

## **PROPOSTA DE REGLAMENT MUNICIPAL PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE VILA-SECA**

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 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'eradicar la violència masclista, la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, i la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, amb la voluntat de desplegar en un únic text la regulació dels diferents àmbits que tenen incidència en els serveis socials.

Aquest marc normatiu que dona cobertura a l'actuació municipal 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 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 l'any 2007 del reglament actual, i en l'exercici del dret d'autonomia municipal i de la potestat reglamentària i d'autoorganització de què disposa l'Ajuntament de Vila-seca. 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.

Aquesta norma consta de cinquanta-tres articles i nou capítols, quatre disposicions addicionals, una disposició transitòria, una disposició derogatòria i una disposició final.

## **CAPÍTOL I**

### **DISPOSICIONS GENERALS**

Article 1 Objecte

Article 2 Definició i finalitats dels serveis social

Article 3 Objectius del sistema públic de serveis socials

Article 4 Principis que regeixen el sistema públic de serveis socials

Article 5 Persones destinatàries dels serveis

Article 6 Garantia dels drets i llibertats de les persones

## **CAPÍTOL II**

### **DRETS I DEURES DE LES PERSONES ATESES I DELS PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS**

Article 7 Drets de les persones ateses

Article 8 Drets dels professionals dels serveis socials

Article 9 Deures dels professionals dels serveis socials

Article 10 Deures de les persones ateses en relació amb els serveis socials

Article 11 Protecció de dades de caràcter personal

## **CAPÍTOL III**

### **COMPETÈNCIES I ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS**

Article 12 Competències municipals

Article 13 Exercici de les competències delegades

Article 14 Organització dels serveis socials municipals

Article 15 Estructura territorial dels serveis socials

## **CAPÍTOL IV**

### **PLANIFICACIÓ I PARTICIPACIÓ EN ELS SERVEIS SOCIALS**

Article 16 Planificació en els serveis socials

Article 17 Pla local d'actuació en serveis socials

Article 18 Plans i programes sectorials en matèria de serveis socials municipals

Article 19 Participació en els serveis socials

Article 20 Consell municipal de serveis socials

Article 21 Voluntariat social

## **CAPÍTOL V**

### **TIPOLOGIA DELS SERVEIS SOCIALS I PRESTACIONS**

- Article 22 Definició dels serveis socials
- Article 23 Estructura dels serveis socials en l'àmbit municipal
- Article 24 Serveis socials bàsics en l'àmbit municipal
- Article 25 Funcions dels serveis socials bàsics
- Article 26 Serveis socials especialitzats
- Article 27 Prestacions del sistema públic de serveis socials
- Article 28 Tipologia de les prestacions
- Article 29 Naturalesa de les prestacions
- Article 30 Exercici de les prestacions
- Article 31 Prestació de serveis de gestió indirecta
- Article 32 La qualitat als serveis socials
- Article 33 Pla de Qualitat
- Article 34 Mecanismes de participació directa en la prestació de serveis

## **CAPÍTOL VI**

### **FINANÇAMENT**

- Article 35 Finançament de les prestacions
- Article 36 Participació de les persones ateses en el finançament dels serveis socials

## **CAPÍTOL VII**

### **CARTERA DE SERVEIS SOCIALS**

- Article 37 Definició de la cartera de serveis socials
- Article 38 Vigència de la cartera de serveis socials

## **CAPÍTOL VIII**

### **LA GESTIÓ DELS SERVEIS SOCIALS**

- Article 39 Els professionals de serveis socials
- Article 40 Expedient personal
- Article 41 Pla d'Atenció Social Individual
- Article 42 Sistema d'informació de serveis socials
- Article 43 Formes de gestió dels serveis socials
- Article 44 Drets i obligacions dels gestors de serveis
- Article 45 Accés als serveis socials
- Article 46 Procediment i tramitació de les prestacions
- Article 47 Suspensió i anul·lació de les prestacions
- Article 48 Extinció de la prestació
- Article 49 Termini per resoldre i efectes de la inactivitat administrativa

## **CAPÍTOL IX**

### **RÈGIM D'INFRACCIONS I SANCIONS**

- Article 50 Objecte i abast del règim sancionador
- Article 51 Infraccions
- Article 52 Sancions

Article 53 Procediment

## **DISPOSICIONS ADDICIONALS**

### **PRIMERA**

Aplicació de la normativa estatal i autonòmica

### **SEGONA**

Cartera de serveis

### **TERCERA**

Ordres i instruccions

### **QUARTA**

Dret supletori

## **DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA**

## **DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA**

## **DISPOSICIÓ FINAL**

Entrada en vigor

## **ANNEXOS**

Annex I Serveis d'atenció domiciliària

Annex II Cartera de serveis socials

## **CAPÍTOL I**

### **DISPOSICIONS GENERALS**

#### **Article 1**

##### **Objecte**

L'objecte d'aquest reglament és la regulació del règim jurídic i de prestació de serveis socials per part de l'Ajuntament de Vila-seca amb la finalitat de garantir-ne l'accés universal i promoure al màxim l'autonomia i la dignitat de totes les persones i el benestar social de la població.

Aquest reglament desplega el sistema de serveis socials regulat en la Llei 12/2007 i determinats aspectes de la normativa sectorial d'infància, dependència o violència de gènere que tenen incidència en l'àmbit local. El text desenvolupa els drets i les obligacions de les persones ateses i dels professionals de serveis socials, la gestió i prestació de serveis i orienta la planificació i la participació amb la premissa màxima de promoure l'autonomia de la persona.

#### **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 de les persones empadronades i/o residents al municipi de Vila-seca, en concordança amb l'article 6.2 de la Llei 12/2007, i sens perjudici del que estableix aquest article a l'apartat 3.

2. Les condicions i criteris d'accés a les prestacions i serveis en el municipi es troben recollides en el present reglament (annexos I i II que regulen el servei d'atenció domiciliària i la cartera de serveis), d'acord amb el que estableix la Llei de serveis socials i les altres normatives sectorials que siguin d'aplicació.

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 personals bàsiques i de les necessitats socials, i promoure les actituds i capacitats que faciliten l'autonomia personal, la inclusió, la integració social, la prevenció de situacions de risc, la convivència, la participació social i la promoció 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. Les necessitats socials són aquelles que repercuteixen en l'autonomia personal i el suport a la dependència en una millor qualitat de vida de la persona en les relacions amb la comunitat i en el benestar col·lectiu. Les necessitats personals bàsiques són les pròpies de la subsistència i la qualitat de vida de cada persona.

5. 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.

### **Article 3**

#### **Objectius del sistema públic de serveis socials municipals**

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**

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

**a)** Universalitat. L'Ajuntament de Vila-seca ha de 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)** Continuitat 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**

1. 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 II**

### **DRETS I DEURES DE LES PERSONES ATESES I DELS 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 incapaços.

- 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 professionals dels serveis socials**

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 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 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 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 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 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 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.

## **Article 9**

### **Deures dels professionals dels serveis socials**

Els professionals dels serveis socials vénen 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 amb els 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 del personal professional, 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 del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

**i)** Atendre les indicacions del personal 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 de Catalunya.

2. Els infants i els adolescents, i llurs pares, mares i tutors 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.

## **CAPÍTOL III**

### **COMPETÈNCIA I ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS**

## **Article 12**

### **Competències municipals**

1. L'Ajuntament, com a administració competent en matèria de serveis socials bàsics, 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 corresponent.

