



REGLAMENT DE FUNCIONAMENT INTERN DEL SERVEI D'ACOLLIDA DEL'AJUNTAMENT DE SANT JUST DESVERN

PREÀMBUL

El Servei d'Acollida és una forma organitzativa adoptada per l'Ajuntament de Sant Just Desvern que des del seu inici ha eliminat les llistes d'espera en l'atenció social i ha millorat la proximitat de l'Administració amb la ciutadania més feble del municipi.

Aquest servei és la porta d'accés als Serveis Socials Municipals i ha esdevingut una bona fórmula per conèixer les necessitats socials de les persones i famílies i, a partir d'una anàlisi de la situació personal, familiar i de l'entorn, oferir-los una intervenció ajustada a les seves necessitats.

El desenvolupament del Sistema Català de Serveis Socials no inclou aquest servei dins de la Cartera de Serveis però és un instrument que, amb modalitats diferents, ha estat implantat per diverses administracions locals.

És necessari doncs, la regulació del Servei d'Acollida que es presta a Sant Just Desvern, atenent tant l'experiència en la provisió de l'atenció en aquests tipus de serveis, com la realitat actual de la demanda, l'oferta. Per tant, aquest reglament ha d'aconseguir:

- Una definició general del servei que ajudi la ciutadania a utilitzar-lo i les persones professionals a proveir-lo amb qualitat.
- Una garantia dels drets i deures de la ciutadania.

CAPÍTOL I - DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

El present reglament té per objecte regular el servei d'acollida prestat per l'Ajuntament de Sant Just Desvern com a fórmula organitzativa d'atenció social i en el marc dels Serveis Socials Municipals.

Article 3. Definició

El servei d'acollida és un conjunt organitzat d'atenció que identifica el camp de treball de la demanda, tramita recursos d'altres administracions i deriva a les persones interessades a la resta de professionals dels Serveis Socials en funció de les necessitats de la persona i de l'especialització professional.

Article 4. Persones destinatàries



Es considera destinatària qualsevol persona empadronada a Sant Just Desvern amb necessitats d'informació i intervenció en temes socials, i en especial:

- Persones amb dificultats econòmiques.
- Persones amb necessitats socials com les relacionades amb la manca d'habitatge.
- Persones amb problemes de convivència i cohesió social
- Persones en situacions de greu urgència social.
- Persones que requereixen ajuda en les tramitacions de prestacions socials d'altres administracions.

Així mateix, es consideraran persones destinatàries els/les transeünts, tot i que no estiguin empadronades al municipi.

Article 5. Objectius

- Prestar atenció individualitzada i immediata a les demandes d'una manera ràpida i àgil.
- Informar, orientar, assessorar les persones en temes generals i específicament en temes socials.
- Analitzar la demanda individual expressada per valorar el tipus d'intervenció professional més adient.
- Donar resposta a situacions que no requereixen una intervenció de tractament.
- Tramitar els informes d'arrelament.
- Orientar la ciutadania vers serveis que li siguin necessaris en funció de la situació.
- Tramitar serveis i prestacions tant del propi Ajuntament com d'altres institucions que no requereixin un seguiment posterior.
- Recepcionar situacions familiars traspassades d'altres municipis.
- Atendre les urgències socials de persones que s'adrecin per primera vegada als Serveis Socials Bàsics o que, havent estat ateses, el seu cas va ser tancat.
- Programar visites de seguiment de la resta de tècnics/ques de Benestar Social.
- Evitar les llistes d'espera en l'atenció social oferint un espai de lliure accés a la ciutadania de Sant Just Desvern de comunicació interpersonal amb claredat, concisió i precisió.

Article 6. Característiques del servei

El Servei d'Acol·lida té les característiques següents :

- a) Es de titularitat municipal.
- b) Està adreçat al conjunt de la població de Sant Just Desvern en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva.
- c) És de lliure accés i gratuït.



- d) És polivalent. Dona resposta integral a les necessitats personals i familiars, al mateix temps que considera conjuntament els aspectes relatius a l'atenció, la prevenció, la promoció i la inserció.
- e) És normalitzador. Utilitza els recursos normalitzats existents, sempre que sigui possible.
- f) És integrador. Facilita la relació de les persones i/o unitats de convivència amb la seva xarxa social.
- g) És tècnic. Prestat per personal qualificat.

CAPÍTOL II. DRETS I DEURES

L'Ajuntament de Sant Just Desvern, a través de les persones professionals que prestin el servei, ha de garantir i l'exercici dels drets fonamentals i les llibertats públiques, i especialment la dignitat de les persones, llur benestar i el respecte a llur autonomia i intimitat.

Art 7. Drets de les persones destinatàries

Les persones destinatàries tenen dret a:

- a) La seva intimitat, d'acord amb la seva situació i característiques, al respecte a les seves eleccions, així com a la seva privacitat.
- b) Accedir i gaudir el servei en condicions d'igualtat amb les altres persones, sense cap discriminació en el tractament per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- c) Una informació veraç, suficient, entenedora i adequada a les seves necessitats sobre els recursos disponibles.
- d) Rebre informació dels criteris d'adjudicació i les prioritats d'atenció de les prestacions i serveis existents. Les persones menors d'edat o persones incapacitades han de ser també informades tenint en compte el grau de comprensió i han de ser escoltades.
- e) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- f) Presentar suggeriments, a ser informades i a rebre contestació dins del termini que correspongui a l'expedient administratiu.
- g) Conèixer el reglament intern del servei i també els drets i els deures, que s'hauran d'explicar de manera entenedora i accessible.
- h) No tenir interrupcions (telèfons, etc.) a l'espai d'entrevista.
- i) Presentar queixes i reclamacions a través de l'Oficina de Gestió Integrada de l'Ajuntament.

