

AVANTPROJECTE DE LLEI DE SERVEIS SOCIALS

Exposició de motius

I.- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat de Catalunya competència exclusiva en matèria d'assistència social i de serveis socials, de joventut, de promoció de les dones, de protecció i tutela de persones menors d'edat, de cooperatives i de fundacions i associacions de caràcter assistencial. D'acord amb aquestes competències i tenint en compte les que s'atribueixen a la Generalitat en matèria de seguretat social i de règim local, amb aquesta nova Llei de serveis socials s'estableix la garantia del dret als serveis socials per a totes les persones que tenen necessitats socials a Catalunya.

II.- La Declaració Universal dels Drets Humans, la Carta Social Europea i la Constitució Espanyola fonamenten el dret als serveis socials:

"Tothom té dret a un nivell de vida adient que li asseguri, així com a la seva família, la salut i el benestar i en especial l'alimentació, el vestit, l'habitatge, l'assistència mèdica i els serveis socials necessaris (_)." Article 25 de la Declaració Universal de Drets Humans de les Nacions Unides (1948).

"Tothom té dret a beneficiar-se dels serveis socials (_ .) que utilitzant mètodes de treball social contribueixen al benestar i al desenvolupament de les persones i dels grups en la comunitat i a la seva adaptació a l'entorn social." Article 14 de la Carta Social Europea (revisada el 1996) firmada per Espanya l'any 2000.

"La dignitat de la persona, els drets individuals que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social". " Els poders públics tenen l'obligació d'atendre les famílies". Articles 9 i 10 de la Constitució espanyola.

"Correspon als poders públics de promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política,

econòmica, cultural i social". Article 9.2 de la Constitució espanyola, contingut a l'article 8.2 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

III.- Els serveis socials són un dels sistemes de benestar social, conjuntament amb la seguretat social, el sistema de salut, el sistema d'educació, les polítiques per a l'ocupació, les polítiques d'habitatge i altres actuacions públiques en l'àmbit de la cultura i l'esport. Els serveis socials són el conjunt d'intervencions públiques que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, donant atenció al manteniment de la seva autonomia personal, promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones.

Els serveis socials a Catalunya estan formats per recursos, prestacions de servei, tecnològiques i econòmiques, programes, equipaments i activitats de prevenció, atenció i promoció social. Constitueixen un sistema feble per la manca de cobertura universal i de reconeixement específic del dret subjectiu a l'accés als serveis socials. És allò que s'ha anomenat "dret debilitat" pels recursos limitats fixats per a la seva disponibilitat per part de la ciutadania.

La universalitat de l'atenció per part dels serveis socials no ha d'impedir que tinguin o puguin tenir prioritats en l'atenció a uns grups o unes persones en situacions de risc, de dependència i altres, d'acord amb uns criteris preestablerts i en base al principi de justícia distributiva, al de prevenció, al de solidaritat, al de cohesió social o per altres consideracions.

En algun moment o etapa de la vida, a causa d'alguna situació o problema que pot afectar qualsevol ciutadà i ciutadana del país, la majoria de persones necessita els serveis socials per diferents motius: per informació, per orientació, per suport o per altres necessitats. Hi ha persones i famílies que precisen atenció dels serveis socials al llarg de tota la seva vida o en etapes perllongades; altres persones els han necessitat en situacions d'emergència o de crisi i d'altres encara no s'hi ha atansat mai però probablement amb l'allargament dels anys de vida, amb els canvis en l'estructura familiar, la major incertesa en el món del treball o qualsevol altra incidència de l'anomenada "societat del risc", hi entraran en contacte en un moment o altre del cicle vital o familiar.

Els serveis socials són l'instrument que tenen els poders públics per afavorir la independència de les persones, la seva autonomia, per millorar les condicions de vida de les famílies, de les famílies de totes les classes socials. D'altra banda, l'augment dels anys de vida de les persones, els canvis a les famílies i la incorporació de les dones al mercat de treball són fets molt positius. I a vegades es presenten com a riscos, quan no ho són. És una bona notícia que la gent visqui més anys, no un risc. La societat de la inclusió dona l'oportunitat que totes les persones, amb independència de la seva relació familiar, forma de convivència o relació amb el mercat de treball, tinguin les seves necessitats bàsiques cobertes i se sentin membres de la nostra societat. Els serveis socials han de jugar un paper clau en el procés d'eliminació de situacions d'injustícia social.

Els valors de convivència i cohesió social haurien d'expandir-se per incloure el de garantir la qualitat de vida de les persones, disminuint les desigualtats socials que afecten tal convivència i cohesió social. Existeix gran quantitat d'estudis de recerca que mostren que les desigualtats socials determinen en gran manera el nivell de qualitat de vida d'una societat. Les persones amb nivells de renda superior tenen una esperança de vida superior a les persones amb rendes menors. Es dona així una gradació de mortalitat segons el nivell de renda de la població. El mateix succeeix respecte a les discapacitats, a la reducció de la qualitat de vida, a la dependència. Per això la reducció de les desigualtats de classe, de gènere, de grup ètnic, de regió, és una mesura de política social de gran importància i que no s'hauria de confondre amb els programes de lluita contra la pobresa, car aquests són un component important però no l'únic en les polítiques de reducció de les desigualtats. La reducció de les desigualtats requereix unes polítiques multisectorials que exigeixen la planificació i coordinació de les intervencions socials amb intervencions d'altres sectors com ara salut, educació, habitatge i treball.

Quan el dret a l'educació i a la salut no eren drets universals reconeguts per les lleis, hi havia poques escoles i pocs serveis de sanitat públics, que eren utilitzats només pels sectors més febles de la societat. És evident el canvi qualitatiu que per als serveis de salut i els d'educació ha suposat el reconeixement del dret universal a disposar d'ells i al seu ús. Els serveis socials també estan fent el mateix recorregut si bé amb alguns anys de retard. No obstant això, als serveis socials els manca la garantia d'accés per a tota la població que els necessita,

perquè puguin emprendre el tram final cap a la seva acceptació com a sistema públic, com la quarta columna del benestar social, al costat de les pensions, la salut i l'educació. L'estat del benestar és com una cadira que ofereix repòs i suport a la persona que ho necessita. A l'estat espanyol té només consolidats tres pilars, el dret a la sanitat, el dret a la educació i el dret a les pensions. Però falta el dret als serveis socials, de gran ajuda a les persones per poder mantenir la seva autonomia i facilitar la seva articulació en la societat, ajuda de la que es beneficia no tan sols la persona assistida sinó també la seva família. És en aquest sentit que es parla del quart pilar de l'estat del benestar, que se centra en els serveis d'ajut a les persones i a les famílies, donant suport al desenvolupament de les seves responsabilitats d'atenció a les persones que requereixen tal atenció. Així, de manera més accentuada que la resta dels serveis de benestar, els serveis socials a Catalunya, i també a tot l'Estat espanyol, han d'aproximar-se als standards europeus en matèria de dotació de serveis i de percentatge de despesa del PIB a la Unió Europea.

IV.- La Llei anterior de serveis socials de Catalunya del 1985, i d'Administració Institucional, Coordinació, Desconcentració i Descentralització dels serveis socials del 1994, així com el Decret legislatiu 17/1994 pel qual s'aprova la refosa de les lleis anteriors, defineixen els serveis socials, estableixen un dret genèric als serveis socials per a tota la població i fan una proposta de sistema de serveis socials que ha servit per posar en marxa una estructura dels serveis socials, per avançar en la responsabilització pública de les diferents administracions i per establir un sistema de participació molt formal i burocratitzat.

En aquest marc legislatiu la iniciativa social i els ajuntaments han contribuït a desenvolupar el sistema de serveis socials de Catalunya, que amb fortes limitacions de recursos i de coordinació, ha pal·liat situacions de pobresa i de desigualtat al nostre país.

El curt desenvolupament reglamentari de les Lleis actualment en vigor, l'excessiva regulació de les condicions d'obertura i de finançament públic de centres i serveis i la escassa existència de consens entre les diferents administracions públiques amb competències concurrents en serveis socials han comportat una situació actual molt ambigua i dispersa quant a atribució de responsabilitats als diferents nivells de l'Administració, una dotació de recursos públics molt insuficient i insegura per finançar els serveis necessaris al nostre país, una coordinació

incompleta entre les diferents administracions i entitats privades gestores representatives dels serveis socials a Catalunya i, sobretot, una forma d'organització de serveis centralitzada i burocratitzada, conjunt de fenòmens que han dificultat el desenvolupament dels serveis socials que la població de Catalunya necessita.

Es proposa, per tant, una nova Llei de Serveis Socials de Catalunya, que tingui uns efectes més importants en la redistribució de la renda en el nostre país, que generi ocupació en l'atenció a les persones, que faciliti la cohesió social de les nostres comunitats, que sigui un factor de progrés en el benestar social i la qualitat de vida de les persones que visquin a Catalunya.

V.- La llei de serveis socials del 1985 establí formalment el dret als serveis socials, si bé deixà l'accés a les prestacions, l'efectivitat, a les disposicions reglamentàries, que han anat debilitant el dret fins a deixar-lo en mans de les disponibilitats pressupostàries. Cal a més constatar que la despesa en polítiques socials al nostre país és significativament inferior en percentatge del PIB a la despesa dels països del nostre entorn europeu.

Per millorar aquesta situació, s'ha plantejat un procés d'elaboració d'aquesta nova Llei molt ampli, per buscar el màxim consens possible de tots els sectors implicats en els serveis socials de Catalunya. A partir d'un document de Bases, elaborat per un Comitè d'Experts, s'ha endegat un procés participatiu que ha permès presentar i debatre el futur dels serveis socials amb els ajuntaments, consells comarcals i diputacions, les entitats prestadores de serveis socials, les centrals sindicals i patronals, les associacions d'entitats d'iniciativa social del sector, les associacions i federacions de persones usuàries i els col·legis professionals. Això ha permès recollir moltes aportacions que enriqueixen el plantejament inicial i que, posades a disposició dels diferents grups parlamentaris, permeten conèixer el posicionament dels principals agents dels serveis socials de Catalunya.

Aquest procés participatiu a més de comportar activitats, persones i entitats debatent i aportant esmenes ha generat un ampli consens sobre la pertinència de prioritzar els valors presents en la legislació actual i els seus principis rectors de universalitat, igualtat, responsabilitat pública, solidaritat, participació cívica, globalitat, subsidiarietat, prevenció i dimensió comunitària, foment de la cohesió social, normalització, coordinació, atenció personalitzada i integral, respecte pels

drets i la dignitat de la persona, foment de l'autonomia personal, economia, eficiència, eficàcia i qualitat dels serveis socials. També ha comportat una detecció comuna de la majoria de les persones implicades en els serveis socials sobre les principals mancances després de més de 20 anys de desenvolupament dels serveis socials al nostre país.

