



Ajuntament de Banyoles

**Reglament del Servei d'Intervenció
Socioeducativa**

Reglament del Servei d'Intervenció Socioeducativa



INDEX

Preàmbul

Capítol 1. Disposicions Generals

Art.1 Objecte

Art.2 Normativa

Art.3 Definició del servei i del seu abast

Art.4 Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de vulnerabilitat

Art.5 Servei d'atenció diürna

Art. 6 Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de vulnerabilitat

Art.7 Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents en situació de vulnerabilitat

Capítol 2. Organització del Serveis i normes funcionament

Art.8 Recursos Humans

Art.9 Funcions dels i les professionals

Art.10. Normes relatives a les eines metodològiques

Art.11 Calendari i horari de funcionament

Art.13 Mecanismes d'informació i de participació

Art.14 Quotes

Art.15. Sistema d'admissió i baixa

Art.16 Normes bàsiques de convivència

Art.17 Normes específiques sobre el mobiliari i material i d'utilització dels espais i del material

Article 18. Protocols d'actuació en situacions excepcionals.

Capítol 3. Drets i deures, mesures educatives en cas infraccions

Art.19 Drets i deures

Art.20 Infraccions i tipificació

Art.21 Mesures Educatives en cas d'incompliments

Disposicions Final. Entrada en vigor



PREÀMBUL

L'atenció social a la ciutat de Banyoles, en especial en l'àmbit de la infància en espais o centres socio-educatius, en la història més recent es remunta a l'any 1988 amb la creació de l'Àrea de Sanitat i Serveis Socials a l'Ajuntament de Banyoles i amb la contractació d'una Assistent social (en substitució de la contractada en data 14 de setembre de 1984). Amb posterioritat, la comissió de Govern Municipal del 5 de març del 1990 aprova el "Programa de Centre Obert" i es contracten els professionals del servei (monitors de Centre Obert - Comissió de Govern Municipal del 16 de maig de 1990-) i, segons recull la premsa (El Punt, 26 de juny de 1990), el 22 de juny del mateix any s'inaugurà formalment el Centre Obert.

L'origen o la primera proposta tècnica formulada per part d'un dels Instituts de secundària de la ciutat a l'Ajuntament era la creació d'una aula-taller, però finalment, i sota les indicacions del Departament de Justícia, es va impulsar un servei de Centre obert, com servei amb una funció preventiva, ja que als anys '90 l'atenció als menors encara depenia del departament de justícia de la Generalitat de Catalunya.

Com a Centre Obert de Banyoles ha estat considerat com a model de referència a nivell de Catalunya, ja que l'aposta tècnica i institucional ja des d'un inici – i que ha continuat- fou un projecte socio-educatiu, vinculat a la millora de les relacions entre iguals i el treball amb les famílies, i no pas el model habitual de "suport als infants en situació de risc social en l'estudi-deures" i per tant com un complement al sistema educatiu. La reconversió del servei inicial de Centre Obert Banyoles a un Servei socioeducatiu -tal com és a l'actualitat, també ha reeixit com a model d'integració de les diferents línies: Servei d'atenció diürna, servei de suport a les famílies 0-3 anys, servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc i el servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents en situació de risc.

Cal destacar, que en més enllà de l'àmbit dels serveis socials, en l'àmbit del sistema educatiu, a la ciutat també han existit d'altres serveis a l'entorn del model de "serveis socioeducatiu" i que prenen forma arran de la implantació del Pla Educatiu d'Entorn durant el curs escolar 2004-2005, amb el suport de la Generalitat de Catalunya. Aquest Pla preveia iniciar un seguit de projectes a fi de construir una xarxa estable de suport a la comunitat educativa que permetés un treball educatiu d'entorn escolar amb la col·laboració de diferents serveis i recursos municipals i d'altres institucions o entitats d'àmbit social, cultural o esportiu.

El contingut d'aquest Pla es concebia en la línia pedagògica i social del Pla Municipal d'Escolarització Extensiva d'evitar fractures socials i treballar en el concepte de ciutat educadora en totes les seves accepcions i donar resposta a l'heterogeneïtat de les demandes dels barris, escoles i, òbviament, les persones.

A destacar el servei socioeducatiu anomenat "El Boli Blau" -al barri de La Farga- i amb posterioritat els que es van impulsar al barri de Sant Pere i al Barri de Canaleta-Can Puig. El juny del 2014, en el marc dels traspassos de competències del dissolt Consorci de Benestar Social Banyoles-Pla de l'Estany, el Consell Comarcal va assumir la gestió dels tres serveis, fins a l'actualitat.

El servei socioeducatiu es presta en diferents espais municipals de la ciutat, i el com a Centre Obert, es continua prestant a la primera seu (1990) reformat durant els anys 2011 al 2013, i que actualment és conegut com a EL PORTAL, atenent a que antigament en aquesta zona hi havia una porta d'entrada a la ciutat, coneguda com el "Portal de Girona".

