

## Secció I. Disposicions generals

### AJUNTAMENT D'ESPORLES

#### 2555 *Reglament municipal de la unitat de treball social de l'Ajuntament d'Esporles*

Havent-se publicat en el BOIB núm. 158 de dia 18 de desembre de 2018, anunci relatiu a l'aprovació del següent:

#### **REGLAMENT MUNICIPAL DE LA UNITAT DE TREBALL SOCIAL DE L'AJUNTAMENT D'ESPORLES**

##### Exposició de motius

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

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

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

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

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

##### Dades de l'entitat:

Ajuntament d'Esporles  
CIF: P0702000A  
Plaça de l'Ajuntament, 1. 07190  
Telèfon: 971610002 // 971611804 (Directe de Serveis Socials).  
[www.ajesporles.net](http://www.ajesporles.net)

La **Unitat de Treball Social (UTS)** es troba ubicada a l'Ajuntament d'Esporles.  
Plaça de l'Ajuntament, 1. 07190  
Telèfon: 971610002 // 971611804 (Directe de Serveis Socials).  
[serveissocials@esporles.cat](mailto:serveissocials@esporles.cat)

#### Títol I Disposicions Generals

##### Article 1. Objecte

El present reglament té per objecte regular l'organització funcionament, gestió i prestacions del departament de serveis socials, així com la de desenvolupar els drets i les obligacions de les persones usuàries, i dels professionals del centre de serveis socials municipals de l'Ajuntament d'Esporles.



## Article 2. Denominació

La unitat de treball social depèn de la Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Esporles, inscrita en el Registre Insular amb el número 28 amb data, 24 de maig de 1996 .

1. La unitat de treball social és la responsable de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents del municipi d'Esporles.
2. La unitat de treball social està integrada pels/les professionals següents: treballador/a social, tècnic/a en atenció sociosanitària de persones dependents al domicili (treballador/a familiar), educador/a social, psicòleg/a, auxiliar administratiu/va, treballador/a social d'atenció a la dependència i orientador/a laboral.
3. La UTS del municipi d'Esporles, es coordina amb els serveis socials comunitaris específics.
4. La seva funció principal és facilitar l'accés a tota la població a la cartera de serveis socials.

## Article 3. Finalitats

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

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

## Article 4. Persones destinatàries dels serveis socials

Són titulars de dret les persones nacionals dels estats membres de la Unió Europea, persones estrangeres no comunitàries empadronades. També poden accedir-hi les persones estrangeres que es trobin a les Illes Balears i tinguin la condició d'exiliats, refugiats o apàtrides, d'acord amb el que estableixi la legislació vigent i els tractats i convenis internacionals, i si no n'hi ha, d'acord amb el principi de reciprocitat.

Els programes i projectes d'intervenció determinaran a cada moment els requisits específics que hauran de complir els ciutadans i ciutadanes per accedir als serveis concrets

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

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

## Article 5. Modalitat de gestió i finançament.

**Modalitat de Gestió:** La Unitat de Treball Social és competència de l'Ajuntament d'Esporles. Ell mateix assumirà la titularitat del servei, que podrà gestionar de forma directa o indirecta.

**Finançament:** Les prestacions oferides per la UTS són finançades amb càrrec dels seus pressuposts municipals, sense perjudici de l'establiment de convenir, acord o altres fórmules amb altres Administracions en el marc de la legislació en matèria de Serveis Socials, que puguin concretar aportacions a favor de l'Ajuntament d'Esporles.

**Copagament:** Totes les prestacions de la Unitat de Treball Social són gratuïtes. Per tant no s'estableix un copagament per a les persones usuàries.



## **Títol II** **Organització del centre**

### **Article 6. Organització del centre**

La Unitat de Treball Social està integrada pels perfils professionals següents: Treballador/a social, tècnic/a sociosanitar/a en atenció al domicili a persones dependents, educador/a social, psicòloga i auxiliar administrativa.

Els serveis socials comunitaris poden ser prestats mitjançant qualsevol de les formes que permet la legislació de règim local. De forma directe, o mitjançant contracte de gestió de serveis públics en cas de gestió indirecte sense detriment de concertar contractes per a la gestió indirecte mitjançant concerts legalment prevists.

