



Ajuntament de Banyoles

Reglament per a la prestació dels
SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS
DE L'AJUNTAMENT DE BANYOLES

REGLAMENT PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE BANYOLES

INDEX

PREÀMBUL

CAPÍTOL 1-DISPOSICIONS GENERALS

- Article 1 Objecte
- Article 2 Definició i finalitats dels serveis socials
- Article 3 Objectius del sistema públic de serveis socials de Catalunya, on s'integren els serveis socials municipals de Banyoles.
- Article 4 Principis que regeixen el sistema públic dels serveis socials de Catalunya, on s'integren els serveis socials municipals de Banyoles.
- Article 5 Persones destinatàries dels serveis
- Article 6 Garantia dels drets i les llibertats de les persones

CAPÍTOL 2-DRETS I DEURES DE LES PERSONES ATESES I DELS I LES PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS

- Article 7 Drets de les persones ateses
- Article 8 Drets dels i les professionals dels serveis socials
- Article 9 Deures dels i les professionals dels serveis socials
- Article 10 Deures de les persones ateses en relació als serveis socials
- Article 11 Protecció de dades de caràcter personal

CAPÍTOL 3-COMPETÈNCIA I ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

- Article 12 Competències municipals
- Article 13 Serveis socials bàsics en l'àmbit municipal
- Article 14 Les funcions dels serveis socials bàsics són les següents:
- Article 15 Prestacions dels serveis socials municipals de Banyoles
- Article 16 Tipologia de les prestacions
- Article 17 Naturalesa de les prestacions
- Article 18 Exercici i formes de gestió dels serveis socials municipals
- Article 19 Procediment i tramitació de les prestacions
- Article 20 Suspensió i extinció de les prestacions
- Article 21 Extinció de la prestació
- Article 22 Termini per resoldre i efectes de la inactivitat administrativa
- Article 23 Exercici de les competències delegades
- Article 24 Organització dels serveis socials municipals de Banyoles
- Article 25 Estructura organitzativa i territorial dels serveis socials

CAPÍTOL 4-PLANIFICACIÓ ,QUALITAT, PARTICIPACIÓ I GESTIÓ DELS SERVEIS SOCIALS

- Article 26 Planificació en els serveis socials
- Article 27 La qualitat als serveis socials
- Article 28 Participació en els serveis socials municipals
- Article 29 Consell municipal de Serveis Socials i Qualitat de Vida

CAPÍTOL 5-FINANÇAMENT

- Article 30 Finançament de les prestacions
- Article 31 Participació de les persones ateses en el finançament dels serveis socials

CAPÍTOL 6-CARTERA DE SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

- Article 32 Definició de la Cartera de serveis socials municipals



CAPÍTOL 7-DE LA INTERVENCIÓ DELS SERVEIS SOCIALS

Article 33 Els i les professionals de serveis socials

Article 34 Expedient personal i Pla d'Atenció Social Individual

Article 35 Sistema d'informació de serveis social

CAPÍTOL 8-RÈGIM D'INFRACCIONS I SANCIONS

Article 36 Principis i abast del règim sancionador

Article 37 Infraccions

Article 38 Sancions

Article 39 Procediment

Article 40 Òrgan competent

Article 41 Concurrencia amb l'ordre jurisdiccional penal

Article 42 Mesures cautelars

DISPOSICIONS

Disposicions addicionals

Primera-Aplicació de la normativa estatal i catalana

Segona-Catàleg de serveis i cartera de serveis socials municipals

Disposició transitòria

Disposició final

Única-Entrada en vigor

ANNEXOS

Annex I-Cartera de serveis socials municipal

PREÀMBUL

L'Ajuntament de Banyoles, entre el període del 1979 al 1988, en plena recuperació democràtica de les administracions públiques, va impulsar els primers serveis socials a la ciutat prestant Serveis socials d'Atenció Primària. Posteriorment el Consell Comarcal d'El Pla de l'Estany ha vingut prestant els serveis fins a l'actualitat que, a través del procediment d'establiment del servei, es crea amb major amplitud (d'acord amb la normativa vigent els Serveis Socials Municipals) a la ciutat de Banyoles, com un pas més per l'assumpció de les competències en matèria de serveis socials, els quals hauran de ser dirigits, gestionats i prestats de conformitat amb aquest Reglament.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix en l'article 24 el dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat a les prestacions de la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública, a ésser informades sobre aquestes prestacions i a donar el consentiment per a qualsevol actuació que les afecti personalment, en els termes que estableixen les lleis. A més, en el seu article 42, estableix que els poders públics han de promoure polítiques públiques que garanteixin un sistema de serveis socials, de titularitat pública i concertada, adequat als indicadors econòmics i socials, i que han de garantir la qualitat del servei i la gratuïtat d'aquells que les lleis determinen; finalment, en el seu article 84, reconeix les competències dels ens locals pel que fa a la regulació i la prestació dels serveis d'atenció a les persones i dels serveis socials públics d'assistència primària.

Aquest reglament general té per objecte el desplegament reglamentari en aquells aspectes que són competència dels ens locals de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones d'erradicar la violència masclista, la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, amb la voluntat de desplegar en un únic text la regulació general dels diferents àmbits que tenen incidència en els serveis socials, alhora és complementat per reglaments específics pels diferents serveis, programes o prestacions, que per la seva singularitat cal dotar-se d'una reglamentació adhoc.

El reglament general es complementa amb les previsions que conté la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, el Decret legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i del règim local de Catalunya pel que fa a les competències que l'administració municipal té assignades, i els articles 16, 17 i 31 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, que configuren les competències i funcions dels serveis socials al municipi.

Aquest reglament general s'orienta a la planificació, la gestió i la prestació d'uns serveis socials que donin cobertura a les necessitats de les persones en un sentit ampli i persegueixen l'autonomia personal, la integració en l'entorn comunitari i en la família, la participació i la promoció social. Es configuren com la garantia en l'exercici d'un dret universal de la persona i són quelcom més que una cobertura de necessitat bàsica.



El text que s'articula a continuació recull els principis i el marc normatiu existent actualment, canviant des de l'entrada en vigor de la Llei de serveis socials 12/2007, i en l'exercici del dret d'autonomia municipal i de la potestat reglamentària i d'autoorganització de què disposa l'Ajuntament de Banyoles. Pretén regular el règim jurídic i de prestació dels serveis socials per part de l'Ajuntament, incloent-hi la determinació dels drets i les obligacions del gestor i de les persones ateses dels serveis esmentats, però alhora essent conscients que es tracta d'un àmbit d'actuació en què existeix una evolució constant tant pel que fa a la demanda social com pel que fa als canvis legislatius.

Amb tot, aquest reglament incorpora una estructura, amb un text general i uns annexos, que facilita l'adequació de la norma reguladora de les prestacions i serveis que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania a la realitat social canviant.

Aquest reglament general consta de 42 articles i 8 capítols, 2 disposicions addicionals, 1 disposició transitòria, 1 disposició final i d'un Annex.

CAPÍTOL 1- DISPOSICIONS GENERALS

Article 1

Objecte

L'objecte d'aquest reglament és la regulació del règim jurídic pel que fa al disseny, planificació, gestió i prestació dels serveis socials municipals per part de l'Ajuntament de Banyoles amb la finalitat de garantir-ne l'accés universal per part de la ciutadania, que s'orienten d'acord amb els principis del sistema català de serveis socials i que es prestin de manera sostenible.

Aquest reglament desplega el sistema de serveis socials regulat en la Llei 12/2007 i determinats aspectes de la normativa sectorial d'infància, atenció a la dependència, d'erradicació de la violència masclista, i del desplegament de les polítiques d'igualtat que tenen incidència en l'àmbit local.