Amb l'assumpció de les competències municipals en matèria de Serveis socials bàsics, per part de l'Ajuntament de Banyoles, i l'establiment dels serveis socials municipals com a servei públic, es fa necessari disposar específicament del reglament dels serveis socioeducatius, en aquells aspectes que són competència dels ens locals de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, i més recentment la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i adolescència davant la violència i el Decret 63/2022, de 5 d'abril, dels drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència.

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 socioeducatius 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.

Aquest reglament general consta de 3 capítols, 21 articles i una Disposició Final.

CAPÍTOL 1-DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte del Reglament

L'objecte d'aquest Reglament és regular el règim intern de funcionament dels Serveis d'Intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (SIS) de l'Ajuntament de Banyoles.

Entenent els serveis socioeducatius, i específicament els Centres Oberts segons la Cartera de serveis socials 2010-2011 (actualment vigent segons Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, i que es prorroga a través de la LLEI 4/2017, del 28 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017) com una prestació garantida i que es defineixen com un servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat, pel que fa a als altres dispositius socio-educatius objecte d'aquest reglament, i que es troben regulats a través del Contracte-programa entre l'Ajuntament de Banyoles i el Departament de Drets Socials.

Article 2. Normativa

El servei socioeducatiu i específicament els centres oberts i tenen un espai definit per un marc normatiu dintre del Sistema Català de Serveis Socials i una definició de funcions i característiques de funcionament.

Aquest marc normatiu està format per:

- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 202/2009, de 28 d'agost, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema català de serveis socials.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials.
- Llei orgànica 8/2021 de protecció integral a la infància i adolescència davant la violència
- Decret 63/2022, de 5 d'abril, dels drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència
- Procediments, mesures, ràtios i requisits establerts del CONTRACTE PROGRAMA DE SERVEIS SOCIALS 2022-2025

Article 3. Definició del servei i del seu abast

1.El servei intervenció socioeducativa , d'ara en endavant S.I.S és un servei que té per objectiu proporcionar atenció a tots els menors d'edat, especialment els i les menors en situació de risc o bé que viuen en entorns de vulnerabilitat, afavorint el seu desenvolupament personal i integració social i l'adquisició d'aprenentatges, prevenint i evitant el deteriorament de les situacions de risc i compensant dèficits socioeducatius.

Les funcions principals són les de proporcionar acolliment i convivència, atenció individual i en grup, derivació i integració a recursos normalitzats de la comunitat, així com la coordinació amb els serveis socials bàsics d'atenció social pel treball familiar.

La participació del nucli familiar és un element important de la intervenció, i queda recollida en el pla de treball compartit amb els diferents serveis implicats.

Aquest servei s'insereix en un entorn comunitari, per la qual cosa l'acció comunitària és cabdal en la vida ordinària del servei. Els SIS no són uns serveis finalistes, sinó que preveuen que infants o adolescents usuaris participin en altres recursos del territori que ajudin a la seva socialització mentre es produeix l'atenció o en el moment que s'assoleixin els objectius educatius per als quals van accedir als serveis.

El servei intervenció socioeducativa està integrat per un conjunt de dispositius i espais als diferents barris de la ciutat, destinats a realitzar activitats preventives i d'intervenció socio-educatives amb infants i adolescents i les seves famílies del municipi.

2.- Els Objectius d'aquest servei són els següent:

- Atendre els infants i adolescents en els diferents nivells de situació de risc i les seves famílies per tal d'abordar de manera integral les necessitats socioeducatives i familiars dels fills i filles i de les seves famílies.
- Prevenir les situacions de desprotecció infantil desplegant serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents per atendre des de la proximitat les situacions de desemparament i l'adopció de mesures de protecció que requereixin la separació de l'infant o adolescent de la seva família.
- Proveir de recursos i serveis a la família, des de l'entorn comunitari, com unitat bàsica de convivència i desenvolupament dels seus membres, que permet l'atenció, remissió i prevenció de les situacions de risc dels infants i adolescents fills i filles des de la proximitat i la promoció del seu benestar.

De conformitat amb la normativa vigent els serveis d'intervenció socioeducativa formen part dels serveis socials bàsics i es desglossa en els serveis següents:

1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc:

Servei d'intervenció socioeducativa per a progenitors, tutors o guardadors amb infants de 0-3 anys en una situació de risc que, mitjançant activitats de suport i



de formació, vetlla per l'adequat desenvolupament integral dels infants, pel seu benestar i perquè continuïn amb la seva família.

Servei d'atenció diürna:

Servei diürn per atendre infants i adolescents que estan en una situació de risc fora de l'horari escolar en els períodes lectius, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, grupal, en xarxa i en la comunitat.

2. Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents que estan en una situació de risc:

Conjunt d'actuacions professionals orientades a donar el suport necessari a les famílies perquè puguin atendre correctament els fills o filles en una situació de risc, i que fomentin, mitjançant el treball individual o grupal, l'adquisició d'habilitats i hàbits de conducta, tant pel que fa a capacitats personals com a capacitats relacionals orientades a disminuir la situació de risc.

4. Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents que estan en una situació de risc:

Servei destinat a donar suport als adolescents que estan en una situació de risc perquè puguin assolir progressivament la capacitat per gestionar les seves responsabilitats personals i socials, tant si són formatives com d'inserció sociolaboral o d'altres.

