

REGLAMENT D'ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

Preàmbul

La Constitució estableix a l'article 41 la garantia d'un règim públic de seguretat social per a tota la ciutadania, així com l'assistència i prestacions suficients per a totes i tots els ciutadans que es trobin en situació de necessitat.

L'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears disposa, sota el títol drets socials, que l'actuació de les administracions públiques de les Illes Balears s'haurà de centrar, primordialment, i entre d'altres àmbits, en el de l'assistència social a les persones que pateixin marginació, pobresa o exclusió social.

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del règim local, modificada per la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local, estableix a l'article 25.2.e), que el municipi exercirà en tot cas com a competències pròpies, en els termes de la legislació del Estat i de les Comunitats Autònomes, la avaluació i informació de situacions de necessitat social i la atenció immediata a persones en situació risc d'exclusió social. Igualment, la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, dona competències en matèria de serveis socials als ajuntaments en general i la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma, en particular.

En l'exercici de les competències atribuïdes per la Llei orgànica 2/1983, de 25 de febrer, per la qual es va aprovar l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, l'any 1987, el parlament de les Illes Balears va aprovar la primera llei autonòmica que regulava els serveis socials. Aquesta llei ha estat actualitzada per la 4/2009, d'11 de juny, de Serveis socials de les Illes Balears, actualment vigent. 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, el Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals, la cartera municipal de serveis socials aprovada pel Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària del 30 de novembre de 2017, i el vigent Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel ple de l'Ajuntament de Palma en sessió ordinària de 28 d'abril de 2016 i publicat en el BOIB núm. 61 de 14 de maig de 2016, constitueixen l'actual marc normatiu que regula els serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de Palma.

L'aprovació d'una norma de caràcter reglamentari per regular el funcionament dels serveis socials comunitaris respon a la necessitat de disposar d'un marc jurídic adequat per a l'exercici de les atribucions de l'Ajuntament de Palma en aquesta matèria. Dintre d'aquest marc, es va aprovar l'esmentat Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel ple de l'Ajuntament de Palma publicat en

el BOIB núm. 61 de 14 de maig de 2016. L'evolució dels serveis socials durant els darrers anys, i sobretot l'important creixement de les prestacions que es troben a l'àmbit dels serveis socials i pel seu impacte en la població de la ciutat, fa necessari adaptar la normativa actual a la realitat que vivim mitjançant l'aprovació d'un nou text reglamentari.

En compliment de l'article 129.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, és necessari regular les competències, organització i funcionament dels serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de Palma previstos a la cartera municipal amb la finalitat de garantir els drets socials i, particularment, l'atenció de les necessitats socials de les persones ciutadanes de Palma mitjançant l'aprovació d'un reglament, que en tot cas suposa derogar i substituir l'anterior reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel ple de l'Ajuntament de Palma en sessió ordinària de 28 d'abril de 2016 i publicat en el BOIB núm. 61 de 14 de maig de 2016. Per tant, la regulació reglamentària d'aquesta matèria suposa una garantia addicional dels drets de la ciutadania i es garanteixen els principis de necessitat, eficàcia i proporcionalitat així com el de seguretat jurídica. El principi de transparència queda garantit amb la publicació del projecte reglamentari en la pàgina web de l'Ajuntament de Palma. A més, es garanteix en tot moment l'audiència a la ciutadania mitjançant la remissió del Projecte reglamentari a les entitats membres del Consell Municipal de Serveis Socials. Per últim, quant al principi d'eficiència, aquest reglament no imposa càrregues administratives tenint en compte que no regula pròpiament un procediment administratiu que impliqui actuacions per part de les persones interessades. Quant a la sostenibilitat financera d'aquest reglament, s'ha sotmès a l'informe d'intervenció, si bé l'aplicació del mateix no implica una despesa econòmica concreta.

