

IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Mazarrón

1003 Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mazarrón.

Elevado a definitivo, el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento, adoptado en sesión ordinaria del día treinta de agosto de dos mil once, por el que se aprobó inicialmente el "Reglamento de Régimen Interno del Centro de Servicios Sociales del M.I Ayuntamiento de Mazarrón", de acuerdo con lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, se procede a su publicación íntegra en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia".

Contra el presente acuerdo podrá interponer recurso de reposición ante el Pleno de este Ayuntamiento en el plazo de un mes a partir de la publicación en el BORM, o bien, recurso contencioso administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Murcia, en el plazo de dos meses a contar desde esa misma publicación.

"REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL MI AYUNTAMIENTO DE MAZARRÓN

INDICE.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1. OBJETO.

ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN DEL CENTRO.

ARTÍCULO 3. TITULARIDAD DEL CENTRO.

TÍTULO II. OBJETIVOS GENERALES Y SERVICIOS DEL CENTRO.

ARTÍCULO 4. OBJETIVOS GENERALES.

ARTÍCULO 5. SERVICIOS.

TÍTULO III. DE LOS TITULARES DE LOS DERECHOS.

ARTÍCULO 6. TITULARES DE LOS DERECHOS.

ARTÍCULO 7. REGISTRO DE USUARIOS.

ARTÍCULO 8. RECURSOS Y PRESTACIONES MUNICIPALES.

ARTÍCULO 9. DERECHOS Y DEBERES DE USUARIOS.

ARTÍCULO 10. NORMAS DE CONVIVENCIA.

ARTÍCULO 11. SISTEMAS DE ADMISIÓN Y BAJAS.

ARTÍCULO 12. RÉGIMEN DE PRECIOS DE SERVICIOS FIJOS Y COMPLEMENTARIOS.

ARTÍCULO 13. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

TÍTULO IV. DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO.

ARTÍCULO 14. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL.

ARTÍCULO 15. NORMAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO.

TÍTULO V. DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA.

ARTÍCULO 16. REGULACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA.

TÍTULO VI. INFRACCIONES Y SANCIONES.

ARTÍCULO 17. INFRACCIONES.

ARTÍCULO 18. SANCIONES.

Disposición final Primera.

Por faltas leves:

- Amonestación verbal privada.
- Amonestación individual por escrito.

Por faltas graves:

- Suspensión de los derechos de usuario por un tiempo no superior a seis meses.
- Perturbar las actividades del centro.
- Promover y participar en altercados, peleas, riñas, cualquiera que fuese su causa.

Se considerarán faltas graves las siguientes:

- La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida, siempre que se hayan sancionado las mismas.
- Alterar las normas de convivencia de forma habitual, así como las amenazas de agresión, verbales o de hecho.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del centro o de cualquier usuario.

Se considerarán faltas muy graves las siguientes:

- La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida, siempre que las mismas hayan sido sancionadas.
- La agresión física o los malos tratos a otros usuarios o personal del centro.
- Ocasionar daños graves a los bienes del centro o perjuicio notorio al desenvolvimiento de los servicios o la convivencia del centro.
- La desobediencia a las indicaciones del personal o la participación en altercados, riñas o peleas que requieran la intervención de las fuerzas del orden público.

ARTÍCULO 18. SANCIONES Por faltas leves:

- Amonestación verbal privada.
- Amonestación individual por escrito.

Por faltas graves:

- Suspensión de los derechos de usuario por un tiempo no superior a seis meses.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
DEL MI AYUNTAMIENTO DE MAZARRÓN

Exposición de motivos.

La Ley 3/2.003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, tiene por objeto promover y garantizar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el derecho de todos los ciudadanos a un sistema de servicios sociales.