5. Servei d'intervenció socioeducativa itinerant:

Servei destinat a oferir, de manera integrada, el conjunt de prestacions dels serveis d'intervenció socioeducativa a les zones del territori de baixa densitat demogràfica i de gran amplitud territorial.

A la ciutat de Banyoles els serveis d'intervenció socioeducativa són els següents:

- Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc
- Servei d'Atenció diürna als barris
- Servei d'Atenció diürna: Centre Obert El Portal
- Servei d'Intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc de 0 a 18
- Servei d'Acompanyament socioeducatiu per a adolescents en situació de vulnerabilitat

Article 4. Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de vulnerabilitat

Descripció:

Servei que facilita espais de relació entre família i infants amb el suport de l'equip de professionals que ofereixen acompanyament i recolzament en la cria i l'ajustament de les funcions parentals a les necessitats dels intents a càrrec.

Objecte:

Prestar el recolzament necessari a les famílies amb infants de 0-3 anys en la criança i les funcions parentals en les necessitats dels infants a càrrec.

Funcions:

- Orientar, assessorar i recolzar a la família o unitat de convivència de l'infant.
- Promocionar les relacions familiars, la parentalitat positiva i les relacions entre els membres de la unitat de convivència.
- Reduir els factors d'estrès que puguin influir negativament en la família i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficaçment als problemes.
- Crear un context que afavoreixi l'intercanvi d'experiències, l'autoconeixement i activació dels recursos personals que portin cap a una major competència de les funcions parentals.
- Dotar als progenitors, tutors/es o guardadors/es d'estratègies educatives, destreses i recursos per a desenvolupar de forma adequada el paper de cuidadors/es.
- Complementar el treball en xarxa dels diferents agents educatius adreçats a famílies amb infants de 0 a 3 anys.

Situació de la població destinatària: menors i famílies en situació de vulnerabilitat social

Edat de la població destinatària: De 0 a 3 anys

Perfils professionals: Els que es determinin per la normativa vigent

Criteris d'accés:

Menors de 0-3 en situació de risc valorada com a tal pels serveis bàsics d'atenció social i/o els serveis especialitzats en infància, d'acord amb allò establert en els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència i adolescents en situació de desemparament.

Els que es determinin en aquest reglament pel que fa al procediment material d'admissió.

Article 5. Servei d'atenció diürna

Descripció:

Servei diürn per l'atenció d'infants i adolescents en situació de risc fora de l'horari escolar en els períodes lectius, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, el grupal, el treball en xarxa i amb la comunitat. Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa.

Objecte:

Proporcionar atenció a tots els infants i adolescents en situació de risc, afavorint la cobertura de les seves necessitats que els garanteixin un nivell de benestar adequat,



el seu desenvolupament personal i la seva inclusió social i l'adquisició d'aprenentatges, disminuint les situacions de risc i prevenint situacions de desprotecció.

La temporalitat de la intervenció serà l'establerta en el pla de treball individual d'acord amb els objectius a assolir amb l'infant i la família.

Funcions:

- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència.
- Oferir atenció individualitzada i en grup als infants i adolescents en situació de risc
- Acompanyar a l'infant o adolescent a centres educatius o altres serveis i recursos del territori per evitar l'absentisme i afavorir la seva integració social.
- Acompanyar a la famílies en la cobertura de les necessitats bàsiques de l'infant o l'adolescent.

Situació de la població destinatària:

Infants i adolescents que viuen en entorns vulnerables. En el mateix servei, sense la consideració de servei social i la cobertura que comporta aquest, es pot contemplar la inclusió d'altra població infantil i adolescent amb el propòsit d'afavorir la prevenció comunitària i la cohesió social.

Edat de la població destinatària: De 6 a 16 anys

Perfils professionals: Els que es determinin per la normativa vigent.

Criteris d'accés

Els requisits per accedir a aquest serveis són els següents:

A) infants i adolescents en situació de risc valorada com a tal pels serveis bàsics d'atenció social i/o els serveis especialitzats en infància, d'acord amb allò establert en els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència i els que siguin valorats per part dels dispositius municipals d'atenció a la infància.

B) Els establerts en el Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària, els infants i adolescents han de viure en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva, cal la comunicació dels pares, tutors o guardadors.

C) existència de pla de treball amb la família al Servei d'Intervenció amb famílies o amb els equips dels serveis bàsics d'atenció socials o amb els Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

D) Els que es determinin en aquest reglament pel que fa al procediment material d'admissió.

Article 6. Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de vulnerabilitat

Descripció:

Conjunt d'actuacions professionals dirigides a donar a les famílies el recolzament necessari perquè puguin atendre correctament els seus fills o filles en situació de risc, fomentant mitjançant el treball individual o grupal, l'adquisició d'habilitats i hàbits de conducta, tant pel que fa a capacitats personals com capacitats relacionals dirigides a disminuir la situació de risc. Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa.

Objecte: Prestar el recolzament necessari a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc per aconseguir que aquests tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques en el seu nucli familiar i evitar la situació de desprotecció.

