



# REGLAMENT MUNICIPAL DE LA UNITAT DE TREBALL SOCIAL DE L'AJUNTAMENT DE MARRATXI

## EXPOSICIÓ DE MOTIUS

### I

L'aprovació d'una norma de caràcter reglamentari per a regular el funcionament dels serveis socials municipals respon a la necessitat de disposar d'un marc jurídic adequat per a l'exercici de les atribucions de l'Ajuntament de Marratxí en aquesta matèria.

Aquesta necessitat deriva, en primer lloc, de la pròpia evolució general dels serveis socials des del primer pla aprovat l'any 1985, pel canvi legislatiu sofert en els darrers 25 anys, per 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.

### II

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

La Llei 7/1985 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 de l'Estat i de les Comunitats Autònomes, l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació de risc i d'exclusió social.

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 va aprovar la primera llei autonòmica que regulava els serveis socials. Aquesta llei ha estat actualitzada per la Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears. Aquesta llei és l'actual marc normatiu que regula els serveis socials de l'Ajuntament de Marratxí.

La unitat de treball social (UTS) constitueix el primer nivell d'atenció del Sistema Públic de Serveis Socials com a resposta propera davant qualsevol demanda o necessitat social. 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.

A Marratxí, La UTS es troba ubicada al carrer Balanguera, 12 del nucli de sa Cabana, Tel. 971 794279. Constitueix l'eix central d'atenció general dels serveis socials del municipi i en concret dels usuaris/àries de la zona 2.

Els Punts d'Atenció social estan distribuïts a diferents indrets del municipi amb l'objectiu de apropar l'atenció social a la ciutadania. Aquests punts estan adscrits a la UTS.

Són els següents:

- Punt d'Atenció social de la zona 1: Unitat Bàsica de Salut ubicada al carrer Sant Llätzer, 6. Pla de na Tesa.
- Punt d'Atenció social de la zona 3: Local tercera Edat ubicada a l'avinguda es Garrovers, 2. Urbanització es Garrovers.
- Punt d'Atenció social de la zona 4: Unitat Bàsica de Salut ubicada al Camí de Muntanya s/n. Polígon Can Robiol.
- Punt d'Atenció social de la zona 5: Unitat Bàsica de Salut ubicada al carrer ca ses Monges, 2. Pòrtol.



La UTS municipal compta amb un local destinat a activitats grupals i comunitàries dels serveis socials municipals. A la vegada, el local acull les entitats socials que operen al municipi.

- Seu d'entitats socials de Marratxí: carrer Balanguera, 11 de sa Cabana.

## I.-NORMES DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

- El personal del servei estarà sempre a disposició dels usuaris complint les seves funcions.
- Se seguiran unes normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat e higiene, tractant en tot moment amb el màxim respecte tant als altres usuaris com al personal del servei, evitant els crits i les baralles.
- Tant els treballadors com usuaris i familiars tindran cura de les instal·lacions del centre procurant que estigui net en tot moment.
- Queda totalment prohibit el lliurament de regals o almoines dels usuaris als treballadors i treballadores de la UTS, així com la donació de qualsevol tipus de bé.
- No està permès fumar dins el centre.

## II.-HORARIS D'ATENCIÓ

L'horari d'atenció generalitzat a la UTS ( carrer Balanguera 12 ) és de dilluns a divendres de 9'00 a 14'00h.

Es pot concertar cita per qualsevol dels punts d'atenció mitjançant el telèfon centralitzat de cita prèvia (971 794279) o presencialment a la UTS del carrer Balanguera nº12 de sa Cabana.

Els dies i horaris d'atenció són:

- Punt d'Atenció social de la zona 1 (Pla de na Tesa). Dimarts i divendres de 9'00h a 14'00h.
- UTS per atenció zona 2 (sa Cabana). Dilluns, dimarts i dimecres de 9'00h a 14'00h.
- Punt d'Atenció social de la zona 3 (es Garrovers). Dimarts de 9'00 a 14'00h.
- Punt d'Atenció social de la zona 4 (Unitat Bàsica de Salut Camí de Muntanya). Dilluns i dimecres de 9'00 a 14'00h.
- Punt d'Atenció social de la zona 5 (Pòrtol). Dilluns i dimecres de 9'00 a 14'00h.