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 corresponent.
- 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'àrea 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 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 la 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, recollida a l'annex II, 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.

El departament competent en matèria de serveis socials, partint del programa individual d'atenció que elaboren els professionals, resol 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 eradicar la violència masclista.

### **Article 13**

#### **Exercici de les competències delegades**

L'Ajuntament pot exercir per delegació o encàrrec de funcions de la Generalitat aquelles competències derivades de la normativa que desplega aquest reglament.

Aquestes delegacions i encàrrec de funcions 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 14**

#### **Organització dels serveis socials municipals**

1. Els serveis socials municipals s'organitzen territorialment d'acord amb els principis següents:

- a) Descentralització
- b) Proximitat
- c) Eficàcia i eficiència en la gestió de les necessitats socials
- d) Equilibri i homogeneïtat en el territori
- e) Accessibilitat a la informació i als serveis socials
- f) Coordinació i treball en xarxa
- g) Transversalitat
- h) Continuitat

2. Els serveis socials bàsics, entesos com una estructura organitzativa que facilita la proximitat, l'accessibilitat i la participació de les persones ateses, a l'hora que permet la integració de tots els serveis, ja siguin bàsics o especialitzats, necessaris en el procés d'atenció a les persones ateses, tenen una organització territorial en el municipi de Vila-seca.

### **Article 15**

#### **Estructura territorial dels serveis socials**

El Sistema públic de serveis socials de l'Ajuntament s'estructura territorialment de la manera següent:

L'Àrea bàsica. El municipi de Vila-seca és l'àrea bàsica de serveis socials i és 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. L'àrea



bàsica està integrada pels serveis bàsics d'atenció social, que són la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics. Constitueixen el primer nivell del sistema públic en aquest àmbit i garanteixen el principi de proximitat a les persones ateses i als àmbits familiar i social.

## **CAPÍTOL IV**

### **PLANIFICACIÓ I PARTICIPACIÓ EN ELS SERVEIS SOCIALS**

#### **Article 16**

##### **Planificació en els serveis socials**

L'Ajuntament configura el model de Pla d'actuació local en matèria de serveis socials amb l'objectiu de desplegar el nou Sistema català de serveis socials en el marc dels serveis socials bàsics, tal com disposa la Llei 12/2007, i que permet definir les polítiques de serveis socials de l'Ajuntament de Vila-seca, concretant els eixos estratègics, objectius o accions, entre d'altres.

Els plans locals es configuren com una eina que permet traslladar a actuacions concretes els principis i objectius rectors de la Llei de serveis socials, i la resta de normativa que és d'aplicació, valorant l'impacte directe en l'acció local, fixant uns indicadors de valoració de la implementació i, si escau, fixant nous objectius per aconseguir el desplegament i la consolidació del nou sistema de serveis socials al territori.

#### **Article 17**

##### **Pla d'Actuació Local en serveis socials**

El Pla d'Actuació Local en serveis socials desplegarà de manera estratègica l'organització, actuacions, mesures i accions necessàries per desplegar la política de serveis socials al municipi, així com el mapa de serveis socials al territori.

El Pla d'Actuació Local en serveis socials recollirà:

- a)** Anàlisi de les necessitats i demandes socials de prestacions i serveis
- b)** Els objectius de cobertura i implantació cronològica dels serveis socials
- c)** Les mesures de participació i coordinació en l'elaboració i implementació del Pla local d'actuació
- d)** Les previsions per elaborar la cartera de serveis socials al municipi d'acord amb les competències i els serveis que esdevenen obligats per als municipis

#### **Article 18**

##### **Plans i programes sectorials en matèria de serveis socials municipals**

L'Ajuntament elabora 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'eradicar 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, especialment en relació amb les situacions descrites en l'article 7 del present reglament.

## **Article 19**

### **Participació en els serveis socials**

1. L'Ajuntament té la voluntat de promoure processos participatius que afegeixin valor, qualitat, sostenibilitat i humanitat a les polítiques públiques.

Amb aquest objectiu i tenint en compte la diversitat territorial, es crearan mecanismes de participació que promoguin la corresponsabilitat amb les entitats d'iniciativa social i la ciutadania a l'hora de definir les polítiques socials comunitàries.

2. Els canals previstos per facilitar la participació són: la construcció d'espais públics inclusius i convivencials, la potenciació de les xarxes socials i les relacions comunitàries, i la creació d'òrgans específics de participació social.

## **Article 20**

### **Consell Municipal de Serveis Socials**

1. El Consell Municipal de Serveis Socials és l'òrgan col·legiat i de participació, amb funcions de deliberació, consulta i assessorament en l'àmbit dels serveis socials en el territori de Vila-seca, 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. Els estatuts del Consell Municipal de Serveis Socials en determinaran l'estructura, la composició i les funcions, així com el règim d'organització i funcionament.

3. Es constituirà una comissió permanent del Consell per resoldre les qüestions més immediates.

## **Article 21**

### **Voluntariat social**

1. L'Ajuntament té la voluntat de promoure i fomentar la participació solidària de la ciutadania i les actuacions del voluntariat mitjançant entitats públiques o d'iniciativa social.

2. L'activitat de voluntariat no implica, en cap cas, relació laboral i tindrà sempre un caràcter complementari de l'atenció professional. En cap cas substituirà el treball que han de portar a terme els professionals dels serveis socials.

3. Les persones voluntàries que comparteixen part del seu temps, experiències i coneixement amb les persones ateses rebran una formació adequada a les seves funcions.

## **CAPÍTOL V**

### **DEFINICIÓ, CONTINGUT I ESTRUCTURA DELS SERVEIS SOCIALS**

## **Article 22**

### **Definició dels serveis socials**

1. El sistema públic de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, tant de gestió pública com aquells concertats amb entitats d'iniciativa social o empreses privades.
2. 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, l'àmbit d'actuació dels quals és l'àrea bàsica de serveis socials, segons la programació de cada administració competent.
3. Aquests equips porten a terme funcions d'informació, orientació i assessorament. En l'àmbit del treball social comunitari fan tasques de detecció i prevenció de situacions de risc, formulen propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada, apliquen tractaments de suport a persones, famílies i grups, i gestionen els serveis d'atenció domiciliària i els altres que siguin determinats per via reglamentària.

## **Article 23**

### **Estructura dels serveis socials en l'àmbit municipal**

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.

Els serveis socials bàsics, despleats en la cartera de serveis recollida a l'annex II, i el servei d'atenció domiciliària, regulat específicament a l'annex I del present reglament, constitueixen el primer nivell d'atenció i intervenció del sistema públic de serveis socials, de competència obligatòria per a l'Ajuntament, i s'estructuren en:

- a) Servei bàsic d'atenció social
- b) Serveis d'atenció domiciliària
  - b.1 Servei d'ajuda a domicili
  - b.2 Servei de tecnologies de suport i cura
- c) Serveis residencials d'estada limitada
  - c.1. Servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social
  - c.2. Servei d'acolliment residencial d'urgència
- d) Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents. SIS.

## **Article 24**

### **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 establerta en aquest reglament i en el Pla local d'actuació de serveis socials.

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 25**

### **Funcions dels serveis socials bàsics**

Corresponen 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)** Acomplir 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 26**

### **Serveis socials especialitzats**

**1.** Els serveis socials especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixin una especialització tècnica o la disposició de recursos determinats.