Funcions:

- Orientar, assessorar i recolzar a la família o unitat de convivència de l'infant o adolescent
- Millorar la capacitat de la família per fer atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent
- Promocionar les relacions familiars, la parentalitat i les relacions entre els membres de la unitat de convivència.
- Treballar la inclusió social, socialització i reforçar els sistemes de recolzament social
- Reduir els factors d'estrès que puguin influir negativament en la família i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficaçment als problemes.

Edat de la població destinatària: De 6 a 16 anys

Perfils professionals: Els que es determinin per la normativa vigent

Criteris d'accés

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents:

Famílies o nuclis de convivència amb infants i adolescents en situació de risc valorada com a tal pels serveis bàsics d'atenció social i/o els serveis especialitzats en infància, d'acord amb allò establert en els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, i els que siguin valorats per part dels dispositius municipals d'atenció a la infància.

Els que es determinin en aquest reglament pel que fa al procediment material d'admissió.

Article 7. Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents en situació de vulnerabilitat

Descripció:

Servei destinat a donar suport als adolescents en situació de vulnerabilitat amb la finalitat de què puguin assolir progressivament una capacitat per gestionar les seves responsabilitats personals i socials. Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa i coordinar amb serveis especialitzats d'acolliment residencial.

Objecte:

Donar resposta a les situacions i necessitats dels adolescents en situacions de risc i adolescents refractaris a l'acolliment residencial procurant la cobertura de les seves necessitats bàsiques i evitant les situacions de risc.

Funcions:

- Oferir atenció individualitzada i en grup als adolescents en situació de risc
- Donar suport i guia a l'adolescent en la recerca de recursos
- Acompanyar a l'adolescent a centres formatius o altres serveis i recursos del territori per afavorir la seva integració social i laboral.
- Procurar cobertura de les necessitats bàsiques de l'adolescent.
- Treballar en el medi l'assoliment progressiu de les seves responsabilitats personals i socials, amb adolescents en situació de desprotecció pròxims a la majoria d'edat.
- Millorar les seves habilitats socials, reforçar les seves xarxes de suport social i familiar i aconseguir la seva vinculació a altres serveis o projectes.
- Proporcionar un referent adult proper que intervé i acompanya a l'adolescent als recursos i serveis del territori, mitjançant en els possibles conflictes amb l'entorn (amb la seva família, amb els serveis que atenen l'adolescent.).

Situació de la població destinatària: Adolescents en situació de vulnerabilitat social.

Edat de la població destinatària: De 16 a 18 anys

Perfils professionals: Els que es determinin per la normativa vigent

Criteris d'accés:

Adolescents en situació de risc valorada com a tal pels serveis bàsics d'atenció social i/o els serveis especialitzats en infància, d'acord amb allò establert en els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència i adolescents en situació de desemparament refractaris a l'acolliment en centre o en família.

Els que es determinin en aquest reglament pel que fa al procediment material d'admissió.

CAPÍTOL 2-ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I NORMES DE FUNCIONAMENT INTERN

Article 8. Recursos humans

El servei socioeducatiu disposa del personal responsable de direcció, gestió i del personal tècnic d'atenció directa suficient per donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses, d'acord amb la normativa vigent.

Article 9. Funcions dels i les professionals

1. Direcció tècnica

La direcció tècnica a més de les funcions previstes a la normativa vigent haurà de:

- a) Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent i els descrits en aquest plec
- b) Elaborar la memòria anual en què s'avaluï, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis.
- c) Participar en l'avaluació i gestió dels diferents centres.
- d) Garantir durant les hores de prestació del servei una atenció de qualitat, per a la totalitat de les persones usuàries.
- e) Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal d'atenció directa i vetllar per la capacitació dels professionals i promoure i afavorir que la seva intervenció estigui alienada amb el model establert.
- f) Garantir el compliment el respecte als drets dels usuaris/àries.
- g) Vetllar per l'aplicació del model intervenció sòcio-educativa definida en el plec.
- h) Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit els usuaris/àries o les seves famílies.
- i) Informar a les famílies de tots els temes que els resultin dels seu interès.
- j) Garantir la fiabilitat de les dades que sol·licitin per parts d'altres organismes
- k) Convocar reunions periòdiques de coordinació amb tots els dispositius d'atenció a la infància.
- l) Participar a les reunions institucionals en representació tècnica de l'Ajuntament de Banyoles que s'escaiguin.

2. Coordinació del servei

Aquesta figura també fa intervenció directa amb els i les beneficiaris/es del servei a l'hora que desenvolupa tasques de coordinació respecte als i les educadors/es pel que fa a:

- Treballar amb equip amb la resta de professionals, el pla d'atenció individual fent partícip a l'usuari/ària i a la seva família.
- Vetllar perquè s'acompleixin les normes de confidencialitat de les persones usuàries i el respecte al dret a la intimitat
- Supervisió del Pla individual d'intervenció educativa (PEI) de cada persona usuària.
- Supervisió i seguiment de la planificació general d'activitats del centre.



- Elaboració d'una part de la memòria tècnica, així com el tancament de l'any i planificació del següent curs.
- Traspàs d'informació constant al director del recurs, en tots els aspectes.
- Assistir a les reunions pautades per la direcció del servei.
- Participar a les reunions institucionals en representació tècnica de l'Ajuntament de Banyoles que s'escaiguin.

