



EDICTE

Per acord del Ple de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, a la seva sessió ordinària del dia 4 de novembre de 2024, va adoptar el següent acord:

APROVAR DEFINITIVAMENT EL REGLAMENT DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Identificació de l'expedient

Núm. Exp. 783/2023/eAJT

PRIMER. APROVAR DEFINITIVAMENT el Reglament dels Serveis Socials Bàsics amb el text que consta a l'annex d'aquesta proposta.

SEGON. PUBLICAR el text íntegre del Reglament al tauler d'edictes i al BOPB. Així com publicar al DOGC la referència on consti el dia i número de BOPB on s'hagi fet la publicació del text complert.

TERCER. COMUNICAR l'aprovació definitiva del reglament al servei de Secretaria, a l'efecte de la publicació del text a la pàgina web municipal.

TERCER. Peu de recurs.

Contra aquest acte, que exhaureix la via administrativa i és immediatament executiu, podeu interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, dins el termini de dos mesos a comptar des del dia següent al de la seva notificació o, en el seu defecte, des de la seva data de publicació.

També podeu interposar qualsevol altre recurs que considereu procedent.

ANNEX

REGLAMENT DELS SERVEIS ACCIÓ SOCIAL

ÍNDEX

[PREÀMBUL](#)

[I.- Exposició de motius](#)

[II.- Marc legal i competencial](#)

[CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS](#)

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>



[Article 1.- Objecte](#)

[Article 2 . Concepte i caràcter dels serveis socials bàsics](#)

[Article 3. Finalitats](#)

[Article 4. Principis](#)

[Article 5. Finançament](#)

[CAPÍTOL II. FUNCIONS I PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS](#)

[Article 6. Prestacions dels serveis socials bàsics](#)

[CAPÍTOL III. ACCÉS ALS SERVEIS SOCIALS BÀSICS](#)

[Article 7. Accés al servei](#)

[Article 8. Valoració](#)

[Article 9. Expedient](#)

[Article 10. Finalització de la prestació](#)

[Article 11. Drets de les persones usuàries](#)

[Article 12. Deures de les persones usuàries](#)

[Article 13. Participació](#)

[CAPÍTOL V. RÈGIM D'INCOMPLIMENT](#)

[Article 14. Objecte i abast del règim d'incompliment](#)

[Article 15. Infraccions](#)

[Article 16. Règim d'incompliment](#)

[Article 17 . Procediment](#)

[DISPOSICIONS ADDICIONALS](#)

[Primera. APLICACIÓ DE LA NORMATIVA ESTATAL I AUTONÒMICA](#)

[Segona. CARTERA DE SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS](#)



PREÀMBUL

I. Exposició de motius

Aquest Reglament té com a objecte regular la prestació dels serveis públics municipals del catàleg de serveis de la Regidoria de Serveis socials de l'Ajuntament de Vilanova i Geltrú, tal i com es preveu a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic

Els serveis socials són part essencial de l'Estat de Benestar i les administracions locals han de ser capaces de donar resposta a les necessitats socials dels ciutadans i ciutadanes, articulant les accions necessàries per poder-les dur a terme.

II. Marc legal i competencial

La Llei 26/1985, de 27 de desembre, de Serveis Socials, es va anar complementant i desenvolupant amb diferents decrets i normativa reguladora. Fins a arribar a l'aprovació de dues normatives significatives: l'Estatut d'Autonomia 2006 i la nova Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials. Aquestes normatives han portat a terme la consolidació dels serveis socials a Catalunya com un dret bàsic per a totes les persones.

La primera llei catalana de Serveis socials va ser la Llei 26/1985 (ara ja no vigent) es va anar complementant i desenvolupant amb diferents decrets i normativa reguladora.

Així, per a la plena aplicació de la Llei 26/1985 i per a la concreció de les funcions públiques que configuren l'ordenació dels serveis socials, la qual comprèn, entre d'altres, la funció d'inspecció, es va dictar el Decret 27/1987, del 29 de gener, d'ordenació dels serveis socials de Catalunya.