## III.- PRESTACIONS DEL SERVEI

### Prestacions tècniques

Les prestacions tècniques són els serveis i les intervencions que du a terme l'equip professional i 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.

Són prestacions tècniques les actuacions i intervencions següents que du a terme l'equip professional:

1. Servei d'informació, orientació, valoració, intervenció i derivació.

Constitueix la porta d'entrada a la xarxa pública de Serveis Socials. En aquest servei es duen a terme les primeres atencions i prestacions, així com els contactes de gestió amb la resta de recursos socials. S'ha de passar per aquest servei abans que per qualsevol altre. Consisteix en:



- a) Informació i orientació: s'ofereix informació general i especialitzada de les prestacions del sistema públic de serveis socials i, en el seu cas, perquè puguin accedir-hi. En el procés d'orientació i assessorament (individual i/o familiar) s'elaborarà un pla individual d'atenció sempre que es consideri necessari algun tipus d'intervenció que requereixi seguiment i que la persona usuària presti el seu consentiment.
- b) Valoració i diagnòstic: té per objecte l'estudi convenient per fer la valoració individualitzada i fer una valoració integral de necessitats que permetin fonamentar el diagnòstic del cas.
- c) Intervenció: tramitació de les prestacions, garantint l'accés a les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques del sistema de serveis socials, i facilitant l'accés a prestacions d'altres sistemes de protecció social.
- d) Derivació: és el procés mitjançant el qual es deriva a l'usuari a la prestació que s'ha valorat més idònia. Aquestes prestacions poden ser les següents.
  - Prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics: atenció domiciliària ( servei d'ajuda a domicili, servei de teleassistència, servei d'assistència personal, altres serveis de suport domiciliari) etc.
  - Prestacions d'altres serveis especialitzats: serveis d'estades diürnes (centre de dia, servei ocupacional, servei de promoció de l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència), serveis residencials (habitatge supervisat, residència, altres equipaments residencials), prestacions per a dones víctimes de violència de gènere, etc.
- e) Seguiment: procés pel qual es fa un seguiment posterior de les intervencions dutes a terme i la detecció de noves situacions de necessitat que requereixin atenció.

## 2. Servei d'intervenció socioeducativa amb infants i joves en risc.

Té com a objectiu la planificació, organització, execució, coordinació i avaluació de programes i projectes socioeducatius de caire grupal i/o comunitari.

- a) Acollida, informació, orientació i assessorament individual i familiar.
- b) Intervenció social individual i familiar.
  - Diagnòstic, detecció i avaluació de necessitats i demandes.
  - Prevenció de situacions de risc d'exclusió social.
  - Acollida, informació i assessorament individual i familiar.
  - Disseny, implementació i avaluació del pla de feina socioeducatiu.
  - Seguiment, acompanyament i avaluació de processos socioeducatius.
  - Coordinació amb altres serveis i entitats.
- c) Disseny, implementació i avaluació de programes i projectes socioeducatius de caire grupal i comunitari.
- d) Treball comunitari amb l'equip de l'Àrea de Joventut de l'Ajuntament de Marratxí.

## 3. Servei d'intervenció comunitària.

Té com a objectiu la planificació, organització, execució, coordinació i avaluació de diferents projectes i serveis adreçats a la població del municipi des de la perspectiva de la prevenció, del desenvolupament social comunitari i de la dinamització de la participació social.



