

ANUNCI

Aprovació definitiva de la modificació del Reglament de Règim intern del Centre d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència

El Ple de l'Ajuntament de Terrassa en sessió celebrada el dia 25 d'octubre de 2019, adoptà, entre d'altres, l'acord d'aprovació inicial del Reglament de règim intern del Centre d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència, que modifica el Reglament aprovat pel Ple en sessió del 28 de març de 2019.

Durant el termini d'exposició pública no s'ha presentat cap reclamació o suggeriment, per la qual cosa l'aprovació inicial ha esdevingut definitiva.

Contra aquest acord, que és definitiu en via administrativa, es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala d'aquesta jurisdicció del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos comptats a partir del dia següent al de la seva publicació. Sens perjudici de la interposició de qualsevol altre recurs que s'estimi pertinent.

En aplicació de l'article 66.1 del Reglament d'obres i serveis dels ens locals de Catalunya, aprovat pel Decret 179/1995, es fa públic el text íntegre del Reglament als efectes de la seva entrada en vigor conforme determina l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local:

«REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL CENTRE D'ACOLLIMENT TEMPORAL PER A PERSONES SENSE SOSTRE I PER A SITUACIONS D'EMERGÈNCIA

INDEX

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

- Article 1.- Objecte i àmbit
- Article 2. Funcions

CAPÍTOL II. TITULARITAT I GESTIÓ

- Article 3.- Titularitat i Gestió
- Article 4.- Funcions de l'entitat gestora
- Article 5.-Mecanismes de coordinació

CAPÍTOL III. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES I DEL PERSONAL DEL CENTRE

- Article 6.- Drets de les persones usuàries
- Article 7.- Deures de les persones usuàries
- Article 8.- Drets del personal del Centre
- Article 9.- Deures del personal del Centre
- Article 10.- Protecció de dades de caràcter personal

CAPÍTOL IV. NORMES GENERALS DEL CENTRE

- Article 11.- Requisits d'accés
- Article 12.- Criteris generals
- Article 13.- Acollida de les persones usuàries
- Article 14.- Prohibicions específiques
- Article 15.- Temporalitat del servei
- Article 16.- Registres i comunicacions

CAPÍTOL V. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

Article 17.-Personal del Centre

CAPÍTOL VI. INFRAESTRUCTURA I INSTAL·LACIONS

Article 18.- Règim horari

Article 19.- Espais i usos

Article 20.- Mobiliari

CAPÍTOL VII. INFORMACIÓ I RECLAMACIONS

Article 21.- Fulls d'informació

Article 22.- Suggeriments i reclamacions

ANNEX I. Plànols del Centre.

ANNEX II. Normes bàsiques de conducta i funcionament del centre

PREÀMBUL

El Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (DOGC núm.3887 de 20/05/2003) estableix a l'article 247, apartat primer, que els ens locals han d'acordar de manera expressa la creació del servei públic local, i procedir, si s'escau, a regular-lo per reglament abans de començar a prestar-lo. Així mateix, han de determinar les modalitats de prestació i el règim estatutari de les persones usuàries.

El Reglament Municipal per a la prestació dels serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, preveu la possibilitat d'ampliar la regulació general d'aquest mitjançant la possibilitat d'annexes que permetin regular de forma específica alguns serveis que per la seva especificitat així ho requereixin. És el cas del servei d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per situacions d'emergència.

El present Reglament es complementarà, quan calgui, amb el Decret 179/1995, de 13 de juny, pel que s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis de les entitats locals i, en general, amb tota la normativa que sigui aplicable als efectes del servei públic i per raó de la matèria.

CAPÍTOL I

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.- Objecte i àmbit

1. El present Reglament regula l'organització i el funcionament intern del Centre d'Acolliment Temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència de la ciutat de Terrassa (en endavant Centre)

El Centre té un caràcter assistencial i socioeducatiu per a persones sense llar que requereixen acolliment i suport, així com per a aquelles persones que, per situacions d'emergència, es troben en la necessitat d'abandonar el seu domicili de forma temporal

2. La derivació de les persones en situacions d'emergència es farà sinó hi ha altres recursos més adequats i disponibles a la ciutat.