Fruït d'aquest procés participatiu surt amb força la necessitat de tenir aprovada amb el màxim reconeixement legal possible, la Cartera de Serveis Socials que defineixi quines prestacions es garanteixen per a tota la població. Aquest podria ser un model a seguir i aprofundir. Tanmateix, no es pot oblidar que l'arrel de la qüestió de l'efectivitat dels drets socials rau en el finançament de les prestacions que el fan efectiu. Aquí sorgeix novament la diferència amb d'altres àmbits del benestar social més consolidats que disposen de pressupostos per a aquest fi; en canvi, els serveis socials no disposen de pressupostos suficients, ja que el increment de necessitats, com per exemple l'atenció a les persones dependents, no ha estat acompanyat dels recursos.

Aquest, és doncs, un element clau per l'eficàcia dels drets reconeguts, ja que les prestacions de serveis socials comporten costos importants. Per tant, qualsevol opció requereix de previs estudis econòmics que garanteixin la sostenibilitat de les propostes. El finançament hauria de ser mixt, amb implicació important dels pressupostos públics, Generalitat i Corporacions locals, per finançar les prestacions, i dels usuaris per contribuir al pagament de les esmentades prestacions i especialment de les corresponents a les despeses d'allotjament i manutenció.

L'actual sistema de serveis socials català es pot qualificar d'"assistencialista" en el sentit que, davant la insuficiència d'equipaments i serveis, per accedir-hi cal demostrar la manca de recursos suficients. Aquest sistema deixa fora a moltes persones. Es tracta, per tant, d'anar cap a un sistema universal, "per a tothom" que tingui una determinada necessitat, amb independència de la seva situació econòmica i del caràcter gratuït de la prestació. Per això, l'administració pública hauria de garantir una oferta suficient i de qualitat per cobrir la necessitat actual i prevenir necessitats futures, i podria establir fórmules de copagament, en funció de la renda disponible de la persona usuària del servei. Cal tenir en compte que als països europeus més desenvolupats els serveis socials són un important

jaciment d'ocupació que genera molts llocs de treball. En definitiva, es tracta de facilitar que els serveis socials siguin un factor productiu essencial i un instrument efectiu en generar la redistribució de la riquesa, la cohesió social i la qualitat de vida que necessita la nostra població.

VI.- El sistema descentralitzat que es proposa exigeix cercar fórmules que facin compatibles el dret de les persones a la igualtat en l'accés als serveis, independentment del lloc on visquin, amb la necessària diversitat d'opcions territorials i sectorials.

La organització dels serveis socials i la coordinació amb els altres sectors del benestar ha de centrar-se en l'atenció a les persones i així ha de permetre de dissenyar programes transversals, com els sociosanitaris, els socioeducatius, els sociolaborals, i d'altres.

D'altra banda, el principi de subsidiarietat prima l'actuació de les instàncies més properes sempre que compleixin els requisits de l'eficiència. Això implica apoderar a les persones, les famílies i les entitats d'iniciativa social, per a que, si volen, es puguin fer càrrec de la cobertura de determinades necessitats dins la comunitat, amb el suport dels serveis socials públics que els permeti realitzar tal responsabilitat. En el sector públic, l'autoritat és responsable del desenvolupament, planificació, coordinació operativa de les accions, avaluació i descentralització de la gestió, entre d'altres competències de la Generalitat o de les Corporacions Locals. Cal fer especial esment a que les Corporacions Locals han desenvolupat en els darrers 25 anys una xarxa de serveis socials públics a tot el territori, que necessita un suport més complert i eficient per part del govern de la Generalitat.

VII.- Cal un canvi des dels requisits mínims dels equipaments, potenciant els aspectes de la qualitat assistencial, fins a les mesures de control, inspecció i seguiment dels aspectes qualitatius. Cal que a partir d'uns mínims que garanteixin l'atenció digna de les persones ateses, s'articulin formes que permetin la diversitat, la innovació, la flexibilitat, l'optimització dels recursos i l'adaptació als territoris i les seves característiques socioeconòmiques. Cal que les taules sectorials dels diferents àmbits dels serveis socials, amb presència de l'Administració avancin cap a la homologació de les condicions laborals de les persones treballadores en aquest camp.

És necessari reestructurar els serveis socials, determinant una primera modalitat que anomenem "bàsica", de caràcter públic i local, que serà un dispositiu potent d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari, que a més de ser la porta d'entrada habitual al sistema de serveis socials, és el pal de paller de tota la xarxa de serveis, aprofitant el model consagrat per la experiència dels ajuntaments i consells comarcals. Les altres prestacions s'articulen a partir d'aquesta via d'accés i inclouen les prestacions d'atenció domiciliària amb accions adreçades a que la persona pugui continuar romanent a casa seva, les prestacions teleassistèncials i ajudes tècniques que faciliten l'autonomia de les persones, els serveis diürns amb serveis propers que cerquen també la permanència en l'entorn i els serveis residencials que tot i el canvi de lloc de vida que suposen, han d'allunyar el menys possible la persona del seu cercle relacional. Per complementar aquestes prestacions de servei, es poden establir prestacions econòmiques, que sempre que sigui possible s'hauran de condicionar, mitjançant el xec servei o una altra modalitat, a la utilització d'un servei.

La Cartera de Serveis Socials i els reglaments que ordenin l'atenció bàsica i l'atenció especialitzada fixaran els ratios de personal professional, les seves titulacions d'accés i perfils professionals per assegurar la qualitat i la eficiència en la prestació dels serveis socials garantits del sistema.

VIII.- S'ha de repensar i reestructurar la participació i la implicació ciutadana en el sistema de serveis socials, en els seus diferents nivells, central, local i en els centres, ja sigui mitjançant òrgans formals com amb experiències d'innovació democràtica, tant en la definició de les necessitats i la presa de decisions com en la gestió dels serveis. També s'hauran d'abordar les relacions amb les entitats voluntàries per tal que, tot respectant els seus elements essencials, com és la seva autonomia, independència i esperit crític, es trobin fórmules de col·laboració amb les administracions públiques, aprofitant l'acció voluntària supervisada per personal professional qualificat, però clarament deslligada del treball del personal professional.

S'ha d'avançar en el reconeixement del paper del sector privat, especialment en la prestació de serveis, i en la potenciació de la iniciativa social de la societat civil

organitzada, especialment com a representants dels diferents col·lectius. D'altra banda, cal reservar al sector públic, a més de la gestió directa de determinats serveis, les competències de planificació, d'ordenació, d'avaluació, de coordinació general del sistema; de seguiment, avaluació i control de les prestacions garantides; de garantia de la qualificació, formació i professionalitat del personal; així com les de registre, control, inspecció i règim disciplinari.

IX.- La Llei s'estructura en nou títols:

a) El primer títol, a més de definir els objectius i finalitats dels serveis socials, desenvolupa els seus principis rectors i ens aproxima a les persones destinatàries dels serveis socials. La principal innovació d'aquesta Llei és que inclou en el seu articulat una descripció detallada, amb rang de llei, dels drets i deures de les persones en relació amb els serveis socials.

b) El segon títol regula el sistema de responsabilitat pública de serveis socials, ordena la seva estructura, funcions i prestacions. La principal novetat és la introducció de la Cartera de Serveis Socials com instrument que s'adreça a garantir l'accés a les prestacions garantides del sistema de serveis socials, per a tota la població que els necessiti.

Serà per tant el Parlament de Catalunya qui fixarà els pressupostos anuals, i a més informarà preceptivament la Planificació Estratègica i la Cartera de Serveis Socials, que inclourà totes les prestacions garantides i les condicions d'accés.

c) El títol tercer estableix el règim competencial i organitzatiu. En el seu primer capítol regula les competències de les administracions públiques. En el segon capítol regula la organització territorial dels serveis basada en el principi de subsidiarietat, i ordena la descentralització. El tercer capítol regula la planificació dels serveis socials. El quart capítol regula la coordinació i col·laboració interadministrativa. I el cinquè capítol és la principal novetat doncs regula el paper dels professionals en els serveis socials.

d) El quart títol regula la participació cívica a tots els nivells dels serveis socials de Catalunya. Introdueix el traspàs de la informació i els processos participatius per

reforçar la capacitat de les persones d'incidir en la innovació i el futur dels serveis socials.

e) El cinquè títol regula el finançament dels serveis socials i ordena especialment les obligacions de les administracions i de les persones usuàries en el finançament.

f) El sisè títol regula el paper de la iniciativa privada social i de la iniciativa privada mercantil en els serveis socials. Així mateix ordena com ha de ser l'actuació de les administracions públiques en relació amb les entitats privades.

g) El setè títol regula la formació i la recerca en els serveis socials.

h) El vuitè títol regula la qualitat dels serveis socials.

i) El novè títol regula la inspecció, el control i el règim sancionador dels serveis socials.

j) Mitjançant una disposició addicional s'aborda la greu situació de les persones amb necessitat de major autonomia per a la realització d'activitats de la vida diària, a causa de la seva dependència. Es reconeix de manera expressa que es tracta d'una contingència de caràcter general, responsabilitat comuna i solidària del conjunt de la societat, i de ineludible regulació per part de la Generalitat de Catalunya.

X.- Aquesta llei vol avançar en el reconeixement del dret als serveis socials de totes les persones, en una doble direcció. En primer lloc, vol garantir el dret a la igualtat d'accés, defensant la igualtat d'oportunitats de totes les persones per accedir als serveis socials com un instrument d'autonomia per a gaudir d'una real integració en la societat. En segon lloc, vol fomentar la solidaritat, garantint l'atenció prioritària a totes les persones que per motiu de la seva minoria d'edat, la seva dependència, o la seva situació de risc o de vulnerabilitat necessiten dels serveis socials per compensar els dèficits que experimenten en la seva qualitat de vida. En definitiva que tothom pugui viure amb benestar i dignitat.

Aprofitant la experiència acumulada pels serveis socials a Catalunya, cal fer un pas endavant significatiu, reconeixent el dret als serveis socials per a les persones del nostre país, defensant els valors que des d'aquest sistema s'aporten a la convivència i la cohesió social, què és el que la nova Llei de Serveis Socials de Catalunya pretén. En l'elaboració d'aquesta llei s'ha cercat la major participació i el màxim consens polític i social, tenint especialment en compte les aportacions presentades des dels diferents sectors socials, administracions públiques i grups polítics parlamentaris.