Atendiendo al principio de responsabilidad pública, pretende ordenar y estructurar el conjunto de recursos, actividades y prestaciones, orientadas a la

satisfacción de las necesidades básicas y el pleno desarrollo de los individuos; así como establecer el marco normativo básico a que deben atenerse las actuaciones públicas y privadas en materia de servicios sociales, sin perjuicio del resto de legislación que les sea aplicable y del desarrollo reglamentario que establezca la propia Ley, posibilitando la coordinación de las actuaciones públicas en materia de servicios sociales con el resto de las áreas de la política social, así como con todas aquellas actuaciones y recursos de la iniciativa social.

En el artículo 8 de la citada Ley se expresa que los Servicios Sociales de Atención Primaria constituyen el cauce normal de acceso al Sistema de Servicios Sociales y prestan una atención integrada y polivalente en el ámbito más próximo al ciudadano y a su entorno familiar.

Por su parte, el artículo 9 manifiesta que los servicios sociales de atención primaria constituyen el primer nivel de atención y son, en consecuencia, de exclusiva responsabilidad pública. Continúa afirmando que éstos incluirán, como mínimo, el Servicio de Información, Valoración y Asesoramiento para toda la población, el Servicio de Atención en el Medio Familiar y Comunitario, el Servicio de Inserción Social y el Servicio de Promoción y Cooperación Social.

Por último, señala este artículo que los servicios sociales de atención primaria se organizan territorialmente y se desarrollan en el ámbito local, por medio de los Centros de Servicios Sociales.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto:

1. Regular el régimen y funcionamiento interno del Centro de servicios Sociales de Mazarrón, conforme a lo establecido en el Decreto 54/2.001, de 15 de junio, de autorizaciones, organización y funcionamiento del registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección.

2. Promover y garantizar en el ámbito del municipio de Mazarrón el derecho a todos los ciudadanos a un Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública.

3. Ordenar y estructurar el conjunto de recursos, actividades y prestaciones, orientadas a la satisfacción de las necesidades básicas y el pleno desarrollo de los individuos en el ámbito territorial del municipio de Mazarrón.

Artículo 2. Definición del centro.

Los Centros de Servicios Sociales son un equipamiento de titularidad Pública, dotados de los equipos técnicos, así como de los medios necesarios para dar soporte al desarrollo de las prestaciones básicas de Servicios Sociales.

Artículo 3. Titularidad del centro.

El Centro de Servicios Sociales de Mazarrón depende orgánica y funcionalmente del área de Política social del Ayuntamiento de Mazarrón.

TÍTULO II

OBJETIVOS GENERALES Y SERVICIOS DEL CENTRO

Artículo 4. Objetivos generales.

1. Garantizar las prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. Detectar, analizar y paliar las necesidades sociales en el ámbito Territorial del municipio de Mazarrón.
3. Prevenir y atender situaciones de riesgo y marginación social.
4. Favorecer la integración y reinserción social.
5. Potenciar la cooperación, el asociacionismo y el voluntariado social.

Artículo 5. Servicios.

Los servicios sociales de atención primaria constituyen el primer nivel de atención y son, en consecuencia, de exclusiva responsabilidad pública.

Éstos incluirán, como mínimo, los siguientes:

- a) Servicio de Información, Valoración y Asesoramiento a toda la población, en cuanto a derechos y recursos sociales existentes, derivando las demandas, en su caso, hacia los servicios especializados u otros recursos sociales, así como la detección y análisis de las necesidades sociales con el fin de servir de base en las labores de planificación de los recursos locales y regionales.
- b) Servicio de Atención en el Medio Familiar y Comunitario, que tiene por objeto proporcionar, en el propio medio familiar o comunitario, atenciones de carácter social, doméstico, de apoyo psicológico, rehabilitador y socioeducativo, facilitando de este modo la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.
- c) Servicio de Inserción Social, destinado a la prevención, detección, atenuación y eliminación de las situaciones de exclusión social.
- d) Servicio de Promoción y Cooperación Social, dedicado a la promoción de la participación social y la solidaridad, especialmente a través del voluntariado y la iniciativa social en servicios sociales.
- e) Cualesquiera otros que con tal carácter se determinen.