Entenem per situació d'emergència aquella situació provocada per riscos naturals o tecnològics (nevades, onades de fred/calor, inundacions, fugites de gas o similars).

Article 2- Funcions

Són funcions del Centre:

- a. Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones sense llar.
- b. Proporcionar allotjament immediat i temporal en situacions d'emergència social i cobrir les necessitats bàsiques, sinó hi ha altres recursos més adequats i disponibles a la ciutat .
- c. Facilitar un espai d'acolliment i atenció a persones en situació de risc i sense sostre, per poder desenvolupar i incrementar les seves habilitats socials per a l'adquisició de normes i hàbits de convivència.
- d. Atendre i intervenir de forma individualitzada en els processos educatius i d'inclusió mitjançant l'elaboració d'itineraris personalitzats.
- e. Dissenyar i oferir activitats adreçades a la recuperació i l'adquisició d'habilitats socials que permetin millorar l'autonomia personal.
- f. Fomentar la participació de les persones en activitats de la comunitat.

CAPÍTOL II

TITULARITAT I GESTIÓ

Article 3.- Titularitat i gestió

1. L'Ajuntament de Terrassa (en endavant, «l'Ajuntament»), és el titular del servei públic que es presta en el Centre objecte del present Reglament, amb independència de les formes de gestió que aquest decideixi adoptar en compliment de la normativa vigent.
2. Corresponen a l'Ajuntament les següents competències en relació al Centre, en els termes previstos en el present Reglament:
 - a. La supervisió i direcció del servei en totes les seves vessants, especialment en la gestió dels aspectes d'administració i d'operativitat inclosos en el seu àmbit de competències, i d'acord amb la normativa aplicable.
 - b. Exercir per mitjà dels serveis municipals competents, les funcions d'inspecció adreçades a garantir el normal funcionament del Centre.
 - c. Exercir la vigilància de totes les activitats que constitueixen el contingut del servei.
 - d. Exercir la potestat sancionadora i qualsevol altra que impliqui l'exercici d'autoritat.
 - e. La resta de funcions que resultin de la normativa vigent en matèria de règim local.
- f. L'Ajuntament desenvoluparà un Pla d'Entorn que és basarà en tres línies estratègiques:
 - f.1.- Informació:
 - Promoure els canals de comunicació i informació amb les entitats i Serveis de l'entorn.
 - Impulsar xarxes de coordinació amb serveis i entitats de Benestar Social, sota la Supervisió municipal.
 - Impulsar mecanismes de col·laboració amb les entitats veïnals de la ciutat.
 - f.2.- Civisme/Via Pública:
 - Promocionar el civisme de les persones residents en l'ús de l'espai públic, les relacions personals i les conductes.
 - Evitar les activitats irregulars a la via pública.
 - Prevenció de l'ocupació de l'espai públic quan aquesta malmeti el propi espai o els interessos del conjunt de la comunitat.
 - f.3.- Participació:

- Promoure l'ús correcte i cívic per part de les persones usuàries del Centre dels equipaments i serveis del barri.
- Promoure la participació de les persones usuàries del Centre en el manteniment i cura de l'entorn on s'inscriu el Centre.
- Afavorir dinàmiques d'integració de les persones residents al territori.

Article 4.- Funcions de l'entitat gestora

1. L'Ajuntament prestarà a l'entitat gestora l'ajut i col·laboració necessaris per tal que aquesta pugui realitzar les seves funcions de forma adequada.
2. Sens perjudici de les encomanades expressament per l'Ajuntament, seran funcions de l'entitat gestora:
 - a. Vigilar que l'atenció que es presti al Centre discorri dins de la legalitat i de la forma més adequada per a la seva millor prestació.
 - b. Vetllar pel bon ordre, funcionament, manteniment, neteja i seguretat de les persones i de les instal·lacions, demanant la intervenció dels serveis tècnics competents quan sigui necessari.
 - c. Facilitar als serveis de l'Ajuntament el compliment de les seves tasques d'inspecció o d'altres, en relació amb el Centre i el seu funcionament.
 - d. Col·laborar amb l'Ajuntament en la tramitació dels procediments sancionadors que es puguin incoar en relació a infraccions recollides en el present Reglament.
 - e. Donar trasllat a l'Ajuntament dels informes relatius a incidències, memòries i desenvolupament ordinari del l'activitat del servei.
 - f. Aquelles altres que s'especifiquin en el corresponent encàrrec de gestió.

