

## **Secció III. Altres disposicions i actes administratius**

### **AJUNTAMENT D'ESTELLENCES**

#### **10962      *Aprovació definitiva Reglament Municipal del Centre de Serveis Socials***

Es va publicar en el BOIB núm. 35 de 13/03/2014, l'acord d'aprovació inicial del Reglament Municipal del Centre de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Estellencs.

Havent transcorregut el termini de trenta dies d'exposició pública, que estableix la Llei 20/2006 de 15 de desembre, sense que s'hagin presentat reclamacions, d'acord amb l'article 49 de la Llei 7/85, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim Local, s'entén definitivament adoptat l'acord aleshores provisional i se'n disposa la publicació al BOIB i al tauler d'edictes de l'Ajuntament.

A continuació es transcriu el reglament:

#### **REGLAMENT MUNICIPAL DEL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT D'ESTELLENCES**

##### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

D'acord amb la llei 4/2009 d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i el decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics, els serveis socials comunitaris bàsics són el primer nivell del sistema públic dels serveis socials. Constitueixen el punt d'accés immediat i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personals familiars i socials.

Tenen un caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitats en que es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials comunitaris ha de donar resposta preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries del serveis.

S'organitzen territorialment, s'han de coordinar amb el nivell d'atenció especialitzada i amb els serveis que operin en el mateix territori, especialment el de salut, educació, cultura, ocupació i habitatge per afavorir una intervenció global a les persones

Es desenvolupen des de centres de serveis polivalents mitjançant equips multidisciplinaris integrats pel personal professional necessari per complir les seves funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic administratiu que s'estableixi per reglament

El títol II de l'Estatut, relatiu als drets i els deures i les llibertats de la ciutadania de les Illes Balears, fa referència als àmbits objecte de protecció i de garantia de drets. Aquests drets, que vinculen tots els poders públics, tenen el seu origen en els instruments internacionals de protecció de drets humans individuals i col·lectius, i en particular en la Declaració de Drets Humans; en els pactes internacionals de drets civils i polítics i de drets econòmics, socials i culturals; en la Convenció Europea de Drets de l'Home i Llibertats Fonamentals; i en la Carta Social Europea.

#### **CAPÍTOL I**

##### **DISPOSICIONS GENERALS**

##### **Article 1. Objecte**

L'objecte d'aquest Reglament és la regulació del règim jurídic i de prestació de Serveis Socials Comunitaris Bàsics per part de l'UTS de l'Ajuntament d'Estellencs, amb la finalitat de garantir-ne l'accés universal i promoure al màxim l'autonomia i la dignitat de totes les persones i el benestar social de la població.

Aquest Reglament desenvolupa els drets i les obligacions de les persones usuàries i dels professionals del centre de serveis socials de l'Ajuntament d'Estellencs la gestió i prestació de serveis i orienta la planificació i la participació amb la premissa màxima de promoure l'autonomia de la persona.

##### **Article 2. Definició**

L'article 29 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, atorga als municipis, a més de les competències derivades de la legislació bàsica de l'Estat i de l'exercici de les que puguin ser delegades, 'la regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels serveis socials públics d'assistència primària i foment de les polítiques d'acollida de les persones immigrades' i



'la regulació i desenvolupament de procediments, estructures organitzatives i polítiques per a la participació ciutadana en la vida local, així com elaboració i aprovació de programes de foment del voluntariat i associacionisme'.

### **Article 3. Finalitats**

La unitat de treball social (UTS) té com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social, l'equitat, la cohesió territorial i el benestar de les persones.

Els serveis socials que presta l'UTS s'adrecen especialment a prevenir les situacions de risc, a compensar els dèficits de suport social i econòmic de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a promoure actituds i capacitats que facilitin la integració social de les persones.

### **Article 4. Persones destinatàries dels serveis socials**

Són titulars del dret les persones nacionals dels estats membres de la Unió Europea i també les persones estrangeres no comunitàries residents empadronats o no.