Article 2

Definició i finalitats dels serveis socials

1. Els serveis socials constitueixen el conjunt de prestacions, recursos i intervencions de titularitat pública i privada que es destinen a l'atenció social. Els serveis socials tenen caràcter polivalent, comunitari i preventiu per tal de poder fomentar l'autonomia de les persones per viure dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en les que es troben o puguin presentar-se en el futur, i han de desenvolupar respostes en l'àmbit propi de la convivència i relació de les persones destinatàries dels serveis.

2. Les condicions i criteris d'accés a les prestacions i serveis en el municipi es troben recollides en el present reglament amb caràcter general, d'acord amb el que estableix la Llei de Serveis Socials 12/2007 i les altres normatives sectorials que siguin d'aplicació, juntament amb la regulació operativa a través de la Cartera de Serveis socials de Catalunya vigent, i d'acord amb els reglaments i disposicions específiques del servei i/o del col·lectiu als qual s'adreça.

3. La finalitat dels serveis socials és la d'assegurar el dret de les persones de viure dignament, durant totes les etapes de la vida, mitjançant la cobertura i atenció de les necessitats socio-personals bàsiques i la promoció de l'autonomia personal, a través de l'atenció social individual i familiar i l'acció social comunitària. Els serveis socials s'adrecen de manera especial a la prevenció de situacions de risc, la compensació de dèficit de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència.

4. El sistema públic de serveis socials està integrat pels serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada concertats per l'Administració d'acord amb el que estableix la Llei 12/2007.

5. Els serveis socials bàsics constitueixen el punt d'accés immediat al Sistema català de serveis socials, el primer nivell d'aquest i el més proper a les persones ateses i als àmbits familiar i social. Els serveis bàsics d'atenció social es presten mitjançant

equips multiprofessionals, i prestacions tècniques, de servei o econòmiques i l'abast territorial d'actuació és l'Àrea bàsica de serveis socials municipals

Article 3

Objectius del sistema públic de serveis socials de Catalunya, on s'integren els serveis socials municipals de Banyoles.

El sistema públic de serveis socials té, principalment, els objectius següents:

- a) Analitzar la realitat social per prevenir i detectar les situacions de necessitat de la població, i elaborar estratègies d'intervenció des del municipi que en millorin la qualitat de vida, amb una assignació equitativa dels recursos disponibles.
- b) Detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de les situacions personals o familiars, les necessitats socials i les derivades de situacions de vulnerabilitat social, especialment aquelles amb més risc d'exclusió o desprotecció.
- c) Promoure l'autonomia personal, familiar i convivencial de les persones mitjançant el desenvolupament de les seves capacitats.
- d) Afavorir la igualtat efectiva de les persones, eliminant discriminacions per raó de gènere o de discapacitat o per qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- e) Atendre les necessitats derivades de la manca de recursos bàsics o de la manca d'eines relacionals, evitant sempre que sigui possible desarrelar les persones del seu entorn social, familiar o convivencial.
- f) Crear mecanismes i dispositius per promoure l'organització comunitària, la creació de xarxes socials, recursos d'ajuda mútua i voluntariat.
- g) Crear aquells altres mecanismes que es considerin necessaris, adequats i proporcionats per a la correcta intervenció en cada situació.

Article 4

Principis que regeixen el sistema públic dels serveis socials de Catalunya, on s'integren els serveis socials municipals de Banyoles.

El sistema públic de serveis socials es regeix pels principis següents:

- a) Universalitat. Garantir a tothom el dret d'accés als serveis socials i llur ús efectiu en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva. Aquest principi no exclou, però, que l'accés es pugui condicionar al fet que les persones ateses compleixin determinats requisits i paguin una contraprestació econòmica proporcional per assegurar la corresponsabilitat entre les persones ateses i l'Ajuntament.



b) Igualtat. S'ha de poder accedir als serveis socials i s'han de poder utilitzar sense cap mena de discriminació per raó de circumstàncies personals, d'origen, de gènere, socials o territorials. De forma excepcional aquest principi és compatible amb una discriminació positiva si aquesta es justifica en una recerca de la igualtat real i facilita la integració social.

c) Responsabilitat pública i qualitat dels serveis. L'Ajuntament ha de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans personals, materials, tècnics i financers i dels equipaments necessaris per a garantir els drets reconeguts. També n'han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control, la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat, l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat. A aquest efecte, han de disposar i s'han d'aplicar criteris d'avaluació de la qualitat dels programes, les actuacions i les prestacions.

d) Solidaritat. Les polítiques i actuacions dels serveis socials s'han de basar en la solidaritat i la justícia social com a principi inspirador de les relacions humanes amb l'objectiu de cooperar al benestar general.

e) Participació cívica. El funcionament dels serveis socials ha d'incorporar la participació de la ciutadania en la programació, l'avaluació i el control. També s'ha de garantir la participació de les persones ateses en el seguiment i en l'avaluació de la gestió dels serveis.

f) Globalitat. Els serveis socials bàsics han de donar resposta integral a les necessitats personals, familiars i socials considerant conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inserció.

g) Subsidiarietat. Inclou els principis de proximitat i descentralització. Els serveis socials s'han de prestar en l'àmbit personal més proper a les persones d'acord amb la naturalesa i les característiques dels serveis.

h) Prevenció i dimensió comunitària. Les polítiques de serveis socials han d'actuar sobre les causes dels problemes socials i han de prioritzar les accions preventives i l'enfocament comunitari de les intervencions socials.

i) Foment de la cohesió social. Els serveis socials han de contribuir a la cohesió social incorporant elements que afavoreixin la inclusió i la integració social.

j) Normalització. Els serveis socials s'han de prestar a través dels mitjans habituals. Cal evitar els serveis que separin les persones de la família o la unitat de convivència i de la comunitat o que no les hi integrin, a fi d'afavorir que s'insereixin en les activitats familiars, convivencials, laborals i socials.

k) Coordinació. La gestió i la prestació dels serveis socials s'ha de fonamentar en l'actuació coordinada entre els diversos sistemes de benestar social, que inclouen l'educació, la salut, les pensions, el treball i l'habitatge, entre les administracions públiques i entre aquestes i la societat civil organitzada, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.

l) Atenció personalitzada i integral. Els serveis socials han d'assegurar una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària de la persona atesa.

m) Respecte pels drets de la persona. Les actuacions en matèria de serveis socials han de respectar sempre la dignitat de la persona i els seus drets.

n) Foment de l'autonomia personal. Els serveis socials han de facilitar que les persones disposin de les condicions adequades per a desenvolupar els projectes vitals, dins de la família o de la unitat de convivència que desitgin, d'acord amb la naturalesa dels serveis i llurs condicions d'utilització.



o) Economia, eficiència i eficàcia. Els serveis socials s'han de gestionar amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia.

p) Transversalitat. Els serveis socials han de potenciar el treball transversal i la interrelació entre els diferents sistemes de protecció social per garantir la coherència entre les polítiques de serveis socials i la resta de polítiques públiques.

q) Qualitat dels serveis. El sistema de serveis socials ha d'aplicar criteris d'avaluació de la qualitat dels programes, les actuacions i les prestacions, prenent com a referència el concepte de qualitat de vida i vetllant perquè els serveis i els recursos s'adaptin a les necessitats socials i al desenvolupament de la comunitat.

r) Continuïtat dels serveis. El sistema de serveis socials ha de garantir la continuïtat en el temps de les prestacions establertes per llei i per reglament i n'ha de millorar la gestió i la qualitat, sense que es produeixi una reducció o supressió injustificada de qualsevol dels serveis que integren el sistema.

Article 5

Persones destinatàries dels serveis

Els serveis socials s'ofereixen a tota la població i tenen com a destinataris les persones, les famílies i els nuclis de convivència que necessitin informació, valoració, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual, familiar o comunitari per fer front a situacions de necessitat personal bàsica, de manca de cohesió social o familiar o de desigualtat i per a prevenir-les.

