

El ple de l'Ajuntament de Palma va aprovar definitivament, en sessió ordinària de 28 d'abril de 2016, el Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, publicat en el BOIB núm. 61 de 14.05.16.

Text consolidat de caràcter informatiu. Inclou les seves posteriors modificacions i correccions per a facilitar la seva lectura. El text oficial publicat en el BOIB pot consultar-se en aquesta mateixa pàgina web.

REGLAMENT DELS CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

INDEX

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

TÍTOL I. Disposicions generals

Article 1. Objecte del Reglament dels Centres municipals de serveis socials

Article 2. Organització dels serveis socials municipals

Article 3. Tipologia de serveis socials

Article 4. Els serveis socials comunitaris de Palma

Article 5. Titulars de dret d'accés als centres municipals de serveis socials

TÍTOL II. L'organització i funcionament dels centres municipals de serveis socials

CAPÍTOL PRIMER. L'organització dels serveis socials comunitaris

Article 6. Competències dels serveis socials comunitaris

Article 7. Coordinació

Article 8. Organització territorial dels centres municipals de serveis socials de Palma

Article 9. Horari d'atenció

CAPÍTOL SEGON. Estructura programàtica dels centres municipals de serveis socials

Article 10. La planificació dels serveis socials

Article 11. La programació dels centres municipals de serveis socials: El Pla de sector

CAPÍTOL TERCER. El personal tècnic dels centres municipals de serveis socials

Article 12. Personal suficient i format

Article 13. Participació en la planificació

Article 14. Mesures de suport i protecció al personal tècnic

Article 15. Deontologia professional

TÍTOL III. L'atenció en els Centres municipals de serveis socials: la intervenció individual-familiar i la intervenció comunitària

CAPÍTOL PRIMER. L'atenció en els centres municipals de serveis socials

Article 16. Atenció en els centres municipals de serveis socials

CAPÍTOL SEGON. La intervenció individual-familiar

- Article 17. Intervenció individual i familiar
- Article 18. Intervenció grupal amb finalitat individual
- Article 19. Professional de referència
- Article 20. Pla Individual d'inserció social
- Article 21. L'expedient
- Article 22. Accés a la informació de l'expedient
- Article 23. Tancament de l'expedient
- Article 24. Traspàs dels expedients entre centres

CAPÍTOL TERCER. La intervenció comunitària

- Article 25. Intervenció comunitària
- Article 26. Intervenció grupal amb finalitat comunitària
- Article 27. Els barris prioritaris i les zones d'atenció preferent
- Article 28. Professional de referència
- Article 29. Projectes i actuacions

TÍTOL IV. Les prestacions dels serveis socials comunitaris

- Article 30. Prestacions
- Article 31. Prestacions tècniques
- Article 32. Prestacions econòmiques
- Article 33. Prestacions tecnològiques
- Article 34. Cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Palma

TÍTOL V. Els drets i deures de les persones usuàries dels serveis socials comunitaris. Règim sancionador

- Article 35. Drets de les persones usuàries
- Article 36. Deures de les persones usuàries
- Article 37. Infraccions i sancions de les persones usuàries
- Article 38. Presentació i tràmit de suggeriments, demandes, felicitacions i queixes

TÍTOL VI. Els drets i deures dels professionals

- Article 39. Drets dels professionals
- Article 40. Obligacions dels professionals

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

DISPOSICIÓ FINAL

REGLAMENT DELS CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

I

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

Aquesta necessitat deriva, en primer lloc, de la pròpia evolució general dels serveis socials des del primer pla aprovat l'any 1985, pel canvi legislatiu sofert en els darrers 25 anys, per l'important creixement de les prestacions que es troben a l'àmbit dels serveis socials i pel seu impacte en la població de la ciutat.

II

La Constitució estableix a l'article 41 la garantia d'un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans, així com l'assistència i prestacions suficients per a tots els ciutadans que es trobin en situació de necessitat.

La Llei 7/1985 reguladora de les Bases del règim local, modificada per la Llei 27/2013, de 27 de desembre de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local estableix a l'article 25.2.e) que el municipi exercirà en tot cas com a competències pròpies, en els termes de la legislació del Estat i de les Comunitats Autònomes, la avaluació i informació de situacions de necessitat social i la atenció immediata a persones en situació risc d'exclusió social. Igualment la Llei 20/2006 Municipal i de règim local de les Illes Balears dona competències en matèria de serveis socials als ajuntaments en general i la Llei 23/2006 de capitalitat al de Palma en particular.

En l'exercici de les competències atribuïdes per la llei orgànica 2/1983, de 25 de febrer, per la qual es va aprovar l'estatut d'autonomia de les Illes Balears, l'any 1987, el parlament va aprovar la primera llei autonòmica que regulava els serveis socials. Aquesta llei ha estat actualitzada per la 4/2009, de Serveis socials de les Illes Balears, essent, aquesta, l'actual marc normatiu que regula els serveis socials de l'Ajuntament.

TÍTOL I Disposicions generals

Article 1. Objecte del Reglament dels centres municipals de serveis socials

Aquest Reglament té per objecte regular les competències, organització i funcionament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma amb la finalitat de millorar l'atenció de les necessitats socials dels ciutadans d'accés als recursos, suport a les unitats de convivència, mobilitzar recursos per l'allotjament alternatiu, prevenció i inserció social i foment de la solidaritat i cohesió de les comunitats dels barris.

