

## **Secció I. Disposicions generals**

### **AJUNTAMENT DE LLUCMAJOR**

#### **12376** *Aprovació definitiva Reglament dels Centres Municipals de Serveis Socials de l'Ajuntament de Lluçmajor*

Aprovat inicialment ple Ple de l'Ajuntament de Lluçmajor en sessió de dia 28 de juliol de 2021, el Reglament de centres municipals de serveis socials, sense que s'hagin presentat al·legacions, esdevé definitivament aprovat en virtut de l'establert a l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i a l'article 102.1. apartat d) de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

En compliment del que disposa l'article 103 de la Llei 20/2006, i a l'efecte de la seva entrada en vigor, es publica íntegrament el text de l'esmentada disposició normativa.

#### **REGLAMENT DELS CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE LLUCMAJOR**

##### **Exposició de motius**

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

Aquesta necessitat deriva, en primer lloc, de la pròpia evolució general dels serveis socials, 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 espanyola de 1978 estableix a l'article 41 la garantia d'un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans, així com l'assistència i les prestacions suficients per a tota la ciutadania que es trobi en situació de necessitat.

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim 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 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.

La normativa anterior, juntament amb la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i la seva normativa de desplegament, aprovada per la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, constitueixen el marc normatiu regulador dels serveis socials de l'Ajuntament de Lluçmajor.

#### **TÍTOL I.**

#### **DISPOSICIONS GENERALS**

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

Aquest Reglament té per objecte regular les competències, l'organització i el funcionament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Lluçmajor, amb la finalitat de millorar l'atenció de les necessitats socials de la ciutadania, l'accés als recursos i el suport a les unitats de convivència; mobilitzar recursos per a l'allotjament alternatiu, la prevenció i la inserció social, i fomentar la solidaritat i cohesió de les comunitats del terme municipal.

##### **Article 2. Organització dels serveis socials municipals**

El Departament de Serveis Socials, per poder complir la missió que li té encomanada l'Ajuntament de Lluçmajor, organitza la seva estructura en centres municipals de serveis socials.

Integren el Departament de Serveis Socials la direcció política, la direcció tècnica, les unitats tècniques i la unitat administrativa.

L'establiment de les directrius i les línies estratègiques del Departament correspon a la direcció políticotècnica, així com la coordinació dels recursos humans, tècnics i econòmics.

Les unitats tècniques tenen com a funció la gestió de programes, el suport als centres municipals de serveis socials, la gestió directa de

serveis, i la coordinació entre les àrees i amb altres administracions.

Són funcions de la unitat administrativa donar suport administratiu i de manteniment de les infraestructures municipals de serveis socials.

Els centres municipals de serveis socials constitueixen l'equipament fonamental per oferir els serveis socials comunitaris, dotats dels recursos humans i materials necessaris per al desenvolupament de les prestacions bàsiques del sistema públic de serveis socials.

### **Article 3. Tipologia de serveis socials**

La tipologia de serveis socials municipals a Lluçmajor, seguint la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (LSSIB), és la de serveis socials comunitaris.

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

### **Article 4. Els serveis socials comunitaris de Lluçmajor**

Els serveis socials comunitaris poden ser bàsics i específics:

- Els bàsics són serveis universals i polivalents i es desenvolupen mitjançant equips interdisciplinaris en els centres municipals de serveis socials.
- Els específics centren la seva intervenció en col·lectius vulnerables de característiques homogènies per tal de facilitar-los la inserció i la normalització socials.

### **Article 5. Dret d'accés als centres municipals de serveis socials**

Amb caràcter general són titulars de dret d'accés als serveis socials comunitaris els ciutadans i les ciutadanes de Lluçmajor inclosos en l'article 5 de la LSSIB, i prioritàriament aquells ciutadans i ciutadanes de Lluçmajor que es trobin en situació de necessitat social.

L'accés als centres municipals de serveis socials es realitza segons el nucli poblacional on viu la persona, en funció del qual se li assignarà un centre determinat.

Les persones sense sostre seran ateses per la xarxa d'inclusió social, tot i que els centres municipals de serveis socials, si s'escau, procuraran la correcta derivació als recursos que atenen aquest col·lectiu.

## **TÍTOL II.**

### **L'ORGANITZACIÓ I EL FUNCIONAMENT DELS CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS**

#### **Capítol primer.**

#### **L'organització dels serveis socials comunitaris**

### **Article 6. Els centres de serveis socials**

Els centres de serveis socials responen al nivell d'atenció primària, cosa per la qual constitueixen la porta d'entrada al sistema de serveis socials, i estan distribuïts per criteris territorials.