Són destinatàries dels serveis socials, especialment, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents, tal com recull la Llei 12/2007 i la resta de normatives sectorials que són d'aplicació al present reglament:

- a) Discapacitat física, psíquica o sensorial.
- b) Malalties mentals i malalties cròniques.
- c) Necessitat social, com les relacionades amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar.
- d) Drogodependències i altres addiccions.
- e) Violència i delinqüència juvenils.
- f) Exclusió i aïllament social.
- g) Vulnerabilitat, risc o dificultat social per a la gent gran, la infància i l'adolescència.
- h) Violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar.
- i) Discriminació per raó de sexe, lloc de procedència, discapacitat, malaltia, ètnia, cultura o religió, o per qualsevol altra raó.
- j) Problemes de convivència i de cohesió social.
- k) El fet d'haver estat víctima de delictes violents, un mateix o els familiars.
- l) Sotmetiment a mesures d'execució penal, propi o dels familiars.
- m) Condicions laborals precàries, desocupació i pobresa.
- n) Urgències socials.
- o) Emergències socials per catàstrofes.
- p) Petició d'asil.
- q) Altres necessitats personals bàsiques o socials que es considerin d'especial rellevància.

Article 6

Garantia dels drets i les llibertats de les persones

1.S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials.

2.Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar la seva activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, el seu benestar i el respecte a la seva autonomia i intimitat.

3.L'Ajuntament ha de vetllar per l'efectivitat dels drets de les persones ateses, famílies i unitats de convivència dels serveis socials.

CAPÍTOL 2- DRETS I DEURES DE LES PERSONES ATESES I DELS I LES PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS

Article 7

Drets de les persones ateses

Les persones ateses dels serveis socials municipals tenen els següents drets relacionats amb la protecció social, la informació i l'atenció, i cal tenir especial cura i respecte pels drets i llibertats fonamentals, la dignitat i la intimitat de les persones i la protecció de dades personals:

- a)Dret a ser tractada amb el respecte a la dignitat que li correspon com a persona.
- b)Dret que li respectin els drets i les llibertats fonamentals, recollits al títol primer de la Constitució espanyola i els altres reconeguts per llei.
- c)Dret a accedir i gaudir de l'atenció social en condicions d'igualtat, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- d)Dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació, les prioritats per rebre'ls i sobre els drets i deures de les persones destinatàries i ateses, i també dels mecanismes de presentació de queixes i reclamacions.
- e)Dret a rebre per escrit, i si cal de paraula, en llenguatge entenedor, la valoració de la seva situació, la qual, si és el cas, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.



- f) Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual o familiar, en funció de la valoració de la situació, que es realitzarà tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
- g) Dret a decidir si hom vol rebre un determinat servei social i a triar lliurement el tipus de serveis o de recursos a aplicar d'entre les opcions que li siguin presentades, i també a participar raonadament en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
- h) Dret a rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que l'afecti a fi i efecte que, si escau, pugui donar el seu consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de fer per escrit quan es tracti de rebre de manera directa algun dels serveis socials bàsics. Per a les persones incapacitades i per a les que per raó de les seves circumstàncies personals poden ser declarades incapaces, se seguirà el procediment legalment establert.
- i) Dret a accedir al seu expedient individual, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones i a l'obtenció de còpies d'aquest expedient quan ho sol·liciti, en els termes establerts en la legislació vigent.
- j) Dret a rebre serveis de qualitat, a conèixer els estàndards aplicables a aquests efectes i que es tingui en compte la seva opinió en el procés d'avaluació.
- k) Dret a rebre una atenció urgent en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari.
- l) Dret a tenir assignat un/a professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació, el seguiment i la globalitat del procés d'atenció. Dret a canviar de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'Àrea bàsica de serveis socials.
- m) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptes incapaces.
- n) Dret a presentar suggeriments, queixes o reclamacions, davant l'òrgan competent, i a presentar recurs respecte de les resolucions dictades per l'Administració amb les quals no estigui conforme.
- o) Dret a obtenir una resolució expressa dins del termini legalment establert.
- p) Dret a disposar dels ajuts i dels suports necessaris per a la comprensió de la informació que se li dirigeixi tant per dificultats d'idioma com per alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici dels seus drets i facilitar la participació plena en el procés d'informació i de presa de decisions.
- q) Dret a conèixer el reglament del servei, explicat de manera entenedora, i a disposar-ne d'una còpia.
- r) Dret a la intimitat i a la privacitat d'aquelles accions de la vida quotidiana que no formen part del seguiment del pla d'atenció i del seguiment professional vinculat al servei.
- s) Dret a conèixer el cost íntegre dels serveis socials bàsics que estiguin regulats per les ordenances fiscals o altres normatives vigents.
- t) Els infants i adolescents seran informats sobre els seus drets i deures de forma entenedora i adequada a la seva edat i capacitat.
- u) Dret a rebre de forma contínua els serveis mentre perduri la situació de necessitat.

v) Dret a comunicar-se amb el personal professional de serveis socials sempre que sigui necessari per garantir la valoració correcta del cas i l'aplicació de les mesures adequades.

Article 8

Drets dels i les professionals dels serveis socials

1) Els professionals dels serveis socials tenen reconeguts, en l'exercici de les seves funcions, tots els drets establerts a les normatives que siguin d'aplicació en els àmbits que desenvolupin la seva activitat, i en particular els següents:

a) Dret a la dignitat. Els i les professionals dels serveis socials tenen, en l'exercici de les seves funcions, dret que se'ls tracti amb respecte, amb correcció i comprensió, tant per part de les persones ateses o acompanyants, com per part de les persones responsables dels serveis i la resta de persones dels serveis on treballen.

b) Drets laborals. Els i les professionals dels serveis socials tenen tots els drets reconeguts, en la normativa laboral o de funció pública, segons el règim de prestació directa o indirecta del servei, i en els convenis que se'n derivin.

c) Dret a la formació i la informació. Els i les professionals dels serveis socials tenen dret a accedir a la informació i orientació inicial per facilitar el seu treball, i a la formació continuada necessària per desenvolupar l'activitat professional durant tota la seva vida activa, participant junt amb l'organització en la proposta dels continguts de la formació.

d) Dret a la participació. Els i les professionals dels serveis socials tenen dret a participar en l'elaboració, el desenvolupament i les propostes de planificació dels serveis socials.

e) Dret a la qualitat del servei. Els i les professionals dels serveis socials tenen dret a disposar dels mitjans necessaris per tal de garantir la prestació dels serveis amb la màxima qualitat, d'acord amb els criteris recollits en la normativa que els és d'aplicació.

f) Dret a la igualtat de tracte. Els i les professionals dels serveis socials tenen el dret a rebre un tracte igualitari, independentment del sexe, orientació sexual, estat civil, edat, creença o ideologia, o qualsevol altra circumstància personal o social.

g) Els altres drets específics regulats en les diferents normatives sectorials que els són d'aplicació.

2) Pel que fa la protecció als i les professionals, la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, estableix que l'administració competent en la gestió dels serveis socials pot adoptar, en relació amb el seu personal, mesures destinades a protegir la identitat i les altres circumstàncies personals si es precis per a complir les funcions

encomanades i per a prestar correctament el servei. El Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària, preveu com a mesura de protecció dels professionals, que l'ens local pugui assignar un codi d'identificació a cadascun dels professionals de serveis socials que intervenen en els procediments administratius derivats de la prestació de serveis socials d'atenció primària, que substituirà les seves dades nominatives en els informes de diagnosi o en altres actuacions que facin de forma presencial, necessàries per a l'elaboració dels informes esmentats.