Títol I

Disposicions generals

Article 1

Objecte de la Llei

1.1. L'objecte bàsic d'aquesta Llei és contribuir a fer efectiva la justícia social i promoure el benestar del conjunt de la població, garantint el dret universal d'accés als serveis socials.

1.2. També és objecte d'aquesta Llei aconseguir que els serveis socials es prestin amb els requisits i els estàndards de qualitat òptims necessaris per garantir la dignitat i la qualitat de vida de les persones.

1.3. Aquesta Llei regula i ordena el sistema de serveis socials a Catalunya. El sistema de serveis socials de Catalunya comprèn totes les actuacions dutes a terme en aquesta matèria per part de les entitats i persones a què es refereix l'apartat 1 de l'article següent.

Article 2

Sistema de serveis socials

2.1. El sistema de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada.

2.2. El sistema de responsabilitat pública de serveis socials l'integren els serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada acreditats i concertats per la Generalitat d'acord amb el que estableix aquesta Llei. Tots ells configuren conjuntament la xarxa d'atenció pública de serveis socials.

2.3. Els serveis socials de titularitat pública garanteixen l'existència i el desenvolupament de les accions bàsiques, així com l'equitat territorial, que contribueixen a la justícia social i al benestar social, d'acord amb el que preveu el títol II d'aquesta Llei.

2.4. Els serveis socials de titularitat privada participen en l'acció social mitjançant la realització d'activitats i prestacions de serveis socials, d'acord amb el que preveu aquesta Llei, sota la inspecció, control i registre de la Generalitat.

Article 3

Finalitat dels serveis socials

3.1. Els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

3.2. Són necessitats socials als efectes del que estableix l'apartat anterior totes aquelles que repercuteixen en l'autonomia personal, en una millor qualitat de vida personal, familiar i de grup, en les relacions interpersonals i socials i en el benestar de la col·lectivitat. Les necessitats personals bàsiques són les pròpies de la subsistència i la qualitat de vida de cada persona.

3.3. Els serveis socials s'adrecen de manera especial a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència.

3.4. La finalitat dels serveis socials s'aconsegueix mitjançant les actuacions, els programes transversals, els projectes comunitaris i les prestacions de servei, econòmiques i tecnològiques que s'estableixin en la Cartera de Serveis Socials.

Article 4

Objectius de les polítiques de serveis socials

Les actuacions dels poders públics en matèria de serveis socials tenen com a objectius essencials:

- a) Detectar les necessitats personals bàsiques i les necessitats socials dels habitants de Catalunya
- b) Prevenir, atendre i promoure la reinserció social en les situacions de marginació i d'exclusió social
- c) Facilitar que les persones assoleixin l'autonomia personal i funcional en la unitat familiar o de convivència que desitgin
- d) Afavorir la convivència social
- e) Afavorir la igualtat efectiva de les persones, eliminant així discriminacions per raó de gènere, discapacitat o per qualsevol altra condició o circumstància personal o social arbitrària
- f) Atendre les necessitats derivades de la manca de recursos bàsics i dels dèficits en les relacions interpersonals i amb l'entorn, tot evitant, quan sigui possible, la institucionalització segregadora com a solució de les esmentades carències
- g) Assignar equitativament l'ús dels recursos socials disponibles
- h) Promoure la cohesió social i la resolució comunitària de les necessitats socials, mitjançant polítiques preventives i comunitàries a tot el territori, fent dels

serveis socials un factor productiu essencial i generador d'ocupació de qualitat, normalitzant l'activitat econòmica del sector

- i) Promoure la participació, l'associacionisme, l'ajuda mútua, l'acció voluntària i les altres formes d'implicació solidària en els afers de la comunitat
- j) Promoure la tolerància, el respecte i la responsabilitat en les relacions personals, familiars i socials.
- k) Lluitar contra l'estigmatització de qualsevol col·lectiu desafavorit atès pels serveis socials

Article 5

Principis rectors dels serveis socials

El sistema públic de serveis socials es regeix pels principis següents:

- a) **Universalitat:** els poders públics han de garantir a tothom el dret d'accés als serveis socials en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva. Aquest principi no exclou, però, que l'accés es pugui condicionar al compliment de determinats requisits de les persones usuàries i a la percepció d'una contraprestació econòmica per assegurar la corresponsabilitat entre les persones usuàries i les administracions públiques i la sostenibilitat del sistema.
- b) **Igualtat:** l'accés i la utilització dels serveis socials s'ha de produir sense cap mena de discriminació arbitrària per raó de les circumstàncies personals, de gènere, socials o territorials. Tanmateix és compatible amb una discriminació positiva quan aquesta es justifiqui en una recerca de la igualtat real i faciliti la integració social.
- c) **Responsabilitat pública:** els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers, i dels equipaments necessaris per a garantir els drets reconeguts. També han d'assegurar la seva planificació, la coordinació, el control, l'execució, l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

- d) Solidaritat: les polítiques i actuacions de serveis socials s'han de basar en la solidaritat i la justícia socials com a principi inspirador de les relacions entre les persones i els grups socials amb l'objectiu de cooperar al benestar general.
- e) Participació cívica: el funcionament dels serveis socials ha d'incorporar la participació de la ciutadania en la seva programació i control. Aquesta participació també es garanteix a les persones usuàries en relació amb el seguiment i en l'avaluació de la gestió dels serveis.
- f) Globalitat: els serveis socials 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Coordinació: el sistema de serveis socials s'ha de fonamentar en l'actuació coordinada entre els diferents sistemes de benestar social, incloent educació, salut, pensions, 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.

l) Atenció personalitzada i integral: els serveis socials han d'assegurar una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària de la persona usuària.

m) 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.

n) 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, dins la unitat de convivència que desitgin, d'acord amb la naturalesa dels serveis i les seves condicions d'utilització.

o) Economia, eficiència i eficàcia: la gestió dels serveis socials es realitzarà amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia.

p) Qualitat dels serveis: el sistema de serveis socials ha de disposar de criteris d'avaluació de la qualitat dels programes, les actuacions i les prestacions, prenent com a referència el concepte de qualitat de vida de les persones.

Article 6

Titulars del dret a accedir als serveis socials

6.1. Els serveis socials s'adrecen a tota la població i tenen com a destinataris totes aquelles persones que precisin d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual o comunitari, per fer front a situacions de necessitat personal bàsica, de desigualtat social o per a la seva prevenció.

6.2 Són titulars del dret a accedir al sistema públic de serveis socials totes les persones dels estats membres de la Unió Europea empadronades en un municipi de Catalunya.

6.3 També poden accedir al sistema públic de serveis socials les persones que no compleixin la condició de l'apartat anterior quan es trobin en estat de necessitat

personal bàsica, d'acord amb el que estableix la legislació vigent en matèria d'estrangeria.

6.4. El que estableixen els apartats anteriors s'entén sens perjudici dels requisits addicionals per a l'accés a determinades prestacions, d'acord amb la naturalesa, les seves característiques específiques i la disponibilitat d'aquells.

Article 7.

Situacions de necessitat dels serveis socials

Els serveis socials s'adrecen a tota la població i seran especialment destinatàries les persones amb problemes socials que es trobin en alguna o algunes de les situacions de necessitat següents:

- a. Envelliment
- b. Manca d'autonomia personal o funcional
- c. Exclusió social i aïllament social
- d. Situacions de necessitat social relacionades amb la manca d'habitatge
- e. Persones amb discapacitat
- f. Situacions de vulnerabilitat, de risc, o de dificultat social per a les dones
- g. Violència de gènere i violència familiar
- h. Situacions de necessitat social relacionades amb la desestructuració familiar
- i. Drogodependències i altres addiccions
- j. Violència i delinqüència juvenil

- k. Pobresa, condicions laborals precàries i atur
- l. Malalties mentals i malalties cròniques
- m. Situacions de vulnerabilitat, de risc o de dificultat social per a la infància i l'adolescència
- n. Discriminació per raó de gènere, lloc de procedència, discapacitat, de malaltia, d'ètnia, cultural, religiosa i d'altres
- o. Problemes de convivència i de cohesió social
- p. Situacions de victimització de delictes violents i els seus familiars
- q. Persones sotmeses a mesures d'execució penal i els seus familiars
- r. Urgències socials
- s. Emergències socials per catàstrofes
- t. Situació de petició d'asil
- u. Altres necessitats personals bàsiques o socials que és considerin d'especial rellevància.

Article 8.

Drets de les persones en relació amb els serveis socials

En la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials es tindrà especial cura en l'aplicació i respecte pels drets i llibertats fonamentals. La dignitat de la persona, el seu benestar, el respecte a la seva autonomia i la seva intimitat orientaran tota l'activitat dels professionals i de les entitats que gestionen serveis socials, i l'Administració Pública vetllarà per aquesta directriu. Per tal que aquesta vigilància sigui més clara i efectiva, es proclama que, en relació amb els serveis socials, qualsevol persona té els drets següents:

- 8.1. Dret a ser tractada amb el respecte a la dignitat que li correspon com a persona
- 8.2. Dret que li respectin els drets i les llibertats fonamentals i els altres reconeguts per llei
- 8.3. 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
- 8.4. 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
- 8.5. Dret a rebre per escrit i si cal de paraula, i en llenguatge entenedor, la valoració de la seva situació, la qual, si és el cas, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura
- 8.6. 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 reconeguts i homologats
- 8.7. Dret a decidir si hom vol rebre un servei social i a triar lliurement el tipus de mesures o de recursos a aplicar, d'entre les opcions que li siguin presentades, així com a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat
- 8.8. 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 impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. 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

8.9. Per als infants i adolescents en situació de risc, el règim jurídic de protecció establirà la forma d'exercir aquests drets en l'àmbit dels serveis i recursos d'infància i adolescència.

8.10. 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

8.11. 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. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions del personal professional que puguin haver quedat consignades en l'expedient

8.12. 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

8.13. Dret a rebre una atenció urgent en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari. L'Administració competent determinarà els supòsits d'atenció urgent, prioritària i ordinària

8.14. Dret a tenir assignada una persona professional de referència que sigui la interlocutora principal i que vetlli per la coherència, coordinació amb la resta de sistemes del benestar i globalitat del procés d'atenció. Dret a canviar de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials

8.15. 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

8.16. Dret a presentar suggeriments, a obtenir informació, a poder presentar queixes i reclamacions, i a rebre contesta dins el període legalment establert

8.17. 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

8.18. 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.