**2.** Els serveis socials especialitzats són competència de la Generalitat de Catalunya, però poden integrar-se dins dels serveis socials municipals quan l'Ajuntament de Vila-seca accepti la delegació de determinades competències de la Generalitat de Catalunya.

## **Article 27**

### **Prestacions del Sistema públic de serveis socials**

**1.** Les prestacions del Sistema públic de serveis socials són les intervencions i les actuacions concretes i directes que s'ofereixen a les persones, la família i la comunitat per contribuir a un major grau d'autonomia, inclusió i integració social, i complir amb les finalitats que estableix l'article 2.

**2.** Les prestacions del Sistema públic de serveis socials poden ésser de servei, econòmiques o tecnològiques. L'Administració municipal 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 acomplertes 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) Les que s'estableixin en la cartera de serveis socials municipals.
- i) Altres prestacions que es puguin establir per llei.

## **Article 28**

### **Tipologia de les prestacions**

1. 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 29**

### **Naturalesa de les prestacions**

Segons la naturalesa de les prestacions aquestes poden ésser:

- a) Prestacions garantides. Són aquelles que recull la Llei 12/2007, i que en el cas de l'Ajuntament de Vila-seca estan concretades a l'annex I, que recull els Serveis d'atenció domiciliària, i a l'Annex II, que recull la Cartera de serveis socials.
- b) Prestacions no garantides. L'accés a les prestacions no garantides es fa d'acord amb el que estableix la Cartera de serveis socials i d'acord amb els crèdits pressupostaris disponibles.

## **Article 30**

### **Exercici de les prestacions**

1. L'Ajuntament porta a terme les prestacions incloses en la Cartera de serveis i en el reglament d'ajuts preferentment mitjançant la gestió pròpia. En el seu defecte es pot utilitzar la gestió indirecta o col·laboració mitjançant entitats privades de caràcter social o mercantil.

Es realitzen exclusivament mitjançant gestió pública:

**a)** Respecte les prestacions tècniques. La primera intervenció/valoració de la persona, família o unitat de convivència, la valoració de les necessitats de la persona per accedir als serveis i prestacions regulats en aquest reglament i en el reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social, l'elaboració del pla d'atenció de la persona, la valoració de la situació de violència i de les situacions de risc o desprotecció dels infants.

**b)** Respecte les prestacions econòmiques. La tramitació de la renda mínima, de les prestacions vinculades a situacions d'urgència social i a l'atenció a la dependència.

2. L'Ajuntament pot encomanar a empreses o entitats privades, prioritàriament les d'iniciativa social, la provisió o gestió de les prestacions previstes a la cartera de serveis o al reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social. Aquest encàrrec es formalitza mitjançant el sistema de conveni o contractes depenent del tipus d'activitat o servei, amb ple respecte a la normativa específica en l'àmbit de contractes del sector públic i la Llei de subvencions.

## **Article 31**

### **Prestació de serveis de gestió indirecta**

1. L'Ajuntament pot encomanar a entitats privades, prioritàriament les d'iniciativa social, la provisió o gestió de les prestacions previstes en la Cartera de serveis regulada a l'annex II, mitjançant concertació, conveni o contracte, excepte aquelles la gestió de les quals sigui indelegable.

2. L'Ajuntament estableix mitjançant aquest reglament, i mitjançant el reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social les condicions d'actuació, els requisits d'accés, estada màxima, estàndards de qualitat i les causes d'extinció de les prestacions i serveis.

3. Els serveis socials bàsics poden fer la valoració i proposta per l'accés a les places de serveis especialitzats concertades amb entitats privades.

## **Article 32**

### **La qualitat als serveis socials**

1. La qualitat en els serveis socials conforma un dels drets de les persones ateses dels serveis. L'Ajuntament pot establir els criteris i estàndards de qualitat per a les diferents prestacions del sistema, així com els mecanismes d'avaluació i garantia dels criteris de qualitat mitjançant l'elaboració d'un Pla de Qualitat.

2. El Pla de Qualitat dels serveis socials que elabori l'Ajuntament ha de disposar de mecanismes que assegurin l'aplicació i avaluació dels criteris de qualitat a partir dels compromisos recollits per l'Ajuntament, les necessitats de les persones ateses i les accions de millora elaborades.



3. Les normes de qualitat són d'aplicació a totes les entitats que prestin serveis de forma directa o indirecta, tant si són públiques com privades.

### **Article 33**

#### **Pla de Qualitat**

1. El Pla de Qualitat és l'instrument bàsic que garanteix l'aplicació dels criteris de qualitat, i potencia la millora continuada dels serveis.

2. El Pla inclou com a mínim:

- a) La definició dels objectius de qualitat.
- b) Els instruments i sistemes de millora.
- c) Els sistemes d'avaluació del grau de satisfacció de les persones ateses.
- d) Els criteris de qualitat pel que fa a les instal·lacions, la prestació dels serveis i d'altres que es puguin determinar segons el tipus de prestació.
- e) Les accions de formació contínua dels professionals de serveis socials.
- f) Els mecanismes per vehicular els suggeriments, queixes o reclamacions de les persones ateses.
- g) Els indicadors de seguiment i avaluació del Pla.

### **Article 34**

#### **Mecanismes de participació directa en la prestació de serveis**

1. Els usuaris/àries de prestacions de serveis socials tenen el dret i el deure de participar en la millora dels serveis mitjançant els mecanismes següents:

- a) L'avaluació del servei rebut.
- b) Els suggeriments 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 en totes les oficines d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament de Vila-seca.
- c) Les reclamacions o queixes presentades per escrit o altres mitjans acceptats en els equipaments de serveis socials municipals en la seu central de l'àrea competent en matèria de serveis socials i en totes les oficines d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament de Vila-seca.

## **CAPÍTOL VI**

### **FINANÇAMENT**

#### **Article 35**

##### **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 bàsics que es presten per l'Administració municipal 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 Vila-seca.

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 que aprova l'Ajuntament, d'acord amb el principi de capacitat econòmica i de proporcionalitat.

## **Article 36**

### **Participació de les persones ateses en el finançament dels serveis socials**

1. L'Ajuntament determina mitjançant la Cartera de serveis socials les prestacions del Sistema públic de serveis socials 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 que regulen les taxes municipals 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 VII**

### **CARTERA DE SERVEIS SOCIALS**

## **Article 37**

### **Definició de la Cartera de serveis socials**

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

2. Les prestacions poden estar condicionades al compliment de determinats requisits, recollits en aquest reglament a través de la Cartera de serveis socials regulada en l'annex II i supeditats a la disponibilitat pressupostària per part de l'Ajuntament.

3. La Cartera de serveis socials municipals estableix per cada una de les prestacions els ítems següents:

- a. Naturalesa de la prestació: denominació i definició.
- b. Població i edat a què va destinada.
- c. Funcions.
- d. Garantia de la prestació.
- e. Responsable del servei.
- f. Temporalitat i horari.
- g. Titularitat del servei.
- h. Modalitat de gestió.

- i. Professional o equip que l'ha de gestionar.
- j. Requisits i procediment d'accés.
- k. Objectius i necessitats a què respon.
- l. Centres o establiments que gestionen la prestació o servei, si escau.
- m. Condicions de copagament, quan escaigui.
- n. Causes de suspensió i extinció de la prestació.
- o. Els estàndards de qualitat que cal garantir en cada cas.

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.