2.1) S'estableixen com a mesures preventives de caràcter general de protecció als i les professionals les següents:

- a) Publicar i exposar els drets i deures de les persones usuàries.
- b) Evitar campanyes publicitàries que ressaltin la prestació o servei i ometin les condicions i requisits excoients.
- c) Informar a les persones usuàries del necessari respecte al personal professional i als serveis, així com la manera d'exercir els seus drets de reclamació, suggerència i queixa, en el seu cas.
- d) Les que considerin oportunes per a garantir amb caràcter general la protecció als i les professionals.

2.2) S'estableixen com a mesures específiques de protecció als i les professionals les següents:

- a) Formar els professionals amb l'objectiu de millorar l'atenció a les persones usuàries i en estratègies per evitar que es donin situacions d'agressivitat.
- b) Realitzar les entrevistes dins l'horari i espais acordats, tenint en compte les intervencions que per la seva naturalesa puguin generar agressions.
- c) Disposar d'un procediment de realització i avaluació del risc en cas de visites o intervencions als domicilis de les persones ateses o bé en entrevistes d'alta conflictivitat.
- d) No facilitar dades personals ni de contacte professional a les persones usuàries, ni facilitar informació sobre la localització del professional.
- e) Creació d'un sistema d'identificació per codi dels professionals dels serveis socials municipals com a mesura destinada a protegir la identitat i les altres circumstàncies personals per a complir les funcions encomanades i per a prestar correctament el servei i la corresponent creació del registre de codis professionals.
- f) En cas de requeriment per part dels cossos de seguretat pública de les dades personals dels professionals, en exercici de la seva professió es facilitarà amb el Document nacional d'identificació, la tarja identificadora com a professional municipal i si s'escau l'adreça a facilitar serà de la seu corporativa de l'Ajuntament.
- g) Els espais d'atenció a les persones disposen de les mesures tècniques per a garantir la protecció personal dels professionals i per al seu ús s'estableix un procediment tècnic de protecció.
- h) Acordar amb els cossos de seguretat els mecanismes de caràcter general per a la protecció dels i les professionals durant intervencions que per la seva naturalesa puguin generar agressions.
- i) Disposar d'un protocol de protecció personal dels i les professionals.

Article 9

Deures dels i les professionals dels serveis socials

Els i les professionals dels serveis socials venen obligats, en l'exercici de les seves funcions, a complir amb els deures reconeguts a les normatives que siguin d'aplicació en els àmbits de desenvolupament de la seva activitat, i en particular els següents:

a) Deures laborals. Els i les professionals dels serveis socials tenen els deures que els imposa la normativa sectorial i de funció pública que els és d'aplicació en el desenvolupament del seu treball. Així mateix, els i les professionals tenen l'obligació de conèixer i complir la normativa vigent en matèria de serveis socials i de règim interior en l'exercici de les seves funcions, i també la resta de normativa sectorial que els és d'aplicació.

b) Deure de comunicació. Els i les professionals dels serveis socials tenen el deure de posar en coneixement de l'autoritat competent qualsevol situació que, segons el seu parer i aplicant els criteris de valoració que tenen a l'abast, pogués suposar una vulneració dels drets de les persones reconeguts a la normativa vigent que els és d'aplicació.

c) Deure de compliment de les normes de convivència. Els i les professionals dels serveis socials tenen el deure de complir les normes de convivència i respecte mutu i de promoció del bé comú en els serveis, centres de treball o espais relacionats amb l'activitat que desenvolupen.

d) Respecte a les persones. Els i les professionals dels serveis socials tenen el deure de respectar tots els drets reconeguts en el present reglament, especialment el dret a la dignitat i privacitat de la resta de professionals i persones ateses, així com el dret a la confidencialitat de la informació personal a què tenen accés per raó del seu treball. Així mateix, tenen l'obligació de fer un ús responsable de la informació relativa a les persones ateses, sent el màxim de respectuosos en la seva obtenció, justificant la necessitat de disposar-ne i sol·licitant el seu consentiment per utilitzar-la quan sigui necessari. Tenint en compte el que determina la Llei orgànica de protecció de dades respecte l'ús i tractament de les dades de caràcter personal.

e) Deure d'igualtat de tracte. Els i les professionals dels serveis socials tenen l'obligació de no donar un tracte discriminatori per raó de sexe, orientació sexual, estat civil, edat, creença o ideologia, o qualsevol altra circumstància personal o social.

f) Participació de les persones ateses. Els i les professionals dels serveis socials tenen l'obligació de facilitar a les persones ateses la participació en el disseny i en el desenvolupament de la intervenció professional que es durà a terme.

g) Comunicació d'irregularitats. Els i les professionals dels serveis socials tenen l'obligació de posar en coneixement dels responsables del servei, o de l'àrea de la qual depenen, les irregularitats o anomalies que observin en el funcionament del servei, l'organització o les instal·lacions del centre.

h) Respecte de les dates i atenció a les persones ateses. Els i les professionals dels serveis socials tenen l'obligació de respectar les dates i hores establertes per les entrevistes i intervencions amb les persones ateses, avisant sempre que sigui possible de les incidències que suposin canvis per a aquestes.

Article 10

Deures de les persones ateses en relació als serveis socials

1. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars necessàries i veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions dels i les professionals, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- h) Respectar la dignitat i els drets dels i les professionals dels serveis com a persones i com a treballadors/es.
- i) Atendre les indicacions dels i les professionals i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir aquest reglament i la legislació vigent en la matèria.
- n) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials municipals i de Catalunya.

2. Els infants, els i les adolescents, i llurs pares, mares i tutors/es legals tenen els deures que estableix la legislació vigent.

Article 11

Protecció de dades de caràcter personal

1. Les persones ateses dels serveis socials tenen dret a la confidencialitat de totes les dades i informacions que constin en els seus expedients d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal. L'accés als documents que continguin dades referents a la intimitat de les persones està reservat a aquestes.

2. Les dades de caràcter personal objecte de tractament no es poden utilitzar per a finalitats incompatibles amb aquelles per a les quals hagin estat recollides. No es considera incompatible el tractament posterior d'aquestes dades amb finalitats històriques, estadístiques o científiques.

3. Les persones interessades tenen dret a sol·licitar i obtenir gratuïtament informació de les seves dades de caràcter personal, així com a exercir el dret de rectificació i cancel·lació, d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i el seu desplegament posterior.

CAPÍTOL 3- COMPETÈNCIA I ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Article 12 Competències municipals

1. L'Ajuntament, com a administració competent en matèria de serveis socials, d'acord amb el que estableix la normativa d'organització territorial i règim local i les normatives sectorials que li són d'aplicació, té les competències següents:

- a) Estudiar i detectar les necessitats socials en el seu àmbit territorial.
- b) Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el Pla Estratègic vigent.
- c) Elaborar plans d'actuació local en matèria de serveis socials i participar, si escau, en el pla d'actuació de l'àrea bàsica corresponent.
- d) Establir els centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials bàsics.
- e) Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.
- f) Promoure la creació dels centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats i gestionar-los, en coordinació amb l'Administració de la Generalitat i l'ens local supramunicipal corresponent, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic vigent.
- g) Col·laborar amb l'Administració de la Generalitat en l'exercici de les funcions d'inspecció i control en matèria de serveis socials.
- h) Exercir les funcions que li delegui l'Administració de la Generalitat.
- i) Participar en l'elaboració dels plans i els programes de la Generalitat en matèria de serveis socials.
- j) Coordinar els serveis socials bàsics, els equips professionals en l'àmbit local dels altres sistemes de benestar social, les entitats associatives i les que actuen en l'àmbit dels serveis socials locals.
- k) Les que els atribueixen les lleis.

2. En matèria d'infància corresponen a l'Ajuntament les competències següents:

L'actuació dels serveis socials municipals en l'àmbit d'infància i adolescència en els supòsits que estiguin en entorns sociofamiliars i comunitaris d'alt risc social. L'actuació comprèn el conjunt d'activitats que tinguin per objecte l'atenció dels i les menors de 18 anys, prevenint i pal·liant-ne els dèficits socials, i la promoció del seu benestar amb l'objectiu d'assolir el seu ple desenvolupament personal.