Cada territori que atén un centre de serveis socials es denomina sector i és una agrupació de zones estadístiques.

Des dels centres de serveis socials s'ofereixen els serveis socials comunitaris bàsics i específics. Ofereixen, per tant, atenció social individualitzada a les demandes dels veïns i veïnes de Lluçmajor i realitzen intervencions comunitàries als nuclis poblacionals.

Les funcions dels serveis socials comunitaris bàsics i específics, desenvolupades des dels centres de serveis socials, estan subjectes a la legislació sectorial vigent.

### **Article 7. Coordinació**

Des dels centres municipals de serveis socials s'han de promoure acords amb altres serveis municipals territorials per oferir una atenció integral.

Igualment, s'ha de promoure la coordinació amb altres nivells d'atenció del sistema públic, així com amb les entitats, associacions i grups del

territori amb la finalitat d'establir actuacions conjuntes.

#### **Article 8. Organització territorial dels centres**

Els serveis socials comunitaris de Lluçmajor s'organitzen territorialment en sectors (Lluçmajor poble, s'Arenal i Urbanitzacions).

Cada sector ha de disposar, com a mínim, dels següents perfils de personal professional: treballador o treballadora social, treballador o treballadora familiar, educador o educadora social, psicòleg o psicòloga, i auxiliar administratiu.

Per a la distribució de personal professional s'han de tenir en compte criteris de població, de demanda (volum i intensitat) i altres circumstàncies.

#### **Article 9. Horari d'atenció**

L'horari d'atenció al públic als centres municipals de serveis socials és de 8.30 a 14 h, de dilluns a divendres, tot i que es poden realitzar intervencions fora d'aquest horari.

S'ha de procurar, en la mesura que es pugui, l'atenció a persones que tenen dificultats d'accés en l'horari establert.

### **Capítol segon.**

#### **Estructura programàtica dels centres**

#### **Article 10. La planificació dels serveis socials**

Els serveis socials comunitaris han de dissenyar la seva intervenció a partir d'una estructura programàtica basada en criteris de diagnòstic social, i emprar indicadors i variables prèviament establerts.

El procés de diagnòstic ha de cobrir dues dimensions, el territori i els sectors de població, i ha de permetre prioritzar la intervenció a zones concretes i distints nivells d'intervenció sobre els diferents sectors de població.

Anualment s'ha de redactar i aprovar una memòria del servei.

#### **Article 11. La programació dels centres: el Pla de sector**

El Pla de sector és l'instrument de planificació on es descriuen les prioritats d'intervenció per a cada sector dels serveis socials. Ha de tenir una periodicitat biennal i ha de recollir com a mínim:

Identificació del territori que comprèn el sector. Principals característiques.

- Diagnòstic social.
- Línies d'intervenció.
- Recurs humà.
- Infraestructura.
- Pressupost.
- Avaluació.

La prefectura del negociat és la responsable de l'elaboració del Pla de sector amb la participació de l'equip del centre.

### **Capítol tercer.**

#### **El personal tècnic dels centres**

#### **Article 12. Personal suficient i format**

Els centres municipals de serveis socials han de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, les aptituds i l'estabilitat laboral necessaris per garantir la qualitat en la prestació dels serveis socials.

En qüestió de ràtios professionals, els centres s'han d'ajustar a la normativa vigent en aquesta matèria.

Els centres han de comptar amb els perfils de personal professional de treball social, psicologia, educació social, auxiliar administratiu i



treball familiar.

### **Article 13. Participació en la planificació**

El personal dels serveis socials comunitaris ha de participar en la planificació, el seguiment de la gestió i l'avaluació dels plans de sector i de la Regidoria de Serveis Socials.

### **Article 14. Mesures de suport i protecció al personal tècnic**

D'acord amb el que estableix la LSSIB:

1. La corporació municipal ha de garantir al personal tècnic la supervisió, el suport tècnic i la formació permanent (mitjançant un pla de formació) que li permeti donar una resposta adequada a les necessitats i les demandes de la població.

El personal professional de Serveis Socials ha de tenir el suport administratiu, els mitjans materials necessaris i les condicions laborals adequades per acomplir amb eficàcia, eficiència i qualitat la seva tasca professional.