Article 9.

Drets específics de les persones usuàries de serveis residencials i diürns

9.a. Les persones usuàries de serveis residencials i diürns tenen, a més dels drets reconeguts a l'article anterior, els següents:

9.1. Dret a l'exercici de la llibertat individual per a l'ingrés, la permanència i la sortida de l'establiment, tenint en compte el que s'estableix en la legislació vigent respecte a les persones menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament

9.2. Dret a conèixer el reglament intern del servei, explicat de manera entenedora i a disposar d'una còpia

9.3. Dret a una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques

9.4. Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa, cultural i, en general, de totes les necessitats personals per aconseguir un desenvolupament personal adient, en condicions d'igualtat a l'atenció que reben la resta de ciutadans i ciutadanes

9.5. Dret a comunicar i a rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió

- 9.6. Dret al secret en les seves comunicacions excepte disposició contrària per resolució judicial
- 9.7. Dret a la intimitat i a la privacitat en les diferents accions de la vida quotidiana, que serà recollit en els protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei
- 9.8. Dret a considerar com a domicili l'establiment residencial on viu i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social, tot respectant les formes de vida actuals
- 9.9. Dret a participar en la presa de decisions que hagi de prendre el centre i que l'afectin individualment o col·lectivament mitjançant el que estableix la normativa vigent i el reglament de règim intern, i a associar-se per afavorir la seva participació
- 9.10. Dret a l'accés a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes
- 9.11. Dret a mantenir objectes personals significatius per tal de personalitzar l'entorn on viu, respectant els drets de les altres persones
- 9.12. Dret al respecte al lliure exercici dels seus drets polítics que no alteri el funcionament normal de l'establiment i sigui exercit des del respecte a la llibertat de les altres persones
- 9.13. Dret a la pràctica religiosa que no alteri el funcionament normal de l'establiment i sigui exercida des del respecte a la llibertat de les altres persones
- 9.14. Dret a obtenir facilitats, quan així ho desitgi, per a l'exercici de voluntats anticipades
- 9.15. Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis, en les condicions establertes reglamentàriament

9.16. Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o de restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seguretat física de la persona usuària o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment, hauran de constar en l'expedient de la persona usuària i s'hauran de comunicar al Ministeri Fiscal d'acord amb la legislació vigent

9.17. Dret a conèixer el cost dels serveis que es reben i, si escau, a conèixer la contraprestació de la persona usuària

9.18. Els infants i adolescents seran informats sobre els seus drets i deures de forma entenedora i adequada a la seva edat i capacitat.

9.b. El reglament intern del servei pot desenvolupar i concretar la forma d'exercici dels anteriors drets, respectant en tot cas el seu contingut essencial i sense poder restringir els efectes que se'n deriven del seu reconeixement per les lleis vigents.

Article 10.

Deures en relació amb els serveis socials

Les persones que accedeixen als serveis socials tenen els deures següents:

10.1. 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

10.2. Deure de complir els acords relacionats amb la prestació concedida 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

10.3. Deure de comunicar els canvis que es produeixen en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes

10.4. Deure de destinar la prestació a la finalitat per a la qual va ser concedida

10.5. Deure de retornar els diners rebuts indegudament.

10.6. Deure de comparèixer davant de l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació

10.7. Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per tal de facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes

10.8. Deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors

10.9. Deure d'atendre les indicacions del personal i de comparèixer a les entrevistes a què sigui convocada, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones

10.10. Deure d'utilitzar amb responsabilitat i de tenir cura de les instal·lacions del centre

10.11. Deure de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions

10.12. Deure de contribuir al finançament del cost del centre o servei quan així ho estableixi la normativa aplicable

10.13. Els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya

10.14. Els infants i adolescents, i els seus pares, mares i tutors legals, tindran els deures que estableixi la legislació vigent.

Títol II

El sistema públic de serveis socials

Article 11.

Definició

11.1. Constitueix el sistema públic de serveis socials el conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, de titularitat de l'Administració de la Generalitat, de les entitats locals i d'altres Administracions.

11.2. El sistema públic de serveis socials funciona de forma integrada i coordinada en xarxa, d'acord amb el marc normatiu comú que regula les activitats de serveis socials.

Article 12. Estructura

12.1. El sistema públic de serveis socials s'organitza en forma de xarxa i s'estructura en serveis socials bàsics i en serveis socials especialitzats.

12.2. La xarxa d'atenció pública en serveis socials estarà integrada pel conjunt dels serveis i centres de serveis socials de Catalunya que estiguin acreditats per la Generalitat de Catalunya per gestionar les prestacions incloses en la present llei o en la Cartera de Serveis Socials.

Article 13. Els serveis socials bàsics

13.1. Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de major proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social.

13.2. Els serveis socials bàsics s'organitzen territorialment i estan dotats d'un equip interdisciplinari integrat pel personal professional necessari per al desenvolupament de les seves funcions, amb la estructura directiva i de suport tècnic i administratiu, que s'estableixi reglamentàriament. Els serveis socials

bàsics en tot cas inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajut a domicili i de teleassistència, i els centres oberts per infants i adolescents.

13.3. Els serveis socials bàsics tenen caràcter polivalent, comunitari i preventiu per tal de poder fomentar l'autonomia de les persones per a viure dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en les que es troben o puguin presentar-se en el futur. Els serveis socials bàsics han de desenvolupar respostes en l'àmbit propi de la convivència i relació de les persones destinatàries dels serveis.

Article 14.

Funcions dels serveis socials bàsics

Correspon als serveis socials bàsics:

- a) Detectar les situacions de necessitat en el seu àmbit territorial
- b) Oferir informació, orientació, i assessorament a les persones en relació amb els drets i els recursos socials existents i a les actuacions socials a què poden tenir accés
- c) Valorar i realitzar el diagnòstic social i/o socioeducatiu i/o sociolaboral de les situacions de necessitat social a demanda de la persona usuària, del seu entorn familiar o social, o d'altres serveis de la xarxa d'atenció pública de serveis socials, d'acord amb la legislació vigent de protecció de dades
- d) Realitzar les actuacions preventives, el tractament social i/o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer l'avaluació de les mateixes
- e) Intervenir en els nuclis familiars en situació de risc social, especialment quan hi ha infants
- f) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment d'aquells que cerquen la integració i la participació social de les persones, famílies i grups en situacions de risc

- g) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat convivencial, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili
- h) Prestar serveis de centres oberts per a infants i adolescents
- i) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial
- j) Promoure mesures de reinserció social, laboral i educativa
- k) Gestionar prestacions d'urgència social
- l) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables
- m) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i aquelles altres que se li puguin atribuir
- n) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, així com amb les entitats del món associatiu i amb les que desenvolupen actuacions en l'àmbit dels serveis socials
- o) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per assumptes judicials.

Article 15.

Els serveis socials especialitzats

15.1. Els serveis socials especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats, per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos determinats.

15.2. Els serveis socials especialitzats es presten mitjançant centres, serveis, programes i recursos dirigits a persones i col·lectius que, en funció de les seves necessitats, requereixen una atenció específica.

15.3. Els serveis socials especialitzats s'organitzen en forma de xarxa sobre el territori atenent el principi de descentralització, les característiques dels nuclis poblacionals i la incidència de les necessitats a les quals serveixen.

15.4. Els serveis socials especialitzats inclouen els equips tècnics de valoració que tenen com a funció principal valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social que no poder ésser abordades des d'un servei social bàsic, tenint en compte els corresponents informes de derivació dels serveis socials bàsics, i que determinaran l'accés a d'altres prestacions del sistema.

Article 16.

Funcions dels serveis socials especialitzats

Correspon als serveis socials especialitzats:

- a) Donar suport tècnic i prestar col·laboració als serveis socials bàsics, en les matèries de la seva competència
- b) Valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social que no poder ésser abordades des d'un servei social bàsic, tenint en compte els corresponents informes de derivació
- c) Oferir un tractament especialitzat o realitzar una intervenció a les persones en situació de necessitat, que no puguin ser ateses pels serveis socials bàsics corresponents
- d) Desenvolupar actuacions preventives de situació de risc i necessitat social corresponent al seu àmbit de competència
- e) Valorar i determinar l'accés a prestacions econòmiques pròpies d'aquest nivell d'actuació, d'acord amb el marc legal específic

- f) Promoure, desenvolupar i implementar mesures de reinserció social, laboral i educativa
- g) Fer el seguiment i avaluació de les mesures de protecció i l'elaboració i control dels plans de millora
- h) Gestionar centres, equipaments, programes, projectes i prestacions específiques
- i) Coordinar-se amb els serveis socials bàsics, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, així com amb les entitats del món associatiu i amb les que desenvolupen actuacions en l'àmbit dels serveis socials especialitzats.

Article 17.

Prestacions del sistema públic de serveis socials

17.1. 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 oferts a persones i destinades a assolir les finalitats que determina l'article 3 d'aquesta Llei.

17.2. Les prestacions poden ser de servei, econòmiques o tecnològiques.

Article 18

Prestacions de servei

18.1. Les prestacions de servei són els serveis i intervencions realitzats per equips professionals, adreçats a la prevenció, la promoció, l'atenció i la inserció de persones, famílies i grups en situació de necessitat social.

18.2. Són prestacions de servei les actuacions i intervencions, realitzades pels equips professionals, següents:

- a) La informació sobre els recursos socials disponibles i sobre l'accés als mateixos
- b) L'orientació sobre els mitjans més adequats per respondre a les necessitats plantejades
- c) L'assessorament i el suport a les persones i grups precisats de l'actuació social
- d) La valoració singularitzada i el diagnòstic social de les situacions personals i familiars, i de les demandes socials
- e) La intervenció professional i el tractament social orientats al compliment de les finalitats dels serveis socials
- f) La protecció jurídica i social de les persones menors d'edat en situació de desemparament
- g) La protecció jurídica i social de les persones amb capacitat limitada o en situació de desemparament
- h) L'atenció residencial substitutiva de la llar
- i) L'atenció diürna
- j) L'atenció domiciliària
- k) Altres que puguin establir-se en la cartera de serveis

18.3. Les prestacions de servei tenen la condició de complement necessari de l'aplicació de qualsevol altre tipus de prestació social.

Article 19.

Prestacions econòmiques

19.1. Són prestacions econòmiques les aportacions dineràries, que tenen per finalitat atendre determinades situacions de necessitat en que es troben les persones, que no disposen de recursos econòmics suficients per afrontar-les i no estan en condicions d'aconseguir-los o rebre'ls d'altres fonts. El règim jurídic i fiscal d'aquestes prestacions o de les que es puguin reconèixer es regularà mitjançant la seva legislació específica.