3. En l'àmbit de l'atenció a les persones amb dependència corresponen a l'Ajuntament les competències següents:

Les prestacions i serveis del sistema d'atenció a la dependència que s'integren a la Cartera de serveis socials de Catalunya, tenint en compte que resten supeditades a la normativa específica de caràcter bàsic de l'Estat pel que fa a la seva aplicació.

L'accés al sistema d'atenció a la dependència es fa mitjançant la presentació de sol·licitud de reconeixement de grau i nivell de dependència. Només poden accedir a la cartera de serveis i prestacions a la dependència aquelles persones que hagin obtingut el reconeixement oficial de la situació de dependència en alguns dels graus establerts. Els serveis socials municipals, partint del programa individual d'atenció que elaboren els i les professionals, resolen els serveis i/o prestacions que s'assigna en cada cas.

4. En l'àmbit de les polítiques de gènere corresponen a l'Ajuntament les competències següents:

La gestió i prestació dels serveis de la Xarxa d'atenció i recuperació integral que siguin competència de l'Ajuntament en aquest àmbit. També poden prestar i gestionar els serveis de la competència de la Generalitat d'acord amb els instruments i en els termes que estableix el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril. La coordinació, amb les altres administracions competents dels recursos que siguin competència dels serveis socials implicats en la lluita contra la violència masclista. La col·laboració en la gestió de les prestacions econòmiques i les subvencions segons determina la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

5. En l'àmbit de les polítiques d'igualtat.

L'impuls, en l'àmbit local, d'acord amb la legislació vigent, del foment de polítiques d'atenció i de garantia de drets en l'àmbit de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere, intersexuals i de les persones no binàries i l'impuls de la igualtat efectiva de dones i homes, d'acord amb la Llei 17/2015, de desplegament del seu article 6, sobre les funcions dels ens locals.

Article 13

Serveis socials bàsics en l'àmbit municipal

1. Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat a les persones ateses i als àmbits familiar i social. Els serveis socials bàsics s'organitzen territorialment i estan dotats d'un equip multidisciplinari que ha de fomentar el treball i la metodologia interdisciplinària, integrat pel personal professional necessari per al compliment de llurs funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu d'acord amb les ràtios establertes, en la Cartera de Serveis Socials de Catalunya.

2. Els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics han de donar respostes en l'entorn de la persona atesa.

Article 14

Les funcions dels serveis socials bàsics

Correspon als serveis socials bàsics les funcions següents:

- a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets, les actuacions i els recursos socials a què poden tenir accés.
- c) Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de persona atesa, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- d) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ocupant una plaça de servei en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar l'esmentat programa.
- e) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.
- f) Accomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- g) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha infants, persones grans, persones depenents o relacions intrafamiliars abusives.
- h) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació social de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
- i) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.
- j) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- k) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats.
- l) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- m) Gestionar prestacions d'urgència social.
- n) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- o) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.
- p) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.
- q) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

Article 15

Prestacions dels serveis socials municipals de Banyoles

1. Les prestacions dels serveis socials municipals de Banyoles són les intervencions i les actuacions concretes i directes que s'ofereixen a les persones, a la família i a la comunitat per contribuir a un major grau d'autonomia, inclusió i integració social, i complir amb les finalitats previstes.

2. Les prestacions dels serveis socials municipals de Banyoles poden ésser de servei, econòmiques o tecnològiques. L'Ajuntament de Banyoles determina les prestacions que en cada moment tenen la consideració de servei social d'acord amb el que determina el present reglament i la normativa sectorial que sigui d'aplicació.

3. Les prestacions són enteses com a servei quan comporten la intervenció per part de l'estructura professional de l'organització, i suposen el disseny d'un conjunt d'actuacions adreçades a donar resposta a les situacions de necessitat de les persones ateses.

Són prestacions de servei les següents actuacions i intervencions dutes a terme pels equips professionals:

- a) La informació sobre els recursos socials disponibles i sobre l'accés a aquests.
- b) L'orientació sobre els mitjans més adequats per a respondre a les necessitats plantejades.
- c) L'assessorament i el suport a les persones i els grups que necessiten l'actuació social.
- d) La valoració singularitzada i el diagnòstic social de les situacions personals, convivencials i familiars i de les demandes socials.
- e) La intervenció professional i el tractament social orientats al compliment de les finalitats dels serveis socials.
- f) L'atenció diürna.
- g) L'atenció domiciliària.
- h) Altres prestacions que es puguin establir per al corporació o per llei.

Article 16

Tipologia de les prestacions

Segons la tipologia de les prestacions, aquestes es divideixen:

- a) Prestacions econòmiques. Són prestacions econòmiques les aportacions dineràries o en espècies que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per a fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-los o rebre'ls d'altres fonts. Les prestacions econòmiques es poden atorgar amb caràcter de dret subjectiu, de dret de concurrència o d'urgència social.



b) Prestacions tecnològiques. Són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i l'ajuden a assolir un major grau d'autonomia com són: la teleassistència domiciliària, les ajudes instrumentals o d'altres de naturalesa semblant que es recullen en el reglament d'ajuts de serveis socials o en aquest reglament mitjançant la cartera de serveis.

c) Prestacions de servei. Són el conjunt d'intervencions realitzades pels equips professionals de serveis socials que s'adrecen a la prevenció, protecció i promoció de l'autonomia personal i a la inclusió i integració social mitjançant l'atenció directa a la persona, la unitat de convivència o la comunitat.

Article 17 **Naturalesa de les prestacions**

Segons la naturalesa de les prestacions aquestes poden ésser:

a) Prestacions garantides. Són aquelles que recull la Llei 12/2007.

b) Prestacions no garantides. L'accés a les prestacions no garantides es fa d'acord amb el que estableix la Cartera de serveis socials de Catalunya i d'acord amb els crèdits pressupostaris disponibles.

Article 18 **Exercici i formes de gestió dels serveis socials municipals**

L'Ajuntament, en ús de la potestat organitzadora i la facultat d'establir el sistema de gestió dels serveis, porta a terme les prestacions incloses en la cartera de serveis socials mitjançant la gestió directa, i en el seu defecte es pot utilitzar la cooperació interadministrativa, la gestió indirecta o col·laboració mitjançant entitats privades de caràcter social o mercantil, o bé a través de la gestió col·laborativa.

Article 19 **Procediment i tramitació de les prestacions**

1. Les prestacions dels serveis socials municipals de Banyoles s'atorguen d'ofici o a sol·licitud del possible beneficiari/a o representant legal, a través dels serveis socials bàsics o bé mitjançant altres entitats amb les quals l'Ajuntament té acords o convenis. La prestació s'atorga mitjançant prescripció tècnica dels i les professionals dels serveis socials d'acord amb les procediments tècnics de gestió i si s'escau amb resolució de l'ens o òrgan gestor en compliment del que disposa la Llei del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

2. La sol·licitud presentada per la persona atesa o representant legal es fa d'acord amb els requeriments i condicions específiques per a cadascun dels serveis o prestacions determinades a la Cartera de serveis socials.

3. Els/les professionals dels serveis socials han de verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats que cal satisfer, i per valorar i emetre el diagnòstic social

o socio-educatiu corresponent, bé sigui amb la persona, família o representant legal de la persona atesa a través dels procediments tècnics de gestió.

4.A partir del diagnòstic social i/o socio-educatiu, els i les professionals de serveis socials estableixen els serveis, recursos o prestacions que consideren adients per a la cobertura de les necessitats de la persona atesa, o bé determinar que no procedeix l'atorgament de prestacions o serveis. En ambdós casos, a través dels procediments tècnics de gestió cal registrar documentalment les circumstàncies que s'han valorat i els motius que donen lloc a l'aprovació o denegació de la prestació.