Article 5.- Mecanismes de coordinació

1. Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i l'entitat gestora contemplarà els següents nivells de coordinació:
 - a. Una coordinació institucional del servei, que es realitza com a mínim dos cops a l'any, i sempre que sigui necessari.
 - b. Una coordinació tècnica del servei, que es realitzarà com a mínim un cop cada dos mesos.
2. L'entitat gestora ha d'elaborar i presentar a l'Ajuntament un informe mensual, amb les incidències, intervencions i altres aspectes de seguiment general del servei i un informe anual de tancament de l'exercici, que incorpori indicadors de qualitat i altres indicadors de gestió dels serveis d'acord amb els criteris d'anàlisi i avaluació emprats per l'Ajuntament, i que com a mínim contindrà el següents tipus:

Oferta
 Altes
 Baixes
 Atenció socioeducativa: estat del plans de treball
 Activitat dels serveis
 Impacte poblacional
 Satisfacció dels usuaris

Els informes que incorporin indicadors de qualitat i altres indicadors de gestió seràn publicats a la pàgina web de l'Ajuntament.

3. L'entitat gestora elaborarà informes sempre que sigui requerida per l'Ajuntament.

CAPÍTOL III

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES I DEL PERSONAL DEL CENTRE

Article 6.- Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- a. Rebre atenció durant els horaris i el període d'atenció establert.
- b. Rebre alimentació durant l'estada.
- c. Rebre un tracte respectuós.
- d. Romandre en el Centre durant els horaris establerts i durant el període que el pla de treball establert contempli, i en el cas de situació d'emergència, mentre la situació ho requereixi.
- e. Disposar de fulls de suggeriments i/o reclamacions, presentar-les a la direcció del Centre en nom seu i rebre una resposta oportuna.
- f. Conservar les seves pertinences.
- g. Sortir i tornar al Centre d'acord amb els horaris fixats.
- h. Estar lliure de restricció física o reclusió.
- i. Posar fi a la seva estada de manera voluntària

Article 7.- Deures de les persones usuàries:

- a. Compartir pacíficament les instal·lacions i no destorbar l'estada de la resta de persones usuàries
- b. Respectar el règim de funcionament, especialment els horaris d'obertura i tancament.
- c. Seguir les instruccions del personal del Centre.
- d. Identificar-se a la seva arribada, mitjançant l'exhibició del DNI, NIE o passaport vigent o altres documents oficials que acreditin la seva identitat.
- e. Conservar en bon estat el mobiliari del Centre, així com els materials d'estada lliurats a l'ingrés.
- f. Vestir adequadament i no aparèixer a les zones comunes sense roba, totalment o parcialment.
- g. Conèixer i complir les disposicions del present Reglament, així com conèixer el règim sancionador recollit en el Reglament Municipal per a la prestació dels serveis socials municipals, que és d'aplicació en cas d'infracció d'aquest reglament.

Article 8.- Drets del personal del Centre

Tenen el caràcter de drets :

- a. Fer complir aquest Reglament.
- b. Coordinar-se amb la direcció responsable de l'Ajuntament i amb els serveis socials municipals.
- c. Rebre un tracte de respecte per part de totes les persones amb les quals entren en contacte durant l'exercici de les seves funcions.
- d. Comptar amb la infraestructura necessària per l'atenció d'emergència.
- e. Rebre l'assistència complementària dels serveis municipals davant situacions d'emergència.

Article 9.- Deures del personal del Centre

El personal que presta els seus serveis professionals al Centre té els següents deures generals:

- a. Oferir un tracte respectuós amb totes les persones amb qui entrin en contacte durant l'exercici de les seves funcions.
- b. Dur a terme els deures i obligacions professionals amb integritat, objectivitat i equitat.
- c. Assegurar que les persones usuàries tinguin la informació bàsica necessària en quant al règim de funcionament del Centre.
- d. Comunicar incidències i informes a la direcció responsable de l'Ajuntament.
- e. Garantir el correcte funcionament del Centre per oferir una atenció adequada a les persones usuàries.
- f. Conservar en bon estat el mobiliari del Centre, així com els materials a lliurar a les persones usuàries
- g. Conèixer i complir les disposicions del present Reglament.

