



Certificat d'acord de Ple

Pere Gallego Cañizares, secretari accidental de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès,

CERTIFICO

Que la sessió Ordinària de Ple que va tenir lloc el dia 02/03/2023 , va adoptar l'acord que literalment transcriu a continuació:

ANTECEDENTS

Tal i com disposa la Llei 12/2007 d'11 d'Octubre de Serveis Socials, és competència dels municipis la creació i gestió dels serveis socials necessaris i el municipi de Sant Quirze del Vallès ha esdevingut àrea bàsica de serveis socials, com la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics.

Aquest marc normatiu, que dona cobertura a l'actuació municipal, es complementa amb les disposicions que conté la Llei 7/1985 de 2 d'abril, Reguladora de les bases del Regim Local, i del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de regim local de Catalunya, pel que fa a les competències que l'administració municipal te assignades, i la determinació dels serveis públics que ha de prestar dins l'àmbit dels serveis socials.

Amb l'elaboració d'un reglament dels serveis socials bàsics de Sant Quirze del Vallès es pretén regular el règim jurídic bàsic de la prestació dels serveis socials, donar cobertura a les necessitats de les persones en un sentit ampli i facilitar l'autonomia personal, la integració en l'entorn comunitari i en la família, la participació i la promoció social.

Vist l'informe tècnic de data 10/02/2023 i l'informe de Secretaria de data 15/02/2023.

FONAMENTS DE DRET

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció d'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD).
- Decret 142/2010 d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Decret d'Alcaldia número 202204259 de data 30 de setembre de 2022, aprova el Contracte programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i Ajuntament de Sant Quirze del Vallès en

matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social, i es ratifica en la sessió Ordinària de Ple que va tenir lloc el dia 27/10/2022.

- La Llei reguladora de les Hisendes Locals aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març (TRHL).

DISPOSICIÓ

S'adopta l'acord següent:

Primer.- Aprovar el Reglament de serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, d'acord amb el redactat següent:

"REGLAMENT DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS DE L'AJUNTAMENT DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS

CAPÍTOLS

Primer	DISPOSICIONS GENERALS
Segon	PRESTACIONS I FUNCIONS DELS SERVEIS SOCIALS
Tercer	ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS
Quart	TRAMITACIÓ I REALITZACIÓ DE LES PRESTACIONS
Cinquè	DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES
Sisè	RÈGIM SANCIONADOR

Disposició adicional

Disposició final

Capítol Primer: DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. OBJECTE

Aquest reglament té com a objecte la regulació del règim jurídic i de prestació de serveis socials bàsics per part de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, incloent-hi la determinació dels drets i les obligacions del gestor i dels usuaris i usuàries dels dits serveis.

Article 2. CONCEPTE I CARÀCTER DELS SERVEIS SOCIALS

Els serveis socials bàsics són el primer nivell dels sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i a les usuàries i als àmbits familiar i social.

Els serveis socials bàsics són el conjunt d'intervencions i prestacions que realitza l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès per donar resposta als drets socials dels ciutadans i ciutadanes de Sant Quirze del Vallès, que tenen com a objectiu donar suport a la



cobertura de les seves necessitats bàsiques, donant atenció al manteniment de la seva autonomia personal, promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones i la seva qualitat de vida. S'adrecen de manera especial a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficit de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència.

Els serveis socials bàsics s'organitzen en el territori municipal i estan dotats d'un equip multidisciplinari que ha de fomentar el treball i la metodologia interdisciplinaris, integrat pel personal professional necessari per al compliment de llurs funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu necessari.

Els serveis socials bàsics tenen caràcter polivalent, comunitari i preventiu per tal de poder fomentar l'autonomia de les persones per viure dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en les que es troben o puguin presentar-se en el futur, i han de desenvolupar respostes en l'àmbit propi de la convivència i relació de les persones destinatàries dels serveis.

Article 3. FINALITATS

Els serveis socials tenen com a finalitat donar suport al dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i el benestar de les persones.

