



## Secció I. Disposicions generals

### AJUNTAMENT DE PALMA

#### 11555 *Reglament de règim jurídic i de règim interior del Servei d'Acolliment Municipal per a Famílies de l'Ajuntament de Palma*

El Ple Municipal, en sessió ordinària de 28 d'octubre de 2021 i seguint les prescripcions de l'article 102 del Reglament orgànic del Ple de l'Ajuntament de Palma, dels articles 22 i 123 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i l'establert al RDL 2/2004, de 5 de març, que aprovà el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, va acordar:

“...

**PRIMER.-** Donar compte de l'aprovació definitiva del Reglament de règim jurídic i de règim interior del Servei d'Acolliment Municipal per a Famílies de l'Ajuntament de Palma, el qual s'adjunta. Aquesta aprovació definitiva s'ha produït de conformitat amb l'establert a l'article 102 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears i amb el determinat a l'article 101 del Reglament orgànic del Ple de l'Ajuntament de Palma, una vegada no s'han presentat reclamacions ni suggeriments durant el termini d'informació pública i audiència als interessats, esdevenint-se d'aquesta forma en definitiu l'Acord Plenari d'aprovació inicial de 29 de juliol de 2021.

**SEGON.-** Publicar en el Butlletí Oficial de les Illes Balears el text íntegre del Reglament de règim jurídic i de règim interior del Servei d'Acolliment Municipal per a Famílies de l'Ajuntament de Palma.

...”

De conformitat amb aquest Acord plenari, a continuació es procedeix a publicar el text íntegre d'aquest Reglament.

Palma, 5 de novembre de 2021

#### La cap de Servei de Benestar Social

p.d. Decret de batlia núm. 3000/2014, de 26/02/2014

(BOIB núm. 30, de 04/03/2014)

M. Pilar Perelló Muñoz

### REGLAMENT DE RÈGIM JURÍDIC BÀSIC I DE RÈGIM INTERIOR DEL SERVEI D'ACOLLIMENT PER A FAMÍLIES DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

#### Preàmbul

L'article 7 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, estableix les competències impròpies, pròpies i delegades de les entitats locals.

La Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local deroga l'apartat k) de l'article 25.2. de la referida Llei 7/1985; en la qual s'enumerava com a competència dels municipis la prestació de serveis socials i de promoció i inserció social.

El Decret Llei 2/2014, de 21 de novembre, de mesures urgents per aplicar a les Illes Balears la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, estableix en el seu article 1.2. que les entitats locals de les Illes Balears seguiran exercint les competències que els atribueixen les lleis de la Comunitat Autònoma anteriors a l'entrada en vigor de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, de conformitat amb el que disposa la norma d'atribució, en règim d'autonomia i sota la seva pròpia responsabilitat, de conformitat amb el que estableix l'article 7.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (article que fa referència a l'exercici de les competències pròpies dels municipis).

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix, en el seu Títol II- Capítol III quines són les prestacions que conformen l'àmbit dels Serveis Socials de les administracions públiques; distingint els Serveis Socials Comunitaris i els Serveis Socials

Especialitzats.

Dintre dels Serveis Socials Comunitaris, la referida Llei diferencia entre els bàsics i els específics.

Els serveis d'acolliment per a famílies són uns serveis per a les famílies en situació de vulnerabilitat que tenen com a finalitat la cobertura de necessitats bàsiques i l'atenció integral amb una finalitat normalitzadora.

De conformitat amb l'objecte del Servei, els Serveis d'acolliment formen part dels legalment definits com a Serveis Socials Comunitaris Específics, concretament s'ajusta al que estableix l'article 16 relatiu a les funcions d'aquest tipus de serveis socials.

Per altra banda, l'article 24 d'aquesta Llei determina que cada administració competent redactarà la cartera de serveis socials, la qual és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques. Per aquest motiu el Govern de les Illes Balears va aprovar, mitjançant Decret 66/2016 de 18 de novembre, la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i els principis generals per a les carteres insulars i locals.

L'Ajuntament de Palma, en aplicació de la Llei 4/2009 i de conformitat amb el Decret de la CAIB 66/2016, va aprovar, mitjançant Acord plenari de 30 de novembre de 2017, la Cartera Municipal de Serveis Socials (publicada en el BOIB núm.3, de 6 de gener de 2018).