19.2. Les prestacions econòmiques poden ser atorgades amb caràcter de dret subjectiu, amb caràcter de dret de concurrència o amb caràcter d'urgència social.

19.3. La prestació econòmica té caràcter de dret subjectiu per a la persona beneficiària quan aquesta reuneix els requisits fixats a la llei que la crea i regula i en conseqüència l'ens gestor ha de fer l'aportació que correspongui.

19.4. La prestació econòmica té caràcter de dret de concurrència per a la persona beneficiària quan la concessió ve limitada per les disponibilitats pressupostàries, és sotmesa a concurrència pública i a prioritjació de les situacions de major necessitat.

19.5. Les prestacions econòmiques d'urgència social tenen per finalitat atendre situacions de necessitat puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència.

Article 20.

Prestacions tecnològiques

Són prestacions tecnològiques les que mitjançant un producte atenen les necessitats socials de la persona i no tenen contingut de servei o econòmic, si bé es poden associar amb d'altres prestacions. Tenen aquesta consideració les prestacions següents:

a) L'assistència tecnològica i la teleassistència domiciliària

b) Les ajudes instrumentals destinades a mantenir o millorar l'autonomia personal

c) Qualsevol altra de naturalesa similar que s'estableixi normativament.

Article 21.

La Cartera de Serveis Socials

21.1. La Cartera de Serveis Socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions de la xarxa pública de serveis socials.

21.2. La Cartera de Serveis Socials inclourà les prestacions garantides i les diferenciarà de les altres prestacions.

21.3. La Cartera de Serveis Socials definirà cada tipologia de prestació, la població destinatària de la mateixa, l'establiment o l'equip professional que la gestionarà, els perfils i els ratios dels professionals de l'equip, així com els seus standards de qualitat.

21.4. Les prestacions garantides seran exigibles com a dret subjectiu en els termes establerts a la Cartera que inclouran, en tot cas, la necessitat de valoració professional prèvia i la prova objectiva de la seva necessitat.

21.5. L'accés a les altres prestacions es produeix en els termes que determini la Cartera de Serveis Socials, d'acord amb els crèdits pressupostaris assignats i l'aplicació de principis objectius de prelación i concurrència.

21.6. Les prestacions que comportin substitució de la llar, alimentació, vestit, neteja de la llar i allotjament poden ésser sotmeses a participació de la persona usuària en el seu cost, d'acord amb el que estableix el títol V d'aquesta Llei i els criteris fixats en la Cartera de Serveis Socials, i en la normativa d'aplicació.

21.7. La Cartera de Serveis Socials ha d'incloure els estudis econòmics de costos i forma de finançament de les diferents prestacions.

Article 22.

Aprovació de la Cartera de Serveis Socials

22.1. La Cartera de Serveis Socials es aprovada per decret del Govern de la Generalitat.

22.2. La tipologia i la població destinatàries de les prestacions garantides per la Cartera de Serveis Socials, seran especificades en els programes pressupostaris de les Lleis de Pressupostos de la Generalitat per a cada any, que aprovi el Parlament de Catalunya.

22.3. La Cartera de Serveis Socials té vigència quadriennal. No obstant això, podrà ser objecte de revisió anticipada d'acord amb les previsions de les lleis de pressupostos.

22.4. En el procés d'elaboració de la Cartera de Serveis Socials el Govern ha de garantir la participació cívica en els termes previstos en aquesta Llei, ha de garantir la codecisió de les Corporacions Locals titulars de part del sistema de serveis socials mitjançant el Consell de Coordinació de Benestar Social i tenir en compte les dades del Sistema d'informació social i d'altra informació procedent de les instàncies socials que tingui rellevància a efectes dels serveis socials.

Article 23.

Criteris d'intervenció

23.1. El sistema públic de serveis socials ha d'ajustar la seva actuació a projectes o programes individuals, familiars, de grup o comunitaris, en funció de les circumstàncies concurrents, per al millor compliment de l'atenció social i de la inserció.

23.2. Les actuacions de serveis socials han de garantir per a cada persona o unitat de convivència, la globalitat i integritat de les intervencions, així com procurar l'aplicació dels recursos més adequada.

23.3. Amb la finalitat d'assolir els objectius dels apartats anteriors, es desenvoluparà reglamentàriament que cada persona usuària o unitat de convivència que accedeixi a la xarxa d'atenció pública de serveis socials ha de tenir assignada una persona professional de referència, que habitualment serà un

treballador social o una treballadora social dels serveis socials bàsics. La persona professional de referència té les funcions de canalitzar les diferents prestacions que la persona o unitat de convivència necessita, vetllar per la globalitat de les intervencions i la coordinació entre els equips professionals de serveis socials i d'altres xarxes de benestar social, afavorint la presa de decisions i facilitar-ne l'agilització.

23.4. Correspon a les administracions públiques competents, la valoració de les situacions de necessitat de les persones per a l'accés als serveis socials bàsics i especialitzats.

23.5. La persona usuària té dret a escollir el centre proveïdor del servei dins la xarxa d'atenció pública de serveis socials o gestionats en règim de servei públic, d'acord amb la naturalesa del servei, la disponibilitat de places i la valoració del professional de referència assignat.

Títol III

Règim competencial i organitzatiu

Capítol 1

Competències de les administracions públiques

Article 24.

Responsabilitats públiques

24.1. L'Administració de la Generalitat, els municipis i les altres corporacions locals de Catalunya són les administracions competents en matèria de serveis socials, d'acord amb el que determina aquest títol i, en el seu cas, la legislació sobre organització territorial i règim local.

24.2. Sens perjudici de les competències que d'acord amb la llei els corresponen, els municipis i les altres corporacions locals també poden exercir competències

pròpies de l'Administració de la Generalitat per via de delegació o de fórmules de gestió conjunta.

Article 25.

Competències del Govern de la Generalitat

Correspon al Govern de la Generalitat:

- a) Adoptar les iniciatives legislatives en matèria de serveis socials
- b) L'ordenació dels serveis socials amb el desenvolupament reglamentari de la legislació de serveis socials
- c) L'aprovació dels plans i programes generals de serveis socials
- d) L'establiment de les directives i de les prioritats de la política general de serveis socials
- e) L'aprovació de la Cartera de Serveis Socials, d'acord amb el que preveu l'article 22 d'aquesta Llei
- f) Establir els criteris i les fórmules de coordinació general del sistema i de coordinació transversal entre els departaments de la Generalitat quan sigui necessari per a la millor gestió i eficàcia de la política de serveis socials
- g) L'establiment dels criteris i estàndards mínims de qualitat dels diversos serveis socials
- h) L'establiment dels criteris bàsics sobre el règim jurídic aplicable als serveis socials públics, per a l'accés als serveis i per a la participació, en el seu cas, de les persones usuàries en el seu finançament
- i) Coordinar l'execució de les polítiques públiques en matèria de lluita contra la violència masclista, i a aquest efecte coordinar i impulsar les accions dels diferents departaments de la Generalitat, la col·laboració amb les administracions locals i

amb les entitats d'iniciativa social vinculades amb l'àmbit de protegir i donar suport a les dones víctimes de violència masclista

i) Les altres competències que li atribueix expressament aquesta Llei i altres lleis.

Article 26.

Competències del Departament que té assignades les funcions en matèria de serveis socials

Correspon al Departament competent en matèria de serveis socials:

a) L'adopció de les mesures necessàries per a l'execució de les directives establertes pel Govern en matèria de serveis socials i per desenvolupar i executar les seves disposicions i acords

b) L'elaboració dels plans i programes generals de serveis socials i el foment de la iniciativa social

c) L'adopció de les mesures necessàries per a l'aplicació de la Cartera de Serveis Socials

d) La col·laboració i cooperació amb els municipis i les entitats locals en l'aplicació de les polítiques de serveis socials

e) La creació, el manteniment, l'avaluació i la gestió dels centres, serveis, recursos, equipaments, projectes i programes relatius als serveis socials especialitzats, sens perjudici del que preveuen els articles 28.1.f. i 29.d. i els altres que li corresponguin d'acord amb la llei

f) Les funcions de registre, autorització, garantia de qualitat i acreditació dels serveis socials

g) La inspecció, el control i l'exercici de la potestat sancionadora en matèria de serveis socials, llevat de les potestats expressament reconegudes al Govern

- h) La gestió de les prestacions de serveis socials que li corresponguin d'acord amb la llei
- i) L'establiment d'instruments de recollida d'informació i el seu tractament estadístic als efectes de les polítiques de serveis socials, així com l'establiment dels elements bàsics i comuns del sistema d'informació social i la seva coordinació i l'avaluació del sistema de serveis socials
- j) L'establiment dels criteris generals per al finançament, la concertació i la compra de serveis
- k) La promoció i el foment de les fórmules de gestió conjunta dels serveis socials de competència local
- l) El foment de la participació ciutadana, de l'associacionisme, del voluntariat i d'altres fórmules d'ajuda mútua, d'acord amb les administracions locals, quan siguin del seu àmbit territorial
- m) L'elaboració i el seguiment de programes de sensibilització social
- n) El desenvolupament dels programes formatius adreçats al personal encarregat de la prestació dels serveis socials
- o) El foment de l'estudi i la recerca en l'àmbit dels serveis socials
- p) Qualsevol altra competència atribuïda per disposició legal o reglamentària, així com aquelles altres que siguin necessàries per al desenvolupament i l'execució de la política de serveis socials que no estiguin expressament atribuïdes a un altre departament de la Generalitat o a una altra administració pública.

Article 27.

Ens de gestió descentralitzada

27.1. Per a la gestió dels serveis socials de la seva competència, la Generalitat pot utilitzar fórmules de descentralització funcional mitjançant entitats de dret públic

27.2. La creació, modificació o supressió d'aquestes entitats s'ha de fer per decret o per llei, en la qual s'han de regular l'organització i el funcionament, les funcions descentralitzades i el règim jurídic aplicable d'acord amb l'estatut de l'empresa pública catalana.

Article 28.