L'Ajuntament ha d'adoptar, en relació amb el seu personal, mesures destinades a protegir la identitat i les altres circumstàncies personals, si cal.

La corporació municipal ha de garantir mesures de prevenció i atenció davant situacions que afectin l'estat emocional, cognitiu i físic del personal professional, així com davant agressions, tant físiques com verbals, amenaces i altres conductes que vulnerin la integritat física i emocional del personal professional.

Aquestes mesures han d'englobar la protecció jurídica, física i emocional. Quan la gravetat dels fets ho requereixi, l'Ajuntament ha de presentar la denúncia pertinent.

### **Article 15. Deontologia professional**

El personal tècnic de Serveis Socials ha de complir els deures relatius a la deontologia professional. En els casos de presumpte incompliment, s'ha de remetre el corresponent informe on s'ha d'exposar la circumstància a la coordinació tècnica, que resoldrà o bé l'elevàrà al Comitè d'Ètica de les Illes Balears, regulat pel Decret 62/2010, per a la seva resolució.

## **TÍTOL III.**

### **L'ATENCIÓ EN ELS CENTRES: LA INTERVENCIÓ INDIVIDUAL-FAMILIAR I LA INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA**

#### **Capítol primer.**

#### **L'atenció en els centres**

### **Article 16. Atenció en els centres**

L'atenció a les necessitats de les persones-famílies en situació d'exclusió social pot ser realitzada:

a. Des d'una atenció amb una finalitat individual: a través d'una intervenció individual o d'una intervenció grupal de persones en situació similar.

Des d'una atenció amb una finalitat col·lectiva: a través d'una intervenció grupal adreçada a la comunitat o a través d'una intervenció comunitària.

#### **Capítol segon.**

#### **La intervenció individual-familiar**

### **Article 17. Intervenció individual-familiar**

La intervenció individual-familiar es basa en la personalització de l'atenció, és a dir, en l'adaptació del procés d'ajuda a la situació de cada persona partint més de les seves capacitats que de les dificultats.

En l'atenció individual-familiar s'estableix una relació entre persones que presenten una situació de dificultat social i el personal tècnic

encarregat de la seva atenció. Està basada en la voluntat de la persona de canviar una situació de necessitat mitjançant l'assessorament, el consell tècnic i la mobilització de recursos que s'ofereix des dels centres de serveis socials. En la majoria de casos, es tracta d'un procés de canvi de la situació de necessitat a una altra de millora.

Les persones que es troben en situació de necessitat però no volen realitzar cap tipus de canvi en la seva situació no poden ser objecte d'intervenció dels serveis socials comunitaris, a excepció d'aquelles tramitacions de dret subjectiu, d'acord amb el que estableixen els instruments que regulen les prestacions. En aquests casos, els serveis socials comunitaris poden sensibilitzar respecte a la necessitat de canviar la situació i posar-ho en coneixement del servei corresponent quan es valori que la situació és tan greu que vulnera la integritat de la mateixa persona i/o de terceres persones.

És un abordatge en equip interprofessional i en xarxa amb altra personal professional de serveis implicats i d'entitats. Es complementa amb actuacions grupals i comunitàries.

El cap o la cap de negociat ha de vetllar per la polivalència del personal professional que ha de compaginar el treball individual amb el grupal i comunitari, segons les ràtios establertes per la direcció.

#### **Article 18. Intervenció grupal amb finalitat individual**

L'atenció individual es pot fer persona a persona, és a dir, a través d'intervenció individual-familiar, o es pot fer a través d'una intervenció grupal amb finalitat individual, adreçada a persones amb característiques semblants, situació i necessitats psicosocials. Ambdues formes d'intervenir suposen una finalitat de canvi individual (capacitar en habilitats, donar informació en grup, formar hàbits, afavorir la capacitat d'inserció social, etc.).

#### **Article 19. Professional de referència**

A totes les persones que siguin ateses pels serveis socials comunitaris se'ls assignarà un personal professional de referència o responsable de cas.

En cas que se substitueixi el personal professional de referència, la persona que en sigui coordinadora ha de vetllar per l'establiment dels mecanismes adequats de traspàs de casos per facilitar la continuïtat dels processos de treball.

En cas de no substitució del personal professional, o mentre se substitueix, el coordinador o coordinadora ha de valorar si el cas requereix una continuïtat en l'atenció o bé pot romandre a l'espera de la demanda de la persona usuària. En qualsevol cas, s'ha de traspasar a la persona professional que correspongui per agenda de primeres acollides, i s'ha de descomptar de la seva disponibilitat.