Article 4. DESTINATARIS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Els serveis socials s'adrecen a tota la població i tenen com a destinatàries totes aquelles persones que precisin d'informació, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i o col·lectiu, per fer front a situacions de necessitat personal bàsica, desigualtat social o per a la seva prevenció.

Són titulars del dret a accedir als serveis socials municipals els ciutadans i ciutadanes empadronats/des al municipi. Com a excepció a aquesta condició, s'atendrà a totes les persones no empadronades que es trobin en estat de necessitat personal bàsica, d'acord amb el que estableix la legislació vigent i en concret la normativa en matèria d'estrangeria. Són destinatàries dels serveis socials bàsics, especialment, les persones amb necessitats o problemes socials que es trobin en alguna o algunes de les situacions següents:

- Situacions de vulnerabilitat, de risc o de dificultat social per a la infància i l'adolescència
- Envel·liment
- Manca d'autonomia personal o funcional
- Exclusió social i aïllament social
- Situacions de precarietat econòmica
- Persones amb discapacitat
- Situacions de vulnerabilitat, de risc, o de dificultat social per a les dones
- Violència de gènere i violència familiar
- Situacions de necessitat social relacionades amb la desestructuració familiar
- Drogodependències i altres addiccions
- Violència i delinqüència juvenil
- Pobresa, condicions laborals precàries i atur
- Malalties mentals i malalties cròniques
- Discriminació per raó de gènere, lloc de procedència, discapacitat, de malaltia, d'ètnia, cultural, religiosa i d'altres
- Problemes de convivència i de cohesió social
- Situacions de victimització a persones que han estat víctimes de delictes violents i els seus familiars
- Persones sotmeses a mesures d'execució penal i els seus familiars
- Altres necessitats personals bàsiques o socials que es considerin d'especial rellevància.

Article 5. PRINCIPIS RECTORS

Els principis que regeixen la prestació de serveis socials són:

Universalitat. L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès ha de garantir a tots els veïns de Sant Quirze del Vallès el dret d'accés als serveis socials en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva. Aquest principi no exclou, però, que l'accés es pugui condicionar al compliment de determinats requisits de les persones usuàries i a la percepció d'una contraprestació econòmica per assegurar la corresponsabilitat entre les persones usuàries i l'Ajuntament.

Igualtat. l'accés i la utilització dels serveis socials s'ha de produir sense cap mena de discriminació arbitrària per raó de circumstàncies personals, de gènere o socials.

Responsabilitat pública i qualitat dels serveis: l'Ajuntament ha de garantir la disponibilitat dels serveis socials bàsics, mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers, i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts. També ha d'assegurar la seva planificació, la coordinació, el control, l'execució, l'avaluació amb criteris d'equitat i de qualitat. A aquest efecte, han de disposar de criteris d'avaluació de la qualitat dels programes, les actuacions i les prestacions, prenent com a referència el concepte de qualitat de vida de les persones.



Solidaritat. Les polítiques i actuacions de serveis socials s'han de basar en la solidaritat i la justícia social com a principi inspirador de les relacions entre les persones i els grups socials amb l'objectiu de cooperar al benestar general.

Participació. El funcionament dels serveis socials ha d'incorporar la participació de les persones usuàries en relació amb el seguiment i en l'avaluació de la gestió dels serveis.

Globalitat. els serveis socials 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.

Subsidiarietat. Incloent proximitat i descentralització. La prestació dels serveis socials s'ha de dur a terme en l'àmbit més proper a les persones d'acord amb la naturalesa i les característiques del servei, integrant a les persones en la seva unitat de convivència i en la comunitat, a fi d'afavorir la inserció d'aquestes en llurs activitats familiars, laborals i socials.

Prevenció i dimensió comunitària. les polítiques de serveis socials han d'actuar sobre les causes que originen els problemes socials i prioritzar les accions preventives i l'enfocament comunitari de les intervencions socials

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.