Article 2. Organització dels serveis socials municipals

Els serveis socials municipals per poder complir la missió que li té encomanada l'Ajuntament de Palma, organitza la seva estructura en serveis centrals, centres municipals de serveis socials i serveis de Ciutat.

Integren els serveis socials la direcció política, la direcció tècnica, les unitats tècniques i la unitat administrativa.

L'establiment de les directrius i les línies estratègiques de l'Àrea corresponen a la direcció político-tècnica, així com la coordinació dels recursos humans, tècnics i econòmics.

Les unitats tècniques tenen com a funció la gestió de programes, el suport als centres municipals de serveis socials, la gestió directa de serveis de Ciutat i la coordinació interàrees i amb altres administracions.

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

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

Els serveis de Ciutat atenen a la població de l'àmbit territorial del municipi en funció d'unes característiques determinades i bàsicament s'identifiquen com a serveis especialitzats i específics.

Article 3. Tipologia de serveis socials

La tipologia de serveis socials municipals a la ciutat de Palma seguint la llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears, és: serveis socials comunitaris i serveis socials especialitzats.

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

Els serveis socials especialitzats són serveis, programes o actuacions de Ciutat i adreçada a col·lectius menys nombrosos amb necessitats determinades.

Article 4. Els serveis socials comunitaris de Palma

Els serveis socials comunitaris poden ser bàsics i específics.

Els serveis socials comunitaris bàsics són serveis universals i polivalents i es desenvolupen mitjançant equips interdisciplinars en els centres municipals de serveis socials amb el suport i les directrius de les unitats centrals.

Els serveis socials comunitaris específics centren la seva intervenció en col·lectius vulnerables de característiques homogènies facilitant-los la inserció i la normalització social .

Article 5. Titulars de dret d'accés als centres municipals de serveis socials

Amb caràcter general són titulars de dret d'accés als serveis socials comunitaris els ciutadans de Palma inclosos a l'article 5 de la llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears i prioritàriament aquells ciutadans de Palma que es trobin en situació de necessitat social.

L'accés als centres municipals de serveis socials es realitza segons el barri on viu la persona i segons aquest se li assignarà un centre determinat.

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

TÍTOL II

L'organització i funcionament dels centres municipals de serveis socials

CAPÍTOL PRIMER

L'organització dels serveis socials comunitaris

Article 6. El centre de serveis socials

El centre de serveis socials respon al nivell d'atenció primària, cosa per la qual son la porta d'entrada al sistema de serveis socials i estan distribuïts per criteris territorials.

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

Des dels centres de serveis socials s'ofereixen els serveis socials comunitaris bàsics i específics, oferint, per tant, atenció social individualitzada a les demandes dels veïns de Palma i realitzant intervencions comunitàries als barris.

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

Article 7. Coordinació

Des dels centres municipals de serveis socials es promouran acords amb altres serveis municipals territorials per oferir una atenció integral.

Igualment es promourà la coordinació amb altres nivells d'atenció del sistema públic així com amb les entitats, associacions i grups del territori amb la finalitat d'establir actuacions conjuntes.

Article 8. Organització territorial dels centres de serveis socials de Palma

Els serveis socials comunitaris de Palma s'organitzen territorialment en sectors i barris.

El sector és una divisió de la ciutat que respecta la integritat dels barris (zones estadístiques) i que parteix de la divisió realitzada a l'any 1985 al primer Pla des serveis socials.

El barri és la unitat bàsica sobre la qual s'organitza tota la informació territorial. El barri es correspon amb el concepte de zona estadística, definida al pla general d'ordenació urbana vigent a Palma.

Actualment Palma compta amb nou sectors, a cada un dels quals hi ha un centre municipals de serveis socials. La creació d'un nou sector es produirà per la superació dels 99.999 habitants tal com marca la llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears o sense superar aquesta quantitat per criteris de millora en l'atenció a la ciutadania.

La distribució territorial del municipi de Palma queda reflectida a l'annex I del present reglament.

Per criteris organitzats i de proximitat a la població pot haver-hi més d'un punt d'atenció al sector.

Cada sector haurà de comptar amb els següents perfils professionals: treballador social, treballador familiar, educador social, psicòleg i auxiliar administratiu.

Per a la distribució de professionals es tindran en compte criteris de població, de demanda (volum i intensitat) i altres circumstàncies.

El cap de sector dirigeix el centre municipal de serveis socials, fet que implica la direcció i coordinació dels diferents serveis socials comunitaris bàsics i alguns específics del territori del sector.

Article 9. Horari d'atenció

L'horari d'atenció al públic als centres municipals de serveis socials és de 9h. a 14h. de dilluns a divendres i de 16,30h. a 18.30h. els dimarts. Si bé es realitzen intervencions fora d'aquest horari.

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

Sempre que el centre municipal de serveis socials romangui obert hi haurà més d'un professional al centre.

CAPÍTOL SEGON

Estructura programàtica dels centres municipals de serveis socials

Article 10. La planificació dels serveis socials

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

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

Els documents que recullen l'estructura programàtica són: Pla estratègic, Programes i Plans de sector.

El Pla estratègic estarà liderat per la direcció de l'Àrea, establirà les prioritats i els objectius generals i serà quadriennal.

Els Plans de sector i Programes respondran a objectius generals del Pla estratègic i tindran una vigència inferior al Pla Estratègic.