3. Personal d'atenció directa

- Observació i intervenció per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció.
- Oferir espais d'interacció entre infants, adults i professionals.
- Treballar els lligams emocionals entre infants i adults de referència i la vinculació amb el territori i la resta de xarxes i serveis.
- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència.
- Oferir atenció individualitzada i en grup als infants i adolescents en situació de risc
- Acompanyar a l'infant o adolescent a centres educatius o altres serveis i recursos del territori per evitar l'absentisme i afavorir la seva integració social.
- Compensar la manca de cobertura de les necessitats bàsiques de l'infant o l'adolescent pel seu nucli familiar.
- Orientar, assessorar i recolzar a la família o unitat de convivència de l'infant o adolescent
- Millorar la capacitat de la família per fer atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent
- Promocionar les relacions familiars, la parentalitat i les relacions entre els membres de la unitat de convivència.
- Treballar la integració i socialització i reforçar els sistemes de recolzament social
- Reduir els factors d'estrès que puguin influir negativament en la família i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficaçment als problemes.
- Elaborar i fer el seguiment del Pla individual d'intervenció educativa (PEI).
- Elaborar i dissenyar la planificació general d'activitats del centre.

Article 10. Normes relatives a les eines metodològiques

Pel al funcionament ordinari del servei socioeducatiu, caldrà disposar de:

- **Programació anual d'activitats**, amb programació setmanal on es recullin les activitats extraordinàries
- **Pla socio-educatiu individual/familiar**, que serà elaborat conjuntament amb el o la menor, la seva família i en el marc d'un Pla de treball familiar elaborats pels equips professionals dels serveis socials bàsics. Aquest Pla quedarà recollit en el sistema d'informació social que s'utilitzi dins l'Àrea Bàsica de Serveis Socials
- **Avaluació del servei, del programa d'activitats i avaluacions individuals**
- **Altres que es determinin per part de la direcció de l'Àrea**

Article 11. Calendari i horari de funcionament

El servei socioeducatiu té un funcionament anual. El calendari d'atenció directa es regirà orientativament pel calendari escolar determinat per la Generalitat de Catalunya i per les festivitats determinades per l'Ajuntament de Banyoles. Tot i això, es podrà obrir durant el període de vacances escolars.

Els horaris de funcionament s'establiran anualment, tenint en compte un horari mínim d'atenció directa, un horari de treball tècnic de programació i preparació.

Article 12. Causes de tancament temporal o parcial en la prestació del servei

El S.I.S pot tancar total o parcialment quan es donin les circumstàncies següents:

- a) Quan es plantegi una situació de risc que posi en perill la integritat física de les persones usuàries i de l'equip professional.
- b) Malaltia i/o baixa de qualsevol integrant de l'equip socioeducatiu, que a causa de la immediatesa de la situació no pugui ser coberta per altre professional.
- c) Realització d'obres de manteniment o altres en les instal·lacions que dificultin poder disposar de l'espai adequat de treball.
- d) Per motius d'organització interna.

Article 13. Mecanismes d'informació i de participació

El servei facilitarà, per escrit, als pares, mares i/o tutors legals informació sobre el Reglament de Règim Intern del servei.

S'informarà als pares, mares i/o tutors del seu dret de presentar queixes i/o suggeriments que millorin el funcionament del servei. Els espais disposaran de fulls de reclamacions i d'un sistema de suggeriments, els quals estaran a disposició dels usuaris i persones que els demanin.

El servei facilitarà la informació de qualsevol circumstància que afecti als participants o al funcionament del mateix servei:

- Mitjançant escrit exposat al tauler d'anuncis (informació de caire general).
- Escrits lliurats a la família (quan es vol incidir més personalment al donar una informació).
- Mitjançant entrevista, quan s'hagi de tractar assumptes relacionats amb un infant / adolescent i la seva família.
- Els pares/mares i/o tutors, quan ho creguin oportú, podran demanar parlar amb els responsables del servei i se'ls haurà d'atendre abans d'una setmana.

Als infants/ adolescents i a les seves famílies se'ls demanarà la seva opinió, mitjançant una enquesta de satisfacció anual o instrument similar, per tal que puguin valorar el funcionament i fer suggeriments sobre el servei i les activitats que desenvolupa.



Es convocaran sessions, de caire ordinari o extraordinari si es considera necessari per part de la direcció tècnica amb les famílies.

Article 14. Quotes

Per tal d'accedir al servei la família o usuari no haurà d'abonar cap quota. L'Ajuntament té la potestat d'establir un preu per a l'activitat extraordinària recollida en la programació d'activitats anual, amb el doble objectiu amb la família: compromís de regularitat en la seva assistència i la seva col·laboració econòmica, tal com es realitza en d'altres espais educatius, així com establirà els procediments oportuns per a l'execució, calendari i sistema de bonificacions, exempcions, etc.