Capítol 1

Disposicions generals

Article 1

Objecte del Reglament de serveis socials comunitaris

Aquest Reglament té per objecte regular les competències, organització i funcionament dels serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de Palma previstos a la cartera municipal amb la finalitat de garantir els drets socials i, particularment, l'atenció de les necessitats socials de les persones ciutadanes de Palma.

Article 2

Titulars de dret d'accés als serveis socials comunitaris

1. Amb caràcter general, són titulars de dret d'accés als serveis socials comunitaris a efectes d'informació, assessorament, orientació i derivació en matèria d'atenció social, les persones ciutadanes residents de Palma incloses a l'article 5 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis socials de les Illes Balears.

2. Podran accedir a la totalitat dels serveis i de les prestacions incloses en la cartera municipal de serveis socials aquelles persones ciutadanes de Palma, empadronades amb

residència efectiva i que es trobin en situació de necessitat social prèvia valoració professional.

3. L'accés als serveis socials comunitaris és a petició de la persona interessada i a través dels diferents dispositius habilitats a l'efecte que es regulen en aquest reglament.

Capítol II

Organització i funcionament dels serveis socials comunitaris

Secció primera

Organització estructural dels serveis socials comunitaris

Article 3

Estructura dels serveis socials comunitaris

1. Els serveis socials comunitaris bàsics són la porta d'entrada al sistema de serveis socials municipals i són la garantia d'accessibilitat a les persones usuàries i als seus àmbits personal, familiar i social.

2. Els serveis socials comunitaris municipals comprenen d'acord amb l'art. 18 del decret 48/2011 pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics els següents nivells d'atenció:

- a) Serveis socials comunitaris bàsics
- b) Serveis socials comunitaris específics.

Sense detriment de l'atribució puntual que es pugui desprendre d'acords i delegacions competencials amb altres administracions al respecte dels serveis socials especialitzats,

3. Els serveis socials comunitaris bàsics i específics atenen a la població del municipi de Palma en funció d'unes característiques i necessitats determinades regulades en la Llei 4/2009, d'11 de juny.

4. Pel desenvolupament dels serveis bàsics i específics la regidoria competent disposarà de les unitats de suport administratiu, econòmic i jurídic necessàries per a garantir un correcte procediment en la gestió de l'Àrea.

5. Els centres i dispositius municipals de serveis socials constitueixen l'equipament fonamental per oferir els serveis socials comunitaris bàsics i específics, dotats de recursos humans, materials i financers necessaris per al desenvolupament de les prestacions previstes en la cartera municipal de serveis socials.

Article 4

Serveis socials comunitaris bàsics

1. Els serveis socials comunitaris bàsics tenen un caràcter universal, obert i polivalent, constitueixen el canal normal d'accés al sistema de serveis socials, i garanteixen la

universalitat del sistema i la seva proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social.

2. Els serveis socials comunitaris bàsics es desenvolupen des de serveis, centres dispositius i programes de serveis socials polivalents, mitjançant equips multidisciplinaris integrats pel personal professional necessari en funció de l'estructura orgànica i funcional que s'estableix en aquest reglament.

3. El serveis socials comunitaris bàsics tenen les funcions següents:

- a) Detectar les situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- 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.
En aquests darrers casos, l'han d'elaborar els serveis de treball social del 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.
- 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

Article 5

Serveis socials comunitaris específics

1. El serveis socials comunitaris específics centren la seva intervenció en col·lectius vulnerables de característiques homogènies, facilitant-los la inserció i la normalització social, i també per la tipologia de les necessitats que requereixen d'un especialització tècnica i/o de recursos més ajustats de tipus residencial.

2. Els serveis socials comunitaris específics tenen les funcions següents:

- a) El desenvolupament de programes i activitats per prevenir l'exclusió de grups vulnerables de característiques homogènies i facilitar-los la inserció i la normalització socials.
- b) L'atenció directa a col·lectius amb dèficits d'autonomia o en risc d'exclusió que es troben a l'àmbit comunitari o en centres de caràcter no residencial o residencial temporal.
- c) La intervenció en els nuclis familiars o de convivència en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.
- d) Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.