També poden accedir-hi les persones estrangeres que es trobin a les Illes Balears i tinguin la condició d'exiliats, refugiats o apàtrides, d'acord amb el que estableixin la legislació vigent i els tractats i convenis internacionals i, si no n'hi ha, d'acord amb el principi de reciprocitat.

En tot cas, les persones que es trobin a les Illes Balears en una situació de necessitat personal bàsica poden accedir a les prestacions del sistema de serveis socials que permetin atendre aquesta situació. El personal professional de les UTS l'han de valorar d'acord amb la seva gravetat, precarietat o peremptorietat.

Són destinatàries de l'UTS amb caràcter prioritari, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents:

- a) Discapacitat física, psíquica o sensorial.
- b) Dificultats d'integració familiar o comunitària derivades de malalties mentals i malalties cròniques.
- c) Dificultats d'integració social vinculades a condicions laborals precàries, desocupació i pobresa.
- d) Necessitat social, com la relacionada amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar.
- e) Vulnerabilitat, risc o desemparament per a la gent gran, els infants i les persones adolescents.
- f) Violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar.
- g) Discriminació per raó de sexe, lloc de procedència, discapacitat, malaltia, ètnia, cultura o religió o per qualsevol altra raó.
- h) Dificultat d'integració familiar o comunitària derivada de la drogodependència i d'altres addiccions.
- i) Vulnerabilitat, exclusió i aïllament socials.
- j) Problemes de convivència i de cohesió social.
- k) Urgències socials.
- l) Emergències socials per catàstrofe.

### **Article 5. Drets de les persones destinatàries**

Les persones destinatàries de l' UTS tenen els drets següents:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en





tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.

d) Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.

e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.

f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.

g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.

h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.

j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.

k) Dret a la participació regulada en el títol IV d'aquesta llei.

l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.

m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.

n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.

o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.

p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

#### **Article 6. Deures de les persones usuàries**

Les persones destinatàries de l'UTS tenen els deures següents:

a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.

b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.

c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.

d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.

e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tengui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.

f) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.

g) Complir el Reglament

h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.

i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.



## Article 7. Principis rectors

Els principis generals de l'actuació de l'UTS són:

- a) Polivalència i actuació comunitària.** L'UTS desenvolupa programes comunitaris adreçats al conjunt de la població. Presta un servei que actua sobre la població general i desenvolupa actuacions per donar resposta a les situacions de necessitat que no requereixen l'aplicació de recursos específics.
- b) Coordinació.** L'UTS es coordina amb els distints nivells del sistema públic de serveis socials per tal de millorar l'eficàcia i l'eficiència dels programes que es desenvolupen i d'assegurar una resposta ajustada a les situacions de necessitat en què es troben les persones usuàries del sistema. També estableix els canals i els mecanismes de coordinació amb els altres sistemes de benestar social: salut, educació, pensions, ocupació, cultura, habitatge i justícia.
- c) Proximitat.** L'UTS es el primer nivell del sistema públic de serveis socials, pròxim al ciutadà, i facilita l'accés al conjunt de prestacions del sistema.
- d) Sufficiència** L'UTS disposa dels recursos humans i tècnics suficients per mantenir uns nivells de cobertura de necessitats ajustats a les característiques de la població.
- e) Atenció personalitzada.** L'UTS presta una atenció ajustada a les necessitats de cada cas i a les característiques i les situacions de les persones usuàries.
- f) Participació.** L'UTS facilita la participació dels ciutadans i de les entitats socials del municipi.
- g) Qualitat.** Per millorar els processos d'atenció, li recollir l'opinió de les persones usuàries en la valoració del treball fet i l'avaluació de les actuacions implantades l'UTS té a disposició de la ciutadania una bústia i/o procediment de queixes i reclamacions.
- h) Prevenció.** L'UTS desenvolupa programes de prevenció de les situacions de necessitat que descriu l'article 6 de la Llei 4/2009 com un mecanisme de lluita contra les situacions de pobresa, desigualtat, manca d'autonomia personal i exclusió social.
- i) Planificació.** L'UTS actua sota el principi de planificació, per la qual cosa estructura les actuacions i en fa un anàlisi previ de la situació.