TÍTULO III

DE LOS TITULARES DE LOS DERECHOS

Artículo 6. Titulares de los derechos.

Tendrán derecho a la atención social desde el Centro de Servicios Sociales: 1. Todos los ciudadanos empadronados y residentes en el ámbito territorial del municipio de Mazarrón y los transeúntes no extranjeros.

2. Los extranjeros, exiliados, refugiados y apátridas residentes en el municipio, conforme a lo dispuesto en la normativa estatal básica que le sea de aplicación y en los tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia, sin perjuicio de lo que se establezca reglamentariamente para quienes se encuentren en situación de riesgo y/o reconocido estado de necesidad.

Artículo 7. Registro de usuarios.

Se abrirá un expediente familiar a cada usuario, mediante el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS). Estos expedientes son confidenciales y deberán ser tratados de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos (Ley 15/99, de 13 de diciembre).

Los datos de carácter personal serán tratados con el grado de protección adecuado, según el Real Decreto 994/1.999, de 11 de junio, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros.

Artículo 8. Recursos y prestaciones municipales.

Los requisitos para ser beneficiarios de los recursos y/o prestaciones propios del Ayuntamiento de Mazarrón atenderán a lo dispuesto en las bases reguladoras de cada prestación.

Artículo 9. Derechos y deberes de usuarios.

Son derechos del usuario:

- a) A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) A ser tratado con respeto y deferencia, tanto por parte del personal del Centro como de los demás usuarios.
- c) A la atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas.
- d) A la privacidad y confidencialidad profesional acerca de los datos de su historial sanitario y social.
- e) A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- f) A la participación en las actividades de centros y servicios, en la forma que se determine reglamentariamente.
- g) A que se le facilite el acceso a cualquier tipo de recurso que sea necesario para conseguir su adecuado desarrollo.
- h) A conocer en todo momento el precio de los servicios que se reciben y a que le sean comunicadas, con la debida antelación, sus modificaciones.
- i) Al conocimiento y defensa de sus derechos, entendiéndose por tal el derecho a acceder a cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.
- j) A instar a la Entidad Local y al centro a que ejerzan, de conformidad con la normativa vigente, las funciones que les correspondan en materia de autorización, registro e inspección en garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que sean exigibles.

Son obligaciones del usuario:

- a) Conocer y cumplir las normas reguladoras de la organización y funcionamiento del centro establecidas en este reglamento de régimen interior.
- b) Observar una conducta basada en el máximo respeto a las demás personas usuarias y profesionales del centro.
- c) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles e instalaciones del centro.
- d) Respetar las fechas y horas establecidas o acordadas para prestarles un servicio, debiendo comunicar la imposibilidad de mantener la fecha prevista con objeto de no causar disfunciones en dicho servicio.
- e) Proporcionar la información necesaria y veraz para proceder a la valoración de las necesidades y, en su caso, a la elaboración del plan de intervención correspondiente.
- f) Abonar las cuotas que, en su caso, pudieran derivarse de la aplicación del Precio Público.
- g) Comunicar al Centro cualquier variación de los datos declarados o acreditados que pudieran producirse en lo sucesivo.

Artículo 10. Normas de convivencia.

Las personas usuarias y profesionales tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y el centro de servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

Las dudas que puedan surgir en la interpretación y desarrollo del presente documento serán resueltas por el/la directora/a del Centro.

Artículo 11. Sistemas de admisión y bajas.

Serán usuarios del Centro de Servicios Sociales todos los ciudadanos, según lo previsto en el artículo 6 del presente Reglamento.

Las bajas de los usuarios se producirán por los siguientes motivos:

1. Traslado de residencia fuera del ámbito territorial municipal.
2. Incumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 9 del presente Reglamento o incumplimiento grave y reiterado de las normas de funcionamiento del centro.
3. Fallecimiento.
4. A petición del usuario por su voluntad y mediante presentación escrito ante el ayuntamiento.