Posteriorment, a l'any 1994 es fa una nova ordenació del sistema català de serveis socials amb l'aprovació de la Llei 4/1994, del 20 d'abril, d'administració institucional, de descentralització, de desconcentració i de coordinació del sistema català de serveis socials. Aquesta llei tampoc està vigent, ja que va ser derogada pel Decret legislatiu 17/1994, del 16 de novembre pel qual es fa la refosa de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, i 26/1985, de 27 de desembre, ja esmentada,

El Decret legislatiu 17/1994 també es va quedar obsolet i va ser substituït per l'actual Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials

Aquest marc normatiu que dóna cobertura a l'actuació municipal es complementa per les previsions que conté la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, i el Decret Legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i del Règim Local de Catalunya, pel que fa a les competències que l'administració municipal té assignades, i la determinació dels serveis públics que ha de prestar dins l'àmbit dels serveis socials.



Aquest Reglament s'adaptarà a la legislació superior i als canvis que es puguin produir en matèria legal de Serveis socials.

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest Reglament és la regulació del règim jurídic i de la prestació dels serveis dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament Vilanova i la Geltrú, determinant els drets i les obligacions, tant dels serveis socials municipals, com dels usuaris i usuàries dels mateixos.

Article 2 . Concepte i caràcter dels Serveis socials bàsics

Els Serveis socials bàsics són el servei més proper als àmbits familiars i socials dels sistema públic de serveis socials. Donen resposta als drets socials dels ciutadans i ciutadanes de Vilanova i la Geltrú.

Són el conjunt d'equipaments, intervencions, recursos, serveis, prestacions i accions professionals que tenen com a finalitat atendre les necessitats socials més immediates de les persones, famílies i comunitats.

Estan formats per professionals que desenvolupen el treball i la metodologia per proveir a les persones usuàries de les intervencions i recursos, dins d'un marc de cura, necessaris per fomentar l'autonomia i la millora de la seva qualitat de vida, proporcionant-los atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores.

Els serveis socials s'adrecen a tota la població empadronada al municipi de Vilanova i la Geltrú que precisi informació, orientació, suport, valoració, diagnòstic, intervenció i assessorament individual, familiar o comunitari per fer front a la cobertura de necessitats bàsiques, desigualtats socials o la seva prevenció.

Així mateix, com a excepció, 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.

Article 3. Finalitats

La finalitat del serveis socials és garantir els drets de les persones a viure dignament durant totes les etapes del cicle vital, mitjançant la cobertura de les necessitats bàsiques i socials, en el marc de la justícia social i el benestar de les persones.

Article 4. Principis

Tots els serveis objecte de regular per aquest Reglament es fonamenten en els següents principis:

- **Professionalitat:** Els professionals que hi treballen són persones adequadament formades i les relacions amb les persones usuàries del serveis es basen en els criteris de respecte, responsabilitat i professionalitat.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>



- **Confidencialitat:** El respecte a la persona i a les seves circumstàncies personals i familiars envers de terceres persones, així com les dades i informacions que constin en el seu expedient, d'acord amb la legislació de protecció de les dades de caràcter personal.
- **Igualtat:** l'accés i la utilització dels serveis socials s'ha de produir sense cap mena de discriminació arbitrària per raó de circumstàncies personals, raça, color de pell o ètnia; opinió política o d'una altra índole; religió, conviccions o ideologia; llengua; origen cultural, nacional, ètnic o social; situació econòmica o administrativa, classe social o fortuna; sexe, orientació, identitat sexual i de gènere o expressió de gènere; ascendència; edat; fenotip, sentit de pertinença a grup ètnic; malaltia, estat serològic; discapacitat o diversitat funcional, o per qualsevol altra condició, circumstància o manifestació de la condició humana, real o atribuïda. Alhora, quan sigui necessari per la consecució d'una igualtat real i per a facilitar les integracions socials, es podran fer servir mecanismes de discriminació positiva.
- **Responsabilitat pública i qualitat dels serveis:** l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú 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.
- **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.
- **Globalitat:** els serveis socials bàsics 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.
- **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.
- **Normalització:** els serveis socials s'han de prestar a través dels mitjans habituals, evitant els serveis que separin o no integrin 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.
- **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.