5. Les prestacions garantides són exigibles com a dret subjectiu d'acord amb el que estableix la Cartera de serveis socials, que inclou, com a mínim, la necessitat d'una valoració professional prèvia i d'una prova objectiva que n'acrediti la necessitat.

6. L'accés a les prestacions garantides o no garantides es fa d'acord amb el que estableix la Cartera de serveis socials i d'acord amb els crèdits pressupostaris assignats per l'Ajuntament.

7. L'usuari pot haver de participar en el pagament del cost de les prestacions, d'acord amb els criteris que fixen la Cartera de serveis socials i la normativa fiscal aplicable.

## **Article 38**

### **Vigència de la Cartera de serveis socials**

1. La Cartera de serveis socials municipal, regulada per aquest reglament a l'annex II, té una vigència màxima de quatre anys, passats els quals es pot revisar en funció de la modificació dels serveis, de la incorporació o de la supressió d'aquests. La vigència de la Cartera es prorroga automàticament si en arribar la data no s'ha aprovat una nova cartera de serveis socials i fins a l'aprovació de la que la substitueixi.

## **CAPÍTOL VIII**

### **LA GESTIÓ DELS SERVEIS SOCIALS**

## **Article 39**

### **Els professionals de serveis socials**

1. Amb la finalitat d'assolir els objectius que es fixen en les funcions dels serveis socials bàsics, l'article 25 estableix que cada persona, família o unitat de convivència que accedeixi a la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública ha de tenir assignat un o una professional de referència.

2. El professional o la professional de referència té 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.

3. El professional de referència dels serveis socials bàsics és el responsable de la història social de la persona atesa.

4. Quan la persona atesa sigui derivada a un servei d'atenció especialitzada el professional de referència dels serveis socials bàsics es coordina, fa el seguiment i facilita el manteniment dels vincles entre la persona i el territori.

5. Són funcions dels professionals, a part de les que tenen atribuïdes per les diferents normatives que els són d'aplicació segons aquest reglament, les següents:

a) Proporcionar suport tècnic i personal, i fer un acompanyament i seguiment durant tot el procediment d'intervenció.

b) Articular respostes integrals a les situacions de necessitat de les persones, de la família o unitat de convivència.

c) Adreçar les persones cap a d'altres prestacions quan el professional detecti que és necessària una intervenció més específica, i derivar, si escau, cap a d'altres sistemes de protecció social.

#### **Article 40**

##### **Expedient personal**

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

2. Els 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 usuari, la valoració professional a partir de la diagnosi realitzada i el pla de treball.

L'expedient personal únic permet l'enllaç entre els diferents serveis, i la continuïtat i complementarietat de les intervencions que es porten a terme des dels diferents nivells d'actuació.

#### **Article 41**

##### **Pla d'Atenció Social Individual**

1. El Pla d'Atenció Social Individual 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.

2. El Pla d'Atenció Social ha de contenir com a mínim els aspectes següents:

- a) 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.
- b) Els objectius i les fites a aconseguir amb la persona atesa.
- c) Les prestacions més adients, tant si es gestionen des dels serveis socials bàsics, des dels especialitzats, o des d'altres serveis de protecció social.
- d) El professional de referència i els altres professionals que intervenen.
- e) El calendari d'actuació.
- f) Els indicadors que permeten avaluar la consecució dels objectius.
- g) Els acords entre la persona o la família i els professionals que intervenen.

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

4. El Pla d'Atenció Social l'elabora el servei que porta a terme la intervenció o gestiona la prestació. 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.

5. Prèviament a l'inici de la prestació del servei que correspongui, la persona atesa ha de mostrar la seva conformitat mitjançant la signatura de l'acord social en els termes que per a cadascun dels serveis es determinen en la cartera de serveis.

L'àrea competent en matèria de serveis socials ha de facilitar a les persones ateses el model de document on es plasma els acords contrets per la persona, família o unitat de convivència i el servei, i on es recullen també les actuacions concretes, a nivell laboral, sanitari, de cura i formatius, entre d'altres, la temporalitat de l'acord, el programa de treball i les causes per les quals es pot resoldre, amb l'objectiu últim que la persona es responsabilitzi en el procés per assolir l'autonomia i la independència personal.

## **Article 42**

### **Sistema d'informació de serveis socials**

1. El sistema d'informació de serveis socials 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.

2. El sistema integra les dades relatives a l'atenció social de les persones ateses del sistema públic de serveis socials per tal d'agilitzar la comunicació entre serveis, evitar duplicar dades i millorar l'atenció de les persones destinatàries dels serveis.

3. L'Ajuntament garanteix a tal efecte un suport informàtic, 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.

4. No és necessari que l'Ajuntament demani el consentiment de la persona per registrar les seves dades en el sistema d'informació, sempre que la persona esdevingui atesa dels serveis socials.

### **Article 43**

#### **Formes de gestió dels serveis socials**

1. Té la consideració de gestor del servei la persona física o jurídica que, per encàrrec o disposició de l'Ajuntament de Vila-seca en cas de gestió directa, o mitjançant el conveni o contracte de gestió de serveis públics en cas de gestió indirecta, sigui la responsable d'efectuar materialment les prestacions dels serveis socials que són objecte de regulació en el present reglament.

2. Els serveis socials poden ser prestats mitjançant qualsevol de les formes de gestió de serveis que preveu la legislació de règim local. En ús de la potestat organitzadora i la facultat d'establir el sistema de gestió dels serveis, l'Ajuntament de Vila-seca, mitjançant la regidoria que té la competència en la matèria, realitza la gestió directa d'aquests serveis, sense detriment de concertar contractes per a la gestió indirecta mitjançant concessió, concert, o altres formes legalment previstes.

3. Sens perjudici del que s'ha previst als apartats anteriors, també es pot garantir la correcta prestació dels serveis socials emprant les fórmules associatives que preveu la legislació de règim local, o mitjançant conveni o acord de delegació o encomana de gestió amb altres administracions públiques.

### **Article 44**

#### **Drets i obligacions dels gestors de serveis**

El gestor del servei té els drets i les obligacions que estableix aquest reglament i les restants normes d'aplicació, incloses les estipulacions derivades del contracte o conveni que tingui concertat amb l'Ajuntament.

De forma específica són en tot cas drets i deures dels gestors de serveis:

- a) La prestació del servei d'acord amb les previsions del present reglament, i de la normativa sectorial d'aplicació, i les clàusules que, en el seu cas, regulen la concessió del servei.
- b) El cobrament de la retribució determinada per la correcta prestació del servei.
- c) Disposar el personal de l'acreditació corresponent per part de l'Administració municipal per al coneixement i garantia de les persones ateses.

### **Article 45**

#### **Accés als serveis socials**

1. Tota persona té dret en condicions d'igualtat a l'accés als serveis de la Xarxa Bàsica de Serveis Socials de Responsabilitat Pública, ja siguin dels serveis bàsics o dels serveis especialitzats, i també als serveis socials que no formen part d'aquesta xarxa però que són finançats amb recursos públics, sempre que es compleixin les condicions que es determinen en la reglamentació per a cada prestació en atenció a les necessitats de les persones beneficiàries i als recursos existents.

## **Article 46**

### **Procediment i tramitació de les prestacions**

1. Les prestacions de serveis socials de la Xarxa Bàsica de Serveis Socials han d'atorgar-se d'ofici o a petició del possible beneficiari o representant legal, a través dels serveis socials bàsics descentralitzats en el territori, o bé mitjançant altres entitats amb les quals l'Ajuntament té acords o convenis.