## CAPITOL II

### COMPETÈNCIES I ORGANITZACIÓ DE LA UNITAT DE TREBALL SOCIAL (UTS)

#### Article 8. Competències dels municipis

L'Ajuntament, com a administració competent en matèria de serveis socials bàsics, d'acord amb el que estableix la normativa d'organització territorial i regim local i les normatives sectorials que li són d'aplicació, te les competències següents:

- a) Crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent, i els plans estratègics autonòmic i insular.
- b) Estudiar i detectar les necessitats dins el seu àmbit territorial.
- c) Establir centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials comunitaris.
- d) Aprovar la cartera de serveis municipals.
- e) Definir les zones bàsiques i les àrees en el seu àmbit municipal.
- f) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en l'elaboració d'estadístiques i mapes de serveis socials en el seu àmbit territorial.
- g) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en la coordinació, el control i la inspecció de les activitats en matèria de serveis socials, dins el seu àmbit territorial, en les condicions que es determinin reglamentàriament.
- h) Concertar la gestió de serveis socials, en el seu àmbit territorial, amb entitats públiques o privades d'acord amb la normativa vigent i les disposicions que la despleguin.
- i) Fomentar la coordinació i la integració, en el seu àmbit territorial, dels serveis socials amb altres sistemes de protecció social.





- j) Exercir les funcions que els deleguin el Govern de les Illes Balears o el consell insular corresponent en les condicions que s'acordin en un conveni amb aquesta finalitat.
- k) Mantenir actualitzat el sistema informatiu de les persones usuàries de serveis socials comunitaris.
- l) Aplicar els protocols d'actuació que resultin dels plans sectorials.
- m) Fomentar la participació de la ciutadania, el teixit associatiu i el voluntariat social en la prevenció i la resolució dels problemes en matèria de serveis socials.
- n) Facilitar la promoció i la creació dels centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats, en coordinació amb el Consell insular corresponent, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponents.
- o) Participar en l'elaboració dels plans i programes dels consells insulars i de l'Administració autonòmica, i en l'aprovació de plans estratègics de serveis socials i plans sectorials d'àmbit municipal.
- p) Organitzar la formació en l'àmbit dels serveis socials.

#### **Article 9. Organització de la unitat de treball social**

1. La unitat de treball social es la responsable de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents a la zona bàsica.
2. La unitat de treball social (UTS) del municipi d'Estellencs esta integrada, pels perfils professionals següents: treballador social, treballadora familiar, i auxiliar administratiu (compartit amb altres departaments).
3. La funció principal de la unitat de treball social és facilitar l'accés de tota la població a les carter de serveis socials del municipi d'Estellencs .

#### **Article 10. Funcions de la unitat de treball social**

l'UTS treballa en dos nivells interrelacionats: la intervenció individual i amb les famílies, i la intervenció comunitària.

Els professionals de l'UTS elaboren el pla de treball o programa individual d'atenció amb criteris professionals i tenint en compte els recursos tècnics i humans disponibles. Aquest pla de treball o programa individual d'atenció s'ha de consensuar amb la persona usuària o representant legal/tutor. Aquest pla actuarà segons els principis d'unitat de xarxa amb tots els serveis corresponents als diferents nivells, desenvolupa les actuacions previstes en el pla de treball o programa d'atenció pactat.

Per altre banda una intervenció comunitària amb el disseny d'un pla d'intervenció comunitària per el municipi d'Estellencs que permet desenvolupar projectes comunitaris adreçats a persones o grups en situació de risc social, projectes de suport a entitats, i actuacions de prevenció i de reinserció.

Corresponen a l'UTS del municipi d'Estellencs les funcions següents:

- a) Detectar les situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària.
- b) Valorar les situacions de necessitat i fer-ne el diagnòstic social, des d'una perspectiva interdisciplinària, que es fa a petició de la persona usuària, del seu entorn familiar, de convivència o social o a petició d'altres serveis de la xarxa pública de serveis socials.
- c) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- d) Elaborar un pla d'intervenció comunitària que doni resposta a les necessitats detectades i avaluar-lo periòdicament.
- e) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social, i fer-ne l'avaluació.
- f) Intervenir en els nuclis familiars o de convivència en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.
- g) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en les situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública.
- h) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, quan correspongui.