#### 4. Servei de Suport Psicosocial en infància i família

Té com a objectiu general el suport psicosocial i la intervenció en infància i família en situació de risc. Són els objectius específics:

- la prevenció del risc en infants i adolescents.
- intervenció en situacions de crisi familiar amb risc de patiment pels infants.
- la millora de la competència i de les habilitats parentals.
- la millora de la inserció social, i la integració laboral o dins l'àmbit escolar.
- el suport general a les famílies en el compliment dels Plans de Treball signats amb el Servei de Protecció de Menors en el marc de la normativa vigent (BOE 180, de 29/07/2015), dins del programa de preservació familiar o després d'un període d'interrupció de la convivència amb el nucli familiar.
- situacions de retorn dels menors amb les famílies després que n'hagin estat separats temporalment.
- altres situacions de risc relacionades amb desajust de la convivència o deteriorament de les relacions familiars.

#### 5. Servei d'Orientació Laboral per a persones amb dificultats d'inserció social i laboral (mitjançant Conveni amb Fundació Deixalles)

L'objectiu és assessorar les persones en atur del municipi que tenen dificultats d'inserció laboral.

A aquest servei s'hi accedeix mitjançant la derivació de la treballadora social de zona.

#### 6. Servei d'assessorament en temes referents a l'habitatge

Ofereix assessorament legal i orientació sobre:

- deute hipotecari
- clàusules o pràctiques abusives en el contracte del préstec o crèdit hipotecari
- lloguer d'habitatge
- drets energètics

El servei està adreçat:

- A les famílies hipotecades propietàries d'un únic habitatge el qual usen com a vivenda habitual.
- A les persones avaladores de préstecs amb garantia hipotecària que, per causes d'impagament, estiguin en risc de perdre la vivenda principal.
- A les persones consumidores i avaladores que:
  - Detectin qualsevol clàusula o pràctica abusiva en el contracte del préstec o crèdit hipotecari.
  - Se trobin amb dificultats per pagar el préstec o crèdit hipotecari, o preveuen que no podran fer efectius els pagaments en el futur.
  - Hagin rebut la notificació d'inici d'un procediment d'execució hipotecària de la vivenda habitual com a conseqüència de l'incompliment del deutor.
- A les persones amb risc de perdre l'habitatge habitual de lloguer.
- A les persones amb dificultats per mantenir els serveis de llum, aigua i gas.

S'hi pot accedir concertant cita al telèfon 971 794279. L'horari d'atenció d'aquest servei és els dimarts de 16'00 a 20'00h i els dimecres de 10'00h a 13'00h.

## 7. Servei d'atenció a les persones en situació de dependència

En compliment de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, té com a objectiu informar, orientar i assessorar en el procés d'obtenció de la declaració de dependència i en l'accés a les prestacions que aquest sistema preveu.

S'hi pot accedir mitjançant cita prèvia al telèfon 971 794279. L'atenció se fa per part d'una treballadora social especialitzada tots els dilluns de 9'00 a 14'00h.

### **Prestacions econòmiques.**

Estan regulades al Reglament de prestacions econòmiques i materials aprovat pel Ple dia .... Aquest reglament està publicat a la pàgina web i se pot sol·licitar còpia a la UTS del carrer Balanguera, 12 de sa Cabana. Les ajudes d'aquest Reglament estan destinades a pal·liar les següents necessitats:

#### a.-Necessitats bàsiques d'alimentació, higiene i roba i calçat:

- Ajudes per alimentació i necessitats bàsiques de subsistència.
- Ajudes per productes d'higiene i neteja.
- Ajudes per alimentació infantil e higiene/lactància.
- Roba i calçat: cobertura mitjançant la col·laboració amb altres recursos de la comunitat i cobertura també en els casos en què se necessiti roba especial laboral segons valoració i situació.

#### b.-Carència o insuficiència de recursos econòmics per a l'accés o manteniment de l'habitatge habitual i/o de les despeses derivades del mateix:

- Garantir els subministraments bàsics d'aigua, gas i electricitat.
- Lloguers endarrerits i ajudes per lloguer d'habitatge habitual, quan existeixin garanties de continuïtat en la mateixa.
- Despeses per fer front a la pèrdua temporal o permanent de l'habitatge per desnonament, ruïna, higiene, catàstrofe o altres causes de força major.
- Ajuts a allotjaments temporals (puntuals i/o transitoris) en casos d'extrema necessitat i situacions d'emergència social.
- Despeses puntuals per facilitar l'accés o manteniment de l'habitatge de lloguer com: avançament de fiances, avals, etc.
- Ajudes per reparacions o adaptació de l'habitatge habitual per proporcionar nivells mínims d'habitabilitat.