La prestació s'atorga mitjançant resolució de l'ens o òrgan gestor en compliment del que disposa la Llei de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

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 l'annex II que incorpora la cartera de serveis, a l'annex I que incorpora els serveis d'atenció domiciliària, o al reglament municipal per la prestació d'ajuts d'urgència social.

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

A partir del diagnòstic, els/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.

4. A la vista del diagnòstic obtingut, els/les professionals de serveis socials poden determinar que no procedeix l'atorgament de prestacions o serveis. L'ens o òrgan gestor ha d'emetre un informe on constin les circumstàncies que s'han valorat i els motius que donen lloc a la denegació de la sol·licitud; aquest informe es notifica a la persona interessada, que en cas de disconformitat pot recórrer la decisió mitjançant els procediments legalment establerts.

## **Article 47**

### **Suspensió i anul·lació de les prestacions**

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



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

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

## **Article 48**

### **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 Vila-seca.
- 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 49**

### **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 del servei d'atenció domiciliària determinen el termini específic per resoldre. En defecte de terminis específics és d'aplicació el previst a la Llei de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

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.

## **CAPÍTOL IX**

### **RÈGIM D'INFRACCIONS I SANCIONS**

## **Article 50**

### **Objecte i abast del règim sancionador**

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions administratives comeses pels usuaris o ateses dels 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. Tanmateix, el present règim sancionador només regirà si manca normativa especial o sectorial aplicable, o si aquesta última és insuficient.

## **Article 51**

### **Infraccions**

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

#### **1) Són faltes lleus:**

Les infraccions que no estan qualificades com a greus o molt greus.

- a)** No facilitar a l'entitat o a l'òrgan de l'Administració corresponent les dades que els requereixin.
- b)** No comparèixer en la data fixada davant l'òrgan gestor de la prestació quan aquest ho requereixi.
- c)** Mostrar manca de consideració i de respecte vers el personal del centre, els altres usuaris o els visitants.
- d)** Incomplir els preceptes del reglament de règim interior l'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.
- e)** No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.

#### **2) Són faltes 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, al material o mobiliari, al personal del centre, els usuaris o els visitants.
- e)** Alterar greument la convivència al centre.
- f)** Tenir un comportament incívic o agressiu que comporti un risc per als usuaris i per al personal i que faci inviable la convivència al centre.
- g)** Fer un mal ús del servei o prestació concedida.

#### **3) Són faltes 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.

## **Article 52**

### **Sancions**

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

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

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

- 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 53**

### **Procediment**

Quan sigui d'aplicació prevalent el règim d'infraccions i sancions que preveu la legislació sectorial, caldrà observar el procediment sancionador previst a la norma sectorial, si aquesta així ho disposa, amb caràcter imperatiu. En altre cas, els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb aquest reglament i el procediment propi previst.

El Govern ha de regular per decret el procediment sancionador de l'Administració de la Generalitat, que té caràcter supletori per a les entitats que integren l'Administració local.

## **DISPOSICIONS ADDICIONALS**

### **Primera**

#### **Aplicació de la normativa estatal i autonòmica**

Els preceptes d'aquest reglament que incorporen aspectes de la legislació, tant bàsica com de desenvolupament, dictada per l'Estat i la Comunitat autònoma 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, a proposta de la Junta de Govern, i ordenarà l'oportuna publicació en el Butlletí Oficial de la Província, per a la seva difusió i públic coneixement.

### **Segona**

#### **Cartera de serveis**

Amb relació al que estableix l'article 38 sobre l'elaboració de la cartera de serveis socials, en el moment d'aprovació del present reglament, la cartera de serveis de serveis socials és la que recull l'annex II. La cartera s'adaptarà, si escau, cada dos anys, per decisió de l'alcalde-president, i es publicarà l'annex que la conté, als efectes oportuns, en el *Butlletí Oficial de la Província de Tarragona*.

### **Tercera**

#### **Ordres i instruccions**

Facultar l'alcalde-president per aprovar les ordres i instruccions necessàries per al desplegament del present reglament.

### **Quarta**

#### **Dret supletori**

En tot allò no previst en el present reglament regeix el que estableix la legislació específica estatal, autonòmica que sigui d'aplicació, i respecte el procediment administratiu la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## **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

## **DISPOSICIÓ FINAL**

### **ENTRADA EN VIGOR**

El present reglament entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació en el *Butlletí Oficial de la Província de Tarragona*.

## **ANNEX I: SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA**

### **Article 1**

#### **Definició i naturalesa del servei d'atenció domiciliària**

Els serveis d'atenció domiciliària són un conjunt organitzat i coordinat d'accions, prestacions i tecnologia adequada que es duu a terme en el domicili de la persona o el seu entorn, i ofereixen una atenció integral a persones i/o unitats de convivència que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià.

Els serveis d'atenció domiciliària obligatoris són els serveis d'ajuda a domicili i el servei de tecnologies de suport i cura. A més, l'Ajuntament també pot prestar serveis complementaris, com el servei de menjar a domicili. Mitjançant la cartera de serveis recollida a l'Annex II es determina les tipologies de prestacions al municipi de Vila-seca.

L'Ajuntament de Vila-seca és l'ens que té la competència de programar, prestar i gestionar els serveis, ja sigui mitjançant gestió directa o indirecta.

### **Article 2**

#### **Persones destinatàries**

1. Són destinataris del Servei d'Ajuda a Domicili les persones i/o unitats de convivència que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar.

a) Persones i/o unitats de convivència en situació de risc social i amb dificultats d'adaptació social.

b) Persones amb manca de capacitat o hàbits per a l'organització de la llar, familiar i per a l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i altres persones en situació de vulnerabilitat, manca de capacitat o hàbits per a l'autocura i en la relació amb l'entorn.

c) Persones en situació de dependència.

2. Especialment aquelles persones que viuen soles i no tenen suport social i/o familiar suficient per atendre les seves necessitats bàsiques, socials i comunitàries, i aquelles que no poden atendre les seves necessitats bàsiques, socials i comunitàries.

### **Article 3**

#### **Objectius dels serveis d'atenció domiciliària**

Els objectius dels serveis d'atenció domiciliària generals són promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/àries del servei, potenciant-ne l'autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari amb la finalitat de:

- a)** Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- b)** Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o manteniment de l'entorn domèstic en condicions adequades d'habilitat.
- c)** Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- d)** Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, i afavorir el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- e)** Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenir actuacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- f)** Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- g)** Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que, a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social, no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a elles.
- h)** Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

#### **Article 4**

##### **Servei d'ajuda a domicili**

**1.** El servei d'ajuda a domicili és el conjunt d'actuacions que configuren el nivell mínim d'atenció a la persona i que es presta en el seu domicili. Tenen caràcter assistencial, preventiu, socioeducatiu per a persones i nuclis familiars, i també de suport a les persones cuidadores no professionals.

**2.** El servei comprèn les actuacions següents:

- a)** Assistencials de caràcter personal.
- b)** Assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar.
- c)** Actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals.
- d)** Socioeducatives.

## **Article 5**

### **Actuacions assistencials de caràcter personal**

Són activitats i tasques que fonamentalment recauen sobre les persones ateses, i s'adrecen a promoure i mantenir la seva autonomia personal, a fomentar hàbits adequats de conducta i adquirir habilitats bàsiques per el desenvolupament personal en el domicili i en la seva relació amb la comunitat.