Els plans de sector s'avaluaran anualment amb la participació de tots els professionals implicats.

Article 11. La programació dels centres municipals de serveis socials: el Pla de sector

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

1. Identificació del territori que compren el sector. Principals característiques
2. Diagnòstic Social
3. Línies d'intervenció
4. Recurs humà
5. Infraestructura
6. Pressupost
7. Avaluació

El cap de sector és el responsable de l'elaboració del Pla de sector amb la participació de l'equip del centre.

CAPÍTOL TERCER

El personal tècnic dels centres municipals de serveis socials

Article 12. Personal suficient i format

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

En qüestió de ràtios professionals els centres de serveis socials s'ajustaran a la normativa vigent en aquesta matèria.

Els centres de serveis socials comptaran amb els perfils professionals de treballador social, psicòleg, educador social, auxiliar administratiu i treballadora familiar.

Article 13. Participació en la planificació

El personal dels serveis socials comunitaris ha de participar en la planificació, el seguiment de la gestió i l'avaluació dels Plans de sector i de l'Àrea de Benestar Social en general.

Article 14. Mesures de suport i protecció al personal tècnic

Seguint la llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears:

1. La corporació municipal garanteix als tècnics la supervisió, el suport tècnic i la formació permanente (mitjançant un Pla de Formació) que els permeti donar una resposta adequada a les necessitats i les demandes de la població.
2. Els professionals de serveis socials han de tenir el suport administratiu, els mitjans materials necessaris i les condicions laborals adequades per acomplir amb eficàcia, eficiència i qualitat la seva tasca professional.
3. L'Ajuntament adoptarà, en relació al seu personal, mesures destinades a protegir la identitat i les altres circumstàncies personals, si cal.
4. La corporació municipal garantirà mesures de prevenció i atenció davant situacions que afectin l'estat emocional, cognitiu i físic dels professionals. Així com davant agressions, tant físiques com verbals, amenaces i altres conductes que vulnerin la integritat física i emocional del professional.

Aquestes mesures englobaran la protecció jurídica, física i emocional. Quan la gravetat dels fets ho requereixi l'Ajuntament presentarà la denúncia pertinent.

Per a tal efecte se constituirà una comissió formada per un representat de la direcció política, el cap de servei, la direcció tècnica, el cap de sector corresponent i el professional o professionals afectats.

Article 15. Deontologia professional

El personal tècnic de serveis socials ha de complir els deures relatius a la deontologia professional. En els casos de presumpte incompliment s'ha de remetre informe exposant la circumstància a la direcció tècnica qui resoldrà o bé l'elevàrà al Comitè d'Ètica de les Illes Balears regulat pel decret 62/2010 per a la seva resolució.

TÍTOL III

L'atenció en els centres municipals de serveis socials: la intervenció individual-familiar i la intervenció comunitària

CAPÍTOL PRIMER

L'atenció en els centres municipals de serveis socials

Article 16. Atenció en els centres municipals de serveis socials

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

- des d'una atenció amb una finalitat individual: a través d'una intervenció individual o d'una intervenció grupal de persones en situació similar
- des d'una atenció amb una finalitat col·lectiva: a través d'una intervenció grupal adreçada a la comunitat o a través d'una intervenció comunitària

CAPÍTOL SEGON

La intervenció individual-familiar

Article 17. Intervenció individual i familiar

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

En l'atenció individual i familiar s'estableix una relació entre persones que presenten una situació de dificultat social i el personal tècnic encomanat per la seva atenció. Està basada en la voluntat de la persona de canviar una situació de necessitat mitjançant l'assessorament, consell tècnic i mobilització de recursos que s'ofereix des dels centres de serveis socials. En la majoria de casos es tracta d'un procés de canvi de la situació de necessitat a una altra de millora.

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

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

El cap de sector vetllarà per la polivalència dels professionals que compaginaran el treball individual amb el grupal i comunitari segons les ràtios establertes per la direcció.

Article 18. Intervenció grupal amb finalitat individual

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

Article 19. Professional de referència

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

En cas que es substitueixi el professional de referència el cap de sector vetllarà per l'establiment dels mecanismes adequats de traspàs de casos per facilitar la continuïtat dels processos de treball.

En cas de no substitució del professional o mentre se substitueix, el cap de sector valorarà si el cas requereix una continuïtat en l'atenció o bé es pot estar a l'espera de la demanda de l'usuari. En qualsevol cas es traspasarà al professional que correspongui per agenda de primeres acollides, descomptant-se de la disponibilitat de la mateixa.

El professional de referència té les funcions següents:

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

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

Els protocols d'atenció individual defineixen els perfils professionals responsables de l'expedient segons la situació de dificultat.

Les demandes de canvi de professional seran ateses i valorades pel cap de sector. Si la valoració de canvi és positiva, aquest li assignarà el primer professional que tingui disponibilitat en primeres acollides.

Els professionals podran demanar al cap de sector inhibir-se o retirar-se d'un cas quan hi hagi causes motivades com per exemple enemistat manifesta, relacions de vincle familiar o personal o circumstàncies vitals coincidents amb la persona que impedeixin l'adequada distància en la relació d'ajuda.

Article 20. Pla individual d'inserció social

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

No obstant, no tots els casos atesos des dels centres municipals de serveis socials necessiten l'elaboració d'un pla individualitzat, ja que es resolen amb informacions, orientacions, derivacions o pel caràcter assistencial i de contenció que els cal. Al igual que quan es tracta de prestacions garantides.