3. Amb caràcter general, el règim jurídic i de funcionament dels serveis comunitaris específics es despleguen i concreten mitjançant reglaments específics per cada tipologia de servei.

Article 6

La planificació i programació dels serveis socials comunitaris

1. Les actuacions i la intervenció social dels diferents serveis i centres de serveis socials comunitaris s'emmarca en la corresponent proposta de planificació i programació de l'Àrea, que es concreta, per ordre de jerarquia, en els següents documents:

- a) Pla Estratègic de l'Àrea
- b) Pla de Gestió del Àrea
- c) Plans i Programes Sectorials
- d) Plans de gestió de Centres i Serveis

2. Cada document inclourà com a mínim els objectius generals i específics, els indicadors quantitius i qualitius, la temporalitat i els criteris d'avaluació que es desplegaran d'acord amb la seva jerarquia.

Secció segona

Serveis, centres i dispositius dels serveis socials comunitaris

Article 7

Tipologia de serveis socials comunitaris bàsics

1. L'equip de primera atenció de serveis socials és la porta d'entrada al sistema públic de serveis socials municipal. Té com a finalitat atendre tota la primera demanda social de Palma a través de la garantia del dret a una valoració professional de les situacions

de necessitat expressades per les persones usuàries. Aquesta atenció té com a característiques principals la professionalitat, la rapidesa i la homogeneïtat en els criteris de valoració. Es garanteix un o una professional de referència. Aquesta tasca es complementa amb:

- a) L'Oficina d'Atenció Social: és un dispositiu professional d'informació, assessorament, orientació i derivació obert a tota la ciutadania que complementa i dona suport a l'equip de primera atenció de serveis social (EPASS).

Té com a finalitat atendre presencialment sense cita prèvia tots els dies laborables de l'any les demandes i peticions formulades verbal i per escrit per a la seva correcta valoració i resolució.

- b) L'Oficina de Prestacions; té com a finalitat simplificar la gestió i seguiment de la tramitació de les prestacions municipal adreçades a la cobertura de necessitats bàsiques vitals, facilitar-ne el manteniment de les mateixes i prioritàriament alleugerar als equips territorials de serveis socials de la càrrega de seguiment prestacional perquè puguin centrar-se amb els processos d'acompanyament i de incorporació social de les persones i famílies ateses.

És un dispositiu tècnic per a la gestió, manteniment i control dels expedients prestacionals dels serveis socials comunitaris bàsics amb criteris professionals. Es garanteix un o una professional de referència.

Article 8

Centres municipals de serveis socials comunitaris bàsics

1. Els Centres municipals de serveis socials comunitaris bàsics són els referents de proximitat de l'atenció social de persones i famílies amb necessitats socials.

2. Tenen com a finalitat garantir a les persones els drets reconeguts de disposar d'un pla o itinerari individual d'acompanyament social i de tenir un o una professional de referència durant el procés d'incorporació social.

3. Els seus encàrrecs prioritaris són:

- a) Informació, orientació, assessorament i derivació sobre demandes socials
- b) Atenció social prèvia valoració professional a persones i famílies que requereixen d'acompanyament i suport professional per a la millora de la seva situació i/o per la reducció de danys d'aquesta vinculades sempre a un procés d'incorporació social.

4. Aquests centres estan configurats per equips professionals multidisciplinars i amb una proposta de territorialització basada amb el principi de proximitat per facilitar-ne una intervenció social completa a nivell individual familiar, grupal i comunitària.