Atenció personal: higiene i cura personal, alimentació, suport al seguiment mèdic i presa de la medicació, suport emocional, suport administratiu i de l'economia domèstica, i altres suports personals que es puguin prestar.

Aprenentatge d'hàbits: afavorir l'autocura personal, de manteniment de la llar, de socialització, de suport en tasques d'atenció, acompanyament i cura a menors, pautes d'higiene, alimentació i en general tots aquells que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal.

## **Article 6**

### **Actuacions assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar**

Són activitats i tasques adreçades fonamentalment a la cura de la llar coma a suport a l'autonomia personal i de la unitat de convivència, com són:

- a) Preparació del menjar en el domicili.
- b) Compres domèstiques a càrrec de la persona atesa.
- c) Rentat i cura de la roba al domicili.
- d) Neteja de la llar.
- e) Neteja de xoc.
- f) Petits manteniments.
- g) Altres recollides en el Pla d'Atenció Social Individual.

## **Article 7**

### **Actuacions assistencials de suport a altres persones cuidadores no professionals**

Constitueixen la xarxa natural d'atenció a les persones beneficiàries del servei. Sovint és necessari acompanyar, ensenyar, i donar suport a les activitats que desenvolupen per tal de millorar les seves capacitats de cura, prevenir situacions d'esgotament emocional mitjançant l'assessorament, suport en la utilització d'ajuts tècnics, eines d'atenció a la persona, suport emocional, realització i desenvolupament de tasques.

## **Article 8**

### **Servei de les tecnologies de suport i cura**

Són serveis de suport personal i social que permeten detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.



Està indicat per a persones que es troben en una situació de risc social o de salut, i possibilita la continuïtat en el domicili habitual.

Aquests serveis es presten mitjançant el suport d'un equip de professionals i suport tecnològic segons la cartera de serveis vigent. Els serveis són:

**a) Servei de teleassistència**

Permet la connexió permanent entre la persona atesa i una central d'alarmes, 24 hores els 365 dies de l'any per atendre qualsevol tipus d'emergència. Alhora consta d'un equip mòbil d'assistència amb coneixements de serveis socials i sanitaris, que es desplacen al domicili de la persona per donar resposta en cas de necessitat.

## **Article 9**

### **Serveis complementari d'àpats a domicili**

Els serveis complementaris d'atenció domiciliària estan formats per un conjunt d'activitats de segon nivell que poden prestar-se amb caràcter puntual o continuat, per empreses i/o professionals. Mitjançant la cartera de serveis recollida a l'annex II es determina les tipologies del servei i condicions.

El servei subministra el dinar al domicili de persones amb dificultats permanents o transitòries per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de mobilitat, problemes d'autonomia, així com també altres persones amb aquestes dificultats. A més, garanteix les necessitats dietètiques de les persones.

## **Article 10**

### **Criteris i barems per a la prescripció del servei**

El barem o els criteris que concreten el perfil de les persones a les quals s'ha de prestar els serveis d'atenció domiciliària es fan mitjançant una valoració àmplia de la situació considerant sis àrees bàsiques a través de les quals s'identifica un perfil que defineix el tipus de servei que necessita la persona sol·licitant. Aquestes àrees són les següents:

**a) Habitatge.** Recull les condicions de l'habitatge. L'habitatge és l'espai bàsic on es realitza la vida de la persona, i és necessari que reuneixi les condicions adequades per garantir uns mínims de qualitat de vida que permetin la prestació del servei. En aquest apartat es valoren:

**a.1)** Les condicions de l'habitatge: solidesa i salubritat, humitats, ventilació, bany o dutxa, nivell d'ordre, nivell d'higiene, existència de barreres arquitectòniques, etc.

**a.2)** Els subministraments bàsics amb què compta l'habitatge i que estan en funcionament: aigua corrent, aigua calenta, calefacció, xarxa elèctrica, telèfon, etc.

**a.3)** L'equipament bàsic existent: frigorífic, rentadora, cuina, escalfador, aspiradora, etc.

La combinació d'aquests elements concreta el nivell d'adequació d'un habitatge per tal de prestar el servei d'ajuda a domicili. Un habitatge que no reuneixi unes condicions mínimes, que

no tingui els subministraments bàsics o l'equipament bàsic no podrà ser l'entorn adequat per a la prestació del servei d'ajuda a domicili.

**b)** Accessibilitat als serveis de la comunitat. La proximitat i l'accessibilitat als serveis de la comunitat permet que altres necessitats tinguin facilitat de cobertura per proximitat o accessibilitat als serveis i recursos de la comunitat; aquest és un element clau de complementarietat entre serveis.

**c)** Nivells de relació. Concreta la situació relacional de la persona, tant si viu sola com si viu acompanyada, i el nivell de satisfacció d'aquesta. Les relacions positives i de suport poden facilitar una millor estada en el domicili. Es valoren les relacions més pròximes i si aquestes són satisfactòries o es produeixen situacions de rebuig.

**d)** Suport social i familiar. Concreta els suports que rep la persona, qui els fa, i què fa. En aquest apartat caldrà respectar i considerar el suport social i familiar de la persona. En el cas que la persona cuidadora presenti una situació de fragilitat caldrà valorar la seva capacitat d'atenció i cura.

**e)** Dependència social i/o dependència funcional. És l'apartat que valora les activitats instrumentals de la vida diària, i la capacitat educativa i organitzativa de les persones.

**f)** Informe de salut. L'informe de salut ens dona puntuació en dues àrees clau: les activitats de la vida diària (AVD) i l'avaluació cognitiva. La puntuació resultant també ens donarà el perfil de les persones que poden gaudir de cadascun dels serveis.

**g)** Situació d'urgència vinculada a supòsits de descurança o maltractament, de problemes de salut greus de la persona o de la persona curadora, amb manca de suport familiar o social.

## **Article 11**

### **Procediment de sol·licitud del servei**

**1.** Les prestacions dels serveis d'atenció domiciliària poden atorgar-se d'ofici o a petició de la possible persona beneficiària o representant legal, a través dels serveis socials bàsics, o bé mitjançant altres entitats amb les quals l'Ajuntament pugui tenir acords o convenis.

La prestació s'atorga mitjançant resolució de l'ens o òrgan gestor, en compliment del que disposa la Llei de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. La resolució atorgant o denegant la sol·licitud s'ha de resoldre i notificar a la persona interessada o el seu representant legal en el termini de tres mesos.

**2.** La sol·licitud presentada per la persona atesa o representant legal es fa d'acord amb els requeriments i condicions específics per a cadascun dels serveis determinats a la cartera de serveis.

**3.** Els/les professionals dels serveis socials han de concertar una entrevista amb la persona, família o representant legal per verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats

que cal satisfer. El professional, per tal de valorar la demanda de serveis d'atenció domiciliària, realitzarà:

- una prospecció de necessitat de la persona, família o nucli de convivència.
- un cribatge a partir dels criteris i barems establerts en aquest annex.
- amb la informació aconseguida, el professional de serveis socials fa una primera anàlisi de la situació per valorar si la persona és o no susceptible de percebre les prestacions vinculades als serveis d'atenció domiciliària.

**4.** El professional tècnic de referència es concreta en el moment d'iniciar el Pla de Treball, i s'adjudica considerant la distribució territorial dels serveis bàsics d'atenció social.