Article 15. Sistema d'admissió i baixa

1.Sistema d'Admissió

El servei socioeducatiu, disposa d'un sistema d'accés, d'acord amb la regulació de caràcter general i el que s'estableix en aquest reglament. Pel que fa al sistema d'admissió, es realitzarà mitjançant la formalització, per part de la família o bé tutors legals, de la corresponent sol·licitud d'inscripció, com a requeriment formal imprescindible i l'aportació de la documentació mínima que s'establirà anualment: autoritzacions totals o parcials sobre drets imatge, sobre participació activitats, fitxa de salut de l'infant/ adolescent, tarja sanitària, etc.

En l'admissió està previst realitzar una entrevista amb l'equip professional en el mateix servei.

2.Sistema de Baixa

Es donarà de baixa del servei:

- quan l'infant/ adolescent presenti una absència continuada al llarg d'un any.
- quan existeix una valoració tècnica que el servei no és el recurs adequat per l'atenció del menors
- en aquells casos que s'estableixin en el sistema de faltes i sancions
- perquè la família o l'infant no vol seguir i no tenen cap pla de treball en curs que impliqui la participació al servei
- perquè ja ha arribat a l'edat màxima d'estada al servei. En aquest casos des del servei s'abordarà de manera anticipada la progressiva desvinculació amb el servei amb el menor i la família i/o tutors legals.

En cas de baixa està previst realitzar una entrevista amb l'equip professional en el mateix servei.

Article 16. Normes bàsiques de convivència

Amb caràcter general s'estableixen unes normes bàsiques de convivència al servei socioeducatiu, a través de la programació anual d'activitats i que tenen per objectiu garantir la convivència dins del S.I.S entre els infants i adolescents. S'estableixen també per garantir la convivència dins del SIS unes normes bàsiques adreçades a les famílies i/o tutors legals i que es recullen en els acords establerts en el pla educatiu familiar

Article 17. Normes específiques sobre el mobiliari i material, i d'utilització dels espais i del material

La major part de les activitats es realitzaran a les instal·lacions del S.I.S malgrat que poden realitzar-se activitats específiques fora d'aquest espai que estiguin prèviament programades i comunicades als pares. En cas de sortides o excursions fora de la localitat, es demanarà l'autorització als progenitors i/o representants legals per a aquesta activitat específica. En el S.I.S hi pot haver zones per a realitzar diferents activitats com ara reforç escolar, tallers, jocs, etc.

S'estableixen les següents normes per al seu ús i conservació:

1. Les persones usuàries del S.I.S tenen el dret d'ús de les instal·lacions i del material, i l'obligació mantenir-los i conservar-los.
2. La manca de respecte per l'espai i el material serà considerada una infracció d'acord amb el règim sancionador.

Article 18. Protocols d'actuació en situacions excepcionals.

1. No recollida del menor en l'hora prevista

Quan arriba l'hora prevista en què el menor ha de marxar del Servei, si no es presenta ningú a recollir-lo, transcorregut un temps prudencial de 15 minuts s'ha d'actuar de la següent manera:

- a) S'ha de telefonar als pares/mares i/o representants legals del menor per recordar la normativa i posar solució a la incidència.
- b) En cas de no haver pogut contactar amb la família, els i les professionals responsables s'han de fer càrrec del menor.
- c) Passada 1h de l'hora de recollida, s'ha de telefonar als Mossos d'Esquadra o Policia Local informant de la situació.

2. Malalties

En cas d'indisposició de l'infant o adolescent, s'ha de telefonar a la família perquè el vingui a recollir.

Si un infant o adolescent pateix una malaltia o infecció que es pugui transmetre, no pot assistir al Servei fins a la seva curació.

En casos d'epidèmia i quan coincideixin més de tres casos amb símptomes semblants al Servei, se n'ha d'informar a les famílies perquè estiguin alerta i prenguin les decisions oportunes.

Si l'equip socioeducatiu detecta que algun/a menor té polls i/o llémenes, s'ha d'avisar la família que el/la menor no pot assistir al Servei fins que es faci el tractament corresponent i el problema quedi resolt.

3. Administració de medicaments.

Des del Servei, generalment, no s'administrarà cap medicació. Excepcionalment es podrà administrar medicines als menors per causes justificades i amb la corresponent prescripció mèdica, juntament amb una autorització dels progenitors i/o representants legals.

4. Escapoliment

Si un/a menor se'n va del Servei sense autorització i sense avisar:

- a) Comunicar-ho a la família i als cossos de seguretat pública
- b) Intentar la seva localització.

5. En cas d'agressió a un/a professional.

En el cas que hi hagi una agressió física a qualsevol professional, les mesures que s'han d'aplicar, llevat que s'estableixi un protocol específic són:

- a) Contenir el o la menor i protegir el/la professional.
- b) Separar al o la menor del grup per calmar-lo i fer-lo reflexionar.
- c) S'ha d'informar per escrit a la direcció de l'Àrea sobre l'incident per tal que prengui les mesures legals que cregui convenients.

6. En cas d'incidències, aldarulls, etc

En el cas d'incidents greus com ara aldarulls, baralles que no sigui possible de contenir per part dels i les professionals del Servei es sol·licita suport a la policia local.