Coordinació. La gestió i la prestació dels serveis socials s'ha de fonamentar en l'actuació coordinada entre els diferents agents locals d'educació, salut, treball i 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.

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 usuària.

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.

Foment de l'autonomia personal. Els serveis socials han de facilitar que les persones disposin de les condicions adients per desenvolupar els seus projectes vitals, dins la unitat

de convivència que desitgin, d'acord amb la naturalesa dels serveis i les seves condicions d'utilització.

Article 6. FINANÇAMENT DE LES PRESTACIONS I SERVEIS

Els ajuntaments i l'Administració de la Generalitat comparteixen el finançament dels serveis socials bàsics, incloent-hi els equips de serveis socials, els programes i projectes, el servei d'ajuda a domicili i els altres serveis que es determinin com a bàsics.

Per a determinats serveis es pot establir un règim de cofinançament amb la persona 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 aprovi l'Ajuntament, d'acord amb el principi de capacitat econòmica i de proporcionalitat, sense que en cap cas ningú quedi exclòs en la seva prestació per insuficiència o manca de recursos econòmics ni que aquestes circumstàncies condicionin la qualitat del servei o la prioritat o urgència de l'atenció dels casos.

Les prestacions i o serveis que es presten per l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès són finançats amb càrrec als seus pressupostos, sens perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules amb altres Administracions en el marc de la legislació en matèria de Serveis Socials, que puguin concretar aportacions a favor de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

Article 7. INICIATIVA SOCIAL

L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès reconeix la iniciativa social que actua en el camp dels serveis socials regulats en aquest reglament, en especial a aquelles entitats que treballen en l'àmbit del voluntariat, com a col·laboradors de l'acció pública de l'Administració municipal. És per això que l'Ajuntament pot establir acords de col·laboració i foment de les actuacions d'aquesta iniciativa social, complementària de l'actuació dels serveis socials municipals.

Capítol Segon: PRESTACIONS I FUNCIONS DELS SERVEIS SOCIALS

Article 8. PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

L'Administració municipal, mitjançant acord de junta de govern, determinarà les prestacions que en cada moment hagin de tenir la consideració de servei social d'acord amb el que determina el present Reglament i la normativa sectorial que sigui d'aplicació.

L'establiment de noves prestacions, en tot cas haurà de comptar amb la prèvia aprovació de les partides pressupostàries necessàries per fer-hi front.



L'establiment, supressió i/o modificació de les dites prestacions s'incorporarà en el catàleg de serveis que contindrà la descripció i aspectes específics de cadascuna d'elles.

Article 9. FUNCIONS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Són també funcions de serveis socials, les intervencions que porta a terme l'Administració municipal a l'objecte de:

- Detectar les necessitats personals bàsiques i les necessitats socials dels ciutadans i de les ciutadanes de Sant Quirze del Vallès.
- Prevenir, atendre i promoure la reinserció social en la situació de marginació i exclusió social.
- Facilitar que les persones assoleixin l'autonomia personal i funcional en la unitat familiar o de convivència que desitgin.
- Afavorir la convivència social.
- Afavorir la igualtat efectiva de les persones, eliminant així discriminacions per raó de gènere, discapacitat o qualsevol altre condició o circumstància personal o social arbitrària.
- Atendre les necessitats derivades de la manca de recursos bàsics i dels dèficits en les relacions interpersonals i amb l'entorn, tot evitant quan sigui possible, la institucionalització com la solució d'aquestes carències.
- Assignar equitativament l'ús dels recursos socials disponibles.
- Promoure la tolerància, el respecte i la responsabilitat en les relacions personals, familiars i socials.
- Lluitar contra la estigmatització de qualsevol col·lectiu desfavorit.
- Oferir informació, orientació, assessorament i suport a les persones en relació amb els drets i els recursos socials existents i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- Valorar i realitzar el diagnòstic social i/o socioeducatiu i/o sociolaboral de les situacions de necessitat social a demanda de la persona usuària, del seu entorn familiar o social, o d'altres serveis de la xarxa d'atenció pública de serveis socials.
- Realitzar les actuacions preventives, el tractament social i/o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer l'avaluació de les mateixes.
- Intervenir en els nuclis familiars en situació de risc social, especialment quan hi ha infants.
- Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment d'aquells que cerquen la integració i la participació social de les persones, famílies i grups en situacions de risc.
- Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, prestacions tècniques i residencial.
- Promoure mesures de reinserció social, laboral i educativa.

- Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, de Generalitat de Catalunya i aquelles altres que se li puguin atribuir
- Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de serveis socials, així com amb les entitats del món associatiu i amb les que desenvolupen actuacions en l'àmbit dels serveis socials.
- Informar previ estudi i valoració tècnica del cas o a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones en situació de risc social o afectades per assumptes judicials.
- Desenvolupar una feina transversal i coordinada amb la resta de serveis municipals.

Capítol tercer: ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Article 10. FORMES DE GESTIÓ

1. Té la consideració de gestor del servei la persona física o jurídica que, per encàrrec o disposició de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès en cas de gestió directa, o mitjançant l'oportú contracte de concessió de serveis si hi ha transferència de risc operacional, 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 Sant Quirze del Vallès, disposa actualment de la gestió directa d'aquests serveis, sense detriment que l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès pugui concertar contractes per a la gestió indirecta, mitjançant concessió, concert, o altres formes legalment previstes.

3. L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès serà el garant del servei en qualsevol cas.

Article 11. DRETS I DEURES DELS GESTORS DE SERVEIS

El gestor del servei té els drets i les obligacions que estableixen aquest Reglament i les restants normes d'aplicació, incloses les estipulacions derivades del contracte o conveni que tingui concertat amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès .

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

- Prestar el servei d'acord amb les previsions del present Reglament, de la normativa sectorial d'aplicació, i de les clàusules que, en el seu cas, regulin la concessió, contractació o altres formes legalment previstes del servei.



- Estar en disposició, el seu personal, de l'acreditació corresponent per part de l'Administració per a coneixement i garantia dels usuaris i usuàries.

Capítol quart: TRAMITACIÓ I REALITZACIÓ DE LES PRESTACIONS

Article 12. ACCÉS

Es defineixen tres vies d'accés als serveis o prestacions en funció de l'origen de la iniciativa en la proposta del servei:

- a) La persona i/o família pren la iniciativa i sol·licita als serveis socials.
- b) El tècnic/a dels serveis socials pren la iniciativa d'ofici, prèvia anàlisi de la situació i en el marc d'un pla de treball, de proposar un servei d'atenció domiciliària o altres.
- c) Derivats per qualsevol tipus de servei ja sigui de l'àmbit sanitari, social, educatiu, de justícia o d'altres.

Article 13. SOL·LICITUD

A iniciativa de la persona usuària, família, professionals de l'àmbit sanitari, social, educatiu, de justícia, o dels representants legals, es pot sol·licitar prestacions de serveis socials, mitjançant els equips bàsics d'atenció social existents a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, d'acord amb els requeriments i condicions específiques que per a cadascun dels serveis es determinin.

Article 14. VALORACIÓ

L'equip de serveis socials concertaran entrevista amb la persona, família o representant legal de l'usuari/a, per verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats a satisfer, i emetre el diagnòstic mitjançant l'informe corresponent.

A partir del diagnòstic, determinarà els serveis, recursos o prestacions que considerin necessaris per la cobertura de les necessitats de l'usuari/a.

En cas que a la vista del diagnòstic obtingut, l'equip determini que no procedeix la realització de prestacions de serveis socials, comunicaran aquesta circumstància amb indicació dels motius a l'interessat/da, que en cas de disconformitat podrà presentar una sol·licitud de revisió aportant les consideracions i informacions que consideri pertinents.