Article 20

Suspensió i extinció de les prestacions

1.Les prestacions dels serveis socials municipals de Banyoles queden en suspens quan es deixen de reunir les condicions que en van motivar l'atorgament o quan es donen les condicions necessàries perquè la persona beneficiària ho sigui d'altres prestacions no compatibles amb els serveis que formen el sistema de serveis socials, amb prestacions sanitàries o bé amb altres prestacions de caràcter personal que les facin incompatibles.

2.Les resolucions provisionals de suspensió o extinció han de comunicar-se a les persones beneficiàries o representants legals, els quals disposen del tràmit d'audiència durant 10 dies des de la seva recepció.

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

Article 21

Extinció de la prestació

La prestació del servei s'extingeix en produir-se alguna de les situacions següents:

- a)Per desistiment de la persona sol·licitant o del seu representant legal.
- b)Per finalització de la situació de necessitat que ha generat la prestació del servei.
- c)Per defunció de l'usuari/ària.
- d)Per incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei per part de la persona atesa.
- e)Per canvi de domicili de l'usuari/ària fora del municipi de Banyoles.
- f)Per la situació de risc greu per a la integritat física del/de la professional que realitzi el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-ho.
- g)Aquelles que es prevegin en les condicions específiques per a cadascun dels serveis i que es determinin en la cartera de serveis.

Article 22

Termini per resoldre i efectes de la inactivitat administrativa

Sens perjudici dels terminis establerts en les normatives sectorials que són d'aplicació a aquest reglament, les prestacions derivades dels serveis socials d'atenció en l'entorn domiciliari i les prestacions d'ajuts econòmics d'urgència social a través dels reglaments específics tenen determinades un termini específic per a la seva gestió i resolució i abonament, si s'escau, d'acord amb la naturalesa i funció de la prestació. En defecte de terminis específics és d'aplicació el previst a la Llei del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

La manca de resolució expressa dins del termini establert té efectes denegatoris de la sol·licitud presentada, sens perjudici de les accions que legalment poden exercir les persones ateses en aplicació d'aquest reglament.

Article 23

Exercici de les competències delegades

L'Ajuntament pot exercir per delegació i/o encàrrec de funcions de la Generalitat aquelles competències derivades de la normativa que desplega aquest reglament. Aquestes delegacions i/o encàrrec de funcions en l'àmbit dels serveis socials especialitzats s'han de basar en l'acord mutu de les administracions implicades i s'han de formalitzar per mitjà d'un conveni, d'acord amb el que estableix la legislació administrativa de règim local.

Article 24

Organització dels serveis socials municipals de Banyoles

1. Els serveis socials municipals de Banyoles s'organitzen d'acord amb els principis de descentralització, proximitat, eficàcia i eficiència en la gestió de les necessitats socials, equilibri i homogeneïtat en el territori del terme municipal. Facilitant l'accessibilitat a la informació i als serveis, en coordinació i treball en xarxa amb els altres sistemes de benestar i protecció social principalment el sistema educatiu i el sistema salut i impulsant la transversalitat conjuntament amb diferents àmbits competencials de l'administració local i/o de la Generalitat de Catalunya: seguretat ciutadana, mobilitat urbana, promoció cultural, foment de l'esport, educació, salut, etc.

2. Els serveis socials municipals de Banyoles, entesos com una estructura organitzativa, impulsen la cooperació i integració tècnica de tots els serveis d'atenció social, ja siguin bàsics o especialitzats, i independentment de la titularitat.

3. Els serveis socials municipals de Banyoles participen conjuntament amb els serveis socials de la comarca i els serveis socials de Catalunya en la creació i impuls d'iniciatives comarcals o de més abast que facilitin l'atenció social coordinada.

Article 25

Estructura organitzativa i territorial dels serveis socials

1. El sistema públic de serveis socials s'organitza en forma de xarxa per treballar en coordinació i col·laboració amb tots els actors que intervenen en el procés d'atenció a les persones.
2. Els serveis socials municipals de Banyoles s'estructuren territorialment establint el municipi de Banyoles com a Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) i per tant l'estructura territorial i organitzativa per a la coordinació de l'atenció social bàsica, i també per a la planificació, desenvolupament i avaluació de les prestacions dels serveis socials bàsics.
3. L'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) està integrada pels Serveis Bàsics d'Atenció Social, que s'organitzen en Unitats Bàsiques d'Atenció Social, que són la unitat primària als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics i dels dispositius de suport que s'hi adscriu, i que es presten en diferents equipaments municipals als barris de la ciutat.

CAPÍTOL 4- PLANIFICACIÓ, QUALITAT, PARTICIPACIÓ I GESTIÓ DELS SERVEIS SOCIALS

Article 26

Planificació en els serveis socials

1. L'Ajuntament de Banyoles desplega els serveis socials municipals a través d'un pla d'actuació local, d'abast transversal però focalitzat en l'àmbit dels serveis socials amb l'objectiu de desplegar el sistema de serveis socials a Banyoles, entenent aquests com el conjunt de prestacions, recursos i intervencions de titularitat pública i privada que es destinen a l'atenció social a la ciutat, i on es defineixen concertadament les polítiques de serveis socials al municipi de Banyoles, concretant els eixos estratègics, objectius o accions, entre d'altres.
2. El pla d'actuació local es configura com l'eina de planificació del sistema català de serveis socials, juntament amb l'impuls de programes sectorials, específics o transversals, municipals que permeten traslladar a actuacions concretes els principis i objectius rectors de les normatives sectorials d'infància, dona, atenció a les persones amb discapacitat, la lluita contra la violència masclista i el foment de les polítiques d'igualtat.
3. El pla d'actuació local recollirà principalment l'anàlisi de les necessitats i la seva evolució, objectius de cobertura i implantació gradual de mesures de participació i coordinació en l'elaboració i implementació dels plans, etc.
4. L'Ajuntament elaborarà plans i programes sectorials en atenció a necessitats socials específiques que sorgeixen al territori, amb l'objectiu de garantir l'equitat en l'exercici dels drets i oportunitats de la ciutadania, d'erradicar els factors que generen

exclusió social i d'atendre els col·lectius amb més necessitats tot prevenint o anticipant-se a possibles situacions de vulnerabilitat que poden afectar persones amb risc d'exclusió social. Aquests plans s'integraran en el pla d'actuació local.

Article 27

La qualitat als serveis socials

En el marc de la planificació municipal dels serveis socials municipals, la qualitat en els serveis conforma un dels drets de les persones ateses dels serveis, per la qual cosa l'Ajuntament s'establirà els criteris i estàndards de qualitat per a les diferents serveis i prestacions socials d'acord amb el Pla de Qualitat dels Serveis Socials de Catalunya.

Article 28

Participació en els serveis socials municipals

1. Els serveis socials municipals de Banyoles, tant en el seu àmbit de disseny, planificació i avaluació promou espais de diàleg i de participació que afegeixin valor, qualitat, sostenibilitat al sistema i a la seves polítiques públiques.

2. Els canals previstos per facilitar la participació col·lectiva o bé individual són els que queden regulats en el present reglament general i en els reglaments específics dels serveis: creació d'òrgans específics de participació social, enquestes d'avaluació, procediments interns de queixa, denúncia o suggeriments.

3. Els mecanismes de participació directa en la prestació de serveis, per part dels usuaris/àries de prestacions de serveis socials -que tenen el dret i el deure de participar en la millora dels serveis- es realitza mitjançant els mecanismes següents: l'avaluació del servei rebut, suggeriments, reclamacions o queixes presentades per escrit o altres mitjans acceptats, recollits en les bústies de tots els equipaments de serveis socials municipals, en la seu central de l'àrea competent en matèria de serveis socials i a l'oficina d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament de Banyoles.