- **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.
- **Economia, eficiència i eficàcia:** Els serveis socials s'han de gestionar amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia.
- **Qualitat dels serveis:** El sistema de serveis socials ha d'aplicar criteris d'avaluació de la qualitat dels programes, les actuacions i les prestacions i vetllant perquè els serveis i els recursos s'adaptin a les necessitats socials i al desenvolupament de la comunitat.
- **Continuïtat dels serveis:** El sistema de serveis socials ha de garantir la continuïtat en el temps de les prestacions establertes per llei i per reglament i n'ha de millorar la gestió i la qualitat, sense que es produeixi una reducció o supressió injustificada de qualsevol dels serveis que integren el sistema.

Article 5. Finançament

El finançament dels serveis socials bàsics és dóna mitjançant els seus pressupostos, convenis, acords o altres fórmules amb altres administracions, dins del marc de la legislació en matèria de serveis socials que pugui concretar aportacions a favor de l'Ajuntament.

En determinats serveis, s'estableix un cofinançament amb la persona usuari/ària, subjectant la seva prestació a l'abonament de les taxes, preus públics i/o tarifes regulades 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 pugi quedar exclòs en la seva prestació per insuficiència o mancança de recursos econòmics ni que aquestes circumstàncies condicionin la qualitat del servei o la prioritat o urgència de l'atenció dels casos.

CAPÍTOL II. FUNCIONS I PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Article 6. Prestacions dels serveis socials bàsics

Segons l'article 20 de la Llei 12/2007, són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que es destinin a complir les finalitats de la Llei de Serveis Social i el que estableix l'article 3 d'aquest Reglament. Aquestes prestacions poden ésser de servei, econòmiques o tecnològiques.

Les prestacions, que es regularan mitjançant el present Reglament, seran aprovades i modificades per l'òrgan competent.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>



L'Administració municipal, mitjançant acord a l'òrgan competent, determinarà les prestacions amb la consideració de servei social municipal d'acord amb el que determina el present Reglament i la normativa que sigui d'aplicació.

Article 7. Funcions dels serveis socials bàsics

Segons l'article 17 de la Llei 12/2007, corresponen als serveis socials de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, les funcions següents:

- a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en l'àmbit municipal.
- b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- c) Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- d) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar el dit programa.
- e) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.
- f) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- g) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- h) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
- i) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sense perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.
- j) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- k) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- l) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- m) Gestionar prestacions d'urgència social.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>



- n) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- o) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i les altres que li siguin atribuïdes.
- p) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.
- q) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

CAPÍTOL III. ACCÉS ALS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Article 8. Accés al servei

Es defineix tres vies d'accés als serveis o prestacions:

- a) A sol·licitud de la persona interessada o de qui la representi.
- b) Els professionals dels serveis socials d'ofici, previ estudi de la situació i en el marc d'un pla de treball.
- c) Derivats per altres serveis, ja siguin de l'àmbit sanitari, educatiu, social, de justícia o d'altres.

Article 9. Valoració

Els/les professionals de l'Equip Bàsic de Serveis Socials valoren les circumstàncies socials i familiars, les necessitats a satisfer i les accions a realitzar.

A partir d'aquesta valoració, els/les professionals de l'Equip Bàsic de Serveis Socials determinaran les prestacions, serveis i accions necessàries per cobrir les necessitats socials.

En cas que es determini que no procedeix la tramitació de les prestacions o serveis socials, comunicaran aquesta circumstància indicant els motius. La persona interessada, que en cas de disconformitat, podrà presentar una sol·licitud de revisió aportant les consideracions i informacions que consideri pertinents.

Article 10. Expedient

Les dades personals i familiars de la persona usuària que es facin constar 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 la única finalitat dels serveis a prestar, d'acord amb la legislació vigent.