### **Article 7. Normes de funcionament de la UTS.**

- El personal dels serveis estarà sempre a disposició de les persones usuàries 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 a les altres persones usuàries com al personal, evitant crits i baralles.
- Tant els/les treballadors/es com les persones usuàries i familiars tendran cura de les instal·lacions procurant que estigui net i ben cuidat en tot moment.
- Queda totalment prohibit el lliurament de regals i/o almoines de les persones usuàries als/les treballadors/es de la UTS, així com la donació de qualsevol tipus de bé.
- No es permet fumar dins el centre.

### **Article 8. Horari d'Atenció**

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

L'horari d'atenció al públic és de dilluns a divendres de 09:00h. a 14h.

Es pot concretar cita per telèfon o bé de forma presencial a través d'un/a administratiu/va al telèfon 971611804 / 971610002.

Es procurarà, en la mesura que sigui possible, l'adaptació horària d'atenció a persones que tenen dificultat d'accés a l'horari establert.

## **Títol III**

### **Funcions i prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics**

#### **Article 9. Funcions**

La funció principal de les unitats de treball social és facilitar l'accés de tota la població a les carteres de serveis socials. La llei 4/2009 de l'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears, estableix a l'article 14, les funcions dels serveis comunitaris bàsics, i estableix que, excepcionalment, algunes de les funcions les poden exercir altres equips professionals diferents de les unitats de treball social, seguint sempre el principi d'autonomia en l'organització.

#### **Article 10. Prestacions dels Serveis Socials Municipals**

##### **10.1 Servei d'informació, orientació, valoració, assessorament, intervenció i derivació.**

Responsable tècnic: Treballador/a Social

Àmbit d'actuació: Esporles

Professionals que intervenen: Treballador/a Social i Auxiliar administratiu/a

Sector : Població d'Esporles

Perfil específic: Persones empadronades al municipi d'Esporles

Definició del servei:

Oferir informació sobre els drets que puguin correspondre i els recursos socials existents, així com, assessorament especialitzat sobre problemes socials i la seva canalització, quan sigui necessari a la resta de serveis socials existents.

##### **Objectius del servei:**

- 1- Informar sobre els drets que puguin correspondre a qualsevol individu, grup o institució.



- 2- Informar sobre els recursos socials existents
- 3- Assessorament especialitzat sobre les necessitats i/o demandes socials i la seva canalització, quan sigui necessari cap a altres serveis i recursos.

**Actuacions bàsiques:**

- Acollida → Es tracte del contacte inicial entre el professional i la persona usuària on es dur a terme una primera valoració social de la necessitat i/o demanda plantejada.
  - Orientació i assessorament → És una part del procés d'intervenció, on la persona revisa la seva demanda i necessitat, s'analitza per a poder estudiar les diferents vies a les quals podem optar per a donar resposta a la seva demanda per així poder prendre la millor decisió i acompanyar durant el procés.
  - Valoració social → Es pretén identificar la situació de necessitat associada a la demanda i estudiar l'existència de possibles demandes encobertes.
  - Diagnòstic → Consisteix en la determinació, des del punt de vista professional, de la problemàtica presentada utilitzant tota la informació útil per a poder concloure quina és la magnitud del problema i/o de les necessitats, la seva naturalesa, les seves possibles hipòtesis de treball futur i un valoració de la situació concreta.
  - Derivació → Procés que ve posteriorment de la valoració social, quan les necessitats o problemàtiques presentades són d'una naturalesa concreta, es posa a disposició de la persona usuària aquells programes dels serveis comunitaris bàsics o es posen en contacte aquells serveis especialitzats que podran donar una millor resposta a les necessitats de la persona.
  - Seguiment → Procés posterior a les intervencions dutes a terme, que permet conèixer el procés evolutiu de la persona i la seva problemàtica o necessitats presentades i que permet establir nous objectius i detectar necessitats futures.
- Tramitació de prestacions → Es garanteix l'accés a les prestacions tècniques i econòmiques del sistema de serveis socials.

**10.2. Servei d'atenció a la família, la infància i a la joventut**

Responsable tècnic: Treballador/a social  
Àmbit d'actuació: Esporles  
Professionals que intervien: Educador/a social, Treballador/a social  
Nombre de beneficiaris/es: Depenent de la demanda i de la naturalesa dels casos.  
Temporalització: Projectes anuals  
Sector de població: Infants i joves, pares, mares i familiars que conviuen amb el jove o infant  
Perfil específic: Infants i joves amb dificultats d'inclusió social en una o varies àrees i/o amb altres problemàtiques.

