de la norma por las administraciones autonómica y estatal. »

Sa Pobla. Documento firmado electrónicamente (6 de septiembre de 2024)

El alcalde
Biel Ferragut Mir