Article 21. Expedient

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

- a. Les dades d'identificació
- b. La història social
- c. La valoració
- d. Els acords-contracte d'inserció social
- e. El pla individual d'inserció social
- f. L'avaluació
- g. El full d'autorització ús dades usuari
- h. El full de drets i deures

Els expedients de serveis socials tenen un doble suport: el físic i el digital. Dins el suport físic hi pot haver informació annexa i complementària recollida als fulls de procés del cas consistent en apunts, anàlisi, hipòtesi de feina i informes d'altres serveis.

Els professionals que tinguin accés a la documentació que consta en l'expedient estan subjectes al deure de mantenir el secret sobre les dades consultades. La consulta d'un expedient per part de professionals que no realitzen intervencions al mateix, sempre serà motivada. El seu incompliment pot ser causa de sanció.

Els professionals que intervenen tenen l'obligació de mantenir actualitzada la informació relativa a la persona usuària o unitat de convivència, a les intervencions que s'hi duen a terme i als recursos mobilitzats.

Els expedients no es deixaran a l'abast de persones alienes a l'organització. Es tindrà especial cura en les dependències d'atenció al públic. Finalitzada la jornada laboral els expedients es guardaran en arxius que romandran tancats en clau. El professional referent serà el responsable de la custòdia de l'expedient físic, així com d'establir els mecanismes necessaris per impedir l'accés al mateix de persones no autoritzades.

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

El cap de sector podrà demanar la retirada del centre municipal dels expedients físics que faci cinc anys o més que estiguin tancats.

Article 22. Accés a la informació de l'expedient

Segons la Llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears tot ciutadà pot sol·licitar l'accés al seu expedient de serveis socials comunitaris. En aquests casos es procedirà de la següent manera:

- a. Sol·licitud formal via instància on faci constar les dades d'identificació i motiu de la sol·licitud.
- b. Entrega a l'interessat amb acusament de rebut del document que apareix al sistema informatiu com a "Còpia de l'expedient" amb segell on indiqui l'autenticitat de la documentació entregada.

Article 23. Tancament de l'expedient

És el moment en el qual l'equip i la persona-família fan una valoració conjunta del grau de consecució dels objectius i dels resultats assolits. Caldrà una pre-avaluació de l'equip, que sempre que es pugui, s'ha de consensuar amb la persona/família.

L'avaluació final ha d'incloure:

1. Motiu del tancament.
2. Situació final del cas. Canvis en la situació i problemàtiques inicials.
3. Grau de consecució dels objectius pactats amb la família.
4. Grau de disponibilitat de recursos i prestacions.
5. Valoració del procés del cas.
6. Observacions.

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

- Assoliment total dels objectius acordats
- Assoliment parcial dels objectius acordats
- Decisió explícita de la persona/família. Si hi ha altres serveis i/o entitats intervenint, se'ls hi comunicarà
- Absència de la persona/família de més d'un mes. Es comunicarà el tancament mitjançant notificació donant un termini de deu dies.

- Defunció de la persona/família
- Canvi de sector o municipi de la persona/família
- Decisió del servei per incompliment dels acords
- Derivació a altres serveis. S'ha d'especificar el servei
- Altres.

Un cop tancat l'expedient i no haver transcorregut més de sis mesos si la persona/família realitza una nova demanda se li assignarà el mateix professional.

Article 24. Traspàs dels expedients entre centres

Per a la realització d'un traspàs sempre s'haurà tancat prèviament l'expedient.

Seguint el procediment establert al document tècnic sobre el traspàs d'expedients, l'auxiliar administratiu farà el traspàs administratiu al nou centre municipal de serveis socials. El professional responsable del cas farà el traspàs tècnic de l'expedient i acordarà amb el professional receptor els terminis i el procés a seguir.

CAPÍTOL TERCER **La intervenció comunitària**

Article 25. Intervenció comunitària

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

Es fonamenta en els següents criteris:

1. Detecció i diagnòstic de les necessitats o dificultats socials existents.
2. Realitzar un disseny rigorós del que passa i del que es vol fer.
3. Participació de la població en els canvis
4. Participació de les entitats i co-responsabilitat comunitària
5. Intervenció en equip
6. Abordatge en xarxa. Treball amb els serveis implicats.
7. Planificació avaluació contínua

La intervenció comunitària en el marc dels serveis socials comunitaris s'ordena, segons l'article 6 del decret 48/2011 de Coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics, des de la planificació d'una zona que contempli objectius que permetin desenvolupar projectes/actuacions adreçats a:

- a. grups en situació de risc
- b. suport a entitats
- c. prevenció social
- d. reinserció social
- e. foment de la convivència i de la solidaritat
- f. creació de xarxes associatives i solidàries
- g. coproducció de recursos comunitaris

El cap de sector vetllarà per la polivalència dels professionals que compaginaran el treball individual amb el grupal i comunitari segons les ràtios establertes per la direcció.

Article 26. Intervenció grupal amb finalitat comunitària

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

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

Article 27. Els barris prioritaris i les zones d'atenció preferent

Els barris prioritaris són aquells en què es dona una situació de necessitat social superior a la resta de barris en determinats sectors de població. La catalogació de les necessitats es fa a través del diagnòstic social basat en indicadors de vulnerabilitat que posen de manifest la necessitat de prioritzar la intervenció.