**Definició del servei:**

Atenció a les persones, famílies, infants i joves que presenten qualche tipus de necessitat i/o demanda amb l'objectiu de prevenir situacions de risc.

**Objectius del projecte:**

- 1- Prevenció davant les possibles situacions de risc.
  - 2- Dotar als pares, mares i/o tutors d'habilitats parentals i familiars.
  - 3- Informar, orientar i/o derivar sobre recursos específics.
- Actuacions bàsiques:
- Suport socio-educatiu.
  - Suport psicosocial.
  - Intervenció comunitària en centres educatius.
  - Programes de competències familiars (espais familiars, ...).

**10.3. Servei de préstec d'ajuts tècnics.**

Responsable tècnic: Treballador/a Social.  
Àmbit d'actuació: Esporles  
Professionals que intervien: Treballador/a Social, Auxiliar administratiu/va i tècnics/ques sociosanitaris/es de persones dependents al domicili.  
Sector: Persones majors, persones amb discapacitat i/o persones amb mobilitat reduïda.  
Nombre de beneficiaris: Segons necessitat  
Perfil específic: Persones empadronades al municipi d'Esporles que tinguin una discapacitat temporal o permanent, o persones majors de 65 anys que se'ls pugui alleujar la situació amb una ajuda tècnica.



Definició del servei: Consisteix en el préstec de les ajudes tècniques (cadres de rodes, croses, caminadors, llits hospitalaris, etc.) a les persones que temporalment precisen aquesta ajuda.

#### Objectius del projecte:

- 1- Facilitar l'obtenció de material ortopèdic a la població, especialment als/les que tenen més dificultats econòmiques per aconseguir-ho.
- 2- Aprofitar i reciclar aparells ortopèdics en bon estat.
- 3- Informar de les gestions i tràmits a realitzar per aconseguir el material ortopèdic a través de IB-Salut.

Actuacions bàsiques:

- Recepció de sol·licituds, mitjançant instància municipal.
- Signatura de compromís de retorn
- Entrevista inicial i de seguiment.

#### 10.4. Servei d'ajuda a domicili i menjar a domicili.

Responsable tècnic: Treballador/a social.

Àmbit d'actuació: Esporles.

Professionals que intervenen: Treballador/a, auxiliar informador/a – administratiu/a, tècnic/a sociosanitari/a a persones dependents al domicili.

Perfil específic: Persones majors de 65 anys i/o persones amb discapacitat i/o famílies amb dificultat social que estiguin empadronades al municipi que per les seves condicions físiques, psíquiques, socials i/o econòmiques tinguin disminuïda la seva capacitat de relació social i autonomia personal.

Definició del servei: Consisteix en un seguit d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenint o retardant el deteriorament individual o social i promovent condicions favorables en les relacions familiars i de convivència, contribuint així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant l'adequada intervenció i suport de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu i assistencial.

#### Objectius del projecte:

- 1- Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats d'autonomia.
- 2- Prevenir o retardar internaments, així com afavorir la integració familiar.
- 3- Atendre situacions de risc familiar que perjudiquin a alguns dels seus membres. Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequada i d'habilitats socials que permetin en millor desenvolupament autònom.
- 4- Col·laborar amb la família en els casos en que aquesta no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.
- 5- Promoure la convivència de la persona usuària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
- 6- Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.

Actuacions bàsiques: El SAD pot prestar, depenent del pla de treball individualitzat acordat amb cada persona usuària, les següents actuacions bàsiques:

1. Actuacions preventives: Són les actuacions destinades a prevenir situacions de risc i desprotecció, així com les que fomenten la integració a la comunitat i eviten l'aïllament social. Inclou el facilitar tota la informació i assessorament necessari, com per exemple d'ajudes tècniques i adaptacions a la llar. Així com de programes i/o projectes que tinguin caràcter integrador.
2. Actuacions assistencials: Són les activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona usuària, entre les que quals hi ha la higiene personal, l'ajuda directa per a vestir-se i menjar, el control de la medicació i el suport a la mobilitat.
3. Actuacions educatives: Facilitar pautes educatives i treballar hàbits saludables dins la llar.
4. Actuacions rehabilitadores: Són actuacions tant a nivell físic derivades de problemes de salut com a nivell social amb caràcter integrador per afavorir que pugui romandre al domicili i, a la vegada, fomentar la participació de la persona usuària a la seva comunitat i evitar l'aïllament.
5. Actuacions de suport psicosocial: Actuacions terapèutiques per a treballar dificultats d'integració social, situacions de necessitat relacionada amb una adequada convivència personal - familiar, situacions de sobrecàrregues familiars, estrès de la persona cuidadora, estrès de la persona usuària de com afrontar les mancances de salut i mobilitat, processos de dol, ...
6. Actuacions domèstiques: Són les activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar relacionades amb l'alimentació, la vestimenta, la cura i el manteniment de l'habitatge.
7. Actuacions d'oferiment de menjar a domicili: Consisteix en la preparació i distribució d'aliments cuinats fora del domicili, amb l'objecte de donar cobertura alimentària a les persones del servei.





