



Ajuntament de Felanitx

Expedient 1019/2019

TRÀMIT D'INFORMACIÓ PÚBLICA del Reglament de règim intern del Centre de Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Felanitx

Per tal de donar compliment al disposat a l'article 133.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, on s'estableix que, sense perjudici de la consulta prèvia a la redacció del text del reglament de règim intern del Centre de Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Felanitx, quan la norma afecti als drets i interessos legítims de les persones, es publicarà el text en el portal web corresponent.

El present Reglament té per objecte regular l'organització, funcionament, gestió i prestacions del centre, així com la de desenvolupar els drets i les obligacions de les persones usuàries i dels professionals del centre de serveis socials municipals de l'Ajuntament de Felanitx.

Durant aquest tràmit d'informació es dona audiència als ciutadans i entitats que puguin veure's afectats amb la finalitat de recaptar les aportacions addicionals que es puguin fer. Aquestes aportacions es poden fer arribar a l'Ajuntament de Felanitx i fins el proper dia **18 de juny de 2019**, aquest inclòs.

Felanitx, document signat electrònicament al marge.

«REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS DE L'AJUNTAMENT DE FELANITX

Títol I

Disposicions generals

Article 1.- Objecte

El present Reglament té per objecte regular l'organització, funcionament, gestió i prestacions del centre, així com la de desenvolupar els drets i les obligacions de les persones usuàries i dels professionals del centre de serveis socials municipal de l'Ajuntament de Felanitx.

Article 2.- Denominació

Centre de serveis socials comunitaris bàsics depenent de la Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Felanitx, inscrita en el Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca amb el núm. 281, el dia 22 de juliol de 1998 i que està formada per dues unitats de treball social (UTS)



Ajuntament de Felanitx

Article 3.- Definició

Els serveis socials comunitaris són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Constitueixen el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social. Tenen un caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar.

Article 4.- Finalitat

Donar respostes, preferentment, en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis. S'adrecen especialment a prevenir les situacions de risc, a compensar els dèficits de suport social i econòmic de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a promoure actituds i capacitats que facilitin la integració social de les persones.

Article 5.- Beneficiaris

Els serveis socials s'adrecen a tota la població i tenen com a destinatàries totes aquelles persones que precisin informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual o comunitari, 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 comunitaris del centre de serveis socials municipal de l'Ajuntament de Felanitx els ciutadans i ciutadanes empadronats/des al municipi. Com a excepció a aquesta condició, s'atendran 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.

Els programes i projectes d'intervenció determinaran, a cada moment, els requisits específics que hauran de complir els ciutadans per accedir a serveis concrets.

Article 6.- Finançament

Les prestacions que es presten des del centre municipal de serveis socials comunitaris són finançats amb càrrec als seus pressupostos municipals, sense 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 Felanitx.



Ajuntament de Felanitx

Per a determinats serveis es pot establir un règim de cofinançament amb l'/la 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.

Títol II

Competències i organització del centre

Article 7.- Competències municipals

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

- a) Crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent, i els plans estratègics autonòmic i insular.
- b) Establir centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials comunitaris.
- c) Aprovar la cartera de serveis municipals.
- d) Mantenir actualitzat el sistema informatiu de les persones usuàries de serveis socials comunitaris.
- e) Les que els atribueixen les lleis.

Article 8.- Competències delegades

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

Article 9.- Organització del centre

Els Serveis Socials de l'Ajuntament de Felanitx estan composts per dues UTS, cada una responsable del seu territori. Concretament parlem de la UTS de Felanitx i la UTS de Portocolom - s'Horta - Cas Concos. La unitat de



Ajuntament de Felanitx

treball social és la responsable de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents del municipi.

Les UTS del municipi de Felanitx estan integrades pels perfils professionals següents: treballador/a social, treballador/a familiar, educador/a social, psicòleg/psicòloga, auxiliar administratiu/va.

Els serveis socials comunitaris poden ser prestats mitjançant qualsevol de les formes que permet la legislació de règim local. De forma directa o mitjançant l'oportú contracte de gestió de serveis públics en cas de gestió indirecta sense detriment de concertar contractes per a la gestió indirecta mitjançant concessió, concert o altres formes legalment previstes.

Article 10.- Horari d'atenció

L'horari d'atenció al públic és de 8h. a 15h. de dilluns a divendres. Si bé es realitzen intervencions fora d'aquest horari.

UTS Felanitx.

Passeig Ramon Llull, 19. Felanitx.

Telèfon: 971582629.

Atenció al públic sense cita prèvia de dilluns a divendres de 10:30h. A 14:00h.