Les zones d'atenció preferent estan regulades per l'article 12 del decret 48/2011 de Coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics i concentren major nombre de persones en situació de vulnerabilitat social. La declaració de zona d'atenció preferent obliga a l'Ajuntament a prioritzar les actuacions de totes les àrees municipals realitzant un pla integral que incorpora accions d'habitatge, urbanisme, educació, joventut, esports entre d'altres.

Article 28. Professional de referència

Els projectes i actuacions han de tenir un professional responsable del mateixos, així com un equip de projecte que serà interprofessional.

El professional responsable té les funcions següents:

- a. Canalitzar les demandes d'entitats i/o serveis, vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre els professionals del projecte/actuació i els d'altres serveis/entitats implicades, afavorir la presa de decisions i agilitzar-les, la custòdia i responsabilitat de la carpeta de projecte i vetllar per l'elaboració conjunta del projecte/actuació i l'avaluació.

b. Prestar informació relativa al desenvolupament del projecte/actuació, en qualsevol moment del procés d'intervenció.

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

Article 29. Projectes i actuacions

Els projectes són l'instrument metodològic que permet concretar les prioritats marcades al Pla de Sector i desenvolupar-les mitjançant activitats organitzades entorn a objectius.

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

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

El pressupost dels projectes/actuacions haurà de generar una reserva de crèdit al pressupost anual vigent de la Regidoria de Benestar social de l'Ajuntament de Palma.

Els pressuposts dels projectes que tinguin una duració superior a un any hauran de ser aprovats en cada exercici pressupostari.

Els projectes presentaran com a guió mínim:

1. Identificació del projecte
2. Diagnòstic Social. Punt de Partida
3. Objectiu General
4. Objectius Operatius
5. Activitats
6. Pressupost
7. Avaluació del projecte

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

Els professionals del projecte/actuació tenen l'obligació de mantenir actualitzada la informació relativa al desenvolupament de la intervenció i als recursos mobilitzats.

El professional referent serà el responsable de la custòdia de la carpeta de projecte.

TÍTOL IV
Les prestacions dels serveis socials comunitaris

Article 30. Prestacions

Les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques o tecnològiques. Segons l'article 5 del decret 56/2011 de 20 de maig pel qual s'aprova la cartera bàsica de serveis socials les prestacions del sistema de serveis socials poden ser garantides per a tothom o bé no garantides i ser atorgades segons la disponibilitat pressupostària.

Article 31. Prestacions tècniques

Tal com queda recollit a la llei 4/2009 de Serveis socials a les Illes Balears a l'article 21:

1. Les prestacions tècniques són els serveis i les intervencions que duen a terme els equips professionals que s'adrecen a la prevenció, el diagnòstic, la valoració, la protecció, la promoció de l'autonomia, l'atenció i la inserció de les persones, les unitats de convivència i els grups en situació de necessitat social.
2. Des dels serveis socials comunitaris es poden prestar, amb caràcter temporal o permanent, en el domicili, en l'entorn de la persona usuària, de forma ambulatoria i a centres. En aquest darrer cas poden ser de règim diürn. Els serveis socials comunitaris mai prestaran serveis de règim nocturn, o residencial.
3. L'aplicació de qualsevol tipus de prestació social ha d'anar acompanyada de l'aplicació de prestacions tècniques adaptades en cada cas.

Article 32. Prestacions econòmiques

Són prestacions econòmiques, seguint la llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears, les aportacions dineràries que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-ne o rebre'n d'altres fonts.

Article 33. Prestacions tecnològiques

Tal com queda recollit a la llei 4/2009 de serveis socials a les Illes Balears a l'article 23:

Són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i es poden associar amb altres prestacions.

Tenen aquesta consideració les prestacions següents:

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

Article 34. Cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Palma

Segons l'article 24 de la llei 4/2009 de serveis socials la cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent-hi totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques.

El decret 56/2011 de 20 de maig aprova la cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears. Tal i com s'explicita a l'article 27 de la llei 4/2009 de Serveis socials l'Ajuntament de Palma aprovarà la seva cartera de serveis una vegada ho hagi fet el Consell de Mallorca.

TITOL V

Els drets i deures de les persones usuàries dels serveis socials comunitaris. Règim sancionador

Article 35. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries dels serveis socials comunitaris gaudiran dels drets que els hi confereix l'article 7 de la llei 4/2009 de serveis socials:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a disposar d'un pla individual d'inserció social d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure, excepte en situacions que suposin un risc per a la integritat de les persones i per requeriment judicial. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat l'atorga els pares o tutors.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació tal i com regula el títol IV de la Llei 4/2009.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- o) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

Article 36. Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries dels serveis socials comunitaris tindran els deures que els hi confereix l'article 8 de la Llei 4/2009 de serveis socials:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f) Informar a la major brevetat possible sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- g) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei quan així es requereixi.
- h) Mantenir en tot moment un comportament adequat i respectuós amb els professionals així com amb la resta d'usuaris que coincideixin en els centres i/o en les activitats en les quals participen.

A l'obertura d'un expedient les persones usuàries signaran davant el professional de referència un full on es recullin els seus drets i deures.