- h. Desallotjar diàriament la consigna que tenen assignada les persones usuàries.
- i. En general, tots aquells deures inclosos en la gestió ordinària del Centre, no especificats en els punt anteriors, i que siguin demanats des de la direcció de l'Ajuntament.

Article 10. Protecció de dades de caràcter personal

Pel que fa al tractament i cessió de les dades necessàries, serà d'aplicació la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades i garantia dels drets digitals. El Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament del desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no contradigui la LO 3/18 ni el Reglament europeu de protecció de dades. I la Llei 32/2010, d'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

CAPÍTOL IV

NORMES GENERALS DEL CENTRE

Article 11.- Requisits d'accés

1. El Centre admetrà a persones majors de 18 anys, o de 16 que estiguin legalment emancipades. En el supòsit de persones estrangeres, s'aplicarà allò establert en el reglament municipal de Serveis Socials, la Cartera de Serveis, i la normativa vigent d'estrangeria. Cal que siguin autònomes per realitzar les activitats de la vida diària i que es trobin en les següents situacions:

- a. Persones sense llar que requereixin acolliment i suport per iniciar processos de millora de la seva autonomia personal, prèvia justificació d'arrelament a la ciutat per part de serveis socials municipals.
- b. Persones que precisin ser ateses davant de situacions d'emergència social i que es trobin en la necessitat de sortir del seu domicili de forma temporal sinó hi ha altres recursos més adequats i disponibles a la ciutat.

2. L'accés al Centre es farà mitjançant:

- a) Derivació per part dels serveis socials bàsics municipals: Les persones en seguiment des dels EBAS (Equips Bàsics d'Atenció Social) i que presentin els suficients indicadors de desestructuració, i compleixin els criteris generals d'accés, podran ser derivades al Centre.
- b) Derivació per part dels cossos de seguretat quan detectin situacions que requereixin d'aquest recurs assistencial: En aquest cas l'ingrés s'efectuarà, un cop comprovada la idoneïtat de la derivació i les places disponibles. Seran els agents dels cossos de seguretat els encarregats d'efectuar la identificació de l'usuari/a i l'acompanyament al Centre.
- c) Directament per part de la persona usuària quan es trobi fora de l'horari d'atenció dels equips bàsics d'atenció social, i no hagi estat detectada pels cossos de seguretat. Aquest supòsit té caràcter excepcional i requerirà sempre identificació del sol·licitant per part dels cossos de seguretat. El personal de nit del Centre serà l'encarregat de valorar la idoneïtat de l'accés.

En els supòsits b) i c), un cop efectuat l'ingrés, tant si la detecció l'han fet els cossos de seguretat com si l'accés ha estat directe per part de la persona usuària, el primer dia hàbil següent, els tècnics del centre informaran als serveis socials de l'entrada de les noves persones usuàries. Els serveis socials programaran una entrevista per decidir si procedeix o no la continuïtat de l'estada.

Article 12.-Criteris generals d'accés

1. Les persones que es trobin en alguna de les situacions establertes a l'apartat primer de l'article anterior, han de reunir els següents requisits i ajustar-se a aquests criteris generals d'accés:

- a. Manca d'habitatge o habitatge inapropiat.

- b. Manca de recursos econòmics o recursos econòmics insuficients per fer front a les necessitats bàsiques. Es prendrà com a referència estar per sota, de l'indicador de renda de suficiència de Catalunya, o barem que ho substitueixi.
- c. Gaudir d'autonomia personal per realitzar les activitats de la vida diària.
- d. Acceptar voluntàriament el recurs.
- e. Acceptar voluntàriament el reglament de règim intern.
- f. Estar d'acord amb el Pla de Treball, les accions a desenvolupar per dur-lo a terme i assumir el grau de compromís requerit en el seu procés d'inclusió mitjançant la signatura d'un contracte d'estada.