Art 8. Deures de les persones destinatàries

Les persones destinatàries han de:



- a) Facilitar les dades personals i familiars verídiques i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a la valoració i l'atenció a la seva situació.
- b) Comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal i familiar.
- c) Respectar la dignitat i els drets de la persona professional que presta el servei i atendre les seves indicacions.
- d) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració.
- e) Destinar, si fos el cas, les prestacions rebudes a la finalitat per a les quals han estat concedides.

CAPÍTOL III. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIDA

Article 9. Accés i organització del servei

9.1. El servei es troba situat a les dependències municipals de la planta baixa en els espais reservats a l'atenció individual.

L'horari de prestació del servei és de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.

Excepcionalment prèvia autorització de la persona cap d'Àrea de Serveis a la Persona i segons les necessitats del servei es podrà modificar l'horari d'atenció i/o els dies de prestació.

9.2. El servei s'adreça específicament a persones empadronades a Sant Just Desvern. En col·laboració amb la Policia Local es podran atendre persones transeünts que per raons diverses estiguin en el terme municipal.

9.3. El servei d'acollida s'articula a través d'entrevistes personals individualitzades de 30 minuts. En tot cas, el temps s'ajustarà a la complexitat de la demanda, no superant en cap cas els 40 minuts.

9.4. El servei d'acollida és prestat per un/a treballador/a social. En cas d'absència, la persona professional serà substituïda per un altre/a treballador/a social o educador/a social amb la finalitat de continuar prestant el servei en l'horari previst.

9.5. Les derivacions del servei d'acollida a altres persones professionals més específiques dels serveis socials municipals es farà amb un prediagnòstic de la situació personal i/o familiar a partir de la informació obtinguda verbalment i documentalment en un màxim de tres entrevistes. Aquest prediagnòstic ha d'estar recollit a l'expedient corresponent



9.6. Les derivacions dels casos als programes específics d'intervenció individual (Gent Gran, Malaltia Mental i Discapacitat, Adolescència i Joventut en risc social i Infància i Família) es farà en les reunions de coordinació de Benestar Social.

9.7. En els casos de tramitacions de prestacions i/o serveis, aquestes hauran de ser resoltes en un termini màxim de 15 dies a partir de l'entrega completa de la documentació requerida.

9.8. Qualsevol demanda atesa, fins i tot les merament informatives, implicaran l'apertura d'una fitxa -o expedient segons els casos- on es recolliran les dades bàsiques necessàries per a la intervenció individual i també les establertes per finalitats d'anàlisis estadístiques.

Article 10 . Recursos humans

El personal necessari per a la prestació d'aquest servei és un/a professional a jornada completa.

Aquesta persona professional ha de tenir la capacitat i reunir les habilitats següents:

- Qualificació i especialització en tasques d'identificació i tractament de les demandes
- Formació generalista respecte als recursos socials propis, d'altres administracions i del sector privat.
- Capacitat per empatitzar amb les persones demandants del servei.
- Realitzar la valoració inicial de la situació i, si fos necessari, elaborar un prediagnòstic abans de la derivació de l'expedient al tècnic especialista.
- Habilitat en la tramitació de prestacions econòmiques i altres possibles serveis d'altres administracions i/o entitats.
- Fer propostes de millora del servei.
- Atendre les trucades adreçades als serveis socials municipals
- Portar les agendes de les persones tècniques de serveis socials municipals
- respecte al treball individual.

El personal que presti el servei en les absències (vacances, formació...) de la persona professional habitual ha de tenir les mateixes habilitats anteriors.

Per a la preparació dels acords o decrets de resolució així com per la realitzar la correspondència necessària per tramitar prestacions d'altres administracions es compta amb el suport del Servei administratiu de l'Àrea de Serveis a la Persona.

Article 11. Finançament

El servei d'acollida com a model organitzatiu de l'Ajuntament respecte als serveis socials municipals està finançat en el marc del contracte- programa i de conformitat



amb el que disposa la legislació de regim local i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, i segons la seva capacitat pressupostària.

Article 12. Deontologia professional

Segons l'article 86 de la Llei de 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, les normes sobre deontologia elaborada pels col·legis professionals corresponents s'hauran d'incloure en els criteris de qualitat del servei.

La qualitat dels serveis socials incorpora, a més de les condicions materials, laborals i tècniques de la prestació dels serveis, l'exigència que les persones professionals de serveis socials compleixen els deures relatius a la deontologia professional, específicament els referits a la intimitat, la confidencialitat i el secret professional.

Article 13. Avaluació i Qualitat

El servei d'acollida serà objecte d'avaluació i seguiment per part de l'Ajuntament de Sant Just Desvern amb l'objecte de millorar-ne l'eficàcia i eficiència. També i de manera específica s'atendrà la seguretat i qualitat laboral de les persones professionals.

CAPÍTOL IV. SUSPENSIO I EXTINCIÓ DEL SERVEI

Article 14. Suspensió i extinció

L'avaluació del servei i/o els canvis socials que puguin produir-se podrà donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servei prèvia aprovació per part dels òrgans competents.

CAPÍTOL V. DISPOSICIÓ FINAL

Aquest reglament entrarà en vigor una vegada aprovat definitivament pel Ple de l'Ajuntament, publicat el seu text íntegre al Butlletí Oficial de la Província i transcorregut el termini de quinze dies hàbils previst a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

Qualsevol ciutadà/na podrà impugnar-lo mitjançant la interposició del recurs contenciós administratiu previst a la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, el qual s'haurà de presentar davant la Sala del contenciós administratiu del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de 2 mesos, comptes a partir del dia següent de la publicació íntegra de l'esmentada disposició de caràcter general.

Referència: SEC 2014 3 17