El personal professional de referència té les funcions següents:

a. Canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita, vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre l'equip de professionals dels serveis socials i els d'altres xarxes de benestar social, afavorir la presa de decisions i agilitzar-les, exercir la custòdia i responsabilitat de l'expedient de la persona atesa, així com del seu tancament i arxiu, i s'ha de vetllar per l'elaboració conjunta del diagnòstic, pronòstic, pla de feina i avaluació de tot l'equip de cas, si s'escau.

Donar a la persona usuària informació relativa al seu expedient, en qualsevol moment del procés d'intervenció, i sempre d'acord amb la legislació de protecció de dades, com a també als professionals de serveis d'altres administracions que ho requereixin en els casos amb intervenció conjunta.

Les demandes de canvi de personal professional seran ateses i valorades per l'equip. Si la valoració de canvi és positiva, aquest li assignarà la primera persona professional que tingui disponibilitat en primeres acollides.

El personal professional podrà demanar a la prefectura del servei inhibir-se o retirar-se d'un cas quan hi hagi causes justificades, 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.

#### **Article 20. Pla individual d'inserció social**

La intervenció individual-familiar requereix un pla individual-familiar d'inserció social que tingui per objecte la individualització i personalització de l'atenció a partir de l'elaboració conjunta, entre el personal tècnic i la persona usuària, del diagnòstic, el pla de feina i l'avaluació de la intervenció.

No obstant això, com també succeeix en les prestacions garantides, no tots els casos atesos des dels centres municipals de serveis socials necessiten l'elaboració d'un pla individualitzat, ja que de vegades es resolen amb informacions, orientacions, derivacions, o pel caràcter assistencial i de contenció que els cal.

### Article 21. Expedient

L'expedient inclou la sèrie ordenada de documentació d'una persona i, si escau, de la seva família, on ha de constar, com a mínim, el següent:

- a. Les dades d'identificació.
- La història social.
- La valoració.
- Els acords o el contracte d'inserció social.
- El pla individual d'inserció social.
- L'avaluació.
- El full d'autorització per a l'ús de dades de la persona usuària.
- El full de drets i deures.

El personal professional que tingui accés a la documentació que consta en l'expedient està subjecte al deure de mantenir el secret sobre les dades consultades. La consulta d'un expedient per part de personal professional que no hi hagin d'intervenir sempre ha de ser motivada. El seu incompliment pot ser causa de sanció.

El personal professional que intervé té l'obligació de mantenir actualitzada la informació relativa a la persona usuària o unitat de convivència, a les intervencions que s'hi duen a terme i als recursos mobilitzats.

La gestió dels expedients ha de tendir a ser íntegrament en suport electrònic. Quan es tracti d'expedients antics, en la mesura que sigui possible, s'han d'escanejar la documentació existent en suport paper i incorporar-la en format digital a l'expedient electrònic. No obstant això, la documentació que encara s'utilitzi en suport paper no es pot deixar a l'abast de persones alienes a l'organització. S'ha de tenir especial cura en les dependències d'atenció al públic. Una vegada finalitzada la jornada laboral, la documentació en suport físic s'ha de guardar en arxius que han de romandre tancats amb clau. El personal professional referent és el responsable de la custòdia de l'expedient físic, així com d'establir els mecanismes necessaris per impedir-hi l'accés de persones no autoritzades.

Els expedients no es poden treure de les dependències municipals. En cas de trasllat obligatori, s'han d'adoptar mesures dirigides a impedir l'accés a la informació i a la seva manipulació.

La persona responsable del servei pot demanar la retirada del centre municipal dels expedients físics que faci cinc anys o més que estiguin tancats. La retirada s'ha de realitzar amb criteris tècnics arxivístics.

### Article 22. Accés a la informació de l'expedient

Segons la LSSIB qualsevol ciutadà o ciutadana pot sol·licitar l'accés al seu expedient de serveis socials comunitaris. En aquests casos s'ha d'actuar de la manera següent:

- a. Sol·licitud formal, mitjançant una instància on faci constar les dades d'identificació i el motiu de la sol·licitud.
- Entrega a la persona interessada de la documentació de l'expedient, ja sigui en suport electrònic o subsidiàriament en suport paper. A l'expedient ha de quedar constància de la recepció, per part de la persona interessada, de la documentació sol·licitada.