Competències dels municipis

28.1. Correspon als municipis:

- a) L'estudi i la detecció de les necessitats socials dins el seu àmbit territorial
- b) Crear i gestionar els serveis socials que consideri necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de Serveis Socials i el corresponent Pla Estratègic
- c) Elaborar plans d'actuació local en matèria de serveis socials i participar, en el seu cas, en el pla d'actuació de l'àrea bàsica corresponent
- d) L'establiment de centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials bàsics
- e) El desenvolupament de les funcions pròpies dels serveis socials bàsics
- f) Promoure la creació i gestionar els centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats, en coordinació amb l'Administració de la Generalitat i la entitat local supramunicipal corresponent, d'acord amb la Cartera de Serveis Socials i el corresponent Pla Estratègic
- g) Col·laborar amb l'Administració de la Generalitat en l'exercici de les funcions d'inspecció i control en matèria de serveis socials

- h) L'exercici de funcions delegades de l'Administració de la Generalitat
- i) Participar en l'elaboració dels plans i programes de la Generalitat en matèria de serveis socials
- j) Coordinar els serveis socials locals, els equips professionals locals dels altres sistemes de benestar social, així com amb les entitats del món associatiu i amb les que desenvolupen actuacions en l'àmbit dels serveis socials locals
- k) Les altres competències atribuïdes per disposició legal.

28.2. Les comarques supleixen els municipis menors de 20.000 habitants en la titularitat de totes aquelles competències pròpies dels serveis socials bàsics, que aquests municipis no estiguin en condicions d'assumir directament o mancomunadament.

Article 29.

Competències de les entitats locals supramunicipals

Correspon a les entitats locals supramunicipals:

- a) Donar suport tècnic, econòmic i jurídic als ens gestors de les àrees bàsiques de serveis socials
- b) Oferir serveis d'informació i documentació a les àrees bàsiques de serveis socials
- c) Programar els serveis socials dins el seu àmbit territorial, d'acord amb els criteris de planificació i coordinació de la Generalitat de Catalunya i els corresponents Pla Estratègic i Cartera de Serveis Socials, en matèria de serveis socials, convocant una taula territorial amb tots els consells comarcals i ajuntaments de municipis de més 20.000 habitants del seu territori.

d) Promoure i gestionar els serveis, prestacions i recursos propis de l'atenció social especialitzada, per garantir la cobertura de les necessitats socials de la població del seu territori.

e) Promoure l'associacionisme i els projectes comunitaris amb l'objectiu d'aconseguir la millor cobertura i gestió de les necessitats socials en el territori.

Capítol 2

Organització territorial dels serveis socials

Article 30.

Principis de l'organització territorial

30.1. Els serveis socials s'organitzen territorialment d'acord amb els principis següents:

a) Descentralització

b) Proximitat als ciutadans

c) Eficàcia en el compliment i la satisfacció de les necessitats socials

d) Equilibri i homogeneïtat territorial

e) Major accessibilitat a la informació i als serveis socials

f) Coordinació i treball en xarxes.

30.2. L'organització territorial dels serveis socials s'estableix en el Pla Estratègic de serveis socials aprovat pel Govern de la Generalitat.

Article 31.

Àrees bàsiques de serveis socials

31.1. Les àrees bàsiques de serveis socials constitueixen la unitat primària de l'atenció social als efectes de compliment dels serveis a què es refereix l'article 13 d'aquesta Llei.

31.2. L'àrea bàsica de serveis socials s'organitza sobre una població mínima de 20.000 habitants, prenent en consideració el municipi.

31.3. En el cas de municipis amb població inferior a la inclosa en l'apartat anterior, l'àrea bàsica els ha d'agrupar i la gestió correspon a l'ens associatiu creat especialment a l'efecte o, en el seu cas, a la comarca.

31.4. Els municipis amb població superior a 20.000 habitants poden tenir més d'una àrea bàsica d'acord amb el seu nombre d'habitants i les seves necessitats socials.

Article 32.

Àmbit territorial de prestació dels serveis socials especialitzats

32.1. El Govern de la Generalitat ha d'establir l'organització territorial de les prestacions pròpies dels serveis socials especialitzats d'acord amb els principis establerts a l'article 30 d'aquesta Llei.

32.2. Aquesta organització s'ha de basar en les demarcacions territorials supramunicipals de Catalunya, llevat dels supòsits especials que es puguin establir en atenció a les característiques geogràfiques, demogràfiques i de comunicació que presenti un determinat o determinats territoris.

32.3. Els municipis o comarques amb població superior a 50.000 habitants també poden constituir una demarcació territorial per a la prestació dels serveis socials especialitzats; en aquest cas els serveis es gestionaran pels ens locals per delegació de la Generalitat quan així ho sol·licitin. En els altres casos, la gestió dels serveis correspon a la Generalitat, sens perjudici de la delegació que en puguin fer als ens locals o de l'adopció de fórmules de gestió conjunta entre la Generalitat i els ens locals.

32.4. En qualsevol cas, és competència de la Generalitat la gestió de les prestacions econòmiques corresponents als serveis socials especialitzats.

Capítol 3

Planificació dels serveis socials

Article 33.

Plans de serveis socials

33.1. Correspon al Govern de la Generalitat establir la planificació general dels serveis socials a Catalunya en funció dels criteris següents:

- a) L'anàlisi de les necessitats i de la demanda social de prestacions
- b) Els objectius de cobertura i de la seva implantació cronològica
- c) Les previsions necessàries als efectes de l'elaboració de la Cartera de Serveis Socials i de les seves successives actualitzacions
- d) La previsió de mesures generals per a la coordinació interadministrativa i interdepartamental
- e) L'ordenació i distribució territorial dels recursos disponibles
- f) Els criteris i els mecanismes necessaris per al seguiment, l'aplicació i l'avaluació dels plans
- g) L'adopció d'altres previsions que siguin necessàries per assolir els objectius dels plans

33.2. El procediment per a l'elaboració dels plans ha de garantir la participació de totes les administracions competents, dels òrgans consultius de la Generalitat de Catalunya i dels òrgans de participació previstos en aquesta Llei.

Article 34.

Pla Estratègic de serveis socials

34.1. El Govern de la Generalitat ha d'elaborar el Pla Estratègic de serveis socials de Catalunya. Aquest Pla aplicarà els criteris establerts a l'article anterior des d'una perspectiva general i global per tal d'ordenar el conjunt de mesures, recursos i accions necessàries per assolir els objectius de la política de serveis socials d'acord amb el que determina aquesta Llei.

34.2. L'elaboració del Pla Estratègic correspon al Departament competent en matèria de serveis socials i la seva aprovació al Govern. Aquesta aprovació s'ha de produir prèvia la intervenció del Parlament en els termes establerts a l'article 136 del seu Reglament i haurà d'incloure, en el seu cas, les propostes que aprovi la Cambra en relació amb el Pla. Per la seva elaboració s'establirà reglamentàriament un procés participatiu amb intervenció del Consell de Coordinació de Benestar Social, del Consell General de Serveis Socials i del Comitè d'Avaluació de necessitats en serveis socials.

34.3. El Pla Estratègic té una vigència de quatre anys. El Pla ha de disposar d'una memòria econòmica que garanteixi la seva aplicació per períodes anuals, la qual ha de servir com a base de l'elaboració de la Cartera de Serveis Socials. També disposarà d'un informe d'impacte de gènere que analitzi els efectes potencials que les previsions del pla tenen sobre els homes i les dones. També disposarà d'una concreció al territori de cada vegueria de Catalunya, tenint en compte la proposta elaborada per una taula territorial formada per la Generalitat de Catalunya i les corporacions locals competents en serveis socials al territori de cada vegueria, segons s'estableixi reglamentàriament.

Article 35.

Plans sectorials

35.1. El desenvolupament de les previsions del pla estratègic de serveis socials es podrà portar a terme mitjançant plans sectorials.

35.2. Els plans sectorials s'han d'elaborar tenint en compte les diferents situacions de necessitat d'atenció social, d'acord amb el que preveu l'article 7 d'aquesta Llei.

35.3. Els plans sectorials tenen vigència pluriennal, amb un màxim de quatre anys. La seva elaboració correspon al Departament competent en matèria de serveis socials i la seva aprovació al Govern.

35.4. En atenció a les situacions de necessitat objecte de planificació, els plans sectorials, quan ho requereixin, poden tenir caràcter transversal per tal de garantir la necessària coordinació i continuïtat amb altres sectors de l'atenció social o que tinguin relació amb les polítiques de serveis socials.

Capítol 4

Coordinació i col·laboració interadministratives

Article 36.

Disposició general

36.1. El Govern i el Departament competent en matèria de serveis socials han de vetllar i adoptar les mesures necessàries per garantir l'adequada coordinació i integració del sistema de serveis socials amb els altres sistemes que contribueixen al benestar de les persones.

36.2. Les mesures de coordinació s'adreçaran especialment als àmbits de salut, d'educació, d'ocupació, d'execució penal, d'habitatge i de cultura.

Article 37.

Òrgans de coordinació

37.1. El Consell de Coordinació de Benestar Social és l'òrgan encarregat de coordinar les polítiques públiques en matèria de serveis socials, vetllar per la seva equitat territorial i d'articular-les amb el sistema educatiu, de salut, de cultura,

d'ocupació, d'habitatge i de justícia. El Consell té composició mixta i està integrat per representants de la Generalitat i dels ens locals per mitjà de les seves associacions representatives. El reglament regula la composició i el funcionament, així com les seves atribucions.

37.2. El Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials és l'òrgan tècnic encarregat d'estudiar les necessitats socials de la població i d'avaluar l'eficiència i la qualitat del sistema de serveis socials. El componen persones expertes designades per la Generalitat i les altres administracions competents en matèria de serveis socials. El reglament regula la seva composició, el seu funcionament i les seves atribucions que tindran caràcter consultiu.

Article 38.

Col·laboració entre les administracions públiques

38.1. L'Administració de la Generalitat i les entitats locals col·laboren en l'aplicació de les polítiques de serveis socials, d'acord amb les competències respectives, mitjançant els instruments previstos a la legislació general sobre règim jurídic i procediment administratiu i a la legislació de règim local.

38.2. La col·laboració interadministrativa inclou, en tot cas, l'establiment per conveni de fórmules de gestió conjunta dels serveis i la creació d'ens de gestió per via de consorci o altres modalitats legalment previstes.

38.3. La Generalitat ha d'impulsar la creació d'òrgans de col·laboració interadministrativa per tal de garantir que les diferents actuacions públiques en matèria de serveis socials es produeixin a partir de la informació recíproca, la consulta i la coordinació entre l'Administració de la Generalitat i la local. Aquests òrgans han d'ésser integrats per representants de l'Administració de la Generalitat i de les entitats locals.

38.4. La Generalitat ha de fomentar la creació de mancomunitats i altres fórmules de gestió conjunta que facilitin l'exercici de les competències locals en l'àmbit dels serveis socials.