Secció tercera

El personal tècnic dels serveis socials comunitaris

Article 9

Dotació professional

1. Els centres municipals de serveis socials han de tenir la plantilla adequada i suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, les capacitats, les aptituds i l'estabilitat laboral per garantir l'eficiència, l'eficàcia i la qualitat en la prestació dels serveis socials.
2. En qüestió de ràtios professionals els centres de serveis socials s'ajustaran a la normativa vigent en aquesta matèria i als indicadors interns de l'Àrea de Benestar Social que determinaran la redistribució objectiva dels o les professionals en funció de les necessitats i càrregues de feina de cada servei o centre.
3. Els serveis socials comunitaris municipals comptaran amb els perfils professionals de treballador o treballadora social, psicòleg o psicòloga, educador o educadora social, auxiliar administratiu o administrativa i treballador o treballadora familiar sense perjudici d'allò que estableixi la normativa corresponent en cada moment.

Article 10

Mesures de suport i protecció a als o les professionals

1. D'acord amb la Llei 4/2009, d'11 de juny, la corporació local ha de garantir les següents mesures de suport i protecció dels i les professionals:
 - a) La supervisió, el suport tècnic i la formació permanent (mitjançant un Pla de Formació) que els permeti donar una resposta adequada a les necessitats i les demandes de la població.
 - b) El suport administratiu, els mitjans materials necessaris i les condicions laborals adequades per acomplir amb eficàcia, eficiència i qualitat la seva tasca professional.
2. L'Ajuntament adoptarà, en relació al seu personal, mesures destinades a protegir la identitat i les altres circumstàncies personals, si escau.
3. La corporació municipal garantirà mesures de prevenció i atenció davant situacions que afectin l'estat emocional, cognitiu i físic dels o de les professionals, així com davant agressions, tant físiques com verbals, amenaces i altres conductes que vulnerin la integritat física i emocional del o de la professional. Aquestes mesures englobaran la protecció jurídica, física i emocional. Quan la gravetat dels fets ho requereixi l'Ajuntament presentarà la denúncia pertinent.

Article 11

Deontologia professional

El personal tècnic de serveis socials ha de complir els deures relatius a la deontologia professional. En els casos de presumpte incompliment d'aquests deures, el cap o la cap

responsable haurà de remetre informe exposant la circumstància a la direcció tècnica qui resoldrà podent evacuar informe previ al Comitè d'Ètica de les Illes Balears regulat pel decret 62/2010, de 23 d'abril, pel qual es regula la composició, les funcions i les atribucions del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de les Illes Balears.

Capítol III

L'atenció en els serveis socials comunitaris: la intervenció individual i familiar i la intervenció comunitària

Article 12

Atenció en els serveis comunitaris bàsics

1. La resposta al dret a una valoració professional de la persona ciutadana per part dels serveis socials comunitaris bàsics es realitzarà a través dels serveis, centres i dispositius operatius en cada moment.
2. L'atenció a les necessitats socials de les persones-famílies pot ser realitzada des d'una vessant individual/familiar, grupal i comunitària.

Article 13

Intervenció individual i familiar

1. La intervenció individual i familiar es basa en la personalització de l'atenció, és a dir, en l'adaptació del procés de valoració diagnòstica, suport, seguiment i avaluació de la situació de cada persona.
2. En l'atenció individual i familiar s'estableix una relació entre les persones que presenten una situació de necessitat social i les persones professionals dels serveis socials comunitaris responsables de la seva atenció. Està basada en la voluntat de la persona de canviar i millorar una situació de necessitat mitjançant l'assessorament i el suport professional, amb la corresponent mobilització de recursos propis i externs que s'ofereix des dels serveis i centres.
3. Les persones que es troben en situació de necessitat tenen dret a una valoració professional i a un itinerari individual d'inserció o pla de feina consensuat així com a l'assignació d'un o una professional de referència.
4. Les demandes i les consegüents valoracions diagnòstiques professionals prèvies determinaran el tipus d'intervenció a realitzar. Aquestes podran anar adreçades a la contenció econòmica puntual d'una situació de necessitat per una insuficiència d'ingressos o bé a una intervenció de procés i acompanyament de la persona/família amb la finalitat de, per una banda, millorar la situació diagnosticada i/o, per altra, reduir els danys detectats.
5. En aquest darrer supòsit serà necessari la participació activa de la persona en aquest procés, que es reflectirà obligatòriament en un pla de feina o itinerari individual d'inserció consensuat signat per ambdues parts.