En el seu punt 6, Serveis d'allotjament alternatiu, i més concretament, en els apartats 6.2 ( Servei d'acolliment familiar) i 6.3 (servei d'acolliment familiar de curta estada), es va establir aquest Servei com a prestació municipal.

En compliment de l'article 129.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i de conformitat amb el marc normatiu regulador d'aquest servei, és necessari regular les condicions d'ús dels serveis d'acolliment familiar mitjançant l'aprovació d'un reglament, el qual ha de delimitar les funcions de les parts implicades, descriure els seus drets i deures i establir criteris conjunts en el desenvolupament del servei que impliquin una major seguretat jurídica, una major eficàcia i una major eficiència en l'assoliment dels objectius; objectius que van adreçats a aconseguir una millor qualitat de vida i autonomia personal per a les persones majors i/o discapacitades usuàries, establint un marc efectiu d'igualtat d'oportunitats.

A més, amb aquest text normatiu es divulga la informació necessària en relació a la configuració jurídica del servei i a les normes per l'adequat funcionament del servei. Aquesta tasca informativa és una expressió dels principis de transparència i seguretat jurídica determinats en l'esmentat article 129.1 de la Llei 39/2015.

La població de Palma en risc d'exclusió social precisa que l'Ajuntament de Palma fomenti actuacions dirigides a la integració i promoció sociolaboral, realitzades concretament a favor de les famílies amb necessitats d'un allotjament temporal que supleixi la seva llar. Aquestes actuacions es constitueixen com bàsiques a favor dels sectors de població afectats i suposen el compliment d'objectius d'interès general que fan necessària la configuració d'aquests serveis, els quals i per assolir els esmentats objectius, i fer-lo de la forma més adequada i eficaç, es configuren i regulen en els seus aspectes essencials mitjançant el present reglament. Tota aquesta situació justifica el compliment del principi de necessitat, definit a aquest article 129.1 i sota el qual han d'actuar les administracions en l'aprovació dels seus textos normatius.

També, amb l'establiment de les mesures imprescindibles per atendre les necessitats de les persones beneficiàries, s'ajusta als principis de proporcionalitat i seguretat jurídica exigits a aquest esmentat article; definint-se mesures que no implicar restriccions de drets o imposició d'obligacions no ajustades a la legalitat vigent i adequant-se en totes les seves prescripcions a l'ordenament jurídic que li és d'aplicació a aquest Ajuntament.

Aquest reglament s'ajustarà a la normativa vigent, incloent-se qualsevol desplegament de la Llei de dependència o la Llei autonòmica de les Illes Balears en matèria de Serveis Socials.

## **TÍTOL I.** **RÈGIM JURÍDIC BÀSIC**

### **Capítol I** **Disposicions generals**

#### **Article 1** **Objecte del Reglament**

L'objecte del present Reglament és la regulació del Servei d'acolliment familiar de l'Ajuntament de Palma, el qual ofereix acollida i accions dirigides a la promoció i integració social a famílies amb menors que viuen a Palma i que necessiten un acolliment temporal que supleixi la seva llar per situació de risc d'exclusió social o d'emergència social.



**Article 2**  
**Titularitat**

La titularitat del servei l'ostenta l'Ajuntament de Palma. El servei pot ser gestionat directament per l'Ajuntament de Palma, amb el seus propis mitjans materials i humans, o bé mitjançant la forma de gestió indirecta que, de conformitat amb la normativa d'aplicació, sigui més adient.

**Article 3**  
**Definició i objectius del Servei**

1. La finalitat d'aquest servei és donar acollida i realitzar accions dirigides a la integració i promoció sociolaboral de les persones empadronades que resideixen habitualment a Palma i que, per situacions de risc d'exclusió social o d'emergència social, necessiten un acolliment temporal que supleixi la seva llar; configurant-se com a perfil d'atenció del servei les famílies que es troben en aquestes situacions abans esmentades.