- i) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
- j) Fomentar la participació activa de la ciutadania mitjançant estratègies socioeducatives que impulsin la solidaritat i la cooperació social organitzada.
- k) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, en coordinació amb els serveis sanitaris a domicili.
- l) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- m) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- n) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- o) Gestionar prestacions d'urgència social
- p) Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- q) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i les altres que li siguin atribuïdes.
- r) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

### **CAPÍTOL III**

#### **PRESTACIONS DE L'UTS**

#### **Article 11. Prestacions tècniques**

1. Les prestacions tècniques són els serveis i les intervencions que duen a terme els equips professionals que s'adrecen a la prevenció, el diagnòstic, la valoració, la protecció, la promoció de l'autonomia, l'atenció i la inserció de les persones, les unitats de convivència i els grups en situació de necessitat social.
2. Es poden prestar, amb caràcter temporal o permanent, en el domicili, en l'entorn de la persona usuària, de forma ambulatoria i a centres. En aquest darrer cas poden ser de règim diürn, de règim nocturn, de règim residencial o d'altres.
3. Són prestacions tècniques les actuacions i intervencions següents que duen a terme els equips professionals:
  - a) La informació sobre els recursos socials més adequats disponibles i sobre com accedir-hi.
  - b) L'orientació sobre els mitjans més adequats per respondre a les necessitats plantejades.
  - c) L'assessorament i el suport a les persones i els grups que necessiten l'actuació social.
  - d) La valoració singularitzada i el diagnòstic social de les situacions personals, de convivència i familiars, i de les demandes socials.
  - e) La intervenció professional i el tractament social orientats al compliment de les finalitats dels serveis socials.
  - f) L'atenció diürna
  - g) L'atenció domiciliària.
  - h) Les que s'estableixin en la cartera de serveis socials.
  - i) Qualsevol altra orientada al compliment de les finalitats dels serveis socials.

#### **Article 12. Prestacions econòmiques.**

1. Són prestacions econòmiques les aportacions dineràries que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-ne o rebre'n d'altres fonts.
2. Les prestacions econòmiques es poden atorgar amb caràcter de dret subjectiu, dret de concurrència o urgència social.

### **Article 13. Prestacions tecnològiques**

Son prestacions tecnològiques les que per mitja d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i l'ajuden a assolir un major grau d'autonomia com son: la teleassistència domiciliaria, les ajudes instrumentals o d'altres de naturalesa semblant que es recullen en el reglament d'ajuts de serveis socials o en aquest reglament mitjançant la cartera de serveis.

## **CAPÍTOL IV FINANCAMENT**

### **Article 14. Finançament de les prestacions**

El regim jurídic i fiscal de les prestacions reconegudes en aquest Reglament es regula per mitja de l'ordenança fiscal específica.

Els serveis socials bàsics que es presten per l'Administració municipal son finançats amb càrrec als seus pressupostos amb autofinançament de l'Administració estatal i autonòmica (Pla de Prestacions Bàsiques ) sens perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres formules de cooperació amb altres administracions en el marc dels serveis socials, a través de les quals es concreten les aportacions a favor de l'Ajuntament d'Estellencs

Per a determinats serveis es pot establir un regim de cofinançament amb l'usuari/ària o representant legal, subjectant la seva prestació a l'abonament de les taxes, preus públics i/o tarifes que en el seu cas vinguin determinades per les ordenances fiscals que aprova l'Ajuntament, d'acord amb el principi de capacitat econòmica i de proporcionalitat.

### **Article 15. Participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis socials**

1. L'Ajuntament determina mitjançant la Cartera de serveis socials les prestacions que comporten el copagament per part de les persones usuàries.
2. La participació en el finançament dels serveis es basa en els principis d'equitat, redistribució i universalitat.
3. Mitjançant les ordenances que regulen les taxes municipals fixen els criteris per determinar la quantia de la participació per part de les persones usuàries, tenint en compte, en tot cas, la capacitat econòmica de la persona, les característiques del servei i el seu cost.