Article 14

La intervenció grupal amb finalitat individual

1. L'atenció individual/familiar es compatible amb intervencions i activitats grupals on la finalitat és complementar objectius individuals del pla de feina bé pel reforç de competències, capacitat i habilitats de la persona o bé pel seguiment de les mateixes activitats.
2. També es poden fer actuacions grupals per qüestions d'eficàcia en l'atenció de demandes individuals d'un mateix perfil i necessitat.
3. En aquest sentit es pot intervenir grupalment a través de comissions de coordinació i de seguiment de persones ateses pels serveis socials comunitaris o bé crear grups específics per atendre les necessitats individuals detectades.

Article 15

Intervenció comunitària

La intervenció comunitària té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a problemes socials que hi ha a un territori concret. Aquesta intervenció té sempre una finalitat col·lectiva amb una doble vessant, preventiva i participativa-dinamitzadora, en base al treball en xarxa des de la participació i implicació del personal tècnic de serveis socials, tècnics o tècniques d'altres serveis, veïnatge i entitats territorials.

Aquestes entitats podran col·laborar també a través d'actuacions concertades amb l'administració municipal.

Els requisits bàsics per a una intervenció comunitària són :

- a) Participació activa del veïnatge i entitats del barri.
- b) Participació activa de serveis territorials.
- c) Treball en xarxa i en equip: diagnòstic i programació consensuada i compartida.
- d) Presència continuada i constant al barri.
- e) Suport explícit de la Direcció Política de l'Àrea.
- f) Suport i implicació de l'equip territorial del centre o servei social comunitari.
- g) Dotació mínima específica.
- h) Avaluació contínua.

Article 16

Professionals de referència

1. Totes les persones que siguin ateses pels serveis socials comunitaris se'ls assignarà un o una professional de referència que tindrà les funcions següents:
 - a) Canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita.
 - b) Vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre l'equip de professionals dels serveis socials i els d'altres xarxes de benestar social.
 - c) Afavorir la presa de decisions i agilitzar-les.

- d) Custòdia i responsabilitat de l'expedient físic de la persona atesa, així com del tancament del mateix.
 - e) Vetllar per l'elaboració conjunta del diagnòstic, pronòstic, pla de feina i avaluació de tot l'equip de cas, si s'escau.
 - f) Prestar informació relativa al seu expedient, en qualsevol moment del procés d'intervenció, a la persona usuària, així com a professionals de serveis d'altres administracions que ho requereixin en els casos amb intervenció conjunta, sempre d'acord amb la legislació de protecció de dades.
2. Els protocols d'atenció individual defineixen els perfils professionals responsables de l'expedient segons la situació de dificultat.
3. Les demandes de canvi de professional s'atendran i valoraran en primera instància per la persona responsable del centre/servei. Si la valoració de canvi és positiva, aquesta li assignarà un altre o una altra professional de referència.
4. Els o les professionals podran demanar justificadament a la persona responsable del centre/servei inhibir-se o retirar-se d'un cas quan hi hagi causes motivades com per exemple enemistat manifesta, relacions de vincle familiar o personal o circumstàncies vitals coincidents amb la persona que impedeixin l'adequada distància en la relació d'ajuda.
5. Els projectes i actuacions grupals i comunitàries també han de tenir un o una professional responsable del mateixos, així com un equip de projecte interprofessional. El o la professional responsable té les funcions següents:
- a) Canalitzar les demandes d'entitats i/o serveis.
 - b) Vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre els o les professionals del projecte/actuació i els d'altres serveis/entitats implicades.
 - c) Afavorir la presa de decisions i agilitzar-les.
 - d) La custòdia i responsabilitat de la carpeta de projecte.
 - e) Vetllar per l'elaboració conjunta del projecte/actuació i l'avaluació.
 - f) Prestar informació relativa al desenvolupament del projecte/actuació, en qualsevol moment del procés d'intervenció.