Als participants d'intervencions grupals i comunitàries se'ls informarà dels drets i deures en relació a les activitats que es duren a terme. En els casos que la naturalesa de l'activitat ho requereixi, bàsicament activitats grupals, els participants signaran l'acceptació dels drets i deures.

Article 37. Infraccions i sancions de les persones usuàries.

A més de la normativa vigent s'estableixen tres nivells d'infraccions:

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

- No facilitar la informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
- No complir els acords relacionats amb el servei o prestació concedida
- La manca de respecte als professionals, a altres persones usuàries o visitants del centre

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

- Falsejar dades a l'Administració
- No comunicar als professionals els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió del recurs/prestació
- Produir danys a les instal·lacions del centre, altres dependències municipals o locals on es dugui a terme la intervenció
- No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit
- No complir de forma reiterada i continua els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit

3. Se considerarà infracció molt greu l'agressió física o psicològica al personal que presta el servei, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat dels professionals.

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

S'estableixen tres nivells de sancions:

1. Per a les infraccions lleus s'advertirà verbalment a la persona usuària. El professional i el cap de sector convocaran una entrevista amb la persona per aquest fi. Es deixarà constància dins l'expedient/carpeta de projecte dels fets mitjançant la diligència de Fer constar.

2. Les infraccions greus suposaran el tancament temporal, d'entre dos a sis mesos de l'expedient. Ara bé, quan a l'expedient hi hagi intervencions dirigides a menors amb processos positius, com és ara beques d'inserció en risc i recursos per a la integració educativa, laboral i social dels menors, sols es tancaran les referides als adults amb la intenció de preservar dits processos.

Se crearà una comissió integrada pel professional afectat, el cap de sector, l'equip de cas o de projecte i dos professionals del centre per determinar la durada del tancament de l'expedient i en el cas d'intervencions grupals i comunitàries per determinar el tipus i durada de la sanció.

L'acta de la comissió servirà per informar als usuaris i es guardarà l'original a l'expedient/carpeta de projecte. El cap de sector i el professional en donaran coneixement a l'usuari convocant una entrevista per a tal fi.

3. Les infraccions molt greus suposaran interrupció immediata del servei fins que la comissió dictamini les mesures a prendre. En la intervenció individual-familiar el tancament de l'expedient serà com a mínim de sis mesos.

Per a aquestes infraccions la comissió estarà integrada per un representat de la direcció política, el cap de servei, la direcció tècnica, el cap de sector corresponent i el professional o professionals afectats. La comissió tindrà en compte el reconeixement dels danys causats i la voluntat de reparació dels mateixos per part de l'agressor.

L'acta de la comissió servirà per informar als usuaris i es guardarà l'original a l'expedient. El cap de sector i la direcció tècnica en donaran coneixement a les persones usuàries convocant una entrevista per a tal fi.

Article 38. Presentació i tràmit de demandes, suggeriments, felicitacions i reclamacions

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

Quan s'ha utilitzat el canal verbal el cap de sector o professional en qui delegui registrarà la queixa, suggeriment, felicitació o reclamació al web municipal a l'apartat de queixes i suggeriments.

TITOL VI

Els drets i deures dels professionals

Article 39. Drets dels professionals

Els professionals dels serveis socials tenen, en l'exercici de les seves funcions, reconeguts tots els drets recollits en la legislació que sigui aplicable a l'àmbit on desenvolupen 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 a la dignitat, és a dir, al reconeixement del seu valor intrínsec com a persones.

El seu exercici efectiu implica ser tractades amb el màxim respecte, amb correcció i comprensió, tant per part dels responsables del servei i de la resta de professionals, com per part dels usuaris.

b) Drets laborals. Les persones que exerceixen la seva activitat professional en els serveis socials tenen tots els drets que, en l'àmbit laboral o de la funció pública, els reconeguin la legislació i els convenis col·lectius o els acords reguladors de les condicions d'ocupació que siguin aplicables.

c) Dret a la formació. Les persones que treballin en els serveis socials tenen dret a accedir a la informació i orientació inicial, destinada a facilitar la seva adaptació a les característiques del servei o centre i beneficiar-se de la formació contínua, necessària per a desenvolupar la seva activitat professional, durant tota la seva vida activa, participant en la proposta dels seus continguts.

L'Àrea de Benestar Social com a administració especial haurà de garantir un mínim anual de formació obligatòria.

En coordinació amb l'Escola Municipal de Formació s'establirà un pla anual de formació que doni resposta a les necessitats detectades en aquest sentit.

d) Dret a la participació. Els professionals dels serveis socials tenen dret a la participació en el desenvolupament i proposta de planificació de l'Àrea de Benestar Social.

En garantia de l'exercici efectiu d'aquest dret els professionals poden:

- Participar en els òrgans consultius i participatius previstos a la llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears i / o en altres que es creïn.
- Presentar denúncies relatives al funcionament dels centres i serveis, que seran considerades per l'òrgan competent per iniciar, si s'escau, procediments d'inspecció.

e) Dret a qualitat del servei. Els professionals dels serveis socials tenen dret a disposar dels mitjans necessaris per garantir la prestació d'un servei en condicions que responguin als criteris de qualitat exigits per la normativa corresponent.