2. Els objectius generals del servei són:

- a) Oferir els serveis que permetin la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones acollides: alimentació, allotjament, higiene personal i vestit.
- b) Oferir a les persones acollides un pla individual d'inserció social, temporalitzat, que contempli de forma personalitzada i consensuada els objectius i les activitats que, per tal d'aconseguir la seva inserció social, s'hauran de desenvolupar durant l'estada al Servei.

**Capítol II**

**Prestacions, perfils objecte d'atenció, accés i finalització de la prestació del servei**

**Article 4**  
**Programes que formen part del Servei**

1. El Servei d'Acolliment Municipal per a famílies donarà servei les vint-i-quatre hores de tots els dies de l'any.

2. El servei funcionarà per programes, confluint tots en l'elaboració del Pla Individualitzat d'Inserció Social del que gaudirà cada persona dins el servei. Els programes bàsics i mínims que haurà d'oferir seran els següents:

- a. Programa d'acolliment, allotjament i convivència.
- b. Programa d'atenció social.
- c. Programa d'atenció psicològica.
- d. Programa de promoció formatiu-laboral.
- e. Programa de suport escolar i lleure.
- f. Servei de menjador.

3. Els Serveis Socials Municipals, depenent de la conjuntura social, en qualsevol de les formes de gestió del servei, i sempre que es justifiqui el benefici per a les persones usuàries, podran afegir noves prestacions diferents a les esmentades.

**Article 5**  
**Perfils de les persones objecte d'atenció**

1. Seran objecte d'atenció les persones que tinguin els següents perfils:

- a) Famílies monoparentals o biparentals, amb menors a càrrec, en situació de dificultat social puntual, per manca de recursos econòmics, d'habitatge, laborals i de suport familiar, però que mantenen factors de protecció social.
- b) Famílies monoparentals o biparentals, que perden la seva llar per incendis, enderrocaments i altres situacions d'emergència social que requereixen un allotjament d'urgència de caràcter temporal.

Es valorarà que aquestes famílies o persones tinguin un pla de feina actiu a un altre servei, i que tinguin possibilitats reals a mig termini de millorar la seva situació.

2. No seran perfil d'aquest servei d'acolliment les persones que presentin alguna de les següents problemàtiques:

- a. Consum d'alcohol o tòxics, sense tractament.



- b. Malalties de salut mental, sense tractament.
- c. Persones majors de 65 anys.
- d. Persones amb manca d'autonomia física i psíquica.
- e. Persones que no resideixen habitualment a Palma.

3. Excepcionalment, es podrà acollir a persones que presentin un perfil no previst en aquest article, previ acord amb el responsable municipal del Servei.

#### **Article 6**

##### **Vies d'accés**

1. El treballadors i treballadores socials de l'equip de valoració d'acolliments recepcionaran les sol·licituds del personal qualificat dels serveis socials municipals i d'altres serveis derivants.
2. Si les famílies reuneixen els requisits d'accés podran ser acollides, sempre i quan hi hagi disponibilitat de places, sinó s'establirà una llista d'espera.

#### **Article 7**

##### **Causes de finalització d'estada al servei**

1. L'estada en el centre dependrà del compliment dels objectius del pla de feina acordat, del compliment de la normativa i de la valoració de l'equip de professionals del centre. No obstant això, l'estada de les famílies en el centre serà com a màxim de 4 mesos, en els casos de famílies amb necessitats d'acolliment de curta estada, o de 12 mesos per a famílies en règim d'acolliment de llarga estada.

2. Així, la finalització de l'estada de la família del centre es pot produir:

- a. Per exhauriment del temps màxim d'estada.
- b. Per normalització de la situació de la família, pactant-se en aquest cas amb el personal qualificat la sortida definitiva.
- c. Quan, abans de la data pactada, la família abandona el servei per decisió pròpia.
- d. Quan, en aplicació del règim d'infraccions i sancions establerts en el present reglament, s'hagi de procedir a l'exclusió temporal o definitiva de la família.

3. Només i exclusivament per als casos de sortides forçoses del centre, aquestes es comunicaran a la família amb una antelació de 15 dies, per escrit i amb la justificació corresponent del motiu.