Article 17

Pla/Itinerari individual d'inserció o incorporació social

La intervenció social de procés, seguiment i acompanyament social requerirà d'un pla o itinerari individual-familiar d'inserció o incorporació social que té per objecte la individualització i personalització de l'atenció a partir de l'elaboració conjunta entre personal tècnic i persona usuària del diagnòstic, el pla de feina i l'avaluació de la intervenció.

Article 18

Valoració professional

Tota intervenció professional requereix d'una valoració professional prèvia.

Article 19

Accés a la informació

Tota persona pot sol·licitar l'accés al seu expedient de serveis socials comunitaris d'acord amb les condicions i límits que estableix la legislació vigent i amb la reglamentació interna de l'Àrea prevista a tal efecte.

Capítol IV

Prestacions dels serveis socials comunitaris

Article 20

Prestacions

1. Les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques o tecnològiques.
2. L'Àrea de benestar social disposarà i aprovarà un reglament específic de prestacions econòmiques d'urgència social.

Article 21

Prestacions tècniques

1. D'acord amb l'article 21 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, 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, d'acord amb la normativa específica reguladora de cada servei concret.
3. L'aplicació de qualsevol tipus de prestació social ha d'anar acompanyada de l'aplicació de prestacions tècniques adaptades en cada cas.

Article 22

Prestacions econòmiques

De conformitat amb l'article 22 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, 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 i que estan regulades per un reglament municipal específic.

Article 23

Prestacions tecnològiques

De conformitat amb l'article 22 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la

persona i es poden associar amb altres prestacions.

Capítol V

Drets i deures de les persones usuàries dels serveis socials comunitaris

Article 24

Drets de les persones usuàries

1. D'acord amb l'article 7 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, les persones usuàries dels serveis socials comunitaris gaudiran dels 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'inserció social 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 o les afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure, excepte en situacions que suposin un risc per a la integritat de les persones i per requeriment judicial. 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 l'atorga els pares i mares o tutors i tutores.

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 tal i com regula el títol IV de la llei 4/2009.
- 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 empadronar-se sempre que es compleixin els requisits establert 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.

2. Quan una persona usuària dels serveis socials comunitaris vulgui realitzar un suggeriment, queixa, felicitació o reclamació pot realitzar-ho directament a través de la persona responsable del centre o servei mitjançant el sistema de demanda municipal de serveis establert pel Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament per a atendre aquestes situacions. Les queixes i suggeriments que qualsevol persona exposi mitjançant aquest sistema no tenen la qualificació de recurs administratiu i presentar-los no suposa una interrupció dels terminis establerts en la normativa vigent.

Article 25

Deures de les persones usuàries

1. D'acord amb l'article 8 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, les persones usuàries dels serveis socials comunitaris 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 tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.

f) Informar a la major brevetat possible 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) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei quan així es requereixi.

2. Les persones usuàries dels serveis socials comunitaris hauran de mantenir en tot moment un comportament adequat i respectuós amb els o les professionals així com amb la resta de persones usuàries amb les que coincideixin en els centres i/o en les activitats en les quals participen.

3. A l'obertura d'un expedient les persones usuàries signaran davant el o la professional de referència un full on es recullin els seus drets i deures.

4. A les persones participants d'intervencions grupals i comunitàries se'ls informarà dels drets i deures en relació amb les activitats que es duren a terme. En els casos que la naturalesa de l'activitat ho requereixi, bàsicament activitats grupals, els o les participants signaran l'acceptació dels drets i deures.