## **CAPÍTOL V LA GESTIÓ DE L'UTS**

Els serveis socials que gestiona l'UTS, són prestats mitjançant qualsevol de les formes que permet la legislació de regim local. De forma directa o mitjançant l'oportú contracte de gestió de serveis públics en cas gestió indirecta. Sense detriment de concertar contractes per a la gestió indirecta mitjançant concessió , concert o altres formes legalment previstes

### **Article 16. El professional de referència**

1. Cada persona o unitat de convivència que sigui usuària de les prestacions bàsiques dels serveis socials comunitaris bàsics ha de tenir assignat un professional de referència.
2. En cas que se substitueixi el professional de referència s'han d'establir els mecanismes adequats de transferència de casos per facilitar la continuïtat dels processos de treball.

El professional de referència té les funcions següents:

- a) Canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita, vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre els equips professionals dels serveis socials i les altres xarxes de benestar social, afavorir la presa de decisions i agilitar-les, i assegurar la globalitat i la coordinació de totes les actuacions.
  - b) Prestar informació relativa al seu expedient en qualsevol moment del procés a la persona usuària, sempre d'acord amb la legislació de protecció de dades específica per a cada sector de població, negociar el pla de treball individual d'atenció en el marc del treball social que s'ha de dur a terme amb la unitat de convivència, i avaluar l'execució del pla i fer-ne el seguiment.
3. L'organització del personal ha d'incloure les mesures necessàries per garantir l'assignació del professional de referència i procurar la continuïtat de l'atenció que proporciona a la persona usuària o a la unitat de convivència.

### **Article 17. Expedient personal**

1. Totes les persones usuàries de l'UTS tenen un únic expedient tècnic administratiu que recull el conjunt d'informacions rellevants sobre la



seva situació, evolució i el pla d'atenció social.

2. Els professionals de referència de l'UTS aporten a l'expedient personal la informació i documentació de diferents àmbits de la persona usuària i la seva família : la història personal i familiar i la informació rellevant i identificativa que provingui dels serveis especialitzats o d'altres administracions, per tal de disposar d'una informació única de cada usuari, la valoració professional a partir de la diagnosi realitzada i el pla de treball.

L'expedient personal únic permet l'enllaç entre els diferents serveis, i la continuïtat i complementarietat de les intervencions que es porten a terme des dels diferents nivells d'actuació.

#### **Article 18. Pla d'Atenció Social Individual**

1. El Pla d'Atenció Social Individual es l'eina dissenyada per garantir una atenció adequada d'acord amb la valoració psico-social de la persona, la família o la unitat de convivència, els objectius a assolir, i els mitjans que es posen a disposició per tal d'aconseguir-ho. El Pla d'Atenció individual conte també les accions específiques orientades a aconseguir la inclusió social, personal, educativa o laboral de la persona.

Prèviament al inici de la prestació del servei previst en el pla d'atenció social individual, la persona usuària haurà de mostrar la seva conformitat i compromís mitjançant la signatura del *contracte assistencial*

2. El Pla d'Atenció Social es consensua amb la persona o la família, o unitat de convivència. En cas de risc o desprotecció preval el criteri tècnic, així mateix en aquells supòsits en que la persona, família o unitat de convivència no reuneix els requisits establerts per accedir als serveis o prestacions.

3. Per tal d'evitar duplicitats, el Pla d'Atenció Social l'elabora l'equip tècnic que porta a terme la intervenció o gestiona la prestació. En els casos en què hi ha actuacions conjuntes per part de diferents serveis, es dissenya un únic pla que recull les competències i accions que cadascun realitzarà.

#### **Article 19. Sistema d'informació de l'UTS, l'eSSAP**

1. El sistema d'informació de l'UTS recull la història social i les prestacions de la Cartera de serveis socials o els ajuts de serveis socials que rep la persona o la família, i les actuacions que es fan en l'àmbit comunitari.