Article 29

Consell Municipal de Serveis Socials i Qualitat de Vida

1. El Consell Municipal de Serveis Socials i Qualitat de vida és l'òrgan col·legiat i de participació, amb funcions de deliberació, consulta i assessorament en l'àmbit dels serveis socials i de les polítiques d'igualtat de Banyoles, que té com a principal objectiu facilitar la participació de la ciutadania i dels sectors directament interessats en les matèries objecte d'aquest reglament.

2. Aquest Consell s'adscriu a la regidoria competent en matèria de serveis socials, que li ha de proporcionar els recursos necessaris per al seu funcionament. El funcionament d'aquest espai de participació es regula a través del seu reglament específic. El Consell establirà internament la concreció del seu funcionament i organització.

CAPÍTOL 5- FINANÇAMENT

Article 30 Finançament de les prestacions

El règim jurídic i fiscal de les prestacions reconegudes en aquest reglament es regula per mitjà de l'ordenança fiscal específica.

Els serveis socials municipals que es presten per part de l'Ajuntament de Banyoles són finançats amb càrrec als seus pressupostos, sens perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules de cooperació amb altres Administracions en el marc de la legislació en matèria de serveis socials, a través de les quals es concreten les aportacions a favor de l'Ajuntament de Banyoles.

Per a determinats serveis es pot establir un règim de cofinançament amb l'usuari/ària o representant legal, subjectant la seva prestació a l'abonament de les taxes, preus públics i/o tarifes que en el seu cas vinguin determinades per les ordenances fiscals o ordenances reguladores de preus públics que aprova l'Ajuntament, d'acord amb el principi de capacitat econòmica i de proporcionalitat i d'acord amb la normativa vigent en aquesta matèria.

Article 31 Participació de les persones ateses en el finançament dels serveis socials

1.L'Ajuntament determina mitjançant la cartera de serveis socials municipals d'acord amb la Cartera de Serveis socials de Catalunya les prestacions dels serveis socials municipals que comporten el copagament per part de les persones ateses.

2.La participació en el finançament dels serveis es basa en els principis d'equitat, redistribució i universalitat.

3.Mitjançant les ordenances fiscals que regulen les taxes municipals o ordenances reguladores dels preus públics es fixen els criteris per determinar la quantia de la participació per part de les persones ateses, tenint en compte, en tot cas, la capacitat econòmica de la persona, les característiques del servei i el seu cost.

CAPÍTOL 6- CARTERA DE SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Article 32

Definició de la Cartera de serveis socials municipals

1. La Cartera de serveis socials municipals, tal com recull la Llei 12/2007, és el conjunt de serveis i prestacions del Sistema públic de serveis socials regulades per aquest reglament mitjançant l'annex 1., com d'altres que puguin esdevenir necessàries per donar resposta a les noves realitats socials del municipi.

2. La Cartera de serveis socials municipals s'adequa a la Cartera de Serveis socials de Catalunya i al desplegament de la normativa en matèria de polítiques d'igualtat, a l'hora de definir, entre d'altres la naturalesa de la prestació: denominació i definició, Població i edat a què va destinada, funcions, garantia de la prestació, temporalitat, horari, modalitat de gestió, requisits i procediment d'accés, objectius i necessitats a què respon, condicions de copagament, quan escaigui, causes de suspensió i extinció de la prestació, estàndards de qualitat que cal garantir en cada cas.

3. Les prestacions poden estar condicionades al compliment de determinats requisits, recollits en aquest reglament i/o través de la Cartera de serveis socials de Catalunya i supeditats a la disponibilitat pressupostària per part de l'Ajuntament, i l'accés a les prestacions garantides o no garantides es fa d'acord amb el que estableix la Cartera de serveis socials de Catalunya i d'acord amb els crèdits pressupostaris assignats per l'Ajuntament.

4. Es prioritza la concessió de les prestacions tècniques sobre les que conformen la totalitat de prestacions de la cartera de serveis per garantir una adequada atenció de la situació de necessitat de la persona, família o unitat de convivència.

4. L'usuari/a pot haver de participar en el pagament del cost de les prestacions, d'acord amb la normativa vigent i la normativa fiscal aplicable.

CAPÍTOL 7- DE LA INTERVENCIÓ DELS SERVEIS SOCIALS

Article 33

Els i les professionals de serveis socials

1. Amb la finalitat d'assolir els objectius que es fixen en les funcions dels serveis socials municipals s'estableix que cada persona, família o unitat de convivència que accedeixi als serveis ha de tenir assignat un o una professional de referència.

2. El professional o la professional de referència té principalment les funcions de 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 de serveis socials i altres professionals o serveis que hi intervinguin, proporcionar suport tècnic i personal, i fer un acompanyament i seguiment durant tot el procediment d'intervenció i adreçar les persones cap a d'altres prestacions quan es detecti que és necessària una intervenció més específica, i derivar, si escau, cap a d'altres sistemes de protecció social.

Article 34

Expedient personal i Pla d'Atenció Social

1. Totes les persones ateses del serveis socials tenen un únic expedient que s'obre en l'àmbit dels serveis socials municipals, i recull el conjunt d'informacions rellevants sobre la seva situació, evolució i el pla d'atenció social.

2. Els i les professionals de referència dels serveis socials bàsics integren en l'expedient personal els següents paràmetres: la història personal i familiar i la informació rellevant que provingui dels serveis especialitzats o d'altres serveis, per tal de disposar d'una informació única de cada persona atesa, la valoració professional a partir de la diagnosi realitzada i el pla de treball.

3. El Pla d'Atenció Social és l'eina dissenyada per garantir una atenció adequada d'acord amb la valoració 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 conté també les accions específiques orientades a aconseguir la inclusió social, personal, educativa o laboral de la persona, i ha de contenir com a mínim la valoració i diagnòstic en què s'identifiquin les mancances, les dificultats, les potencialitats i els recursos propis de la persona, la família o la unitat de convivència, els objectius i les fites a aconseguir amb la persona atesa, calendari, indicadors, acords i contractes assistencials, etc. Si hi ha actuacions conjuntes per part de diferents serveis es dissenya un únic pla que conté les competències pròpies de cada servei, així s'evita duplicar la informació.

4. El Pla d'Atenció Social es consensua amb la persona o la família, o unitat de convivència. En cas de risc social o desprotecció preval el criteri tècnic, així mateix en aquells supòsits en què la persona, família o unitat de convivència no reuneix els requisits establerts per accedir als serveis o prestacions.

Article 35

Sistema d'informació de serveis socials

1. El sistema d'informació dels serveis socials municipals, de caràcter tecnològic recull la història social i les prestacions de la cartera de serveis socials o els ajuts de serveis socials que rep la persona o la família, i les actuacions que es fan en l'àmbit comunitari, per tal d'agilitzar la comunicació entre serveis, evitar duplicar dades i millorar l'atenció de les persones destinatàries dels serveis i està sotmès a la normativa de protecció de dades de caràcter personal. L'accés a aquest suport, la introducció de dades i l'explotació està condicionada a l'activitat professional o intervenció que es faci.

2. En la mesura d'allò possible, el sistema d'informació dels serveis socials municipals s'anirà integrant en els sistemes que la Generalitat de Catalunya impulsi.

CAPÍTOL 8- RÈGIM D'INFRACCIONS I SANCIONS

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions administratives comeses pels usuaris/es o persones ateses pels serveis socials que presta l'administració municipal, i per totes aquelles persones les accions o omissions de les quals afectin o incideixin en el servei, sempre que aquestes conductes puguin encabir-se en els il·lícits que preveu aquest reglament.