Capítol VI

Drets i deures dels i de les professionals dels serveis socials comunitaris

Article 26

Drets dels o de les professionals

1. Els i les professionals dels serveis socials tenen, en l'exercici de les seves funcions, a més dels reconeguts com personal empleat públic en el reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic, i en la resta del ordenament jurídic, els següents drets:

a) Rebre un tracte respectuós, amb correcció i comprensió, tant per part dels responsables del servei i de la resta de professionals, com per part de les persones usuàries dels serveis socials.

b) Fer feina en xarxa amb persones professionals dels serveis socials d'altres equips, amb la resta de sistemes públics de protecció social, així com amb les entitats del tercer sector i les organitzacions de voluntariat social.

c) Participar, d'acord amb els seus coneixements i informació, en l'elaboració d'instruments tècnics, de seguiment o avaluació, que s'elaborin des dels respectius nivells funcionals i territorials, i informar de possibles millores en el funcionament, la organització o les instal·lacions on s'efectua la provisió de serveis socials.

c) Protegir la seva identitat i dades personals, si escau, per complir les funcions encomanades i prestar correctament el servei, tenint en compte la normativa aplicable en matèria de transparència.

2. L'Àrea de Benestar Social haurà de garantir un mínim anual de formació obligatòria i específica dirigit als i les professionals dels serveis socials comunitaris. En aquest sentit, en coordinació amb l'Escola Municipal de Formació s'establirà un pla anual de formació que doni resposta a les necessitats detectades en aquest sentit.

Article 27

Deures dels i de les professionals

1. Els i les professionals dels serveis socials tenen, en l'exercici de les seves funcions, a més dels reconeguts com personal empleat públic en el Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic, i en la resta del ordenament jurídic, els següents deures:

- a) Conèixer i complir la normativa reguladora vigent en l'àmbit de serveis socials, i de manera particular, aquelles normes que afectin als serveis i programes en els quals duguin a terme la seva activitat professional.
- b) Posar en coneixement de l'autoritat competent qualsevol situació que, segons ells o elles, i basant-se en els elements de valoració dels quals disposen, pugués comportar una vulneració de drets, en els termes previstos en la legislació vigent.
- c) Facilitar la participació de les persones usuàries en el disseny de la intervenció professional a realitzar.
- d) Fer un ús responsable de la informació relativa a la persona usuària, sent respectuosos o respectuoses en l'obtenció d'aquesta, justificant la seva necessitat i sol·licitant el seu consentiment per utilitzar-la quan sigui necessari per a una intervenció coordinada i efectiva, en els termes previstos legalment.
- e) Garantir la integritat, confidencialitat i seguretat de les opinions, criteris i decisions que els o les usuàries prenguin per si mateixos i mateixes o a través del seu o la seva representant legal.
- f) Facilitar a les persones usuàries informació sobre el procés d'intervenció, els seus continguts, necessitat d'implicació i itinerari previst, de manera comprensible i accessible.

2. En cas que sigui necessària la derivació de la persona usuària a un altre o altres serveis, el o la professional tindrà l'obligació de fer-ho de la manera més favorable per a ella, procurant la continuïtat de la intervenció.

Capítol VII

Règim sancionador de les persones usuàries

Article 28

Infraccions

1. D'acord amb l'establert en l'article 25 i següents de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, l'article 139 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, l'article 186 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, i la Llei 4/2009, d'11 de juny, les infraccions de les persones usuàries de serveis socials es classifiquen en lleus, greus i molt greus.

2. Són responsables de les infraccions que es tipifiquen en aquest article les persones

beneficiàries de prestacions públiques que realitzin les actuacions previstes en aquest article.

3. Són infraccions lleus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions:

- a) No facilitar la informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social o altres dades que es puguin requerir.
- b) No complir els acords relacionats amb el servei o prestació concedida.
- c) Mostrar falta de consideració i de respecte cap el personal del centre o les persones usuàries.