Aquest servei es durà a terme de dilluns a divendres, no festius, entre les 13h. i les 14h. i consistirà en que els/les tècnics/es en atenció socio-sanitària a persones dependents a domicili repartiran els menús preparats segons les seves necessitats de salut, als domicilis de les persones usuàries del servei.

8. Actuacions d'atenció a aquestes persones i al seu entorn familiar: Són totes les actuacions directes cap a la persona i el seu entorn, prioritzant l'atenció integral i transversal amb les diferents àrees que intervenen.

#### **10.5. Servei de Teleassistència**

Responsable tècnic: Treballador/a social.

Àmbit d'actuació: Esporles.

Professionals que intervenen: Treballador/a, auxiliar informador/a – administratiu/a, tècnic/a socio - sanitari/a a persones dependents al domicili.

Perfil específic: Persones majors de 65 anys empadronades al municipi, que viuen soles o que passen gran part del dia soles i/o Persones amb discapacitat física o psíquica amb un grau del 33% o superior.

Definició del servei: El servei de teleassistència domiciliària és un recurs de caràcter social que, fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos, humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en el seu entorn quotidià. La finalitat és procurar la seva seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i promoure el contacte amb el seu entorn sociofamiliar.

#### **Objectius del projecte:**

Incrementar la qualitat de vida dels usuaris, contribuint a aconseguir la permanència de les persones vulnerables en el seu medi habitual de vida.

Proporcionar als usuaris protecció, seguretat, tranquil·litat i companyia a qualsevol hora del dia.

Garantir una ràpida intervenció en el cas que es produeixi una emergència sanitària.

Proporcionar recolzament i comunicació davant una crisi d'angoixa o de soledat.

#### **Actuacions bàsiques:**

Tramitació de l'expedient per part de serveis socials.

Instal·lació per part de l'empresa la terminal i explicació de la utilització. Seguiment telefònic i personalitzat de les incidències.

Visites periòdiques a domicili.

Sistema d'agenda que recorda les cites més importants (medicació, cites mèdiques.)

#### **10.6. Servei d'Atenció a la Dona**

Responsable tècnic: Treballador/a social

Àmbit d'actuació: Esporles

Professionals que intervenen: Treballadora Social, orientadora laboral i psicòloga.

Temporalització: Programes anuals

Sector de població: Dones empadronades al municipi

Perfil específic: S'inclouen aquelles dones en situació de necessitat social, econòmica o relacional, per motius de discriminació per raó de sexe. Aquestes situacions s'agreugen en dones totes soles amb càrregues familiars, dones que pateixen violència de gènere.

Definició del servei: Servei d'informació, suport personalitzat, orientació i atenció adreçat a totes les dones per tal de donar informació sobre aspectes laborals, personals, socials, familiars, etc.

#### **Objectius del projecte:**

1- Oferir una atenció social a la dona en situació de necessitat, urgència o perill propi, de la seva persona o d'altres persones.

2- Assessorament jurídic i psicològic.

3- Informació i derivació als recursos especialitzats.

4- Informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacions amb la vida de les dones ( àmbit laboral, formatiu, social, personal, familiar, etc.)

5- Prevenció de la violència contra la dona

#### **Actuacions bàsiques:**

-Teleassistència per a dones maltractades

-Sessions d'inserció sociolaboral



- Oferir assistència psicològica
- Informar sobre els possibles recursos existents als quals optar i derivar en cas de necessitat o maltracte
- Dotar d'estratègies d'autoprotecció a les dones en casos de maltracte.

#### 10.7. Suport psicosocial

Responsable tècnic: Treballador/a social

Àmbit d'actuació: Esporles

Professionals que intervenen: Psicòleg/a.