Article 36

Principis i abast del règim sancionador

Els principis d'actuació pel que fa al règim sancionador són els següents:

- Prevenició: els i les professionals dels serveis socials evitaran, a través del diàleg i la cooperació constant amb la persona usuària, actuacions que puguin desencadenar fets sancionables.
- Autoprotecció: els i les professionals dels serveis socials aplicaran, a més, mesures d'autoprotecció.
- Mínima sanció: les conductes irregulars per part de les persones usuàries que no siguin constitutives d'infracció hauran de ser reconduïdes pels professionals mitjançant el diàleg, el respecte i la reflexió.
- Proporcionalitat: les sancions hauran de ser proporcionals a les infraccions.
- Equitat: per imposar sancions es tindran en compte les circumstàncies personals, familiars i socials. Aquest fet, però, no eximirà les persones usuàries de la seva responsabilitat envers els fets ocorreguts.
- Pedagogia: les sancions tindran com a objectiu, sempre que sigui possible, la presa de consciència del dany produït, així com la reparació d'aquest.

Article 37 Infraccions

Constitueix infracció administrativa la vulneració dels deures i de les obligacions que el present reglament fixa per als usuaris i usuàries de les prestacions de serveis socials municipals.

Les infraccions poden ser lleus, greus o molt greus segons la naturalesa del deure infringit.

1) Són infraccions lleus:

- a) Les infraccions que no estan qualificades com a greus o molt greus.
- b) No facilitar a l'entitat o a l'òrgan de l'Administració corresponent les dades que els requereixin.
- c) No comparèixer en la data i hora fixada davant l'òrgan gestor de la prestació quan aquest ho requereixi.
- d) Mostrar manca de consideració i de respecte vers el personal del centre, els altres usuaris o els visitants.
- e) No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
- f) Negar-se a abandonar les dependències del servei quan li sigui requerit.

2) Són infraccions greus:

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions lleus.
- b) Falsejar dades a l'Administració.
- c) No comunicar a l'Administració els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que van determinar la concessió de la prestació.
- d) Produir danys a les instal·lacions del centre o servei, al material, mobiliari, als i les professionals del centre, usuaris/es o els visitants.
- e) Alterar greument la convivència al centre o servei.
- f) Fer un mal ús del servei o prestació concedida.

3) Són infraccions molt greus:

- a) Reincidir en la comissió d'infraccions greus.
- b) Falsejar dades a l'Administració 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 al centre.
- d) Incomplir els pactes del contracte assistencial.
- e) No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- f) L'agressió física o psicològica als treballadors del servei.
- g) Sostreure béns del servei, dels i les professionals o de la resta de persones usuàries o visitants.

Article 38 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 en els articles anteriors seran les següents:

- a) Les faltes lleus es poden sancionar amb una amonestació per escrit.
- b) Les faltes greus es poden sancionar amb la suspensió temporal de la condició d'usuari/a o beneficiari/a per un període màxim de 12 mesos.

c) Les faltes molt greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari/a o beneficiari/a amb un mínim de 12 mesos fins la suspensió total del servei o prestació.

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:

a) L'existència d'intencionalitat o reiteració.

b) 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 què la resolució sancionadora esdevé ferma.

Article 39 Procediment

El procediment sancionador que els òrgans competents per iniciar, instruir i resoldre els expedients sancionadors en matèria de serveis socials han d'aplicar és l'establert per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i respectant els principis de la potestat sancionadora establerts per la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

Article 40 Òrgan competent

L'òrgan competent per incoar i resoldre l'expedient sancionador serà l'Alcalde/ssa de l'Ajuntament de Banyoles, en local titular del servei.

Article 41 Concurrència amb l'ordre jurisdiccional penal

Si les infraccions poden ésser constitutives de delictes o falta, l'òrgan competent ho ha de comunicar al Ministeri fiscal o a l'òrgan judicial que correspongui. En aquest cas, s'haurà de suspendre el procediment si hi ha identitat de fets, subjecte, fonament i causa una vegada l'autoritat judicial hagi comunicat l'inici de diligències penals.

Article 42 Mesures cautelars

1. L'òrgan competent per a iniciar l'expedient, en qualsevol moment del procediment, pot adoptar, mitjançant un acord motivat, les mesures cautelars necessàries per assegurar l'eficàcia de la resolució final.
2. Les mesures cautelars poden consistir en la suspensió de la resolució de la prestació.

DISPOSICIONS

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera

Aplicació de la normativa estatal i catalana

Els preceptes d'aquest reglament que incorporen aspectes de la legislació, tant bàsica com de desenvolupament, dictada per l'Estat i la Generalitat de Catalunya s'entenen que són automàticament modificats en el moment en què es produeixi la revisió de la referida legislació.

En cas de produir-se aquesta circumstància, el Ple municipal estarà facultat per tal d'introduir les modificacions corresponents o els aclariments pertinents i ordenarà l'oportuna publicació en el Butlletí Oficial de la Província, per a la seva difusió i públic coneixement.

Segona

Dret supletori

Aquest Reglament s'estableix sense perjudici d'allò que puguin establir en el seu moment disposicions legals de rang superior o altres acords de la Corporació municipal.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

La prestació dels serveis regulats en el present reglament resta supeditada a les dotacions pressupostàries existents i disponibles en cada moment en els pressupostos municipals, llevat de les que es deriven de drets subjectius.

DISPOSICIÓ FINAL

ENTRADA EN VIGOR

Aquest Reglament es publicarà en el Butlletí Oficial de la Província de Girona i no entrarà en vigor fins que s'hagi publicat completament el seu text i hagi transcorregut el termini previst en l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local.



Ajuntament de Banyoles

Reglament per a la prestació dels
SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS
DE L'AJUNTAMENT DE BANYOLES

Annex I
Cartera de serveis socials municipals



CARTERA DE SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS	
en l'àmbit dels serveis socials	
Servei bàsic d'atenció social	Servei bàsic d'atenció social
Servei d'ajuda a domicili	SAED: Servei d'ajuda en l'entorn domiciliari
Servei de les tecnologies de suport i cura	Servei de teleassistència Servei d'ajuts de suport a l'autonomia
Serveis residencials d'estada limitada	Servei d'acolliment residencial d'urgència Servei d'acolliment residencial d'urgència Victimes violència (DIFEM)
Servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social	
Servei de menjador social	Servei de menjador social
Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents	Servei de centre obert Serveis socioeducatius
Servei d'orientació i atenció a famílies (SOAF)	Servei d'orientació i atenció a famílies (SOAF)
Servei d'assessorament tècnic d'atenció social	Servei d'assessorament tècnic d'atenció social
Serveis de suport als serveis socials bàsics	Programes de dinamització comunitària Programes de suport al voluntariat social Programes de prevenció de conductes de risc Programes i serveis en l'àmbit de la discapacitat Serveis, dispositius en l'àmbit de l'envelliment actiu i l'atenció a la gent gran
en l'àmbit de les polítiques d'igualtat	
Programes i Serveis LGBTI	Servei d'Atenció Integral en l'àmbit LGBTI
Programes i Serveis d'Acollida	Dispositius i programes d'Acollida en l'àmbit de les Migracions
Programes i Serveis adreçats a les víctimes de violència masclista	Serveis, dispositius en l'àmbit de la Xarxa d'atenció i recuperació integral de les víctimes de la violència masclista
Programes i Serveis en l'àmbit del foment de la igualtat	Serveis, programes i dispositius en l'àmbit del foment de la igualtat
en l'àmbit de l'acció social	
Programes i Serveis d'acció social	Serveis, programes i dispositius en l'àmbit de l'acció social

TEXT CONSOLIDAT DEL REGLAMENT APROVAT EN SESSIÓ PLENÀRIA DE LA CORPORACIÓ MUNICIPAL EL DIA 28 DE DESEMBRE DE 2022.

ENTRADA EN VIGOR DEL REGLAMENT EL DIA 21 DE GENER DE 2023.