### Article 23. Tancament de l'expedient

El tancament de l'expedient és el moment en el qual l'equip i la persona-família fan una valoració conjunta del grau de consecució dels objectius i dels resultats assolits. S'ha de fer una preavaluació de l'equip, que sempre que es pugui s'ha de consensuar amb la persona-família.

L'avaluació final ha d'incloure:

- a. Motiu del tancament.
- Situació final del cas. Canvis en la situació i problemàtiques inicials.
- Grau de consecució dels objectius pactats amb la família.
- Grau de disponibilitat de recursos i prestacions.
- Valoració del procés del cas.
- Observacions.

Els motius de tancament de l'expedient poden ser els següents:

- a. Assoliment total o parcial dels objectius acordats.
- Decisió explícita de la persona-família. Si hi ha altres serveis i/o entitats que intervenen, se'ls ha de comunicar.





Absència de la persona-família de més d'un mes. El tancament s'ha de notificar.  
Defunció de la persona.  
Canvi de sector o municipi de la persona-família.  
Decisió del servei per incompliment dels acords o del contracte assistencial.  
Derivació a altres serveis (s'ha d'especificar a quins).  
Altres.

Un cop tancat l'expedient i en cas que no hagin transcorregut més de dotze mesos, si la persona-família realitza una nova demanda, se li ha d'assignar la mateixa persona professional.

#### **Article 24. Traspàs dels expedients entre centres**

Per a la realització d'un traspàs entre centres, sempre s'ha d'haver tancat prèviament l'expedient.

De conformitat amb el procediment establert en el document tècnic sobre el traspàs d'expedients, el personal administratiu ha de fer el traspàs administratiu de l'expedient al nou centre municipal de serveis socials. El personal professional responsable del cas ha de fer el traspàs tècnic de l'expedient i acordar amb el personal professional receptor els terminis i el procés a seguir.

### **Capítol tercer.** **La intervenció comunitària**

#### **Article 25. Intervenció comunitària**

La intervenció comunitària té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a problemes socials que hi ha en un territori concret, una recerca que es fa des de la participació i implicació de personal tècnic de serveis socials i d'altres serveis, de la ciutadania, i d'entitats.

Es fonamenta en els criteris següents:

- a. Detecció i diagnòstic de les necessitats o dificultats socials existents.
- Realització d'un disseny rigorós del que passa i del que es vol fer.
- Participació de la població en els canvis.
- Participació de les entitats i corresponsabilitat comunitària.
- Intervenció en equip.
- Abordatge en xarxa: treball amb els serveis implicats.
- Planificació avaluació contínua.

La intervenció comunitària en el marc dels serveis socials comunitaris s'ordena, segons l'article 6 del Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les direccions de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics, des de la planificació d'una zona que plantege objectius que permetin desenvolupar projectes i/o actuacions adreçats a:

- a. grups en situació de risc;
- suport a entitats;
- prevenció social;
- reinserció social;
- foment de la convivència i de la solidaritat;
- creació de xarxes associatives i solidàries;
- i coproducció de recursos comunitaris.

#### **Article 26. Intervenció grupal amb finalitat comunitària**

L'atenció comunitària es pot prestar des de dues formes bàsiques: intervencions grupals amb finalitat col·lectiva, com per exemple els grups intergeneracionals, o bé des d'intervencions comunitàries, que suposen crear una xarxa associativa i solidària, coproduir un servei-activitat-recurs amb una entitat, i crear una plataforma d'entitats d'un barri que persegueix la seva millora, tot i que una mateixa intervenció pot evolucionar en el temps i tenir les dues vessants.

Aquesta intervenció grupal no persegueix un canvi individual de cada participant sinó que proveeix la comunitat d'un recurs que facilita la inserció social.



### **Article 27. Els nuclis prioritaris i les zones d'atenció preferent**

Les zones prioritàries són aquelles en les quals es dona una situació de necessitat social superior a la resta en determinats sectors de població. La catalogació de les necessitats es fa a través del diagnòstic social basat en indicadors de vulnerabilitat que posen de manifest la necessitat de prioritzar la intervenció.

Les zones d'atenció preferent estan regulades per l'article 12 del Decret 48/2011, de 13 de maig, i concentren un major nombre de persones en situació de vulnerabilitat social. La declaració de zona d'atenció preferent obliga l'Ajuntament a prioritzar les actuacions de totes les àrees municipals amb la realització d'un pla integral que incorpora accions d'habitatge, urbanisme, educació, joventut i esports, entre d'altres.