Article 15. CONTRACTE ASSISTENCIAL

Prèviament a l'inici de la prestació del servei que correspongui, la persona usuària haurà de mostrar la seva conformitat mitjançant la signatura del contracte assistencial i o pla de treball d'acord amb els termes que per a cadascun dels serveis es determinin.

Article 16. CARÀCTER DE L'EXPEDIENT

Les dades personals i familiars de l'usuari/a que constin al seu expedient tenen caràcter confidencial i estan emparades pel secret professional. Només hi tindran accés els/les professionals que intervinguin directament en el cas, amb l'única finalitat dels serveis a prestar, d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Article 17. INCIDÈNCIES

Les incidències que afectin a l'usuari/a i que estiguin vinculades a la prestació del servei, caldrà que siguin comunicades de forma immediata i per escrit al/la professional que tinguin de referència o al seu/seva cap immediat, segons correspongui, perquè es prenguin les mesures oportunes d'acord amb el que preveu el capítol sisè del present Reglament

Article 18. FINALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ

La prestació del servei finalitzarà en produir-se alguna de les següents situacions:

- Voluntat de l'usuari/ària o del seu representant legal.
- Finalització de la situació de necessitat que va generar la prestació del servei.
- Defunció de l'usuari/ària
- Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei
- El canvi de domicili de l'usuari/ària fora del municipi de Sant Quirze del Vallès.
- 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 hagi possibilitat d'evitar-ho.
- Transcurs del temps pactat en el contracte assistencial.
- Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.
- Aquelles que es pugui preveure en les condicions específiques que per a cadascun dels serveis que es determinin.

Capítol cinquè: DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Article 19. DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

En la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials es tindrà especial cura en l'aplicació i respecte a les llibertats fonamentals. La dignitat de la



persona, el seu benestar, el respecte a la seva autonomia, i la seva intimitat orientaran tota l'activitat dels professionals i de les professionals i de les entitats i empreses que gestionin els serveis socials.

Les persones usuàries dels serveis socials tindran, dins les disponibilitats i els recursos del servei, els següents drets:

- Dret a ser tractada amb el respecte a la dignitat que li correspon com a persona.
- Dret a que li respectin els drets i les llibertats fonamentals i els altres reconeguts per llei.
- Dret a accedir i gaudir de l'atenció social, 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.
- 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 usuàries, així com dels mecanismes de presentació de queixes i reclamacions.
- Dret a rebre per escrit i si cal de paraula, i 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.
- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual o familiar, en funció de la valoració de la situació, la qual es realitzarà tècnicament per procediments reconeguts i homologats que permetin l'actualització de la situació.
- Dret a accedir i gaudir dels serveis en condicions d'igualtat, quan compleixin els requisits establerts en aquest Reglament per a ser-ne usuari/ària.
- Dret a decidir si hom vol rebre un servei social i a triar lliurement el tipus de serveis o de recursos a aplicar, d'entre les opcions que li siguin presentades, així com a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
- 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 de forma expressa i 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.
- 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.
- 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.
- Dret a rebre serveis de qualitat, a conèixer els estàndards aplicables a aquests efectes i a que es tingui en compte la seva opinió en el procés d'avaluació.
- Dret a tenir assignada un/a tècnic/a de referència que sigui la interlocutora principal i que vetlli per la coherència, coordinació, seguiment i la globalitat del procés

d'atenció. Dret a canviar de professional de referència, d'acord amb les possibilitats del servei i amb motiu justificat.

- Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptes incapaces
- Dret a presentar suggeriments, a obtenir informació, a poder presentar queixes i reclamacions, i a rebre resposta .
- Dret a comunicar-se amb el personal professional de serveis socials en totes les accions que siguin necessàries per garantir la valoració correcta i l'aplicació de les mesures adequades.
- 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.
- Dret a conèixer el reglament del servei, explicat de manera entenedora i a disposar-ne d'una còpia.
- 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.
- Dret a conèixer el cost íntegre dels serveis socials bàsics, que estiguin regulats per les ordenances fiscals o altres normatives vigents.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeix perill imminent per la seguretat física de la persona usuària o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.