38.5. La Generalitat de Catalunya establirà convenis quadriennals de coordinació i cooperació interadministrativa amb totes les entitats locals supramunicipals, les comarques i els municipis amb població superior a 20.000 habitants, a fi de garantir la co-responsabilitat en la prestació dels serveis socials, la estabilitat dels serveis i dels seus professionals; en el seu corresponent àmbit territorial.

Article 39.

Sistema d'informació social

39.1. El sistema d'informació social garanteix la disponibilitat de la informació relativa a totes les prestacions i a la Cartera de Serveis Socials.

39.2. El sistema integra totes les dades relatives a l'atenció social del sector públic i del sector privat, amb els objectius d'evitar duplicitats i millorar l'atenció a les persones destinatàries dels serveis socials.

39.3. Els agents que intervenen en la prestació de serveis socials i tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a accedir i utilitzar el sistema, d'acord amb la normativa vigent.

39.4. La configuració del sistema es regeix pel principi de descentralització en el subministrament de les dades i el seu tractament per part de les diferents administracions i entitats implicades.

39.5. L'Administració de la Generalitat ha de garantir la existència d'un sistema d'informació social comú, compartit i compatible, així com la coordinació del sistema, establint els criteris comuns als quals s'han d'ajustar el contingut i les condicions d'accés.

39.6. El sistema d'informació social es fonamenta en els principis de descentralització, interoperativitat i fiabilitat. En l'accés i la utilització del sistema s'ha de garantir, en tot cas, la privacitat de les dades personals constitucionalment i legalment protegides, així com la seguretat de les comunicacions en l'intercanvi d'informació sobre dades de caràcter personal entre els agents del sistema que siguin necessàries per a l'accés a les prestacions.

39.7. Totes les dades del sistema d'informació social es recolliran, compilaran, analitzaran i presentaran desagregades per sexes i han de ser útils, vàlides, fiables, comprovables, comparables i actualitzades perquè puguin ser aprofitades per a investigacions acadèmiques, estudis, anàlisi estadística i per a la planificació de polítiques públiques.

39.8. La creació i el funcionament del sistema d'informació social s'ha de regular per reglament, d'acord amb els principis establerts en aquest article.

Capítol 5

Les persones professionals dels serveis socials

Article 40.

Disposició general

40.1. L'organització del sistema públic de serveis socials ha de comptar amb personal suficient que disposi de la formació, la titulació, els coneixements, la estabilitat laboral, la capacitat i les aptituds necessàries per garantir l'eficiència i l'eficàcia en la prestació dels serveis socials.

40.2. L'organització del personal professional de serveis socials ha d'atendre a un criteri interdisciplinari per tal d'oferir una atenció integrada. També s'han d'incloure les mesures necessàries per garantir l'assignació a cada persona usuària o a cada unitat de convivència, d'una persona professional de referència d'acord amb el que determina l'article 23.3 d'aquesta Llei.

Article 41.

Cobertura de necessitats

41.1. L'organització del sistema públic de serveis socials ha de garantir la disponibilitat i l'adscripció del personal professional estable, homologat laboralment i necessari per una atenció social de qualitat en funció de la població,

les característiques geogràfiques del territori i de les necessitats específiques per atendre, sota el principi d'unitat de la Xarxa d'Atenció Pública de serveis socials.

41.2. S'han de determinar per reglament els indicadors quantitius i qualitius a aplicar per a l'adequada cobertura dels serveis socials bàsics i especialitzats.

41.3. Les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles, en els termes en què s'estableixi reglamentàriament. També es garanteix la intervenció professional necessària per fer el seguiment de l'evolució de la situació personal o familiar objecte de l'atenció social.

Article 42.

Mesures de suport i protecció

42.1. Les Administracions Públiques responsables del sistema públic de serveis socials han de garantir als professionals la supervisió, el suport tècnic i la formació permanent que els permeti donar resposta adequada a les necessitats i demandes de la població. Aquesta formació s'ha de portar a terme en el marc de les mesures i actuacions previstes al títol VIII.

42.2. D'acord amb el principi d'unitat de la Xarxa d'Atenció Pública de serveis socials, el personal, funcionari o laboral, al servei de les administracions públiques, té dret a la mobilitat interadministrativa per ocupar altres dels llocs de treball necessaris per la prestació dels serveis socials, conservant tots els drets adquirits, sens perjudici de percebre les retribucions específiques del lloc de treball que ocupin.

42.3. Les persones professionals de serveis socials tenen dret a ser tractats amb respecte i correcció per part dels responsables dels serveis, dels altres professionals i de les persones usuàries i els seus acompanyants. Aquest dret s'ha de garantir en l'àmbit de l'organització i el funcionament dels serveis amb l'establiment dels deures corresponents i l'aplicació, quan escaigui, del procediment sancionador previst en aquesta Llei.

42.4 L'administració competent en la gestió dels serveis socials pot establir, en relació al seu personal, mesures destinades a protegir la identitat i altres circumstàncies personals quan sigui necessari per les funcions encomanades i per la bona prestació del servei.

42.5. Les persones professionals de serveis socials s'han d'integrar en equips tècnics bàsics i especialitzats que han de comptar amb el suport administratiu i els mitjans materials necessaris i les condicions laborals adients per poder portar a terme amb eficàcia i eficiència la seva tasca professional, així com les mesures de prevenció i atenció adequades davant de situacions que afectin al seu estat emocional, cognitiu i fisiològic.

42.6. Les persones professionals de serveis socials han de formar part dels òrgans de participació d'acord amb el que preveu aquesta Llei, i els reglaments que la desenvolupin, i han de participar en els processos d'avaluació periòdica dels serveis.

42.7. Les Administracions Públiques competents en matèria de serveis socials han de contemplar mesures de prevenció i atenció davant de situacions provocades per factors psicosocials que afectin l'estat emocional, cognitiu, fisiològic i de comportament dels professionals.

Títol IV

La participació cívica en els serveis socials

Article 43.

Principis generals

- a. El sistema de serveis socials opera d'acord amb els principis d'una administració relacional.
- b. Sempre que sigui possible, les decisions s'han de prendre amb la participació de la ciutadania.

c. La planificació, el seguiment de la gestió i l'avaluació del sistema de serveis socials han d'incorporar els sectors socials afectats o implicats en els serveis socials.

Article 44.

La finalitat i els objectius de la participació

44.1. La finalitat de la participació és integrar la deliberació en els processos de presa de decisions per adequar el sistema de serveis socials a les necessitats de les persones i a la seva diversitat.

44.2. Els objectius de la participació són la implicació de tota la societat en els assumptes socials, la prevenció de la fragmentació social, la innovació en la prestació dels serveis i el reforçament de les xarxes socials de suport.

Article 45.

Els canals de participació

45.1. La participació cívica en el sistema de serveis socials s'articula mitjançant els òrgans de participació establerts per aquesta llei, mitjançant processos participatius o mitjançant qualsevol altre acció que es consideri oportuna.

45.2. La forma habitual de participar en els òrgans de participació és a través d'entitats associatives.

45.3. La composició dels òrgans de participació s'establirà reglamentàriament en base a criteris objectius, tenint en compte la presència de les Administracions Públiques competents al territori, les organitzacions sindicals i patronals, els col·legis professionals i les entitats socials més representatives, tant de tipus general, de caràcter cívic, ciutadà i veïnal, com específiques de dones, de gent gran, de persones amb discapacitat, d'altres col·lectius ciutadans i del sector dels serveis socials.

45.4. Amb l'objectiu d'aconseguir la paritat de gènere, els diferents òrgans de participació cívica previstos en aquesta llei procuraran assolir la presència d'un nombre de dones que representi un mínim del 50 % del total de persones membres. Aquesta participació femenina s'aplicarà a totes les persones membres que no ho siguin en raó del càrrec.

Article 46.

Òrgans de participació ciutadana i associativa

S'estableixen els òrgans de participació següents:

- a) El Consell General de Serveis Socials
- b) Els consells territorials de serveis socials
- c) Els consells locals de serveis socials.

Article 47.

Naturalesa i funcions del Consell General de Serveis Socials.

47.1. El Consell General de Serveis Socials és l'òrgan superior de participació en matèria de serveis socials i resta adscrit al Departament competent en matèria de serveis socials.

47.2. Correspon al Consell General de Serveis Socials:

- a) Deliberar sobre l'orientació general dels serveis socials a Catalunya.
- b) Emetre un informe anual sobre l'estat dels serveis socials a Catalunya, que ha de remetre al Govern perquè doni compte al Parlament de Catalunya.
- c) Debatre i emetre informes preceptius sobre els projectes de normativa general i els projectes de plans d'actuació, plans sectorials i plans estratègics en matèria de serveis socials abans de la seva aprovació.

- d) Debatre i emetre informes sobre els avantprojectes de pressupost i la seva liquidació, la memòria del Departament, el mapa de serveis socials i la Cartera de Serveis Socials.
- e) Coordinar les actuacions de les administracions públiques i les actuacions desenvolupades per entitats privades.
- f) Fer el seguiment de l'execució dels plans i programes.
- g) Fer el seguiment de l'execució dels pressupostos.
- h) Formular propostes i recomanacions per millorar la prestació dels serveis socials.
- i) Deliberar sobre totes aquelles qüestions que li siguin sotmeses, a iniciativa de la persona titular del Departament competent.

- j) Trametre les seves conclusions a altres consells de participació de la Generalitat.
- k) Aquelles altres funcions que li siguin atribuïdes per llei o reglament.

47.3. Amb caràcter periòdic, el Departament competent ha d'informar el Consell General de Serveis Socials de les següents actuacions:

- a) Les sancions imposades a Catalunya per incompliment de la normativa de serveis socials, i amb caràcter urgent les que comportin la suspensió temporal o definitiva d'un servei.

- b) La concessió de subvencions i ajudes a entitats privades de serveis socials.

- c) Els convenis i acords signats per la Generalitat de Catalunya amb administracions públiques i amb entitats privades de serveis socials.

- d) El nombre de sol·licituds i demandes rebudes en els diferents sectors i serveis.

47.4. El Consell General desenvoluparà les seves funcions en el Ple o en alguna de les seves comissions, segons es determini reglamentàriament.

Article 48.

Organització i funcionament del Consell General de Serveis Socials.

48.1. Un reglament regularà l'organització i el funcionament del Consell General de Serveis Socials, d'acord amb els principis generals que disposa aquest article i dels criteris sobre òrgans col·legiats de participació de la Generalitat de Catalunya.

48.2. El Consell General de Serveis Socials es reuneix a convocatòria de la persona titular del Departament, que exercirà les funcions de la presidència. No obstant l'anterior, podrà delegar aquestes funcions en un alt càrrec, exclusivament.