A partir de l'anàlisi de la situació, i considerant els elements descrits, informarà a la persona, família o unitat de convivència si compleixen o no els requisits per accedir als serveis d'atenció domiciliària. En el supòsit que no es compleixin els requisits, s'informarà de manera motivada a la persona, família o unitat de convivència per tal que aquesta, en cas de disconformitat, pugui recórrer la decisió mitjançant els procediments legalment establerts.

**5.** Un cop valorada la demanda de serveis d'atenció domiciliària i a partir de la sol·licitud, es fa la valoració i la prescripció del servei a partir del diagnòstic de la situació de necessitat detectada. Segons el diagnòstic obtingut, el professional tècnic de referència determina si procedeix o no l'atorgament de prestacions o serveis, i emet un informe on constin les circumstàncies que s'han valorat i els motius que donen lloc a la denegació de la sol·licitud. Aquest informe es notifica a la persona interessada, que en cas de disconformitat pot recórrer la decisió mitjançant els procediments legalment establerts.

**6.** L'informe elaborat pel professional tècnic de referència ha de contenir: la valoració, el diagnòstic i la prescripció tècnica del servei, que s'eleva al seu superior jeràrquic, el qual valida la proposta de serveis d'atenció domiciliària i ho tramita per a la seva activació.

## **Article 12**

### **Procés de seguiment del servei**

**1.** Són el conjunt d'accions i intervencions orientades a realitzar un control, atenció i acompanyament de la persona mentre és atesa del servei. El seguiment es realitza a través de:

- a)** El professional de referència dels serveis bàsics d'atenció social.
- b)** Les visites domiciliàries a la persona.
- c)** Els professionals vinculats a la prestació dels diferents serveis.

**2.** El seguiment tècnic que ha de realitzar el personal dels serveis bàsics de serveis socials està vinculat a:

**a)** Un Pla Individual d'Atenció (PIA). És el pla de treball referenciat exclusivament a l'accés de la persona a les prestacions vinculades al desplegament de la LAPAD; es fa el seguiment en els terminis que s'hagin estipulat al PIA, i com a mínim un cop cada 6 mesos.

**b)** Un Pla d'Atenció Social Individual. És el pla de treball referenciat a l'atenció social municipal, on s'integra tota la intervenció vinculada a la persona. Es fa el seguiment en els terminis establerts, i com a mínim un cop a l'any si no hi ha canvis destacables en la situació personal, familiar i social de la persona.

### **Article 13**

#### **Prestació dels serveis d'atenció domiciliària per part d'empreses privades**

Segons es recull a l'article 34 del reglament, l'Ajuntament pot encomanar a entitats privades, prioritàriament les d'iniciativa social, la provisió o gestió de les prestacions previstes en aquest annex. Aquestes entitats han de complir els requisits establerts en aquest reglament i estan sotmeses a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

### **Article 14**

#### **Temporalitat i intensitat del servei**

La temporalitat ve determinada pel període de permanència de la situació de necessitat, o del període establert en el pla d'atenció social individual.

La intensitat del servei depèn de la ponderació dels diferents criteris que es tenen en compte a l'article 10 per determinar les necessitats de la persona a la qual s'han de prestar els serveis d'atenció domiciliària.

## **ANNEX II. CARTERA DE SERVEIS**

### **01**

Identificació del servei

Nom actuació / prestació: **SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL (SBAS)**

Descripció de l'actuació

Conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat pels equips tècnics, amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.

Objectiu / Objecte de l'actuació

Assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

Funcions

- Informació, orientació i assessorament.

- Detecció i prevenció de situacions de risc social o d'exclusió.
- Aplicació del tractament de suport a persones, famílies o grups.
- Recepció i anàlisi de les demandes relatives a les necessitats socials de l'àrea territorial corresponent.
- Gestió dels serveis d'atenció domiciliària i els altres que siguin determinats per via reglamentària.
- Tramitació i seguiment de programes i prestacions que requereixin la seva intervenció.
- Tramitació de propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada.
- Elaboració d'informes a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.
- Treball social comunitari.
- Altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Tipologia de prestació: Servei bàsic d'atenció social

Garantia de la prestació: Garantida

Població destinatària

Situació de la població destinatària: Població en general.

Edat de la població destinatària: Població en general.

Criteris d'accés – Normativa reguladora:

1. Reglament de Serveis Socials
2. Protocol intern
3. Els requisits per accedir a aquest servei són els següents:
  - l'existència de situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.
  - per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria.
  - la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Durada de l'acció

Temporalitat: Servei permanent

Horaris:

De dilluns a divendres, de 9:30 h a 14 h.

Dilluns i dijous, de 16 h a 19 h. (d'octubre a juny)

Organització de l'acció/prestació

Servei de referència: Serveis Socials Bàsics

Via d'accés: Serveis bàsics d'atenció social

Contacte: [www.vila-seca.cat](http://www.vila-seca.cat) – telèfon 977 30 93 00

Forma de prestació/Proveïdor: Mitjançant intervenció d'equip professional

Titularitat del servei: Municipal

Modalitat de gestió: Directe

Perfils professionals:

- Treballadors/es Socials (TS)
- Educadors/es Socials (ES)

Ràtio professionals:

1 TS per cada 5.000 habitants

1 ES per cada 7.500 habitants

Infraestructura:

ABSS – Av. Verge de Montserrat, 37

Centre Cívic i Cultural de la Pineda- Alfredo Kraus, 24

La Plana – C. Sant Joan, 10

## 02

Identificació del servei

Nom actuació / prestació: **SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA**

Objectiu / Objecte de l'actuació/prestació

Proporcionar atenció a tots els menors en situació de risc i afavorir-ne el desenvolupament personal, la integració social i l'adquisició d'aprenentatges, i prevenir i evitar així el deteriorament de les situacions de risc i compensar dèficits socioeducatius.

Promoure la inserció social a través de la millora de les capacitats, habilitats i competències de les famílies, minimitzant les dificultats o mancances a fi d'aconseguir l'autonomia plena.

Descripció de l'actuació

Servei preventiu i promocional, 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.

## Funcions

- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència, oferint atenció individualitzada i en grup als infants i adolescents, i a les seves famílies.
- Orientar, assessorar, acompanyar i recolzar a la família o a la unitat de convivència millorant la seva capacitat per atendre les necessitats de l'infant o l'adolescent
- Compensar la manca de cobertura de les necessitats bàsiques de l'infant adolescent del seu nucli familiar
- Proporcionar un referent adult proper que intervé i acompanya a l'infant o adolescent a serveis i recursos del territori
- Coordinació amb els serveis bàsics d'atenció social.
- Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Tipologia de prestació: Prestació de servei: servei bàsic

Garantia de la prestació: Garantida

Població destinatària: Població en general

Situació de la població destinatària

Famílies amb infants i adolescents, que requereixen suport assistencial, socioeducatiu i formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc

Edat de la població destinatària: De 0-18 i els seus familiars referents

Criteris d'accés – Normativa reguladora

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents:

- Viure en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva.
- Situació de risc valorada com a tal pels serveis bàsics d'atenció social de Vila-seca i/o els serveis especialitzats en infància, d'acord amb els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, del 27 de maig.
- Tenir un pla de treball vigent establert amb els tècnics socials que intervenen.
- Necessitar i acceptar una intervenció socioeducativa contínua per a la millora de la seva realitat personal, familiar i social.
- La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Capacitat / Nombres d'hores: 90 places

Durada de l'acció/prestació

Temporalitat: Actiu tot l'any. Durant els mesos de juliol i agost s'adaptarà el servei en funció de les necessitats establertes.