Article 20. DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones que accedeixen als serveis socials adquireixen per aquest fet els següents deures:

- Deure de facilitar les dades personals i familiars verídiques i de presentar els documents fidedignes que siguin necessaris per valorar i atendre la seva situació.
- Deure de complir els acords relacionats amb el servei concedit i de seguir el pla d'atenció social individual o familiar i les orientacions del personal professional, i de comprometre's a participar activament en el procés.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal, familiar, social i econòmica que puguin afectar als serveis sol·licitats o rebuts.
- Deure de retornar els diners rebuts indegudament.
- Deure de destinar la prestació a la finalitat per a la qual va ser concedida.
- Deure de comparèixer davant de l'Ajuntament, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat el servei corresponent.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per tal de facilitar el desenvolupament del pla d'actuació acordat i la resolució dels problemes que puguin aparèixer.



- Deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Deure d'atendre les indicacions del personal i d'acceptar les entrevistes que es programin.
- Deure de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi dels serveis.
- Deure de contribuir al finançament del cost del servei, quan així ho estableixi la normativa aplicable i les ordenances fiscals municipals.
- Els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya i que sigui d'aplicació.
- Els infants i adolescents, i els seus pares, mares i tutors legals, tindran els deures que estableixi la legislació vigent.
- Complir aquest reglament i les previsions de la legislació vigent en la matèria.

Article 21. PARTICIPACIÓ

Els usuaris/àries de prestacions de serveis socials tenen el dret de participar en la millora dels serveis mitjançant:

- L'avaluació del servei que ha rebut, que es farà anualment o en el moment de causar baixa del servei.
- Els suggeriments recollits en els diferents sistemes de valoració de satisfacció de les persones usuàries.
- Les reclamacions o queixes presentades per escrit o altres medis acceptats per l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

Per tal de valorar l'aplicació del Reglament i la seva eficàcia enfront la realitat canviant social del municipi i les necessitats de cada moment, tan dels usuaris com dels tècnics, es tractarà en la Comissió políticotècnica de seguiment de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès, avaluació i revisió que es reunirà un mínim d'un cop/any.

Capítol sisè: RÈGIM SANCIONADOR

Article 22. OBJECTE I ABAST DEL RÈGIM SANCIONADOR

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions administratives comeses pels usuaris o usuàries 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.

El règim sancionador de les infraccions relatives a les prestacions socials de caràcter econòmic, es regiran també per la seva normativa específica, i supletòriament, si s'escau per aquest reglament.

Article 23. PROCEDIMENT

Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre de procediment administratiu comú de les Administracions públiques, i d'acord amb els principis de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Article 24. INFRACCIONS

1. Constitueixen infracció administrativa les vulneracions dels deures i de les obligacions que el present Reglament fixa per als usuaris i usuàries de les prestacions de serveis socials.

En termes generals, i amb independència de l'existència de normatives específiques o sectorials aplicables, s'estableix que:

a) Són faltes lleus les infraccions en què el/la professional de referència hagi observat una conducta negligent i que no estan qualificades com a greus o molt greus, així com:

- No complir els acords relacionats amb el servei concedit.
- No facilitar a l'entitat o òrgan de l'administració corresponent les dades que se li requereixin.
- No comparèixer davant l'òrgan que li ha atorgat el servei.

b) Són faltes greus aquelles en què en la seva comissió o omissió per la persona responsable hagi estat culpable, així com:

- No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
- La manca de respecte al personal que presta el servei.
- No destinar la prestació a la finalitat per a la qual va ser concedida.
- Incompliment dels compromisos acordats al contracte assistencial.
- La comissió de dos faltes lleus en el període de sis mesos.

c) Són faltes molt greus aquelles infraccions en les que la persona responsable hagi realitzat una conducta dolosa, així com:

- L'agressió física o psicològica al personal que presta el servei.
- La falsedat en la documentació presentada o l'ocultació d'informació prioritària per a la prestació del servei.
- Incompliment reiterat dels compromisos acordats al contracte assistencial.
- Produir danys a les instal·lacions de l'administració.
- La comissió de dues faltes greus en el període de sis mesos.