Article 11. Finalització de la prestació

Les prestacions de serveis finalitzaran en produir-se alguna de les següents situacions:

- a) Voluntat de la persona usuària o del seu representant legal.
- b) Finalització de la situació de necessitat que va generar la prestació del servei.
- c) Defunció de la persona usuària.
- d) Incompliment per part de la persona usuària els acords establerts.
- e) Incompliment de les obligacions contractuals i del servei.
- f) El canvi de domicili de l'usuari/ària fora del municipi de Vilanova i la Geltrú.
- g) La situació de risc per a la integritat física del/de la professional referent, per qualsevol circumstància generadora de perill i quan no hagi possibilitat d'evitar-ho.
- h) Aquelles que es pugui preveure en les condicions específiques que per a cadascun dels serveis es determinen en la cartera de serveis socials municipals.

CAPÍTOL IV. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Article 12. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries dels serveis socials tindran, dins les disponibilitats i els recursos de l'Ajuntament, els següents drets:

- a) Dret a ser tractada amb el respecte a la dignitat que li correspon com a persona.
- b) Dret a que li respectin els drets i les llibertats fonamentals i els altres reconeguts per llei.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Dret a rebre de paraula, i si cal per escrit i en llenguatge entenedor, la valoració de la seva situació, el qual, si és el cas, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.
- f) 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

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>



reconeguts i homologats que permetin l'actualització continuada de la situació.

- g) 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.
- h) Dret a decidir si hom vol rebre un servei social i a triar lliurement el tipus de serveis o de recursos a aplicar, entre les opcions que li siguin presentades, així com a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
- i) 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 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.
- m) Dret a rebre una atenció urgent en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari.
- n) Dret a tenir assignat/ada un/a tècnic/a de referència que sigui l'interlocutor 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 dels serveis socials bàsics municipals.
- o) 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
- p) Dret a presentar suggeriments, a obtenir informació, a poder presentar queixes i reclamacions, i a rebre resposta dins el període legalment establert.
- q) 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.
- r) 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.



- s) Dret a conèixer el reglament del servei, explicat de manera entenedora i a disposar-ne d'una còpia.
- t) 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.
- u) Dret a conèixer el cost íntegre dels serveis socials bàsics, que estiguin regulats per les ordenances fiscals o altres normatives vigents.
- v) Els infants i adolescents seran informats sobre els seus drets i deures de forma entenedora i adequada a la seva edat i capacitat.

Article 13. Deures de les persones usuàries

Les persones que accedeixen a les prestacions de serveis socials bàsics adquireixen per aquest fet els següents deures:

- a) Deure de facilitar les dades personals i familiars veraces i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar i atendre la seva situació.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Deure de retornar els diners rebuts indegudament.
- e) Deure de destinar la prestació a la finalitat per a la qual va ser concedida.
- f) Deure de comparèixer davant de l'Ajuntament, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat el servei corresponent.
- g) 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.
- h) Deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) Deure d'atendre les indicacions del personal i d'acceptar les entrevistes que es programin.
- j) Deure d'utilitzar amb responsabilitat i de tenir cura del material que li sigui subministrat pel bon funcionament del servei.
- k) Deure de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi dels serveis.
- l) Deure de contribuir al finançament del cost del servei, quan així ho estableixi la

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>



normativa aplicable i les ordenances fiscals municipals.

- m) Els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya i que sigui d'aplicació.
- n) Els infants i adolescents, i els seus pares, mares i tutors legals, tindran els deures que estableixi la legislació vigent.

Article 14. Participació

Les persones usuàries de serveis socials del municipi tenen el dret i el deure de participar en la millora dels serveis mitjançant:

- a) L'avaluació del servei que ha rebut, periòdicament o en el moment de ser baixa del servei.
- b) Amb Suggestiments, aportacions i/o opinions de les prestacions rebudes i/o prestacions a desenvolupar, reclamacions i/o queixes presentades per escrit o altres medis acceptats mitjançant el sistema de recollida, tractament i resposta d'incidències i queixes dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament.