### **Article 28. Professional de referència**

Els projectes i les actuacions han de tenir una persona que en sigui la professional responsable, així com un equip de projecte que ha de ser interprofessional.

El personal professional responsable té les funcions següents:

- a. Canalitzar les demandes d'entitats i/o serveis, vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre el personal professional del projecte/actuació i el d'altres serveis/entitats implicats, afavorir la presa de decisions i agilitzar-les, custodiar i responsabilitzar-se de la carpeta de projecte, i vetllar per l'elaboració conjunta del projecte/actuació i l'avaluació.
- b. Donar informació relativa al desenvolupament del projecte/actuació, en qualsevol moment del procés d'intervenció.

El catàleg de prevenció social indica la responsabilitat segons la tipologia dels projectes/actuacions.

### **Article 29. Projectes i actuacions**

Els projectes són un instrument metodològic que permet concretar les prioritats marcades en el Pla de sector i desenvolupar-les mitjançant activitats organitzades entorn d'objectius.

Les actuacions són intervencions més concretes i específiques que no requereixen l'amplitud i el desplegament d'un projecte. Poden tenir entitat per si mateixes o poden estar vinculades a un projecte.

El document que emmarca metodològicament la intervenció comunitària és el catàleg de prevenció social.

El pressupost dels projectes/actuacions ha de generar una reserva de crèdit al pressupost anual vigent de la Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Lluçmajor.

El pressupost dels projectes que tinguin una duració superior a un any han de ser aprovats en cada exercici pressupostari.

Els projectes han de presentar com a guió mínim el següent:

- a. Identificació del projecte.  
Diagnòstic social. Punt de partida.  
Objectiu general.  
Objectius operatius.  
Activitats.  
Pressupost.  
Avaluació del projecte.

Els projectes/actuacions han de disposar d'una carpeta de projecte. Aquesta ha de consistir en un dossier-expedient amb tota la informació relativa al desenvolupament de la intervenció i material de suport. Hi han de figurar els fulls d'inscripció i autorització per a menors, i el d'autorització del dret d'imatge, si s'escau.

El personal professional del projecte/actuació té l'obligació de mantenir actualitzada la informació relativa al desenvolupament de la intervenció i als recursos mobilitzats.

El personal professional referent és el responsable de la custòdia de la carpeta de projecte.



**TÍTOL IV.**  
**LES PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS**

**Article 30. Prestacions**

Les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques o tecnològiques.

Segons 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, les prestacions del sistema de serveis socials poden ser garantides per a tothom o bé no garantides i ser atorgades segons la disponibilitat pressupostària.

**Article 31. Prestacions tècniques**

Tal com queda recollit en l'article 21 de la LSSIB:

1. Les prestacions tècniques són els serveis i les intervencions que duen a terme els equips de personal professional 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.

Des dels serveis socials comunitaris 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. Els serveis socials comunitaris mai no prestaran serveis de règim nocturn ni residencial.

L'aplicació de qualsevol tipus de prestació social ha d'anar acompanyada de l'aplicació de prestacions tècniques adaptades en cada cas.

**Article 32. Prestacions econòmiques**

Són prestacions econòmiques, segons la LSSIB, 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.

**Article 33. Prestacions tecnològiques**

D'acord amb l'article 23 de la LSSIB, són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i es poden associar amb altres prestacions.

Tenen aquesta consideració les prestacions següents:

- a. L'assistència tecnològica i la teleassistència domiciliària.  
Les ajudes instrumentals destinades a mantenir o millorar l'autonomia personal, o a afavorir la inserció social.  
Les de naturalesa semblant que s'estableixin normativament.

**Article 34. Cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Lluçmajor**

Segons l'article 24 de la LSSIB, la cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, i inclou totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques.

**Títol v.**

**ELS DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS. RÈGIM SANCIONADOR**

**Article 35. Drets i deures de les persones usuàries**

Les persones usuàries, en la seva condició de destinataris dels serveis socials, tenen els drets i els deures recollits en la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, o en la normativa que eventualment la substitueixi.

A l'obertura d'un expedient, les persones usuàries han de signar davant la persona professional de referència un full on es recullen els seus drets i deures.

Als participants d'intervencions grupals i comunitàries se'ls ha d'informar dels drets i deures en relació amb les activitats que es duran a

terme. En els casos que la naturalesa de l'activitat ho requereixi, bàsicament activitats grupals, les persones participants han de signar l'acceptació dels drets i deures.