2. L'atenció directe de persones en situació de vulnerabilitat i/o tensió emocional per motius diversos representa un percentatge molt elevat de la població atesa pels/les professionals de serveis socials.

La varietat d'actes físics o verbals que poden provocar sentiments de temor i tranquil·litat en els/les professionals abasten un ampli catàleg de situacions: amenaces, desqualificacions, crits, cops al mobiliari, coaccions, calumnies que poden fins i tot arribar a comportar lesions mes o menys greus.

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) defineix aquest tipus d'agressions com "incident en els que els/les professions pateixen abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb l'exercici professional, inclosos viatges d'anada i tornada del treball, que posin en perill explícitament la seva seguretat, benestar o salut" (OMS. Informe sobre la violència i la salut. Washington 2002).

En aquest sentit l'Ajuntament establirà les eines i les pràctiques necessàries, per a la prevenció i gestió de les situacions de risc que poden ser útils als professionals.

3. Quan es detecti una conducta que suposi una infracció d'acord amb aquest reglament, i als efectes d'iniciar el procediment així com de fonamentar la resolució d'incoació del procediment sancionador, la persona tècnica de referència ho farà constar en un informe en el qual hi constarà el següent: la persona o persones responsables, les conductes o fets que puguin constituir infracció administrativa i la seva tipificació, així com el lloc, la data, dates o període de temps en què es varen produir.

Article 25. SANCIONS

En termes generals, amb independència de l'existència de normatives específiques o sectorials aplicables i 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 mencionades a l'article anterior seran les següents:

- per faltes lleus, amonestació per escrit o altres que s'estableixin en normatives específiques.
- per faltes greus la suspensió temporal per un màxim de 7 dies efectius de prestació o altres que s'estableixin en normatives específiques.
- per faltes molt greus, la suspensió del servei, que podrà ser d'un mínim de 7 dies fins la suspensió total d'aquest, o altres que s'estableixin en normatives específiques.

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

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

3. Les infraccions molt greus prescriuran als tres anys, les greus als dos anys i les lleus als sis mesos; les sancions imposades molt greus prescriuran als tres anys, les greus als dos anys i les lleus a l'any.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

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 Regidoria de Benestar Social.

Segona.- ALTRES

El present Reglament serà complementat per el Reglament Municipal de prestacions socials de caràcter econòmic de Sant Quirze del Vallès i d'altres reglaments vigents en cada moment.

DISPOSICIÓ FINAL. ENTRADA EN VIGOR

El present Reglament entrarà en vigor als quinze dies després de la seva integra publicació en el Butlletí Oficial de la Província, d'acord amb l'art. 70.2 de la Llei 7/85, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local."

Segon.- Sotmetre el present acord a exposició pública, mitjançant anunci al Butlletí Oficial de la Província i al tauler d'anuncis de l'Ajuntament, durant el termini de trenta dies hàbils, comptats des del dia següent al de la publicació de l'anunci en el Butlletí oficial de la Província, podent-se examinar l'expedient i presentar les al·legacions que estimin oportunes. Transcorregut el període d'exposició pública sense haver-se presentat reclamacions, els acords adoptats restaran definitivament aprovats.



Ajuntament
de Sant Quirze
del Vallès

I, perquè consti, lliuro aquest certificat, estès a l'empara del què disposa l'article 206 del RD 2568/1986, de 28 de novembre, d'ordre i amb el vistiplau de l'alcalde, Sra. Elisabeth Oliveras i Jorba.

Vist i plau,

PERE GALLEGO CAÑIZARES
Secretari accidental
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès
Signat el 06/03/2023 a les 12:09:52

Elisabeth Oliveras Jorba
Alcalde
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès
Signat el 06/03/2023 a les 12:19:47