2. El sistema integra les dades relatives a l'atenció social de les persones usuàries del sistema públic de serveis socials per tal d'agilitzar la comunicació entre serveis, evitar duplicar dades i millorar l'atenció de les persones destinatàries dels serveis.

3. L'Ajuntament d'Estellencs garanteix a tal efecte un suport informàtic, sotmès a la normativa de protecció de dades de caràcter personal. L'accés a aquest suport, la introducció de dades i l'exploració esta condicionada a l'activitat professional o intervenció que es faci.

#### **Article 20. Accés als serveis socials**

1. L'accés als serveis bàsics es realitza a través de l'equip tècnic de l'UTS de l'Ajuntament d'Estellencs.

El horari d'atenció al públic és: 9:00 h a 14:00 els dijous

Adreces Punt/s d'atenció: C/ Sa Síquia, 4 CP 7192. Estellencs

Es pot concertar cita mitjançant:

Tel. cita prèvia: 971618521

Model Sol.licitud de serveis socials: entrar per registre general de l'Ajuntament d'Estellencs

#### **Article 21. Procediment i tramitació i de les prestacions**

1. Les prestacions de serveis socials de l'Ajuntament d'Estellencs. han d'atorgar-se d'ofici o a petició del possible beneficiari o representant legal, a través de l'UTS

2. La sol.licitud presentada per la persona usuària o representant legal es fa d'acord amb els requeriments i condicions específiques per a cadascun dels serveis o prestacions determinades a la cartera de serveis, reglaments específics.

3. Els/les professionals de l'UTS han de concertar una primera entrevista amb la persona, família o representant legal de la persona usuària







per verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats que cal satisfer, i per valorar i emetre el diagnòstic corresponent.

4. A partir del diagnòstic, els/les professionals de l'UTS elaboren un informe proposta (d'atorgament o denegació) adreçat a l'Alcaldia/Presidència de l'Ajuntament d'Estellencs. Que dictarà l'aprovació/denegació de la prestació.

#### **Article 22. Suspensió i anul·lació de les prestacions**

1. Les prestacions de serveis socials queden en suspens quan es deixen de reunir les condicions que en van motivar l'atorgament o quan es donen les condicions necessàries perquè el beneficiari ho sigui d'altres prestacions no compatibles amb els serveis que formen la Xarxa Bàsica de Serveis Socials, amb prestacions sanitàries o be amb altres prestacions de caràcter personal que les facin incompatibles.

2. Les resolucions provisionals de suspensió o anul·lació han de comunicar-se als beneficiaris o representants legals, els quals disposen del tràmit d'audiència durant 15 dies des de la seva recepció.

3. L'aportació de dades incorrectes o falses per part de l'usuari que hagin suposat l'accés a la prestació sense reunir els requisits establerts suposa l'anul·lació de la prestació i el rescabament per part de l'Administració prestadora del cost íntegre del servei rebut indegudament.

#### **Article 23. Extinció de la prestació**

El servei i/o la prestació s'extingeix en produir-se alguna de les situacions següents:

- a) Per desistiment de la persona sol·licitant o del seu representant legal.
- b) Per finalització de la situació de necessitat que ha generat la prestació del servei.
- c) Per defunció de l'usuari/a.
- d) Per incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei per part de la persona usuària.
- e) Per canvi de domicili de l'usuari/ària fora del municipi d'Estellencs
- f) Per la situació de risc greu per a la integritat física del/de la professional que realitzi el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-ho.
- g) Aquelles que es prevegin en les condicions específiques per a cadascun dels serveis i que es determinin en la cartera de serveis.

#### **Article 24. Reclamacions**

El tècnic de l'UTS haurà de facilitar tota la informació que la persona usuària sol·liciti respecte al funcionament de la prestació que rebí i altres aspectes de l'activitat que puguin ser del seu interès, els usuaris/es poden formular queixes o reclamacions a l'administració municipal, que haurà de resoldre-les conforme determina l'Article 42 de la Llei 30/1992 de regim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

### **CAPÍTOL VI** **REGIM D'INFRACCIONS I SANCIONS**

#### **Article 25. Objecte i abast del regim sancionador**

Aquest capítol té per objecte la regulació del regim sancionador de les infraccions administratives comeses pels usuaris o usuàries dels serveis socials que presta l'Ajuntament d'Estellencs.