Temporalització: Projecte anual

Sector de població: Població empadronada al municipi d'Esporles.

Perfil específic: Persones i/o famílies amb dificultats psicosocials.

Definició del servei: Potenciar el benestar i qualitat de vida de les famílies usuàries dels serveis socials especialment en aquells llars amb menors a càrrec.

#### Objectius del projecte:

- 1- Pal·liar els efectes psicosocials en les persones-famílies, derivades d'una situació de crisi soci-econòmica.
- 2- Potenciar la competència de les persones-famílies amb dificultats psicosocials i relacionals.
- 3- Dinamitzar, coordinar i reforçar sistemes formals i informals de suport que la persona-família disposa o pot disposar al seu entorn

Actuacions bàsiques:

- Recepció de la demanda. Tant del treballador social com de la persona-família.
- Elaboració del diagnòstic psicosocial
- Elaboració, seguiment i revisió de plans d'intervenció
- Intervenció psicosocial
- Intervenció amb xarxa

#### 10.8. Servei de suport socioeducatiu

Responsable tècnic: Treballador/a social

Àmbit d'actuació: Esporles

Professionals que intervenen: Treballador/a Social i/o Educador/a social.

Sector de població: Població resident i empadronada al municipi d'Esporles

Perfil específic: Famílies amb infants o joves, que presenten algunes carències en quan a habilitats socials i educatives, i actituds pro-socials.

Definició del servei: Inclouen les accions i/o les intervencions dirigides tant als infants i/o joves com a les seves famílies, pretenen habilitar o rehabilitar socio-educativament.

#### Objectius del projecte:

- Augmentar l'autonomia de les famílies i dels seus integrants
- Dotar d'estratègies i habilitats socials i parentals als pares, mares i/o tutors.
- Donar a conèixer les distintes etapes dels processos evolutius dels nins i donar estratègies d'afrontament.
- Crear hàbits d'estudi i constància als infants i joves.
- Garantir una convivència positiva dins el nucli familiar.

#### Actuacions bàsiques:

- Seguiment i suport dels infants i joves, conjuntament amb les seves famílies.
- Realització de tallers d'habilitats parentals.
- Donar eines i pautes socio-educatives als pares, mares i/o tutors.

#### 10.9. Servei d'atenció a persones immigrants

Responsable tècnic: Treballador/a social

Àmbit d'actuació: Esporles

Professionals que intervenen: Treballadora social

Sector de població: població en general del municipi d'Esporles

Perfil específic: Aquelles persones immigrants que estiguin empadronades a Esporles.

Definició del servei: Atenció i orientació a les persones immigrants que necessiten informació específica d'immigració.



**Objectius del projecte:**

- 1- Apropar i donar a conèixer els recursos als quals les persones immigrants poden accedir.
- 2- Informar, orientar i assessorar sobre la situació administrativa actual de cada persona - família.

Actuacions bàsiques:

- Tramitació d'informes socials.
- Tramitació d'informes d'arrelament social.
- Tramitació d'informes de reagrupament familiar.
- Derivació a serveis especialitzats.

**10.10 Servei d'orientació laboral**

Responsable tècnic: Treballador/a social

Àmbit d'actuació: Esporles

Professionals que intervenen: Orientador/a laboral i treballador/a social

Sector de població: Població en edat laboral.

Perfil específic: Població empadronada al municipi d'Esporles que precisa informació específica en matèria de formació i / o orientació laboral.

Definició del servei: Atenció i orientació a les persones en dificultats d'inserció socio-laboral.

**Objectius del projecte:**

- Motivar cap a una recerca activa i permanent de feina.
- Dotar d'estratègies i tècniques per dur a temé el procés de recerca activa de feina i/o activitats formatives.

Actuacions bàsiques:

- Motivació i conscienciació cap a la recerca activa de feina.
- Derivació i seguiment del procés.

**10.11. Servei de prevenció del consum de drogues**

Responsable tècnic: Treballador/a social.

Àmbit d'actuació: Esporles

Professionals que intervenen: Treballador/a social

Sector de població: Població del municipi.

Perfil específic: Població empadronada al municipi que tinguí alguna demanda relacionada amb el consum de drogues o algun altre tipus d'addicció.