4. Abans de la sortida, la família obligatòriament haurà de:

- a. Netejar l'estudi utilitzat.
- b. Desfer la roba de llit i la deixar-la per netejar juntament amb les tovalloles.
- c. Retornar tots els estris que es varen entregar en el moment de l'acolliment.
- d. Firmar el full normalitzat facilitat per l'Ajuntament de Palma on s'especifica que causa baixa del Servei.

5. Abans de la sortida definitiva del centre, el personal que tingui encomanada aquesta funció, revisarà que s'han complert aquestes obligacions.

6. Les pertinences personals es podran guardar com a màxim durant les dues setmanes posteriors a la sortida de la família beneficiària del Servei.

### **Capítol III**

#### **Drets i obligacions de les parts en execució del servei**

#### **Article 8**

##### **Drets i obligacions de l'Ajuntament**

1. L'Ajuntament de Palma té els drets següents en relació amb la prestació d'aquest Servei:

- a) Dirigir tècnicament el Servei.
- b) Controlar, executar, planificar i avaluar el Servei.
- c) Establir espais de regulació.
- d) Coordinar-se amb el conjunt de les institucions i/o entitats de la ciutat.



2. L'Ajuntament de Palma té les obligacions següents en relació amb la prestació d'aquest Servei:

- a) Difondre el Servei.
- b) Vetllar per l'adequada prestació del Servei.
- c) Facilitar els locals adequats per la prestació del servei
- d) Gestionar els suggeriments, queixes i reclamacions.

## Article 9

### Drets i obligacions de les persones usuàries

1. Les persones usuàries tenen els drets següents:

- a. A la no discriminació en el tractament per raó d'origen, raça, sexe, religió o qüestió o circumstància de caire personal o social.
- b. A la informació i a la participació d'acord amb allò que estableix el reglament.
- c. A la confidencialitat en la recollida i el tractament de seves dades, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i de garantia dels drets digitals i del REGLAMENT (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques, fent especial menció al dret a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- d. A l'allotjament, emprant i gaudint de les dependències de la casa d'acord amb les normes organitzatives i de convivència del centre.
- e. A la manutenció, rebent una alimentació sana i equilibra, que tingui en compte necessitats nutricionals i que respecti, en la mesura de lo possible, els costums alimentaris.
- f. A l'assistència integral, fonamentalment al suport psicològic, social, laboral i educatiu que necessiti.
- g. A ser orientat cap a altres recursos alternatius que poguessin ser necessaris.
- h. A l'accés a la informació continguda a l'expedient personal.
- i. A causar baixa voluntària.
- j. A comptar amb un programa d'activitats planificades al centre.
- k. A qualsevol altre dret reconegut en la normativa vigent i que els sigui d'aplicació.

2. Les persones usuàries facilitaran la prestació del servei, i hauran de complir especialment amb les següents obligacions:

- a. Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en aquest Reglament.
- b. Facilitar tota la informació que sigui necessària per valorar les circumstàncies personals, familiars i socials que determinin la necessitat de les prestacions. Es responsabilitzaran de la veracitat de les dades aportades.
- c. Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pogués donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servei.
- d. Participar de manera activa en el pla d'intervenció establert juntament amb el personal qualificat del servei.
- e. Adoptar una correcta i col·laboradora actitud en el desenvolupament de la prestació i de la convivència, així com respectar-ne el bon ús i col·laborar en el manteniment de les instal·lacions i mitjans del centre.
- f. No lliurar regals, almoines o realitzar donacions al personal del centre.
- g. Complir el reglament de règim intern.
- h. No facilitar l'entrada al centre persones que no hi resideixin.
- i. Assistir a les activitats que formen part del projecte d'intervenció del centre i que son d'assistència obligatòria.
- j. Comunicar la presa de medicació.
- k. No consumir ni tenir begudes alcohòliques ni cap altre tipus de substància tòxica.
- l. Fumar únicament en espais habitats a tal efecte.
- m. Responsabilitzar-se dels menors a càrrec.
- n. Cuidar els objectes comuns.
- o. Responsabilitzar-se de la neteja i l'ordre del seu estudi.
- p. Comprometre-se a la recerca activa de feina.
- q. Es preveurà una pla d'estalvi que faciliti la sortida del centre.

3. L'incompliment provat de les obligacions esmentades per part de les persones usuàries i, si n'és el cas, per part de les persones que les representin legalment, podrà comportar la suspensió temporal de la prestació o extinció d'aquesta.