UTS Portocolom – s'Horta – Cas Concos.

Ronda Nadal Batle, s/n. Portocolom.

Telèfon: 971825239.

Atenció al Públic sense cita prèvia els dilluns i dimecres de 11:30h. A 13:30h.

Possibilitat de concertar cita amb la TS a s'Horta, es Carritxó, Cala Ferrera i Cas Concos.

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

L'atenció per part de cada tècnic es farà a través de cita prèvia.

Títol III

Funcions i prestacions dels serveis socials comunitaris



Ajuntament de Felanitx

Article 11 .- Funcions

La funció principal de les unitats de treball social és facilitar l'accés de tota la població a les carteres de serveis socials. La Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears estableix a l'article 14 les funcions dels serveis comunitaris bàsics i estableix que, excepcionalment, algunes de les funcions les poden exercir altres equips professionals diferents de les unitats de treball social, seguint sempre el principi d'autonomia en l'organització.

Es treballa en dos nivells interrelacionats: la intervenció individual i amb les famílies, i la intervenció comunitària.

Article 12.- Prestacions dels serveis socials municipals

L'Administració municipal, mitjançant acord del Ple municipal, determinarà les prestacions que en cada moment hagin de tenir la consideració de servei social municipal, d'acord amb el que determina el present Reglament i la normativa sectorial que sigui d'aplicació. Les prestacions del sistema de serveis socials poden ser garantides per a tothom o bé no garantides i ser atorgades segons la disponibilitat pressupostària.

L'establiment, supressió i/o modificació de les dites prestacions s'incorporarà en la cartera de serveis socials bàsics municipals, que contindrà la descripció i aspectes específics de cadascuna d'elles, sent necessària la seva regulació municipal específica de les prestacions de la Cartera de Serveis Socials Municipals.

Article 13.- Tipus de prestacions

Prestacions tècniques

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. Són prestacions tècniques les actuacions i intervencions següents que duen a terme els equips professionals:

- a) La informació sobre els recursos socials més adequats disponibles i sobre com accedir-hi.
- b) L'orientació sobre els mitjans més adequats per respondre a les necessitats plantejades.
- c) L'assessorament i el suport a les persones i els grups que necessiten l'actuació social.



Ajuntament de Felanitx

- d) La valoració singularitzada i el diagnòstic social de les situacions personals, de convivència i familiars, i de les demandes socials.
- e) La intervenció professional i el tractament social orientats al compliment de les finalitats dels serveis socials.
- f) Les que s'estableixin en la cartera de serveis socials.
- g) Qualsevol altra orientada al compliment de les finalitats dels serveis socials.

Prestacions econòmiques

1. Són prestacions econòmiques 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.

2. Les prestacions econòmiques es poden atorgar amb caràcter de dret subjectiu, dret de concurrència o urgència social.

Prestacions tecnològiques

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

Títol V

Tramitació i realització de les prestacions

Article 14.- Accés

L'accés als serveis socials comunitaris es realitza a través dels professionals de les unitats de treball social del Centre o bé a través d'altres entitats amb els que s'hagi establert convenis o acords en aquest sentit.

Article 15.- Procediment i tramitació i de les prestacions

Es pot sol·licitar prestacions de serveis socials a iniciativa de la persona usuària, família, professionals de serveis socials i representants legals, d'acord amb els requeriments i condicions específiques que per a cadascun dels serveis es determinen en el catàleg de les prestacions.

1. Les prestacions de serveis socials comunitaris han d'atorgar-se d'ofici o a



Ajuntament de Felanitx

petició del possible beneficiari o representant legal, a través dels serveis socials bàsics descentralitzats en el territori, o bé mitjançant altres entitats amb les quals l'Ajuntament té acords o convenis.

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

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

3. Els/les professionals dels serveis socials municipals han de concertar una o més entrevistes amb la persona, família o representant legal de la persona usuària per verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats que cal satisfer, i per valorar i emetre el diagnòstic corresponent. A partir del diagnòstic, els/les professionals de serveis socials estableixen els serveis, recursos o prestacions que consideren adients per a la cobertura de les necessitats de la persona usuària.

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

Article 16 .- 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" d'acord amb els termes que per a cadascun dels serveis es determinen en el catàleg de les prestacions.

Article 17.- Pla de treball o programa individual d'atenció

Els serveis socials comunitaris bàsics han d'elaborar el pla de treball o programa individual d'atenció amb criteris professionals i tenint en compte els recursos tècnics i humans disponibles. Aquest pla de treball o programa individual d'atenció s'ha de consensuar amb la persona usuària.