#### **Article 26. Infraccions**

Constitueixen infracció administrativa la vulneració dels deures i de les obligacions que el present Reglament fixa per a les persones usuàries de les prestacions de serveis socials.

1) Son faltes lleus:

- a) No facilitar a l'Ajuntament d'Estellencs les dades que els requereixin.
- b) No comparèixer en la data fixada davant l'òrgan gestor de la prestació quan aquest ho requereixi.
- c) Mostrar manca de consideració i de respecte vers els professionals de la UTS, i els altres usuaris.
- d) Incomplir els preceptes del reglament de regim interior d'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.





e) No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.

2) Son faltes greus:

a) Reincidir en la comissió d'infraccions lleus.

b) Falsejar dades

c) No comunicar a l'Ajuntament d'Estellencs els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que van determinar la concessió de la prestació.

d) Produir danys a les instal·lacions del centre, al material o mobiliari, al personal del centre, els usuaris.

e) Tenir un comportament incívic o agressiu que comporti un risc per als usuaris i per al personal i que faci inviable la convivència.

f) Fer un mal us del servei o prestació concedida.

3) Son faltes molt greus:

a) Reincidir en la comissió d'infraccions lleus.

b) Falsejar dades a l'Ajuntament d'Estellencs si la falsedat ha estat determinant per a accedir a la prestació.

c) Tenir un comportament incívic o agressiu d'una manera continuada que comporti un risc per als usuaris i per al personal i que faci inviable la convivència.

d) Incomplir els pactes del contracte assistencial.

e) No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.

#### **Article 27. Sancions**

1. Sense perjudici d'altres responsabilitats que es puguin derivar, les sancions que es podran imposar a aquelles persones que incorrin en alguna de les faltes esmentades a l'article anterior seran les següents:

a) Les faltes lleus es poden sancionar amb una amonestació o una multa per un import de fins a la meitat de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples.

b) Les faltes greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari/a, per un període màxim de 12 mesos, o de beneficiari/a de la prestació.

c) Les faltes molt greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari/a, l'extinció de la prestació o del servei.

2. A l'hora de determinar la sanció corresponent, la resolució que es dicti garantirà l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció aplicada; es consideraran especialment els criteris següents:

a) L'existència d'intencionalitat o reiteració.

b) La naturalesa dels perjudicis causats, atenent a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alteració social causada i al grau d'afectació que la infracció hagi tingut en la salut i la seguretat de les persones.

3. Les infraccions lleus previstes en aquest reglament prescriuen al cap d'un any, les greus al cap de dos anys i les molt greus al cap de tres anys, a comptar de la data de la comissió de la infracció.

4. Les sancions lleus imposades d'acord amb aquest reglament prescriuen al cap d'un any, les greus al cap de dos anys i les molt greus al cap de tres anys, a comptar de l'endemà del dia en que la resolució sancionadora esdevé ferma.

#### **Article 28. Procediment**

Quan sigui d'aplicació prevalent el règim d'infraccions i sancions que preveu la legislació sectorial, caldrà observar el procediment sancionador previst a la norma sectorial si aquesta així ho disposa amb caràcter imperatiu. En altre cas, els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb aquest Reglament i el d'aplicació de la normativa de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

#### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL**

Catàleg de prestacions de l'UTS

En el moment d'emprovar-se el present Reglament, el catàleg de prestacions socials incorpora el següents:

- Servei d'informació i orientació.
- Servei de teleassistència.
- Servei d'ajuda a domicili.
- Servei de suport psicosocial.
- Servei de atenció socioeducativa.



- Servei d'orientació laboral.
- Servei de promoció de l'autonomia personal.
- Servei de préstec d'ajudes tècniques.

## DISPOSICIÓ FINAL. ENTRADA EN VIGOR

El present Reglament entrarà en vigor l'endemà de la publicació del seu text íntegre al Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Estellencs, 28 de maig de 2014.

**El Batle,**  
Bartomeu Jover Sanchez