CAPÍTOL V. RÈGIM D'INCOMPLIMENT

Article 15. Objecte i abast del règim d'incompliment

L' objecte d'aquest règim d'incompliment es regular les infraccions comeses per les persones usuàries dels serveis socials i per totes aquelles persones on les seves accions o omissions afectin o incideixin en el servei.

Tanmateix, el present règim d'incompliment només regirà si manca normativa especial o sectorial aplicable, o si aquesta última és insuficient.

Article 16. Incompliments

Constitueixen un incompliment les vulneracions dels deures i de les obligacions que el present Reglament fixa per a les persones usuàries de les prestacions de serveis socials.

Són faltes lleus les infraccions que no estan qualificades com a greus o molt greus.

- a) No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
- b) No complir els acords relacionats amb el servei concedit.
- c) No destinar la prestació a la finalitat per a la qual va ser concedida.
- d) No comunicar als responsables del servei l'absència del domicili, sense una justificació vinculada a una incidència.
- e) No respectar els horaris assignat per la gestió de les prestacions.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>



Són faltes greus:

- a) La comissió de dues faltes lleus en el període de sis mesos.
- b) No comparèixer davant l'òrgan que li ha atorgat la prestació.
- c) No mantenir un tracte respectuós cap a les persones voluntàries i personal del servei, així com cap a la resta de persones usuàries, fent ús de les normes fonamentals de convivència.
- d) No fer ús adequat i respectuós de les instal·lacions on es presti el servei i tenir-ne cura.
- e) No utilitzar amb responsabilitat i cura el material que li sigui subministrat.
- f) Sostreure els aliments, productes o material dels serveis.
- g) No contribuir al finançament quan així ho estableixi la normativa vigent.

Són faltes molt greus:

- a) La comissió de dues faltes greus en el període de sis mesos
- b) L'agressió física, verbal o psicològica al personal voluntari i personal que presta el servei, així com cap a la resta de persones usuàries.
- c) L'incompliment dolós dels compromisos acordats.
- d) La falsedat en la documentació presentada o la ocultació d'informació prioritària per a la prestació del servei.

Article 17. Penalitzacions

Sense perjudici d'altres responsabilitats que es puguin derivar, les penalitzacions que es podran imposar a aquelles persones que incorrin en alguna de les faltes mencionades a l'article anterior seran les següents:

- a) Per faltes lleus, amonestació per escrit.
- b) Per faltes greus la suspensió temporal per un màxim de 7 dies efectius de prestació i si es tracta d'un mal ús del material, la reposició d'aquest.
- c) Per faltes molt greus, la suspensió del servei, que podrà ser d'un mínim de 7 dies fins la suspensió total d'aquest.

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

- a) L'existència d'intencionalitat o reiteració.
- b) 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

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>



hagi tingut en la salut i seguretat de les persones.

Tots les infraccions previstes en aquest Reglament prescriuen als sis mesos. Les penalitzacions, sense distinció, prescriuen a l'any.

Article 18. Procediment

Quan sigui d'aplicació prevalent el règim d'infraccions i sancions que preveu la legislació sectorial, caldrà observar el procediment sancionador previst a la norma sectorial si aquesta així ho disposa amb caràcter imperatiu. En els altre casos, els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb aquest Reglament, amb un informe específic des dels Serveis socials perquè l'òrgan competent es pronunciï. Supletòriament seran d'aplicació els procediments sancionadors de l'administració de la Generalitat de Catalunya.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. APLICACIÓ DE LA NORMATIVA ESTATAL I AUTONÒMICA

Els preceptes d'aquest Reglament que incorporen aspectes de legislació 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.

Segona. CARTERA DE SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

L'establiment, supressió i/o modificació de prestacions específiques, dins el marc que estableix el present reglament, que s'incorporin en la cartera de serveis socials municipals, requerirà l'aprovació de l'Ajuntament per acord de l'òrgan competent.

Secretari General

Signat a Vilanova i la Geltrú,
18/11/2024 8:35:26

Isidre Martí Sardà

L'alcalde

Signat a Vilanova i la Geltrú,
18/11/2024 9:44:30

Juan Luis Ruiz López