Definició del servei: Es pretén atendre a les persones amb necessitat d'informació específica en matèria de prevenció i/o de tractament del consum d'alcohol, tabac, i altres substàncies addictives

**Objectius del projecte:**

- Proporcionar informació i assessorament sobre els recursos i serveis als quals poden optar les persones – famílies.
- Prevenció comunitària amb famílies, infants i joves

Actuacions bàsiques:

- Informar i assessorar sobre els recursos especialitzats existents.
- Derivacions a recursos especialitzats.
- Coordinació i traspàs d'informació amb altres serveis que tinguin contacte amb la persona usuària (Centre de Salut, CAD, Projecte Home ,etc.).

**10.12. Servei d'ajudes econòmiques**

Responsable tècnic: Treballador/a Social

Àmbit d'actuació: Esporles

Professionals que intervenen: Treballador/a Social.

Sector: Població del municipi.

Perfil específic: Persones empadronades al municipi amb dificultats econòmiques.

Definició del servei: El projecte consisteix en donar resposta a situacions puntuals de necessitat generades per la manca de recursos econòmics.





#### Objectius del projecte:

- 1- Promoció de les persones i famílies en situació de necessitat.
- 2- Potenciar el desenvolupament i afavorir l'autonomia de les persones - famílies.
- 3- Assegurar un mínim de protecció a les persones davant una situació de dificultat econòmica.
- 4- Respondre a una situació d'emergència social.

#### Actuacions bàsiques:

- Entrevista individual per a valorar la situació socioeconòmica de la persona i/o família.
- Avaluació i diagnòstic i seguiment de la situació de dificultat o necessitat.

#### 10.13. Banc d'aliments

Responsable tècnic: Treballador/a social

Àmbit d'actuació: Esporles

Professionals que intervenen: Treballadora social i Tècniques en Atenció sociosanitària de persones dependents al domicili

Sector de població: Població del municipi.

Perfil específic: Població empadronada al municipi que tengui una manca o insuficiència d'ingressos.

Definició del servei: Facilitar aliments i/o productes de primera necessitat.

#### Objectius del projecte:

- Reduir els factors de risc i/o d'exclusió social per una manca d'aliments i/o productes de primera necessitat.

#### Actuacions bàsiques:

- Distribució dels aliments i/o productes de primera necessitat entre les persones usuàries.

### Títol IV

#### Tramitació i realització de les prestacions

#### Article 11. Accés

L'accés als serveis socials comunitaris es realitza a través dels/les professionals de les unitats de treball social del centre o bé a través d'altres entitats amb els que s'hagi establert convenir o acords en aquest sentit.

Els serveis socials s'adrecen a tota la ciutadania empadronada al municipi, com a excepció a aquesta condició, s'atendrà als estrangers, exiliats, refugiats i apàtrides residents al municipi, d'acord amb el que estableix la normativa estatal bàsica que li sigui d'aplicació i ens 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.

En tot cas, les persones que es trobin a les Illes Balears en una situació de necessitat personal bàsica poden accedir a les prestacions del sistema de serveis socials que permetin atendre aquesta situació.

#### Article 12. Procediment i tramitació de les prestacions

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

2. La demanda sol·licitada per la persona usuària o representant legal es farà mitjançant presentació d'instància al registre d'entrada de l'Ajuntament o per tramitació directa de la treballadora social previ pla de feina acordat.

3. Els/les professionals de la UTS han de concertar una primera entrevista amb la persona, família o representant legal de la persona usuària per verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats que cal satisfer, i per valorar i emetre el diagnòstic corresponent.

4. A partir del diagnòstic, els/les professionals de la UTS elaboren un informe proposta (d'atorgament o denegació) adreçat a Regidoria de Serveis Socials i/o Batlia o a l'òrgan competent que dictarà l'aprovació/denegació de la prestació.

5. L'ens o òrgan gestor ha d'emetre un informe on constin les circumstàncies que s'han valorat i els motius que donen lloc a la denegació de la sol·licitud. En cas de disconformitat l'usuari pot recórrer mitjançant els procediments legalment establerts.



### Article 13. Contracte Assistencial

Prèviament a l'inici de la prestació del servei que correspongui, la persona atesa haurà de mostrar la seva conformitat mitjançant la signatura del contracte assistencial.

### Article 14. Pla treball

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

Prèviament a l'inici de la prestació del servei previst en el pla d'atenció social individual, la persona usuària haurà de mostrar la seva conformitat i compromís mitjançant la signatura del *contracte assistencial*. (Annex 3: Contracte Assistencial R1-I 02/01).