Es preveuen també un seguit de criteris excloents, ateses les característiques del Centre i la seva capacitat d'atenció:

- No tenir discriminant sanitari:
 - Persones amb problemes greus de motricitat, que necessiten assistència permanent per dur a terme les AVD (Activitats bàsiques de la vida diària).
 - Persones convalsents que no tenen autonomia personal per a les AVD.
 - Persones amb malalties que requereixen cures i atencions continuades i especialitzades.
 - Persones amb malalties infecto contagioses no controlades mèdicament (amb risc de contagi).
- Persones amb alguna addicció associada sense tractament.
- Persones amb trastorns mentals severos (TMS) sense compensar, sense seguiment ni vinculació a un recurs específic de salut mental.
- Persones que manifestin conductes agressives o alterades.
- Persones amb sancions administratives per desordre públic, incivisme o agressivitat vers professionals dels serveis socials municipals o altres serveis públics

2. No seran admeses persones que presenten problemàtiques associades als criteris excloents expressament recollits en aquest article

Article 13.- Acollida de les persones usuàries

1. Obert el recinte es procedirà, individualment, al recompte de persones usuàries. Es lliurarà un document amb les normes bàsiques de conducta, s'informarà del funcionament i serveis que ofereix el Centre, així com del Reglament de Règim Intern, s'omplirà el document d'ingrés i s'acolliran les pertinències en consigna.

2. Cada persona rebrà l'alimentació diària i disposarà, també, de materials que facin possible la seva higiene personal i íntima.

3. L'atenció social de les persones usuàries del Centre pel que fa a l'orientació i acompanyament que puguin necessitar serà prestada pels serveis socials bàsics i el personal del Centre, col·laborant així en el desenvolupament del Pla d'atenció social individual prèviament acordat.

Article 14.- Prohibicions específiques

El Centre posarà en coneixement de les persones usuàries les següents conductes i activitats no permeses. En aquest sentit, no és permès, en cap espai:

- a. Fumar, entrar i/o consumir begudes alcohòliques, drogues o altres substàncies tòxiques.
- b. Les conductes que posin en perill la pròpia seguretat, o la de la resta de persones.
- c. Les discriminacions per raó de naixement, raça, orientació sexual, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social

- d. El soroll excessiu i la falta de respecte cap a la resta de persones.
- e. La tinença i/o comerç d'objectes de curs il·legal.
- f. Vetllar perquè no es produeixin situacions d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe entre les persones usuàries i les que treballen en el Centre

Article 15.- Registres i comunicacions

1. El recompte final de llits ocupats ha de realitzar-se, cada nit. En el recompte es tindrà en compte aquelles persones que es troben temporalment fora del seu llit, però que es troben en altres parts del Centre durant l'hora del recompte, o les que han hagut de sortir del recinte, un cop realitzat l'acolliment per causes de força major.
2. Es recolliran en els registres dissenyats a tal efecte les següents dades: el número de persones que utilitzen diàriament el Centre, el número de llits ocupats i qualsevol altra dada que es consideri adequada per al control i millora del Centre. Totes les dades es desagregaran per sexe i edat.
3. En cas de produir-se situacions que comportin un funcionament anormal del Centre, el personal posarà en marxa els protocols de protecció adients, tot derivant els informes que s'escaiguin a la Direcció responsable de l'ajuntament.

Article 16. Temporalitat del servei

1.- Finalitzarà l'estada al Centre quan:

- a.- El procediment d'ingrés contempla una estada inicial de 3 mesos (fase d'observació i disseny), renovable en funció del pronòstic d'intervenció, l'estat de necessitat de la persona i l'evolució del Pla de Treball. El període màxim ininterromput d'estada al centre serà de 12 mesos prorrogable fins a un màxim de 24 mesos.
 - b.- S'hagin acomplert la totalitat dels objectius previstos en el Pla de Treball.
 - c.- Quan es tracti de derivacions instrumentals acordades per satisfer un aspecte concret del Pla d'Inclusió, sempre que s'hagin acomplert els objectius segons el que s'hagi acordat en l'informe de derivació o s'hagi acomplert el període d'estada acordat.
 - d.- Quan la persona posi en perill la seva seguretat, la d'altres residents o la dels treballadors del Centre, a causa de comportaments inadequats i no d'acord amb la normativa interna i/o el Pla de Treball dissenyat.
 - e.- Per incompliment del reglament intern.
 - f.- Per incompliment del Pla de Treball o quan es mantinguin actituds obstruccionistes vers el procés d'inclusió (no seguiment de les accions contingudes en el PT, falsejar dades o informacions crítiques per l'execució del PT).
 - g.- Quan es detectin accions constitutives de delictes
 - h.- Quan recaigui sanció administrativa d'acord amb el règim sancionador recollit en el Reglament Municipal per a la prestació dels serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, que és d'aplicació en cas d'infracció d'aquest reglament.
- 2.- Quan la persona abandoni voluntàriament el Centre haurà de signar un document de baixa voluntària. Passades les 24h perdrà la plaça assignada.