4. Són infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions:

- a) Produir danys a les instal·lacions del centre, altres dependències municipals o locals on es dugui a terme la intervenció.
- b) No complir de forma reiterada i continua els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit.
- c) Falsejar les dades subministrades a l'Administració.
- d) No comunicar els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que van determinar la concessió de la prestació.
- e) Produir danys a les instal·lacions del centre.
- f) No destinar la prestació a la finalitat per la qual es va concedir.
- f) La comissió de tres infraccions lleus en un període de sis mesos.

5. Són infraccions molt greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions:

- a) Agredir física o psicològicament al personal que presta el servei, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat dels o de les professionals.
- b) La comissió de dues infraccions greus en un període de sis mesos.

Article 29

Sancions

1. Les infraccions lleus es sancionaran mitjançant una amonestació a la persona usuària.

2. Les infraccions greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició de la persona beneficiària de la prestació durant un període d'entre 2 i 6 mesos, amb el tancament temporal de l'expedient.

Quan a l'expedient constin intervencions dirigides a persones menors amb processos positius, com és ara beques d'inserció en risc i recursos per a la integració educativa, laboral i social dels menors, únicament es tancarà temporalment l'expedient relatiu a la persona adulta, amb la intenció de preservar dits processos.

3. Les infraccions molt greus suposaran l'extinció de la prestació per un període mínim de 6 mesos i un període màxim de 12 mesos.

4. Amb independència de les sancions que s'imposin, es derivarà la corresponent exigència de responsabilitat civil dels danys i perjudicis causants, de manera que la persona infractora tindrà l'obligació d'assumir la indemnització que correspongui per a

la reparació efectiva dels danys ocasionats.

5. Si la infracció comesa ha determinat el cobrament indegut de prestacions, s'haurà de tramitar el corresponent procediment de reintegrament de les quanties indegudament percebudes.

Article 30 **Procediment**

1. La potestat sancionadora s'exercirà mitjançant el procediment que estableix en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i el Reglament de règim jurídic del procediment general sancionador municipal de l'Ajuntament de Palma.

2. El o la professional que tingui coneixement de la possible comissió d'una infracció de les tipificades en els articles anteriors ho comunicarà a l'Àrea de Benestar Social mitjançant un informe escrit en el qual es descriuin els fets produïts, possible infracció comesa i identificació de la possible persona responsable, a efectes d'iniciar, si escau procediment sancionador.

3. En el cas d'infraccions lleus, s'aplicarà el procediment previst en els articles 31, 32 i 33 del Reglament relatiu al procediment general sancionador municipal. Com a actuació preliminar, una vegada dictat l'acord d'inici, s'haurà de convocar una entrevista entre el o la professional de referència, el o la cap de sector i la persona afectada. El resultat d'aquesta entrevista s'eleva a l'òrgan instructor a efectes de dictar, si escau, proposta de resolució del procediment sancionador per infracció lleu.

4. En el cas d'infraccions greus i molt greus, l'òrgan instructor serà una comissió integrada per el o la professional afectada, el o la responsable del servei/centre, l'equip de cas o de projecte o dos professionals del centre i el o la cap de servei de Benestar Social. Aquesta comissió elaborarà un acta en relació als fets determinants de la possible infracció, la tipificació i la sanció, que s'haurà d'adjuntar a la proposta de resolució del procediment sancionador que haurà d'eleva-se a l'òrgan competent per resoldre.

Article 31 **Mesures provisionals**

L'òrgan competent per resoldre podrà adoptar, en qualsevol moment i mitjançant resolució motivada, les mesures provisionals necessàries per assegurar l'eficàcia de la decisió que pogués recaure, i entre d'altres i en particular, suspendre el pagament o la tramitació d'una prestació a favor de la persona afectada en el procediment sancionador.

Disposició derogatòria única **Disposicions que es deroguen**

Es deroga el Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel ple de l'Ajuntament de Palma en sessió ordinària de 28 d'abril de 2016 i publicat en el BOIB núm. 61 de 14 de maig de 2016.

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.