El Pla d'Individual d'Atenció és una eina dissenyada per garantir una atenció adequada d'acord amb la valoració social de la persona, la família o la unitat



Ajuntament de Felanitx

de convivència, els objectius a assolir, i els mitjans que es posen a disposició per tal d'aconseguir-ho. Conté també les accions específiques orientades a aconseguir la inclusió social, personal, educativa o laboral de la persona.

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

El Pla d'Individual d'Atenció l'elabora el servei que porta a terme la intervenció o gestiona la prestació. Si hi ha actuacions conjuntes per part de diferents serveis es dissenya un únic pla que conté les competències pròpies de cada servei.

Article 18.- Professional de referència

Cada persona o unitat de convivència que sigui usuària de les prestacions bàsiques dels serveis socials comunitaris bàsics ha de tenir assignat un professional de referència.

En cas que se substitueixi el professional de referència s'han d'establir els mecanismes adequats de transferència de casos per facilitar la continuïtat dels processos de treball.

Article 19.- L'expedient assistencial i història social

Totes les persones usuàries dels serveis socials municipals tenen un únic expedient que s'obre en l'àmbit dels serveis socials bàsics, que inclou una sèrie ordenada de documentació de la persona i, si escau, de la seva família, respectant Reglament (UE) 2016/679 RGPD i la legislació vigent en matèria de protecció de dades.

La història social és el conjunt de documents agrupats en un expedient assistencial que conté les diverses intervencions relatives al procés assistencial de cada persona usuària o unitat de convivència i la identificació dels professionals que hi intervenen.

Sistema d'aplicació informàtica Història Social Integrat (endavant HSI)

1. L'HSI és una eina de registre d'expedients i intervenció social, sotmès a la normativa de protecció de dades de caràcter personal.



Ajuntament de Felanitx

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

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 justificant de recepció del document que apareix al sistema informatiu com a "Còpia de l'expedient" amb segell on indiqui l'autenticitat de la documentació entregada.

Tancament de l'expedient

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 i es donarà 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

Article 20.- Causes de suspensió o de cessament de la prestació del servei

Suspensió i anul·lació de les prestacions

1. Les prestacions de serveis socials queden en suspens quan es deixen de reunir les condicions que en van motivar l'atorgament o quan es donen les



Ajuntament de Felanitx

condicions necessàries perquè el beneficiari ho sigui d'altres prestacions no compatibles amb els serveis que formen la Xarxa Bàsica de Serveis Socials, amb prestacions sanitàries o bé amb altres prestacions de caràcter personal que les facin incompatibles.

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

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

Extinció de la prestació

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

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

Títol IV

Drets i deures de les persones usuàries dels Serveis socials comunitaris. Règim sancionador.

Article 21.- Drets de les persones usuàries

- a) Dret a accedir als serveis socials municipals en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió,



Ajuntament de Felanitx

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 a les prestacions.

c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si escau, 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'atenció personal o familiar 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 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. 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 s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.

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.

l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.

m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.

o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.

p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i



Ajuntament de Felanitx

serveis.

Article 22.- Deures de les persones usuàries

- 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 tenguin capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f) Informar 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) Complir el Reglament
- h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Article 23.- 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:



Ajuntament de Felanitx

- 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 contínua 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 estigui assabentat 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 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 els usuaris i es guardarà l'original a l'expedient/carpeta de projecte. El cap de sector i el professional n'assabentaran la persona usuària convocant una entrevista per 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



Ajuntament de Felanitx

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 d'aquests 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 n'assabentaran les persones usuàries convocant una entrevista per a tal fi.

Article 24.- Mecanismes d'informació i participació, suggeriments, queixes i reclamacions

Les persones que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a la direcció de l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a les oficines ubicades al passeig Ramon Llull, 19 de Felanitx i ronda Nadal Batle, S/N de Portocolom.

Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei mitjançant una bústia de suggeriments que estarà a disposició dels usuaris a la seu de l'Ajuntament o a les oficines ubicades al passeig Ramon Llull, 19 de Felanitx i ronda Nadal Batle, S/N de Portocolom.

Les queixes o suggeriments presentats seran resolts pel responsable de Serveis Socials.

El termini per respondre és de quinze dies hàbils des que el ciutadà o la ciutadana presenti la queixa o el suggeriment. Aquest termini s'interromprà fins que es rebin els aclariments o l'ampliació de les dades sol·licitades a la ciutadania. Independentment de la tramitació, la unitat objecte de queixa ha d'intentar resoldre l'anomalia que s'ha posat de manifest, tan aviat com sigui possible i de manera immediata. (art. 11.6 del Decret 82/2009, de 13 de novembre).»



Ajuntament de Felanitx