El Pla d'Atenció Social es consensua amb la persona o la família, o unitat de convivència. En cas de risc o desprotecció preval el criteri tècnic, així mateix en aquells supòsits en que la persona, família o unitat de convivència no reuneix els requisits establerts per accedir als serveis o prestacions. Annex 4: Pla d'Atenció Individual R1-C 01/01).

Per tal d'evitar duplicitats, el Pla d'Atenció Social l'elabora l'equip tècnic que porta a terme la intervenció, es dissenya un únic pla que recull les competències i accions que cadascun realitzarà.

### Article 15. Professional de referència

Cada persona o unitat de convivència que sigui usuària de les prestacions bàsiques de la UTS té assignat un professional de referència. En cas que es substitueixi el professional de referència s'establiran els mecanismes adequats de transferència de casos per facilitar la continuïtat dels processos de treball.

El professional de referència té les funcions següents:

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

### Article 16. Expedient

Totes les persones usuàries de la UTS tenen un únic expedient tècnic administratiu que recull el conjunt d'informacions rellevants sobre la seva situació, evolució i el pla de treball. Respectant la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal.

Els motius de tancament poden ser:

- Assoliment d'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 la persona usuària/família per un període superior a 3 mesos.
- Canvi de domicili de la persona usuària/família fora del municipi d'Esporles.
- Defunció de la persona usuària.
- Decisió del servei per incompliment d'acords.
- Derivació a altres serveis especificant quin o quins.
- Per la situació de risc greu per a la integritat física de la professional que realitzi el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-ho.

### Article 17. Causes de suspensió o de cessament de la prestació del servei

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



Les resolucions provisionals de suspensió o anul·lació han de comunicar-se als beneficiaris o representants legals, els quals disposen del tràmit d'audiència durant 10 dies des de la seva recepció.

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

Les prestacions del servei s'extingeixen en produir-se alguna de les següents situacions:

- a. Assoliment d'objectius.
- b. Assoliment parcial dels objectius.
- c. Decisió explícita de la persona/família. Si hi ha altres serveis i/o entitats intervenint se lis comunicarà.
- d. Absència de la persona/família per un període superior a 3 mesos, sense causa que ho justifiqui.
- e. Per desistiment de la persona sol·licitant o del seu representant legal.
- f. Per finalització de la situació de necessitat que ha generat la prestació del servei.
- g. Per defunció de la persona usuària.
- h. Decisió del servei per incompliments d'acords.
- i. Per canvi de domicili de l'usuari fora del municipi d'Esporles.
- j. Per derivació a altres serveis. Especificant quin servei.
- k. Per la situació de risc greu per a la integritat física de la professional que realitzi el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-ho.
- l. Per no seguir unes normes mínimes de convivència, higiene i respecte mutu.
- m. Aquelles que es poden preveure en les condicions específiques per a cadascun dels serveis i que es determinin en la cartera de serveis.

## Títol V

### Drets i deures de les persones usuàries de serveis socials i règim sancionador

#### Article 18. Drets de les persones destinatàries

Segons l'article 7 i 8, drets i deures de la Llei 4/2009, de Serveis Socials de les Illes Balears, les persones destinatàries dels serveis que presta la UTS tenen els següents drets:

- 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 qualcuna de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació regulada en el títol IV d'aquest reglament.



- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

#### Article 19. Deures de les persones usuàries

Fent referència a la Llei 4/2009, de Serveis Socials de les Illes Balears, els deures de les persones destinatàries dels serveis són els 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 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
- h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

#### Article 20. Infraccions

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

1) Son infraccions lleus:

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

2) Son infraccions greus:

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions lleus.
- b) Falsejar dades a l'administració.
- c) No comunicar a l'Ajuntament d'Esporles els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que van determinar la concessió de la prestació/recurs o servei.
- d) Produir danys a les instal·lacions del centre, al material o mobiliari, i/o a altres dependències municipals o locals on es porti a terme la intervenció.
- e) Tenir un comportament incívic o agressiu que comporti un risc per a les persones usuàries i per al personal i que faci inviable la convivència.
- f) Fer un mal us del servei o prestació concedida.