**TÍTOL II.**  
**RÈGIM INTERIOR**

**Capítol I**  
**Seguiment, avaluació i qualitat del servei**

**Article 10**  
**Horari del Servei**

En relació a l'horari del Servei, es determina:

- a) Que la prestació a les persones usuàries s'atorga tots els dies de l'any.
- b) Que les famílies han de sortir del centre de les 9.00 a les 13.00 hores, de dilluns a divendres, excepte festius, i excepte en situacions justificades.
- c) Que el servei de menjar s'inicia a les 13.00 hores i finalitza a les 15,00 hores, de dilluns a divendres.
- d) Que el servei de menjar s'inicia a les 13:00 hores i finalitza a les 14,00 hores, els caps de setmana i festius.
- e) El servei de sopar es serveix de dilluns a diumenge de les 20 a les 20,30 hores.
- f) Que l'hora màxima d'entrada s'estableix en les 22:00 hores a l'hivern i les 23:00 hores a l'estiu, de diumenges a dijous,. Els divendres i dissabtes es pot entrar una hora més tard.
- g) Que si, a partir de les 23:00 hores, les famílies es troben les instal·lacions on es desenvolupa el servei, aquestes hauran d'estar obligatòriament al seu estudi i en silenci.

**Article 11**  
**Normes de funcionament i convivència del centre**

1. En el centre es seguiran unes normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat e higiene per aconseguir el màxim respecte en les relacions entre les persones usuàries i el personal del centre.

2. Sense perjudici de poder introduir altres normes de funcionament i convivència que puguin ser necessàries, els encarregats de la gestió del servei hauran de complir obligatòriament les següents normes:

- a. El personal del centre estarà sempre a disposició de les persones usuàries, complint les seves funcions amb la màxima diligència possible. D'aquesta forma les persones usuàries hauran de seguir les indicacions del personal, que en tot moment, vetllarà pel seu benestar.
- b. Usar les zones comuns respectant els horaris establerts i fent un bon ús de les mateixes (mobiliari, material, aparells...).
- c. No es permeten els animals domèstics.
- d. No es permet fumar, excepte en zones habilitades.
- e. No es pot tenir menjar al centre que no hagi proporcionat el servei de càtering.
- f. En cap cas es toleraran manifestacions de violència en la convivència diària.
- g. Cal respectar la resta de famílies així com el personal del centre.
- h. No s'han d'oblidar d'apagar els aparells (TV, ordinadors, etc...) ni els llums de la sala comuna quan marxin de la mateixa.
- i. Respectar els horaris i temps de descans de les altres persones residents.
- j. El centre no es responsabilitza de les pertinençes personals de les persones usuàries.

**Article 12**  
**Suggeriments, queixes i reclamacions. Mecanismes d'informació i participació democràtica de les persones usuàries**

1. Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o del servei, les faran arribar a la direcció mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició en la recepció.

2. Es podrà realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora de la qualitat de vida en el centre, mitjançant la bústia col·locada en la zona de recepció.

3. L'Ajuntament de Palma disposarà d'una bústia de queixes i suggeriments. Quan una persona vulgui realitzar una queixa o suggeriment, es podrà realitzar mitjançant les següents vies:

- a) Presencialment:
  - Verbalment a qualsevol professional del servei, el qual haurà de transmetre aquesta queixa en les reunions d'equip que es celebrin per al seguiment de la correcta execució del Servei Municipal d'Acolliment per Famílies.
  - Presentant una instància a qualsevol Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), expressant la seva queixa o suggeriment.



- b) Telemàticament, a través de la web municipal: [www.palma.cat](http://www.palma.cat) a la secció “Queixes i suggeriments”.
- c) Telefònicament, a través dels telèfons municipals 971225977 i 971225900 i d'altres que, de conformitat amb el tipus de gestió del Servei i informant de forma prèvia i adequada a les persones usuàries, s'habilitin a l'efecte.