CAPÍTOL V ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

Article 17.-Personal del Centre

El Centre disposarà del personal especialitzat per portar a terme la gestió i atenció a les persones usuàries en nombre suficient per atendre la ràtio de persones que puguin utilitzar el servei. La ràtio serà de 1 integrador social per cada 10 persones usuàries o aquella que especifiqui la normativa corresponent

L'estructura organitzativa comptarà amb:

- a) Una direcció, responsable de la gestió i direcció tècnica del Centre, amb Diplomatura/llicenciatura/grau en qualsevol de les disciplines socials, especialment educació/treball social i afins.
- b) Un equip tècnic responsable del desenvolupament de la intervenció socioeducativa, amb diplomatura en educació/treball social.
- c) Un equip auxiliar (treballadors/es familiars, integradors/es socials i altres formacions afins) per l'atenció i cura de les persones
- d) Altre personal que garanteixi els serveis de neteja, manteniment, cuina, infermeria i seguretat.

El Centre podrà disposar de personal voluntari que col·labori amb el personal tècnic per al desenvolupament dels projectes socioeducatius.

CAPÍTOL VI INFRASTRUCTURES I INSTAL·LACIONS

Article 18.- Règim horari

1. El Centre tindrà un horari general de funcionament de 13.30 a 09h, excepte quan es presti l'atenció en situació d'emergència, que caldrà que resti obert segons necessitats del moment i quan degut a les necessitats socials sigui necessari ampliar o modificar l'horari inicial.

2. Aquest règim horari, sempre que les necessitats existents ho justifiquin, podrà ser variat motivadament per la direcció responsable de l'Ajuntament.

Article 19.- Espais i usos

1. Les zones i els usos generals s'organitzaran en:

a. Àrea Comuna:

a.1.- Recepció:

a.2.- Dormitoris, lavabos i dutxes que es diferenciaran per sexe.

a.3.- Altres zones d'ús comú (menjadors, sales de treball..)

b. Àrea Logística:

b.1.-Consigna

b.2.- Magatzem

b.3.- Cuina

b.4.- Altres espais: Rebost, rober i bugaderia

c. Àrea Tècnica:

c.1.- Despatx d'entrevistes.

c.2.- Despatx de treball i custòdia de documentació

c.3.- Direcció.

d.4.-Sala de reunions.

2. L'ocupació màxima del Centre és de 40 places. Així mateix, i prèvia autorització dels serveis socials municipals, es podran reservar places amb caràcter extraordinari per a casos d'emergència i/o urgència.

Article 20.-Mobiliari

El Centre disposarà com a mobiliari bàsic:

- a. Llits o similars condicionats per al descans.
- b. Taules i cadires per a les zones de menjador i estar.
- c. Armariis per a l'emmagatzematge de pertinences i/o elements materials.
- d. Qualsevol altre que es consideri indispensable.

CAPÍTOL VII INFORMACIÓ I RECLAMACIONS

Article 21.- Fulls d'informació

En el moment de l'acolliment, les persones usuàries rebran un full informatiu amb les normes bàsiques de conducta i funcionament. (Annex II s'ha d'incorporar)

Article 22.-Suggeriments i reclamacions

1. El Centre disposarà de fulls de suggeriments i reclamacions a disposició de les persones usuàries.
2. El Centre tindrà un procés intern per a la resolució de queixes i/o suggeriments, portant un registre escrit de les queixes formals entrades.

DISPOSICIÓ FINAL. ENTRADA EN VIGOR

El present Reglament entrarà en vigor l'endemà de la publicació del seu text íntegre al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

Terrassa, octubre 2019»

Terrassa, 17 de gener de 2020

Per delegació. del secretari general d'11 de desembre de 2019
M. Carmen Martínez Sans
Cap de gestió econòmica i seguiment pressupostari