Artículo 12. Régimen de precios de servicios fijos y complementarios.

Los servicios de Información, Valoración y Asesoramiento de Inserción social, atención en el medio familiar y de Promoción y Cooperación Social tendrán el carácter de universales y serán gratuitos para todos los ciudadanos.

Mediante Ordenanza Reguladora se fijará el precio público de aquellos servicios que lo precisen.

Artículo 13. Sugerencias, Reclamaciones y Quejas.

Los usuarios podrán formular por escrito las iniciativas y sugerencias que estimen oportuno para mejorar la calidad de los servicios.

De igual forma podrán formular por escrito las reclamaciones y quejas que estimen oportuno cuando observen un funcionamiento anormal de los servicios, indicando sus datos personales a efectos de notificaciones. Cualquier incidencia que se produjese, será convenientemente documentada.

La figura del Director/a del centro instruirá el oportuno expediente informativo y elevará al/la Concejal/a de Política Social, Bienestar Social, la correspondiente propuesta de resolución.

TÍTULO IV

DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 14. Estructura organizativa y funcional.

El Centro de Servicios Sociales constituye la estructura orgánica de los Servicios Sociales de Mazarrón, integrada a su vez en el Área de Política Social, que depende políticamente de la Concejalía de Política Social y, técnicamente de la Dirección del Centro. El Centro se ubica en una planta baja de un edificio, compuesta por varios despachos y cercana a otros servicios de interés ciudadano con fácil acceso.

La estructura del centro está integrada por los siguientes niveles operativos:

1. Dirección/coordiación del centro: ostenta la representación formal del centro y se encarga de la gestión del centro.
2. Unidad Administrativa.
3. Servicios y/o programas.

Las actuaciones que se desarrollan son las directamente relacionadas con las Prestaciones Básicas del Sistema Público de Servicios Sociales y, con independencia de los programas y proyectos que puedan ser incorporados o suprimidos atendiendo a la planificación del centro, se articulan del siguiente modo:

a) El Servicio de Información y Orientación se presta a través de las Unidades de Trabajo Social de Zona (UTS 01, UTS 02, UTS 03 y UTS 04).

b) El Servicio de Apoyo a la Unidad Convivencial, actualmente incluye los siguientes:

- Programa de atención a familias en situación de alto riesgo.- Programa de Ayuda a Domicilio Básica.

- Programa de atención a la dependencia.

- Programa de Ayuda a Domicilio Extraordinario.

- Programa de Tele asistencia.

- Programa de atención a la dependencia.

Sin perjuicio de cualquier otro que pueda incorporarse en un futuro.

c) Servicio de Prevención e Inserción Social:

- Programa de acompañamiento para la inclusión social.

- Programa de atención al inmigrante.

- Programa de Igualdad de Oportunidades.

Artículo 15. Normas generales de funcionamiento.

El centro permanecerá abierto de lunes a viernes en horario de 8:00h a 14:30 horas, excepto meses de verano (junio-septiembre) con cierre a las 14:00 horas, con posibilidad de ampliación, en su caso, de acuerdo con las circunstancias y necesidades del servicio y programas.

El acceso a las prestaciones básicas de servicios sociales y la primera atención al usuario se garantiza a través de la Unidad de Trabajo Social (UTS), que es atendida por un/a Trabajador/a Social, en horario de martes y jueves de 8:30 a 14:00 horas, mediante un sistema de cita previa.

Los canales de comunicación y coordinación se establecen a dos niveles, desde el punto de vista técnico:

A. Interno:

- Reuniones periódicas de coordinación: Información de carácter general, tratar temas de organización y funcionamiento, planificación y evaluación de programas.

- Con una periodicidad mensual, pudiéndose convocar a instancia del Director del centro cuantas sean necesarias para el buen funcionamiento.

- Comisiones Técnicas de Valoración y Seguimiento de casos: Integrado por los técnicos del Centro con implicación en las materias de la Comisión correspondiente, así como por otros profesionales de lo social, a instancia del Responsable de Programa convocante.