En garantia del seu exercici efectiu els professionals poden instar l'Ajuntament a:

- Que exerceixi, de conformitat amb la normativa vigent, les funcions que els corresponguin en matèria d'autorització, registre, homologació i inspecció, en garantia del compliment dels requisits materials, funcionals i de personal que els siguin exigibles.
- Que se'ls informi adequadament dels requisits materials, funcionals i de personal aplicables al servei.
- Que es posi a la seva disposició manuals de bona pràctica professional que orientin sobre les pautes d'actuació més adequades al correcte exercici de les seves funcions, en les seves relacions amb les persones usuàries i amb els altres professionals.
- Que promogui la millora en la qualitat dels serveis mitjançant la realització d'avaluacions internes i externes.
- Que es publiquin els resultats obtinguts en els procediments d'inspecció i avaluació, possibilitant el coneixement del funcionament dels serveis socials, el seu cost i el compliment o incompliment dels requisits materials, funcionals i de personal corresponents.
- Que els requisits materials, funcionals i de personal es consideren en continu procés de revisió i sempre susceptibles de millora.

El que disposen els apartats anteriors en cap cas legitima la negativa al desenvolupament de les funcions pròpies dels professionals dels serveis socials.

Article 40. Obligacions dels professionals.

Els professionals tenen, en l'exercici de les seves funcions, reconegudes totes les obligacions recollides en la legislació que sigui aplicable a l'àmbit on desenvolupen la seva activitat i, en particular, les següents:

a) Obligacions laborals. Els professionals tenen totes les obligacions que, en l'àmbit laboral o de la funció pública, els imposen la legislació i els convenis col·lectius o acords reguladors de les condicions d'ocupació que siguin aplicables.

Els professionals tenen l'obligació de conèixer i complir la normativa vigent en l'àmbit dels serveis socials i la normativa municipal.

b) Deure de comunicació. Els professionals que exerceixen la seva activitat en els serveis socials tenen l'obligació de posar en coneixement de l'autoritat competent qualsevol situació que, segons ells, i basant-se en els elements de valoració dels quals disposen, pogués comportar una vulneració de drets, en els termes previstos en la legislació vigent.

c) Compliment de les normes de convivència. Els professionals tenen l'obligació de guardar les normes de convivència i respecte mutu en els serveis i centres on desenvolupen la seva activitat i en qualsevol altre lloc relacionat amb aquesta.

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

Igualment, han de fer un ús responsable de la informació relativa a la persona usuària, sent respectuosos en l'obtenció d'aquesta, justificant la seva necessitat i sol·licitant el seu consentiment per utilitzar-la quan sigui necessari per a una intervenció coordinada i efectiva, en els termes previstos legalment.

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

Han de garantir la integritat, confidencialitat i seguretat de les opinions, criteris i decisions que els usuaris prenguin per si mateixos o a través del seu representant legal.

Tenen l'obligació de facilitar la participació dels usuaris en el disseny de la intervenció professional a realitzar.

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

e) Respecte de les instal·lacions. Els professionals tenen l'obligació de respectar i utilitzar correctament els béns mobles i les instal·lacions dels centres de serveis socials en què presten els seus serveis i de qualsevol altre lloc relacionat amb les seves activitats.

f) Comunicació d'irregularitats. Els professionals tenen l'obligació de posar en coneixement del cap de sector o, si ho consideren necessari, de la direcció tècnica les irregularitats o anomalies que s'observin en el funcionament, l'organització o les instal·lacions del centre.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

Aquells serveis específics que pel seu objecte i activitat no queden completament recollits en aquest reglament tindran una reglamentació pròpia.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

Totes les denominacions que en aquest reglament apareixen en masculí s'han d'entendre referides també al femení.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest reglament, una vegada aprovat definitivament pel Ple de la Corporació, entrarà en vigor amb la publicació íntegra del seu text en el Butlletí Oficial de les Illes Balears .

DISPOSICIÓ FINAL SEGONA

Totes les estadístiques inclouran sistemàticament la variable sexe i es tindrà en compte a l'hora de la recollida de la informació com en els informes que es publiquin.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones usuàries dels serveis socials comunitaris gaudiran dels drets que els hi confereix l'article 7 de la Llei 4/2009 de Serveis socials:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a disposar d'un pla individual d'inserció social d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualcuna de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure, excepte en situacions que suposin un risc per a la integritat de les persones i per requeriment judicial. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat l'atorga els pares o tutors.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació tal i com regula el títol IV de la Llei 4/2009.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.

- n) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- o) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones usuàries dels serveis socials comunitaris tindran els deures que els hi confereix l'article 8 de la llei 4/2009 de serveis socials:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f) Informar a la major brevetat possible sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- g) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei quan així es requereixi.
- h) Mantenir en tot moment un comportament adequat i respectuós amb els professionals així com amb la resta d'usuaris que coincideixin en els centres i/o en les activitats en les quals participen.