### Article 13

#### Protecció de dades.

1. De conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i de garantia dels drets digitals i del REGLAMENT (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques, el centre està obligat a mantenir el corresponent secret professional respecte de la informació de caràcter personal, així com a fer-ne el tractament adient segons la finalitat de les dades personals i el grau de seguretat corresponent conforme al que preveu la legislació aplicable.
2. Les dades de caràcter personal necessàries de la persona usuària, dels seus familiars, de les/els responsables de la persona usuària o de la persona representant legal es registren en un fitxer que pot ser automatitzat, tot o en part, del qual és responsable l'Ajuntament de Palma, amb l'única finalitat de prestar els serveis i garantir els drets i les obligacions derivats del Servei d'Acolliment Municipal per a Famílies. Les dades no es lliuraran a tercers llevat del cas d'obligació per a seguir prestant el servei o bé per obligació legal.
3. Les persones afectades poden exercir els drets que reconeix la Llei orgànica 3/2018 i, en particular, els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, de conformitat amb la legislació aplicable mitjançant un escrit adreçat a l'Ajuntament de Palma, en el qual s' haurà d' indicar el nom, llinatges, adreça als efectes de notificació, i s' ha d' adjuntar una còpia del document oficial d' identificació, conforme al procediment establert. Les dades personals recollides en el fitxers de l'Ajuntament de Palma seran esborrades transcorregut el termini legal de custòdia una vegada que les persones usuàries hagin finalitzat la relació contractual assistencial signada.
4. Un cop al mes es celebrarà una Assemblea de persones usuàries, espai mitjançant el qual es poden fer propostes, suggeriments i/o emetre queixes.

### Capítol III

#### Règim d'infraccions i sancions

### Article 14

#### Tipologia d'infraccions

1. Pel que fa a les infraccions de les persones usuàries i les seves corresponents sancions s'estarà a allò establert en Títol IX de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i en la resta de normativa d'aplicació.
2. D'aquesta forma i en allò no regulat a la normativa específica, s'aplicarà el que es disposa en aquest capítol. Les infraccions es tipificaran en lleus, greus i molt greus d'acord amb els apartats següents:
  - a) Es consideren infraccions lleus de les famílies usuàries o beneficiàries:
    - No facilitar a l'Ajuntament les dades que li siguin requerides.
    - Comparèixer amb retard i sense motiu justificat a les entrevistes acordades prèviament amb el personal qualificat del centre.
    - Mostrar falta de consideració i de respecte al personal dels serveis, al personal tècnic municipal referent o a la resta d'usuaris/àries.
    - No facilitar o impedir, sense causa justificada, la tasca del personal qualificat del Servei, sempre i quan aquest fet no provoqui la no execució de cap dels programes que conformen el Servei.
    - No seguir les prescripcions del personal qualificat que presta el servei, sempre que no provoquin conseqüències considerables per la correcta prestació del Servei.
  - b) Es consideren infraccions greus de les famílies usuàries o beneficiàries:
    - Absentar-se del centre la unitat familiar o persones de la unitat familiar durant l'horari obligatori i per terminis no superiors a sis hores, sempre i quan no sigui per causa justificada i s'hagi avisat prèviament als professionals pertinents del centre.
    - Insultar, menysprear o desqualificar al personal del servei, al personal tècnic municipal referent o als altres usuaris/àries.
    - No facilitar o impedir, sense causa justificada, la tasca del personal qualificat, sempre i quan aquest fet provoqui la no execució de qualche programa del Servei del qual es sigui persona beneficiària.
    - No comparèixer, sense motiu justificat, a les entrevistes acordades prèviament amb el personal qualificat del centre.
    - Cometre tres infraccions lleus en un període de sis mesos.
  - c) Es consideren infraccions molt greus de les famílies usuàries o beneficiàries:





- Faltar el respecte de forma greu, abusar, insultar, amenaçar, agredir físicament (o intents d'agressió), agredir psicològicament, comportar-se incívicament i / o assetjar sempre que suposi un risc per al personal del servei, per al personal tècnic municipal referent del servei o per la resta de persones usuàries, fent d'aquesta forma inviable la continuïtat de la prestació del servei en les condicions de seguretat exigibles.
- Fer, de forma intencionada, mal ús i/o produir danys al mobiliari, parament, material i instal·lacions del centre on es presta el Servei.
- Haver falsejat dades a l'Administració, les quals varen ser determinants per accedir a la prestació.
- No comunicar a l'Administració els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen ser determinants per la concessió del servei.
- Absentar-se del centre la unitat familiar o persones de la unitat familiar durant l'horari obligatori i per terminis superiors a sis hores, sempre i quan no sigui per causa justificada i s'hagi avisat prèviament als professionals pertinents del centre.
- Cometre dos infraccions greus en un període de sis mesos.