Horaris: De dilluns a divendres entre les 9 i les 20 hores, tot garantint la intervenció amb els infants i adolescents entre les 17 i les 20 hores.



Any d'inici: 2017

Organització de l'acció/prestació

Servei de referencia: Serveis Socials Bàsics

Via d'accés: Serveis bàsics d'atenció social

Contacte: [www.vila-seca.cat](http://www.vila-seca.cat) - telèfon 977 30 93 00

Forma de prestació: En establiment diürn

Proveïdor: Operador privat / Iniciativa social

Titularitat del servei: Municipal

Modalitat de gestió: Indirecta

Perfils professionals:

- Nivell directiu: Psicòleg o pedagog
- Nivell tècnic: Treballador/a social; Educador/a social; Integrador/a social
- Nivell auxiliar: Monitor/a temps lliure

Ràtio professionals: 1 director/a coordinador/a, ràtio no inferior a 0,2: 2 educadors/res socials o 1 educador/a social i 1 integrador/a social per cada 20 usuaris. Es pot disposar de monitors/ores de temps lliure per a activitats específicament lúdiques i de suport.

Infraestructura: Equipaments municipals i altres equipaments de la ciutat.

### 03

Identificació del servei

Nom actuació / prestació: **SERVEI D'ATENCIÓ I ACOLLIMENT D'URGÈNCIES**

Objectiu / Objecte de l'actuació / prestació:

Oferir un espai d'acollida i seguretat confortable a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista, que respecti la seva intimitat i la dels fills/filles davant d'una situació d'urgència.

Descripció de l'actuació

Serveis que faciliten acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal.

Així mateix, han de facilitar els recursos personals i socials que permetin una resolució de la situació de crisi.

#### Funcions

- Oferir un espai d'acollida immediat i temporal que permeti la reflexió i recuperació per tal que es puguin prendre les decisions més adequades per sortir de la situació de violència viscuda.
- Acompanyar la dona en les diferents gestions que hagi d'efectuar durant la seva estada al servei.
- Treballar en coordinació amb els serveis i recursos de la xarxa integral del territori per tal d'oferir a la dona una atenció i acompanyament integral en tot el seu procés de recuperació.
- Vetllar per la integritat i seguretat física de la dona i les seves filles i fills a càrrec.
- Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Tipologia de prestació: Prestació de servei bàsic

Garantia de la prestació: Garantida

Població destinatària: Població en general

Situació de la població destinatària

Dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i explotació sexual, i de matrimoni forçós.

Edat de la població destinatària: Dones majors de 18 anys o 16 anys emancipades legalment, i les seves filles i fills a càrrec

Criteris d'accés – Normativa reguladora:

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents:

- L'existència de situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.
- La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
- Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

Capacitat: en ser allotjament alternatiu no hi ha capacitat definida

Durada de l'acció/prestació

Temporalitat: 365 dies a l'any

Servei de referència: Serveis socials bàsics

Via d'accés: Serveis bàsics d'atenció social; Cossos de seguretat

Contacte: [www.vila-seca.cat](http://www.vila-seca.cat) - telèfon 977 30 93 00

Forma de prestació: En establiment hotel·ler

Proveïdor: Operador privat / Iniciativa social

Modalitat de gestió: Indirecte. Contracte- Conveni

## 04

Identificació del servei

Nom actuació / prestació: **SERVEI D'AJUDA A DOMICILI**

Descripció de l'actuació

Conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal. El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció.

Objectiu / Objecte de l'actuació / prestació

Promoure una millor qualitat de vida de les persones ateses, potenciar-ne l'autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Funcions

- Donar suport material, en els casos que sigui necessari, desenvolupant les tasques d'atenció personal i cura de la llar de manera que les persones o famílies millorin el seu benestar i autonomia durant el major temps possible a través de l'atenció personal i d'ajuda a la llar.
- Donar suport socioeducatiu a persones, famílies o grups en situacions de vulnerabilitat i risc.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Ajudar a millorar la relació amb la família, la xarxa informal i altres grups de convivència amb la comunitat.
- Estimular l'adquisició de competències personals, facilitant que les persones descobreixin les pròpies possibilitats i prenguin decisions sobre la seva vida, així com els coneixements necessaris per millorar la qualitat de vida.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport i sense que això representi un risc per a elles.
- Donar suport en situacions de crisi i deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.

Tipologia de prestació: Servei bàsic

Garantia de la prestació: Garantida

Població destinatària

Situació de la població destinatària: Risc social i/o dependència

Edat de la població destinatària: Població general

Criteris d'accés – Normativa reguladora:

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents:

- Serveis Socials bàsics
- Valoració de dependència segons PIA
- La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Durada de l'acció/prestació

Temporalitat: Serveis temporalitzats, en funció de la necessitat i Pla d'Atenció Social Individual

Organització de l'acció/prestació

Servei de referència: Secció d'atenció domiciliària

Via d'accés: Serveis bàsics d'atenció social

Contacte: [www.vila-seca.cat](http://www.vila-seca.cat) - telèfon 977 30 93 00

Forma de prestació: Mitjançant intervenció d'equip de professionals

Proveïdor: Operadors privats o d'iniciativa social

Titularitat del servei: Municipal

Modalitat de gestió: Mixta

Perfils professionals:

- Treballadors familiars
- Auxiliars de la llar
- Assistent d'atenció domiciliària
- Treballadors socials
- Altres professionals reconeguts per la normativa

Ràtio professionals: Es disposarà de professionals suficients en nombre i perfil per a la prestació del servei

Infraestructura: Domicili de les persones ateses

## 05

Identificació del servei

Nom actuació / prestació: **TELEASSISTÈNCIA**

Descripció de l'actuació

Constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades, en concret, teleassistència.

Objectiu / Objecte de l'actuació / prestació

Promoure una millor qualitat de vida de les persones ateses, potenciar-ne l'autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Funcions

- Proporcionar un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat.
- Donar resposta de forma immediata en cas d'emergència.
- Donar seguretat i suport a la persona atesa i a la seva família a través del control de seguiment establert, del seguiment de l'agenda pactada, etc.
- Evitar o retardar la institucionalització.
- Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Tipologia de prestació: Servei bàsic

Garantia de la prestació: Garantida

Població destinatària

Situació de la població destinatària: Risc social i/o dependència

Edat de la població destinatària: Població en general

Criteris d'accés – Normativa reguladora:

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents:

- Valoració grau de dependència
- Criteris de salut

Durada de l'acció/prestació

Temporalitat: Mentre es mantingui la situació de prescripció

Horaris: 24 hores al dia.

Any d'inici: Calendari: Tot l'any

Organització de l'acció/prestació

Servei de referència: Serveis Socials Bàsics

Via d'accés: Serveis bàsics d'atenció social

Contacte: [www.vila-seca.cat](http://www.vila-seca.cat) - telèfon 977 30 93 00

Forma de prestació: Mitjançant intervenció d'equip de professionals i de tecnologia.

Titularitat del servei: Municipal

Modalitat de gestió: Indirecta

Proveïdor: Operadors privats o d'iniciativa social

Infraestructura:

- Terminal connectat a una central d'alarmes
- Unitat mòbil d'urgències

Vila-seca, 23 d'octubre de 2019