S'ha de comunicar els pares/mares i/o representants legals,

S'ha de fer un registre d'incidències per tal que quedi constància dels fets.

S'ha d'informar per escrit a la direcció de l'Àrea sobre l'incident per tal que prengui les mesures legals que cregui convenients.

7. Situació d'urgència mèdica i/o social

Els i les professionals del servei actuaran segons el protocol d'actuació en casos d'urgència per tal de resoldre amb la major celeritat possible situacions referents a salut i/o desemparament dels menors atesos en el servei. En cas de no disposar de protocols específics s'utilitzaran el que la normativa determini, en especial en les situacions de sospita i/o detecció de maltractament i/o abús sexual.

El servei disposa de protocols d'actuació en cas d'accidents o emergències dins els equipaments municipals.

CAPÍTOL 3-DRETS I DEURES, MESURES EDUCATIVES EN CAS D'INFRACCIONS

Article 19. Drets i deures

1. Drets i deures dels infants i/o adolescents

1.1 Drets:

A més dels drets reconeguts a l'article 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials i a la Llei 14/2010, de 27 de maig, de drets i oportunitats de la infància i l'adolescència, el infants tenen els drets següents:



- a) Utilitzar les instal·lacions del SIS.
- b) Rebre tot el material bàsic necessari per desenvolupar les activitats que s'hi proposin.
- c) Rebre suport dels Serveis Socials, si s'escau, en aquelles activitats extraordinàries (sortides, excursions, etc.), en què es pot demanar a la família participació en les despeses, sempre que el professional en educació social de l'EBAS ho valori de forma adient.
- d) Ser respectat per l'equip educatiu i el grup d'iguals.
- e) Ser considerats com a persones, amb tots els drets i deures fonamentals.
- f) Respecte físic, respecte personal, moral i ètic.
- g) Rebre una atenció integral.
- h) Manifestar les pròpies opinions i conviccions, ésser escoltats i poder fer observacions.
- i) Rebre una informació veraç, precisa i adaptada a les possibilitats de comprensió de cada edat sobre SIS, el seu funcionament i les obligacions que se'n deriven.

1.2 Deures:

A més dels deures reconeguts a l'art.13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, i la Llei 14/2010 de 27 de maig, dels deures i oportunitats en la infància i l'adolescència, els infants tenen els següents deures:

- a) Acceptar els objectius i principis expressats en el PEC i en aquesta normativa.
- b) Assistir regularment al SIS i no absentar-se'n sense comunicar-ho prèviament.
- c) Col·laborar i participar en el funcionament del SIS.
- d) Ser responsables, en allò que els pertoca, de la conservació de l'edifici, de les instal·lacions, de l'equipament i del material.
- e) Reparar aquells desperfectes dels quals siguin responsables i que estiguin a l'abast de les seves possibilitats.
- f) Realitzar els serveis de recollida, neteja i conservació del material del SIS, quan se'ls ho demani.

2. Drets i deures dels pares/mares i/o representants legals

2.1 Drets:

- a) Conèixer la tasca educativa que es du a terme i el Pla educatiu de centre.
- b) Participar i conèixer el Pla educatiu familiar.
- c) Conèixer els motius pel quals són usuaris del SIS.
- d) Rebre assessorament i orientació familiar.
- e) Rebre tota la informació que faci referència al SIS, també aquella específica sobre tot allò que afecti el seus infants.
- f) Ser escoltats quan expressen reclamacions o suggeriments, i ser consultats en decisions importants.
- g) A rebre informació de l'evolució de l'infant o adolescent.
- h) A participar en les activitats del centre i poder manifestar la seva opinió sobre el seu funcionament.
- i) A ser tractat amb respecte, igualtat de condicions i a ser escoltat per l'equip educatiu.
- j) A conèixer per escrit la informació sobre el reglament del servei.



2.2 Deures:

- a) Respectar les decisions que prengui l'equip socioeducatiu.
- b) Respectar l'horari i els espais de treball mentre es realitzin les activitats.
- c) Acceptar els objectius i els principis pels quals es mou el SIS.
- d) Comunicar els canvis que es produeixen en la seva situació personal i/o familiar que puguin afectar el seu desenvolupament al SIS.
- e) Escoltar els infants i/o adolescents i analitzar amb ells qualsevol problema referent al SIS.
- f) Cooperar amb el personal educatiu del SIS i informar-los de qualsevol problema.
- g) Facilitar les dades personals, escolars i mèdiques necessàries.
- h) Garantir la higiene i la indumentària adequada dels infants i/o adolescents.
- i) Procurar l'assistència dels infants i/o adolescents els dies preestablerts en la inscripció, amb puntualitat, i comunicar prèviament les faltes d'assistència.
- j) Corresponsabilitzar-se de la participació del seus fills/es al servei.

3. Drets i deures de l'equip socioeducatiu

3.1 Drets:

- a) Comptar amb la col·laboració plena de la família.
- b) Disposar dels mitjans adequats per a la realització dels serveis.
- c) A ser tractats amb respecte i igualtat de condicions, i a ser escoltats pels infants, adolescents i les seves famílies.