## Article 15

### Tipologia de sancions

A més de les legalment establertes que siguin d'aplicació, es poden imposar les sancions següents:

- Per a les infraccions lleus, una amonestació per escrit en la que s'especifiqui la infracció comesa i s'informi que es considerarà infracció greu l'acumulació de la comissió de tres infraccions lleus en un període de sis mesos.
- Per a les infraccions greus, una amonestació per escrit en la que s'especifiqui la infracció comesa i s'informi que es considerarà infracció molt greu l'acumulació de la comissió de dos infraccions greus en un període de sis mesos.
- Per a les infraccions molt greus, es pot procedir a una expulsió temporal o una expulsió definitiva del centre on es presta el Servei d'Acolliment Municipal per a famílies. D'aquesta forma:
  - S'expulsarà definitivament la família beneficiària en els casos establerts als apartats primer, tercer i quart de l'apartat c) de l'article 14 del present reglament.
  - Per a la resta d'infraccions previstes a l'apartat c) de l'article 14, de conformitat amb els pertinents informes del personal tècnic municipal de referència i amb la situació econòmica i social de la família infractora, es pot imposar l'expulsió temporal pel temps que es consideri adequat o l'expulsió definitiva.

## Article 16

### Procediment de valoració d'infraccions i d'imposició de sancions

- El personal tècnic municipal de referència elevarà a la Comissió de valoració d'infraccions i sancions del Servei d'Acolliment Municipal per a Famílies els informes previs motivats relatius a presumptes infraccions comeses per les unitats familiars beneficiàries.
- La Comissió de valoració d'infraccions i sancions del Servei d'Acolliment Municipal per a Famílies estarà formada per un Cap de Secció, dos treballadors/es socials de l'equip i, si és el cas, una persona representant de l'entitat encarregada de la gestió indirecta del servei. A més, i sempre que sigui adient, es poden convidar les persones que es considerin d'interès en el procediment de valoració de la possible infracció.
- Aquesta comissió serà l'encarregada d'estudiar l'informe del personal tècnic de referència i de fer un informe/proposta en relació amb si s'ha produït infracció i el tipus de sanció que correspon.
- Mitjançant la pertinent resolució de l'òrgan competent, s'incoarà el procediment sancionador i es determinarà a qui correspon la instrucció, garantint, en tot cas, el tràmit d'audiència als interessats. La resolució serà motivada i pertinentment notificada.
- En el cas que la persona interessada presenti al·legacions en el tràmit d'audiència prèvia, l'esmentada Comissió les estudiarà i elevarà a l'òrgan municipal competent per imposar sancions un informe/proposta sobre la resolució de les mateixes i sobre la imposició d'una possible sanció. Finalment, aquest òrgan dictarà resolució del procediment i la notificarà, als efectes oportuns, als interessats.

## Article 17

### Règim de recursos

Contra les resolucions que es dictin en els procediments sancionadors es poden interposar els recursos administratius i jurisdiccionals que legalment siguin procedents.

### Disposició derogatòria única Normativa que es deroga

Amb l'aprovació i entrada en vigor d'aquest Règim Jurídic Bàsic i Reglament de Règim Interior, queden derogades totes les disposicions del





Règim Jurídic Bàsic dels Serveis Públics en matèria d'Acció Social (aprovat pel Ple d'11 de juliol de 1996 i publicat al Butlletí Oficial de les Illes Balears núm. 140 de 12 de novembre de 1996) que siguin aplicables al Servei d'Acolliment Municipal per a Famílies.

**Disposició final única**

**Entrada en vigor**

Aquest reglament no entrarà en vigor fins que no s'hagi publicat íntegrament en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i fins que no hagin transcorregut quinze dies des de la recepció de la norma per les administracions autonòmica i estatal.