### **Article 36. Infraccions i sancions de les persones usuàries.**

A més de les tipificades en la resta de la normativa vigent, s'estableixen tres nivells d'infraccions:

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

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

No complir els acords relacionats amb el servei o la prestació concedida.

La manca de respecte al personal professional, a altres persones usuàries o visitants del centre.

La infracció de qualsevol altra norma continguda en aquest Reglament que no tingui la consideració de greu o molt greu.

Són infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:

Falsejar dades a l'Administració.

No comunicar al personal professional els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que van determinar la concessió del recurs o la prestació.

Causar danys a les instal·lacions del centre, a altres dependències municipals o a locals on es dugui a terme la intervenció.

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

Incomplir de forma reiterada i contínua els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit.

Són infraccions molt greus les agressions físiques o psicològiques al personal que presta el servei, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat del personal professional.

El personal professional que tingui coneixement d'una acció/omissió de les descrites anteriorment ha d'instar l'inici del procediment sancionador que a continuació es detalla.

S'estableixen tres nivells de sancions:

1. Per a les infraccions lleus la sanció consisteix en un advertiment verbal a la persona usuària. El personal professional i la prefectura de sector han de convocar una entrevista per dur a terme l'advertiment, i se n'ha de deixar constància dins l'expedient amb una diligència.

Per a les infraccions greus la sanció consisteix en el tancament temporal de l'expedient, entre dos i sis mesos. Ara bé, quan a l'expedient hi hagi intervencions dirigides a menors amb processos positius, com ara beques d'inserció en risc i recursos per a la integració educativa, laboral i social dels menors, només es tancaran les referides a les persones adultes amb la intenció de preservar els dits processos.

S'ha de crear una comissió integrada pel personal professional afectat, la prefectura de negociat i una persona professional del centre per determinar la durada del tancament de l'expedient i, en el cas d'intervencions grupals i comunitàries, per determinar el tipus i la durada de la sanció.

L'acta que s'aixequi de la comissió ha de servir per informar les persones usuàries afectades, i l'original ha de romandre a l'expedient. El cap o la cap de negociat i la persona professional n'han de donar compte a la persona usuària.

En el cas d'infraccions molt greus, s'ha de produir la interrupció immediata del servei fins que la comissió dictamini les mesures a prendre. En la intervenció individual-familiar, la sanció ha de consistir en el tancament de l'expedient durant sis mesos, com a mínim.

Per a aquestes infraccions la comissió estarà integrada per un representat de la direcció política, la prefectura de negociat i el personal professional o professionals afectats.

La comissió ha de tenir en compte el reconeixement dels danys causats i la seva voluntat de reparació per part de la persona agressora. L'acta de la comissió ha de servir per informar les persones usuàries i ha de romandre a l'expedient.



### Article 37. Demandes, suggeriments, felicitacions i reclamacions

Quan una persona usuària dels serveis socials comunitaris vulgui realitzar un suggeriment, queixa, felicitació o reclamació, pot realitzar-ho directament a través del sistema general que tingui l'Ajuntament per atendre aquestes situacions.

## Títol VI. ELS DRETS I DEURES DEL PERSONAL PROFESSIONAL

### Article 38. Drets del personal professional

El personal professional dels Serveis Socials, en l'exercici de les seves funcions, té reconeguts tots els drets recollits en la legislació que sigui aplicable a l'àmbit on desenvolupa la seva activitat i, en particular, els següents:

a. Dret a la dignitat: en l'exercici de les seves funcions, té el dret al reconeixement del seu valor intrínsec com a persona. El seu exercici efectiu implica ser tractat amb el màxim respecte, amb correcció i comprensió, tant per part dels responsables del servei i de la resta de professionals, com per part de les persones usuàries.

Drets laborals: té tots els drets que, en l'àmbit laboral o de la funció pública, li reconeixin la legislació i els convenis col·lectius o els acords reguladors de les condicions d'ocupació que siguin aplicables.

Dret a la formació: té dret a accedir a la informació i l'orientació inicials, destinades a facilitar la seva adaptació a les característiques del servei o centre, i beneficiar-se de la formació contínua, necessària per desenvolupar la seva activitat professional, durant tota la seva vida activa, i participar en la proposta dels seus continguts.

Dret a la participació: té dret a la participació en el desenvolupament i la proposta de planificació de la Regidoria de Serveis Socials. En garantia de l'exercici efectiu d'aquest dret el personal professional pot:

Participar en els òrgans consultius i participatius previstos en la LSSIB i/o en altres que es creïn.