3.2 Deures:

- a) Elaborar, executar i avaluar la programació anual de les activitats, i la memòria del SIS.
- b) Elaborar i avaluar el pla conjuntament amb l'equip de l'EBAS i la família.
- c) Acceptar els objectius i principis expressats al pla educatiu.
- d) Complir l'horari establert i avisar amb temps de les possibles absències.
- e) Elegir la metodologia més apropiada.
- f) Ser responsables del funcionament global del SIS.
- g) Cuidar la seguretat física i emocional dels infants i/o adolescents.
- h) Conèixer i utilitzar les possibilitats del medi.
- i) Rebre la informació d'interès de les famílies per part dels professionals de l'equip interdisciplinari que s'escaigui.
- j) Tractar per igual tots els infants/adolescents sense cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe o per qualsevol altra circumstància personal, social o cultural.
- k) Preservar la confidencialitat de les dades personals dels infants/adolescents i les seves famílies.
- l) Orientar, assessorar, acompanyar i donar resposta a la situació de necessitat i/o dificultat de cada infant o adolescent.
- m) Oferir i donar atenció grupal i/o individualitzada que incideixi en els infants o adolescents.
- n) Informar a la família de l'evolució del treball amb l'infant o adolescent.
- o) Traspasar la informació d'interès de les famílies als professionals de l'equip interdisciplinari que s'escaigui.
- p) Coordinar-se amb els professionals de la xarxa que intervinguin amb els infants, adolescents i/o les seves famílies per consensuar línies d'intervenció.



Article 20. Infraccions i la seva tipificació

Les infraccions es poden qualificar en lleus i greus. La consideració del tipus d'infracció i la mesura educativa les decideixen l'equip socioeducatiu del servei i el o la referent professional de l'equip educatiu de l'EBAS, si s'escau, i sota els següents criteris:

4.1) Infracció lleu:

1. Faltar al respecte als companys i/o professionals.
2. Utilitzar de forma inadequada el material del servei.
3. No complir les indicacions dels professionals.
4. Incomplir les normes de funcionament i de convivència del SIS.

4.2) Infracció greu:

1. Acumular tres infraccions lleus.
2. Provocar enfrontaments greus amb l'equip socioeducatiu.
3. Insultar o agredir el personal educatiu.
4. Agressió verbal i/o física a les persones del grup d'iguals (intencionalitat i intensitat).
5. Sortir del Servei o marxar del grup sense autorització per part dels i les professionals.
6. Emportar-se material del Servei sense autorització.
7. Trencar material del Servei o del grup d'iguals o fer malbé les instal·lacions del Servei per un mal ús intencionat.
8. Deslligar-se el cinturó de seguretat i/o aixecar-se del seient durant el trajecte amb vehicle de transport.
9. Els actes que alteren greument el desenvolupament normal de la convivència en el Servei.
10. Qualsevol altra incorrecció que alteri el desenvolupament normal de la convivència en el Servei.

Article 21. Mesures educatives davant cada tipus d'incompliment.

En cometre algun incompliment, des de l'equip socioeducatiu es promourà una intervenció a partir del diàleg i la reflexió amb l'infant i/o adolescent i les seves famílies, i s'establiran mesures preferentment de caràcter reparador: demanar disculpes a la persona ofesa, restituir els béns o reparar els danys pot donar lloc a la revaloració de les mesures educatives, sempre que no es reiteri la conducta que es vol corregir, a títol d'exemple.

No es poden aplicar mesures correctores que impliquin directament o indirectament càstigs corporals, privació d'alimentació o que atemptin contra la dignitat de l'infant.

Totes aquestes mesures amb voluntat reparadora es comunicaran a la família i a l'usuari/a.

1. Mesures per incompliment lleu:

1. Al primer incompliment lleu s'avisarà al o la menor.

2. Al segon incompliment lleu s'avisarà telefònicament o en persona, en el moment de la recollida, el pare/mare o representant legal.
3. Al tercer incompliment lleu es considerarà un incompliment greu.

2. Mesures per incompliment greu:

1. Al primer incompliment greu, el dia següent no es pot assistir al Servei.
2. Al segon incompliment s'estarà privat una setmana o no podrà realitzar activitats lúdiques o d'oci durant 1 setmana, tot i que podrà assistir al Servei.
3. Al tercer incompliment, s'estarà privat quinze dies sense assistir al servei, o no podrà realitzar activitats lúdiques o d'oci durant un mes, tot i que sí que podrà assistir al Servei.
4. Si reincideix, es valorarà la mesura educativa des de l'equip socioeducatiu i el o la referent professional de l'equip educatiu de l'EBAS. En aquesta mesura es pot valorar la possibilitat de donar de baixa del Servei a l'usuari/a si es considera necessari.
5. En cas de trencar o fer malbé qualsevol material o instal·lació del Servei no hi podrà assistir fins que s'hagi acordat una mesura educativa de reparació.
6. En cas d'emportar-se material del Servei no es podrà assistir al Servei fins que no es retorni el material o l'import sostret.
7. L'equip socioeducatiu valorarà la participació a les activitats lúdiques extraordinàries.

DISPOSICIONS

Disposició final d'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.

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.