#### c.-Prevenió i manteniment de la salut i atenció sanitària:

- Ajudes per a medicaments vitals i d'urgència no coberts per la sanitat pública: sempre que sigui per prescripció mèdica.
- Ajudes per ortopèdies i pròtesis no coberts per la sanitat pública, per prescripció facultativa.

#### d.-Desplaçaments habituals per necessitats formatives o d'atenció sanitària:

- Ajudes al transport sempre que els desplaçaments estiguin motivats per activitats de formació o d'activació en el mercat de treball.
- Desplaçaments per atenció sanitària sempre i quan no estigui cobert pel sistema sanitari.

#### e.-Prestacions econòmiques adreçades a la utilització de serveis educatius:

- Ajudes de menjador escolar complementàries al sistema educatiu.



- Beques i ajudes per a l'escolarització a l'Educació infantil 0-3 anys (escoles infantils municipals i privades)
- Ajudes per a material escolar i llibres.
- Ajudes individuals al transport escolar.
- Ajudes per a activitats extraescolars i de lleure al llarg del curs escolar.

f.- Prestacions per la realització d'activitats socioculturals i esportives

- Escoles d'estiu
- Campaments
- Campus esportius
- Activitats en centres culturals
- Activitats esportives

g.- Altres conceptes: ajudes per l'atenció de situacions d'urgent i greu necessitat que no puguin ser ateses per cap dels conceptes prevists als epígrafs anteriors.

**Prestacions tecnològiques**

Són les que per mitjà d'un producte, atenent les necessitats socials de la persona, l'ajuden a assolir un major grau d'autonomia com són: la teleassistència domiciliària, 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.

**IV.- SISTEMA DE COBRAMENT DEL PREU**

Amb caràcter general, els serveis que es presten des de l'UTS i punts d'atenció dels serveis socials municipals són gratuïts per a l'usuari.

Estan finançats amb càrrec als seus pressupostos amb autofinançament de l'Administració estatal i autonòmica ( Pla de finançament de serveis socials comunitaris bàsics ) sense perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres formules de cooperació amb altres administracions en el marc de la legislació en matèria de Serveis Socials.

Per a determinats serveis es pot establir un regim de copagament 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.

**V.- ADMISSIONS I BAIXES**

1. Requisits per accedir al servei

El serveis socials de Marratxí s'adrecen a tots els ciutadans i ciutadanes empadronats/ des al municipi. Com a excepció a aquesta condició, s'atendrà als estrangers, exiliats, refugiats i apàtrides residents en el municipi, d'acord amb el que estableix la normativa estatal bàsica que li sigui d'aplicació i en els tractats i convenis internacionals vigents en aquesta matèria, sense perjudici del que s'estableixi reglamentàriament per a qui es trobi en situació de risc i/o estat de necessitat reconeguda.

2. Accés al servei i tramitació de les prestacions.

Es poden sol·licitar les prestacions a iniciativa de la persona usuària, família, professionals dels serveis socials i representants legals, d'acord amb els requeriments i condicions específiques que per a cadascun es determinen a la



cartera de serveis.

Les prestacions han d'atorgar-se d'ofici o a petició del possible beneficiari o representant legal, a través dels serveis socials, o bé mitjançant altres entitats amb les quals l'Ajuntament tenguí acords o convenis.

Hi ha un Model de Sol.licitud de prestacions que el /la peticionari/ària ha de presentar al registre general de l'Ajuntament de Marratxí.

La prestació s'atorgarà mitjançant resolució de l'òrgan competent, en aquest cas l'Ajuntament de Marratxí, de conformitat amb la legislació vigent.