3) Son faltes molt greus:

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions greus.
- b) Falsejar dades a l'Ajuntament d'Esporles si la falsedat ha estat determinant per a accedir a la prestació.
- c) Tenir un comportament incívic o agressiu d'una manera continuada que comporti un risc per als usuaris i per al personal i que faci inviable la convivència. Agressió física o psicològica al personal que presta el servei, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat dels/les professionals.
- d) Incompliment d'acords.
- e) No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.



## Article 21. Sancions

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

- Les faltes lleus es poden sancionar amb una amonestació o una multa per un import de fins a la meitat de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples.
- Les faltes greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari/a, per un període màxim de 12 mesos, o de beneficiari/a de la prestació.
- Les faltes molt greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari/a, l'extinció de la prestació o del servei.

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

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

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

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

- Per a faltes lleus s'advertirà verbalment a la persona usuària convocant una entrevista amb un superior jeràrquic si es cau. Es deixaran constància dels fets dins l'expedient, mitjançant la diligència de "Fer constar".
- Les infraccions greus suposaran el tancament temporal, de dos a sis mesos, de l'expedient. Ara bé, quan a l'expedient hi hagi intervencions dirigides a menors amb processos positius, com poden ser beques d'inserció en risc i recursos per a la integració educativa, laboral i social dels menors, sols es tancaran les referides als adults amb la intenció de preservar dits processos sempre que sigui possible.
- Les infraccions molt greus suposaran la interrupció immediata del servei dins que la comissió dictamini les mesures a prendre. En la intervenció individual – familiar el tancament de l'expedient serà com a mínim de sis mesos.

## Article 22. Queixes, reclamacions i suggeriments.

L'usuari/ària podrà, en qualsevol moment del procés mentre rep la prestació del servei, fer ús del protocol de queixes, reclamacions i suggeriments.

Així doncs, el procediment serà el següent:

- L'usuari/ària fa la reclamació/queixa/ suggeriment a través del full de queixes, reclamacions i suggeriments (R1-AE 02/01) que es podrà trobar al registre o a la plana web de l'Ajuntament a l'apartat de serveis i tràmits.
- L'usuari/ària, una vegada emplenat, el podrà depositar a una bústia per a tal efecte ubicada a l'entrada de l'Ajuntament, prop del registre. La bústia es revisarà setmanalment (els dimecres abans de les 13h).
- L'auxiliar administratiu/iva de la UTS recull de la bústia les reclamacions/queixes i suggeriments i les du al registre general de l'Ajuntament, on es donen registre d'entrada.
- Les reclamacions/queixes i suggeriments ja registrades es lliuren a la persona coordinadora tècnica del servei (Treballador/a social) i s'envia una còpia al/a la regidor/a i al/a la batle/ssa.
- Es fa una valoració tècnica de la reclamació/queixa o suggeriment per part del/de la Treballador/a social.
- S'elabora la contesta tècnica per part del/de la Treballador/a social.
- Contesta a la reclamació/queixa o suggeriment el/la regidor/a que contacta amb l'usuari/ària, telefònicament, a través de correu electrònic o a través d'una notificació acompanyada d'una explicació telefònica en un termini màxim de 20 dies des de la recepció de la reclamació/queixa/suggeriment.
- Es classifica a la carpeta física de l'expedient de l'usuari/ària i s'enregistra a l'HSI.
- Es fa el seguiment a través d'un full d'excel.

## Article 23. Registres.

Els models a utilitzar es poden extreure del Pla de Qualitat:



- Contracte assistencial UTS (R1-I 02/01). Annex 3.
- Pla d'atenció individual. (R1-C 01/01). Annex 4.
- Declaració jurada d'ingressos (R3-I 02/01). Annex 6.
- Full d'incidències (R2-C 01/01) Annex 7.
- Full de queixes, reclamacions i suggeriments.(R1-AE 02/01). Annex 8.

#### **DISPOSICIÓ FINAL. ENTRADA EN VIGOR**

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

I havent transcorregut el termini d'exposició al públic de trenta (30) dies de duració a comptar des de l'esmentat anunci sense que s'hagi presenta cap reclamació o suggerència, s'entén de conformitat amb el que disposa l'art. 17 del RDL 2/2004 de 5 de març pel que s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, definitivament aprovades.

La qual cosa es fa pública per a general coneixement i als efectes pertinents d'acord amb l'art. 17 de l'esmentat text legal

Esporles, 18 de març de 2019

**La Batlessa,**  
Maria Ramon Salas