ANNEX I
Distribució territorial del municipi de palma

| 1.- SECTOR CIUTAT ANTIGA | | | |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Zona bàsica 1 | | Zona bàsica 2 | |
| Barris | 14.527 | Barris | 11.034 |
| EL Puig de Sant Pere | 525 | Cort | 1.568 |
| La Llotja-el Born | 1.887 | El Mercat | 2.387 |
| Plaça dels Patins | 3.845 | El Sindicat | 4.337 |
| Sant Jaume | 2.071 | La Calatrava | 965 |
| Sant Nicolau | 1.701 | La Seu | 683 |
| Jaume III | 2.701 | Monti-sion | 1.094 |
| Zona Portuària | 30 | | |
| La Missió | 1.767 | | |

| 2.- SECTOR DE SERVEIS SOCIALS EST | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| Zona bàsica 3 | | Zona bàsica 4 | | Zona bàsica 5 | |
| Barris | 15.461 | Barris | 14.283 | Barris | 13.755 |
| La Indioteria (rural) | 1.619 | El Rafal Vell | 12.122 | El Viver | 6.738 |
| La Indioteria (urbà) | 3.481 | Son Fortesa (nord) | 2.161 | El Rafal Nou | 7.017 |
| Son Cladera | 7.514 | | | | |
| Son Rutlan | 1.099 | | | | |
| Mare de Déu de Lluc | 1.748 | | | | |

| 3.- SECTOR DE SERVEIS SOCIALS ESTACIONS | | | | | | | |
|---|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| Zona bàsica 6 | | Zona bàsica 7 | | Zona bàsica 8 | | Zona bàsica 9 | |
| Barris | 13.259 | Barris | 9.922 | Barris | 19.472 | Barris | 15.506 |
| Arxiduc | 6.845 | L'Olivera | 3.445 | Bons Aires | 19.472 | Plaça de Toros | 15.506 |
| Marquès de Fontsanta | 6.414 | Son Oliva | 6.477 | | | | |

| 4.- SECTOR DE SERVEIS SOCIALS LITORAL DE LLEVANT | | | | | |
|--|---------------|----------------------|---------------|----------------|---------------|
| Zona bàsica 10 | | Zona bàsica 11 | | Zona bàsica 12 | |
| Barris | 17.036 | Barris | 20.548 | Barris | 19.418 |
| El Pil·larí | 1.981 | Aeroport | 143 | L'Arenal | 8.581 |
| La Casa Blanca | 1.347 | El Coll d'en Rabassa | 11.133 | Les Meravelles | 4.734 |
| L'Aranjassa | 1.081 | El Molinar | 9.272 | Can Pastilla | 6.103 |
| Sant Jordi | 2.840 | | | | |
| Son Ferriol | 9.417 | | | | |
| Son Riera | 370 | | | | |

| 5.- SECTOR DE SERVEIS SOCIALS LLEVANT NORD | | | | | |
|--|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| Zona bàsica 13 | | Zona bàsica 14 | | Zona bàsica 15 | |
| Barris | 11.803 | Barris | 10.989 | Barris | 27.901 |
| Els Hostalets | 2.456 | Son Gotleu | 9.228 | Pere Garau | 27.901 |
| Son Canals | 5.728 | Can Capes | 1.761 | | |
| Son Fortesa (sud) | 3.619 | | | | |

| 6.- SECTOR DE SERVEIS SOCIALS LLEVANT SUD | | | |
|---|---------------|-----------------|---------------|
| Zona bàsica 16 | | Zona bàsica 17 | |
| Barris | 18.171 | Barris | 16.817 |
| Estadi Balear | 813 | Can Pere Antoni | 199 |
| La Soledat (nord) | 8.098 | Foners | 16.618 |
| La Soledat (sud) | 2.344 | | |
| Polígon de Llevant | 6.820 | | |
| Son Malferit | 96 | | |

| 7.- SECTOR DE SERVEIS SOCIALS MESTRAL | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------|------------------------|--------------|-----------------------|---------------|----------------|---------------|
| Zona bàsica 18 | | Zona bàsica 19 | | Zona bàsica 20 | | Zona bàsica 21 | |
| Barris | 15.844 | Barris | 9.701 | Barris | 19.829 | Barris | 19.558 |
| Son Anglada | 537 | Los Almendros-Son Pacs | 2.989 | El Camp d'en Serralta | 12.781 | Son Cotoner | 11.945 |
| Son Roca | 2.008 | Son Flor | 1.331 | El Fortí | 7.048 | Son Dameto | 7.613 |
| Son Serra-la Vileta | 6.083 | Son Peretó | 1.665 | | | | |
| Son Xigala | 4.774 | Son Rapinya | 3.716 | | | | |
| Son Ximelis | 2.442 | | | | | | |

| 8.- SECTOR DE SERVEIS SOCIALS NORD | | | |
|------------------------------------|---------------|----------------|---------------|
| Zona bàsica 22 | | Zona bàsica 23 | |
| Barris | 20.318 | Barris | 14.201 |
| El Secar de la Real | 5.004 | El Camp Redó | 13.660 |
| Establiments | 2.993 | Amanecer | 541 |
| Son Espanyol | 675 | | |
| Son Sardina | 2.919 | | |
| Cal Capiscol | 8.727 | | |

| 9.- SECTOR DE SERVEIS SOCIALS PONENT | | | | | |
|--------------------------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| Zona bàsica 24 | | Zona bàsica 25 | | Zona bàsica 26 | |
| Barris | 19.338 | Barris | 17.382 | Barris | 19.653 |
| Cala Major | 6.030 | Portopí | 2.841 | Santa Catalina | 9.034 |
| Sant Agustí | 5.157 | El Terreno | 6.491 | Son Espanyolet | 7.645 |
| Gènova | 2.373 | Son Armadans | 8.050 | El Jonquet | 719 |
| La Bonanova | 3.416 | | | Son Dureta | 2.255 |
| La Teulera | 1.723 | | | | |
| Son Vida | 639 | | | | |
| Bellver | 0 | | | | |