La sol.licitud presentada per la persona usuària o representant legal es farà d'acord amb els requeriments i condicions específiques per a cadascuna de les prestacions determinades a la cartera de serveis.

Els/Les professionals de la Unitat de Treball Social mantindran 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 així com per valorar i emetre el diagnòstic corresponent. A partir del diagnòstic, els /les professionals de la UTS i punts... establiran els serveis, recursos o prestacions que considerin adients per a la cobertura de les necessitats de la persona usuària.

A la vista del diagnòstic obtingut i del barem econòmic-social aplicat, les/els professionals de la UTS poden determinar que no procedeix l'atorgament de prestacions o serveis. L'òrgan competent emetrà resolució denegatòria en el qual hi constin les circumstàncies que s'han valorat i els motius que donen lloc a la denegació de la sol.licitud.

En cas de disconformitat, la persona usuària pot recórrer la resolució en qüestió mitjançant els procediments legalment establerts.

### 2.1 Pla de feina

El/la treballador/a social ha d'elaborar un pla de feina tenint en compte els recursos humans i tècnics disponibles. L'objectiu és aconseguir la inclusió social, personal, educativa o laboral de la persona. Aquest pla de feina s'ha de consensuar amb la persona usuària, família o unitat de convivència. En cas de risc o desprotecció preval sempre el criteri tècnic.

La concessió i manteniment d'una determinada prestació o prestacions es pot veure condicionada a l'inici i evolució del pla de feina.

### 2.2 Expedient assistencial o història social

Totes les persones usuàries tenen un únic expedient obert en l'àmbit dels serveis socials comunitaris el qual inclou una sèrie ordenada de documentació de la persona i, si escau, de la seva família, les diverses intervencions efectuades i la identificació dels professionals que intervenen. Es respectarà la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

## 3. Tancament de l'expedient

Els motius de tancament poden ser:

- Assoliment dels objectius.
- Assoliment parcial dels objectius.
- Decisió explícita de la persona/família. Si hi ha altres serveis i/o entitats intervenint, se'ls hi comunicarà.
- Absència de cap tipus d'intervenció durant un període igual o superior a 2 anys.
- Defunció de la persona/família.
- Decisió del servei per incompliment dels acords.
- Derivació a altres serveis, com per exemple serveis socials d'altres municipis o serveis socials específics.
- Altres.



## VI.- CAUSES DE SUSPENSÍO O CESSAMENT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

### Suspensió de les prestacions

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 bé amb altres prestacions de caràcter personal que les facin incompatibles.

Les resolucions provisionals de suspensió o anul·lació han de comunicar-se als beneficiaris o representants legals.

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 la suspensió de la prestació i el rescabament per part de l'Administració prestadora del cost íntegre del servei rebut indegudament.

### Extinció de les prestacions

Les prestacions del servei s'extingeixen 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 de Marratxí.
- 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.

## VII.- CANALS DE PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I PROCEDIMENTS DE RECLAMACIÓ.

### 1. Suggeriments, queixes, felicitacions i reclamacions

Els /Les tècnics/ques de la UTS hauran 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 podran formular queixes i/o reclamacions, així com qualsevol tipus de suggeriment que comporti una millora del servei.

Les persones que desitgin presentar queixes, reclamacions, felicitacions o suggeriments sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les poden fer arribar per diferents vies:

- Presencialment, mitjançant el full de queixes, felicitacions i suggeriments que tendran a la seva disposició a les oficines de la UTS ubicades al carrer Balanguera nº 12 de sa Cabana (Marratxí) i als Punts d'Atenció social.
- Via electrònica, mitjançant el formulari de queixes, felicitacions i suggeriments que tendran a la seva disposició a la pàgina web de l'Ajuntament.



L'administració municipal haurà de resoldre per escrit les queixes i reclamacions e un termini màxim de 30 dies.

## 2. Enquestes de satisfacció

Amb una periodicitat mínima anual es lliuraran enquestes de satisfacció a les persones usuàries del servei i/o familiars.