Presentar denúncies relatives al funcionament dels centres i serveis, que han de ser preses en consideració per l'òrgan competent per iniciar, si s'escau, procediments d'inspecció.

Dret a qualitat del servei: Té dret a disposar dels mitjans necessaris per garantir la prestació d'un servei en condicions que responguin als criteris de qualitat exigits per la normativa corresponent.

En garantia del seu exercici efectiu el personal professional pot instar l'Ajuntament:

Que el propi Ajuntament exerceixi, de conformitat amb la normativa vigent, les funcions que li corresponguin en matèria d'autorització, registre, homologació i inspecció, en garantia del compliment dels requisits materials, funcionals i de personal que li siguin exigibles.

Que se l'informi adequadament dels requisits materials, funcionals i de personal aplicables al servei.

Que es posi a la seva disposició manuals de bona pràctica professional que orientin sobre les pautes d'actuació més adequades per al correcte exercici de les seves funcions, en les seves relacions amb les persones usuàries i amb els altres professionals.

Que promogui la millora en la qualitat dels serveis mitjançant la realització d'avaluacions internes i externes.

Que es publiquin els resultats obtinguts en els procediments d'inspecció i avaluació, i possibilitar així el coneixement del funcionament dels serveis socials, el seu cost i el compliment o incompliment dels requisits materials, funcionals i de personal corresponents.

Que els requisits materials, funcionals i de personal es considerin en continu procés de revisió i sempre susceptibles de millora.

El que disposen els apartats anteriors en cap cas no legitima la negativa al desenvolupament de les funcions pròpies del personal professional de Serveis Socials.

### Article 39. Obligacions del personal professional

El personal professional, en l'exercici de les seves funcions, té reconegudes totes les obligacions recollides en la legislació que sigui aplicable

a l'àmbit on desenvolupa la seva activitat i, en particular, les següents:

a. Obligacions laborals: són les obligacions que, en l'àmbit laboral o de la funció pública, li imposa la legislació i els convenis col·lectius o acords reguladors de les condicions d'ocupació que siguin aplicables. També s'inclou l'obligació de conèixer i complir la normativa vigent en l'àmbit dels serveis socials i la normativa municipal.

Deure de comunicació: és l'obligació de posar en coneixement de l'autoritat competent qualsevol situació que, a partir dels elements de valoració dels quals es disposa, pugui comportar una vulneració de drets, en els termes previstos en la legislació vigent.

Compliment de les normes de convivència: és l'obligació de guardar les normes de convivència i respecte mutu en els serveis i centres on es desenvolupa la seva activitat i en qualsevol altre lloc relacionat amb aquesta.

Respecte a les persones: és l'obligació de respectar tots els drets reconeguts en aquest Reglament i, en particular, el dret a la dignitat i privacitat de totes les altres persones professionals i usuàries dels serveis socials, així com el dret a la confidencialitat de la informació personal a la qual es tinguin accés per raó de l'exercici de les seves funcions o per qualsevol altra raó:

S'ha de fer un ús responsable de la informació relativa a la persona usuària i ser respectuós en la seva obtenció, tot 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.

S'ha de mantenir, en les seves relacions amb altres persones professionals i usuàries, un comportament no discriminatori per raó de sexe, orientació sexual, estat civil, edat, creença o ideologia, pertinença a una minoria ètnica nacional o lingüística, nivell econòmic, així com per raó de discapacitat física, psíquica o sensorial, o per qualsevol altra condició personal o social.

S'ha de garantir la integritat, confidencialitat i seguretat de les opinions, criteris i decisions que les persones usuàries prenguin per si mateixes o a través del seu representant legal.

S'ha de facilitar la participació de les persones usuàries en el disseny de la intervenció professional a realitzar.

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

Respecte a les instal·lacions: s'han de respectar i utilitzar correctament els béns mobles i les instal·lacions dels centres de serveis socials on presta els seus serveis i de qualsevol altre lloc relacionat amb les seves activitats.

Comunicació d'irregularitats: obligació de posar en coneixement del cap o la cap de sector, si es considera necessari, les irregularitats o anomalies que s'observin en el funcionament, l'organització o les instal·lacions del centre.

#### **Disposició final**

El present Reglament entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Llucmajor, 3 de desembre de 2021

**El batle**

Éric Jareño Cifuentes