Las funciones que desarrollan son:

a) Estudio y valoración de casos.

b) Apoyo.

c) Diagnóstico.

- d) Prescripción.
- e) Canalización a programas.
- f) Derivación a organismos.
- g) Diseño de intervenciones.
- h) Distribución de responsabilidades.
- i) Seguimiento de casos.
- j) Organización de actividades.

Su periodicidad es semanal, con carácter ordinario y, extraordinario, cuando se estime necesario y será convocada por el/la Directora/a del Centro.

B. Externo:

- Reuniones periódicas con los diferentes colectivos del municipio, con el fin de conocer sus necesidades y promover la participación social.
- Reuniones de coordinación con profesionales del sistema de servicios sociales y de otros sistemas de protección social.

TÍTULO V

DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA

Artículo 16. Regulación de la participación democrática.

Existe interés en constituir el Consejo de Servicios Sociales de ámbito local, como órgano de participación social de carácter consultivo, integrado por representantes de las organizaciones sociales, profesionales y vecinales del municipio.

Su composición, funcionamiento y competencias se regirán de acuerdo con lo previsto en las normas específicas que a tal efecto serán aprobadas por el Ayuntamiento en Pleno.

Facultativamente, se podrán constituir Consejos de carácter sectorial.

TÍTULO VI

INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 17. Infracciones.

Se consideran infracciones administrativas en servicios sociales las acciones y omisiones tipificadas y sancionadas en la Ley 3/2.003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Las infracciones en materia de servicios sociales se sancionarán conforme a la anterior Ley autonómica y, atendiendo a su clasificación como leves, graves y muy graves.

Se considerarán faltas leves las siguientes:

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el centro, tales como:
 - La presencia en estado de embriaguez.
 - La ofensa física o verbal a otros usuarios o al personal del centro.
 - Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro.
 - Perturbar las actividades del centro.
- Promover y participar en altercados, peleas, riñas, cualquiera que fuese su causa.

Se considerarán faltas graves las siguientes:

- La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida, siempre que se hayan sancionado las mismas.
- Alterar las normas de convivencia de forma habitual, así como las amenazas de agresión, verbales o de hecho.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del centro o de cualquier usuario.

Se considerarán faltas muy graves las siguientes:

- La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida, siempre que las mismas hayan sido sancionadas.
- La agresión física o los malos tratos a otros usuarios o personal del centro.
- Ocasionar daños graves a los bienes del centro o perjuicio notorio al desenvolvimiento de los servicios o la convivencia del centro.
- La desobediencia a las indicaciones del personal o la participación en altercados, riñas o peleas que requieran la intervención de las fuerzas del orden público.

Artículo 18. Sanciones.

Por faltas leves:

- Amonestación verbal privada.
- Amonestación individual por escrito.

Por faltas graves:

- Suspensión de los derechos de usuario/a por un tiempo no superior a seis meses.

Por faltas muy graves:

- Suspensión de los derechos de usuario/a por un período de entre seis meses y dos años.
- Las sanciones se impondrán atendiendo al riesgo generado, al daño o perjuicio causado, a la intencionalidad y al beneficio obtenido.

Corresponde al Alcalde, previo informe del técnico competente con el visto bueno del Concejal/a Delegado/a, la imposición de las sanciones.

Tanto las infracciones como las sanciones se comunicarán al interesado y/o su representante legal por escrito estableciendo un plazo de diez días para presentar alegaciones.

Disposición final primera.

A todo lo no previsto en éste Reglamento sobre régimen de funcionamiento de los centros de servicios sociales, les será de aplicación lo establecido en la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

El presente Reglamento entrará en vigor tras su publicación definitiva en el Boletín Oficial de la Región de Murcia".

Mazarrón, 10 de enero de 2012.—El Alcalde-Presidente, Ginés Campillo Méndez.