La finalitat de dites enquestes és la de conèixer la seva opinió sobre els diferents aspectes relacionats amb la qualitat de la prestació del servei, així com fomentar la seva participació en la millora d'aquest.

## VIII.- CARTA DE DRETS I DEURES DELS USUARIS

Les persones destinatàries dels serveis socials comunitaris bàsics tenen els DRETS que els hi confereix l'article 7 de la llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials:

- 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 per part dels pares o tutors.
- 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 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 la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- o) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els DEURES que els hi confereix l'article 8 de la Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials:

- 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 tenguí 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 de règim intern.
- h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- i) Mantenir en tot moment un comportament adequat i respectuós amb els professionals així com amb la resta d'usuaris que coincideixen en els centres i/o en les activitats en les quals participen.
  - a) Respecte a les persones i a tenir un comportament no discriminatori per raó de sexe, orientació sexual, edat, creences...o qualsevol altra condició personal o social.
  - b) Respecte i cura de les instal·lacions en què presten els seus serveis.

## **IX.- INFRACCIONS I SANCIONS DE LES PERSONES USUÀRIES**

A més del que pugui preveure la normativa vigent s'estableixen tres nivells d'infraccions:

1.- Són infraccions lleus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:

- a) No facilitar la informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
- b) No complir els acords relacionats amb el servei o prestació concedida.



- c) Mostrar manca de consideració i de respecte vers els professionals de la UTS, vers altres persones usuàries o visitants del centre.
- d) Incomplir els preceptes del present reglament de règim interior l'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.

2.- Són infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions lleus.
- b) Falsejar dades a l'administració.
- c) No comunicar als professionals els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió del recurs/ prestació.
- d) Produir danys a les instal·lacions del centre, al material o mobiliari, al personal del centre, als usuaris.
- e) Tenir un comportament incívic o agressiu que comporti un risc per als usuaris i per al personal.
- f) Fer un mal ús del servei o prestació concedida. No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'hagi concedit.
- g) No complir de formar reiterada i continua els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit.

3.- Es considerarà infracció molt greu l'agressió física o psicològica al personal que presta el servei, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat dels professionals.

El professional que tenguí coneixement d'una acció/omissió de les descrites anteriorment serà el que insti l'inici del procediment sancionador d'acord amb el que es detalla a continuació.

S'estableixen tres nivells de sancions o mesures:

1. Per a les infraccions lleus s'advertirà verbalment a la persona usuària. El professional i la coordinadora de la UTS convocaran una entrevista amb la persona usuària per aquest fi. Es deixarà constància dels fets dins l'expedient, mitjançant la diligència de "Fer constar".

2. Les infraccions greus suposaran el tancament temporal, d'entre dos a sis mesos de l'expedient. Ara bé, quan a l'expedient hi hagi intervencions dirigides a menors amb processos positius, com ara ajudes o recursos per a la integració educativa, laboral i social dels menors, sols es tancaran les referides als adults amb la intenció de preservar aquests processos.

Se crearà una comissió integrada pel professional afectat, el/la coordinador/a i dos professionals més de la UTS per determinar la durada del tancament de l'expedient i en el cas d'intervencions grupals i comunitàries per determinar el tipus i durada de la sanció.

L'acta de la comissió servirà per informar als usuaris i es guardarà l'original a l'expedient. El/La coordinador/a i el professional en donaran coneixement a l'usuari convocant una entrevista per a tal fi.

3. Les faltes molt greus suposaran interrupció immediata del servei fins que la comissió dictami les mesures a prendre. En la intervenció individual- familiar el tancament de l'expedient serà com a mínim de sis mesos.

Per a aquestes infraccions la comissió estarà integrada pel regidor/a, el/la coordinador/a i el professional o professionals afectats.

La comissió tindrà en compte el reconeixement dels danys causats i la voluntat de reparació dels mateixos per part de l'agressor.

L'acta de la comissió servirà per informar els usuaris i es guardarà l'original a l'expedient. El/La coordinador/a i el professional en donaran coneixement a l'usuari convocant una entrevista per a tal fi.



## **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.