48.3. La persona titular del Departament, o l'alt càrrec en qui delegui, anirà acompanyada per aquelles persones al servei de la Generalitat que sigui oportú en funció de les matèries que s'hagin de tractar.

48.4. El departament competent en matèria de serveis socials ha de posar a disposició del Consell General de Serveis Socials els mitjans personals i materials necessaris per complir les seves funcions. Una persona al servei de la Generalitat adscrita al Departament competent en serveis socials exercirà les funcions de la secretaria.

48.5. La composició haurà de respectar els principis de representativitat, inclusió i obertura:

- a. Representativitat. Hi formaran part les entitats i associacions manifestament representatives de la ciutadania i en l'àmbit dels serveis socials. La composició haurà de ser respectuosa amb la diversitat de la societat.
- b. Inclusió. S'han d'establir mecanismes per evitar l'exclusió de valors o interessos territorials, socials o sectorials relacionats amb les matèries que es debaten en el Consell i garantir-ne l'equilibri.
- c. Obertura. El reglament preveurà els mecanismes que garanteixin l'accés puntual de grups o persones, encara que no estiguin formalment associats, quan sigui objectivament necessari a causa de la matèria que és sotmesa a debat.

48.6. En tot cas, hi haurà representants dels departaments de la Generalitat vinculats amb els serveis socials, dels ens locals i de les persones usuàries i

entitats representatives dels interessos ciutadans, empresarials, sindicals i professionals, de les dones i de les entitats d'iniciativa social.

48.7. Per raons d'oportunitat, podran assistir a les sessions representants d'altres òrgans de participació de la Generalitat. També es podran realitzar deliberacions conjuntes.

48.8. El Consell General de Serveis Socials pot sol·licitar la participació de totes aquelles persones que, pels seus coneixements, per la responsabilitat que desenvolupen o per altres motius, estan en condicions de realitzar aportacions d'interès.

Article 49.

Estructura del Consell General de Serveis Socials.

49.1. El Consell General de Serveis Socials s'estructura en:

- a. El Ple.
- b. Les comissions funcionals.
- c. Les comissions sectorials.

49.2. El Ple tracta aquelles matèries de caràcter estratègic que tenen major importància pel sistema de serveis socials. En especial, les que estan relacionades amb la planificació.

49.3. Les comissions funcionals segueixen, de forma permanent, el desenvolupament de la gestió i de la programació dels serveis socials.

49.4. Les comissions sectorials tracten de forma especialitzada sobre la planificació, la programació i l'ordenació de sectors concrets dels serveis socials.

49.5. El nombre i funcions de les comissions es determinaran reglamentàriament. Així mateix, el reglament regularà la relació entre el Ple i les comissions. També es podran crear comissions temporals per deliberar sobre projectes concrets.

Article 50.

Els consells territorials de serveis socials

50.1. A iniciativa de l'entitat supramunicipal corresponent, es constituiran consells territorials de serveis socials en els àmbits que defineixi l'ordenació territorial de Catalunya.

50.2. Els consells territorials de serveis socials són òrgans col·legiats de participació comunitària per a l'assessorament i consulta en matèria de serveis socials. La determinació de la seva composició i del seu règim de funcionament serà competència de l'entitat supramunicipal corresponent.

50.3. En tot cas, hi haurà representants dels ens locals i de les persones usuàries i entitats representatives dels interessos ciutadans, empresarials, sindicals i professionals, de les dones i de les entitats d'iniciativa social, del seu àmbit territorial.

Article 51.

Els consells municipals de serveis socials

51.1. A iniciativa dels ajuntaments que legalment estiguin obligats a prestar serveis socials, es constituirà un consell municipal de serveis socials.

51.2. Els consells municipals de serveis socials són òrgans col·legiats de participació comunitària per a l'assessorament i consulta en matèria de serveis socials en els municipis.

51.3. En els municipis que disposin d'una organització en districtes o d'entitats municipals descentralitzades, l'Ajuntament pot crear consells de serveis socials en aquest àmbit.

51.4. La determinació de la composició i el règim de funcionament dels consells municipals i, si escau, de districte o d'entitat municipal descentralitzada, és competència de cada municipi.

51.5. En tot cas, hi haurà representants dels ens locals i de les persones usuàries i entitats representatives dels interessos ciutadans, empresarials, sindicals i professionals i de les entitats d'iniciativa social, del seu àmbit territorial.

Article 52.

Els consells supramunicipals de serveis socials

52.1. Els municipis que s'han d'agrupar per gestionar les àrees bàsiques de serveis socials, d'acord amb el que preveu aquesta llei, o, si escau, la comarca, han de crear consells de participació amb la finalitat que estableix l'article anterior.

52.2. La composició i el funcionament d'aquests consells és competència de l'ens associatiu de gestió o, si escau, de la comarca.

Article 53.

Altres modalitats de participació

53.1. Les administracions públiques competents en matèria de serveis socials han de realitzar processos participatius en la planificació, la gestió i l'avaluació del serveis socials.

53.2. Als efectes d'aquesta llei, s'entén per processos participatius aquells que, de manera integral, contempen les tres fases següents:

- a) Fase d'informació, mitjançant la qual es difon a la ciutadania el projecte sobre el qual es vol demanar la participació
- b) Fase de debat ciutadà, mitjançant el qual, i emprant les metodologies adequades, es promou el debat de la ciutadania i se'n recullen propostes.

c) Fase de retorn, mitjançant el qual es trasllada a les persones participants el resultat del procés participatiu

Article 54.

Participació en l'àmbit dels centres

En tots els centres públics on es prestin serveis socials o es realitzin activitats socials i en els privats que rebin finançament públic, s'han d'establir procediments de participació democràtica de les persones usuàries o de les seves famílies en la forma que es determini reglamentàriament.

Article 55.

Dret a accedir a la documentació administrativa

55.1. Els ciutadans i ciutadanes i les entitats que intervenen en processos de participació tenen dret a accedir a la informació necessària per desenvolupar les seves funcions.

55.2. Els membres dels òrgans consultius poden accedir a la documentació que estigui en poder de l'Administració, d'acord amb la legislació vigent.

55.3. El Departament competent en serveis socials ha de garantir la difusió i accessibilitat dels seus informes i recomanacions pels mitjans més adequats, en funció dels costos per l'Administració i de les capacitats de les persones que volen accedir a la informació.

55.4. En cas de conflicte, una comissió funcional del Consell General de Serveis Socials mediarà entre l'Administració i les persones que volen accedir a la informació.

Títol V

Finançament del sistema públic de serveis socials

Article 56.

Fonts del finançament

El sistema públic de serveis socials es financia amb les aportacions del pressupost de la Generalitat, de les aportacions finalistes en serveis socials del pressupost de l'Estat, del pressupost dels ajuntaments i d'altres ens locals de Catalunya, de les herències intestades de les persones domiciliades a Catalunya, de les obres socials de les caixes d'estalvi, d'altres entitats privades i de les persones usuàries en els termes establerts en aquesta Llei.

Article 57.

Principis del finançament

57.1. L'Administració de la Generalitat té la responsabilitat de garantir els recursos necessaris per donar l'adequat compliment a l'ordenació i provisió dels serveis socials que estableix aquesta Llei.

57.2. La Generalitat ha de consignar en els seus pressupostos els crèdits necessaris per al finançament dels serveis socials bàsics i especialitzats, de les prestacions garantides, de les prestacions subjectes a limitació pressupostària i dels altres programes, projectes i prestacions de serveis socials, d'acord amb les competències que li atribueix la Llei.

57.3. Els crèdits que consigni la Generalitat en els seus pressupostos per al finançament de les prestacions garantides tenen la consideració d'ampliables, per poder atendre tota la demanda que realitzin les persones que en tenen dret, d'acord a les respectives lleis anuals de pressupostos.

57.4. Les administracions públiques competents en matèria de serveis socials tindran en compte el principi de prioritat pressupostària que per a la infància es preveu a l'article 4 de la Convenció Internacional dels drets dels infants i en

l'article 16 de la Llei 8/1995, d'atenció i protecció dels infants i adolescents de Catalunya.

57.5. Els municipis i les altres entitats locals han de consignar en els seus pressupostos les dotacions necessàries per al finançament dels serveis socials de la seva competència.

57.6. La prestació dels serveis socials de responsabilitat pública s'ha d'assegurar mitjançant qualsevol modalitat que garanteixi a la persona usuària l'accés al servei, donant preferència a la dotació de serveis a tot el territori.

Article 58.

Finançament d'infraestructures públiques de serveis socials

58.1. L'Administració de la Generalitat ha de promoure i, en el seu cas, ha d'assegurar el finançament de les infraestructures públiques necessàries per a la provisió de serveis socials d'acord amb la planificació de la Generalitat de Catalunya.

58.2. Els ens locals, les obres socials de les caixes d'estalvi i les entitats d'iniciativa social i mercantil, especialment les acreditades i d'altres, poden col·laborar en el finançament de les infraestructures a què es refereix l'apartat anterior.

58.3. Els municipis han de facilitar el sòl amb les infraestructures d'urbanització necessàries per als nous equipaments de serveis socials.

58.4. S'han d'articular els mecanismes financers adequats per compensar les inversions en infraestructures de serveis socials realitzades amb la col·laboració d'entitats d'iniciativa privada o altres organitzacions privades, quan aquelles passin a integrar-se en el patrimoni públic.

Article 59.

Finançament dels serveis socials bàsics

59.1. El finançament dels serveis socials bàsics, incloent els equips de serveis socials, els programes i projectes, el servei d'ajut a domicili i la teleassistència i d'altres serveis que es determinin com a bàsics, és compartit entre els ajuntaments i l'Administració de la Generalitat.

59. 2. L'aportació de la Generalitat a aquests serveis s'ha d'establir en els seus pressupostos, d'acord amb el que s'estableixi al Pla Estratègic de Serveis Socials i la Cartera de Serveis Socials, es pagarà mitjançant un conveni quadriennal amb la corporació local titular de l'àrea bàsica de serveis socials i en cap cas pot ésser inferior al 66% per cent del cost dels equips de serveis socials bàsics, dels programes i projectes, dels serveis d'ajut a domicili i de teleassistència previstos en el corresponent Pla Estratègic i a la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat per a l'àmbit territorial de cada àrea bàsica de serveis socials.

59.3. El finançament de la infraestructura, locals, material, manteniment del sistema d'informació i suport administratiu i de les prestacions econòmiques d'urgència social serà a càrrec de l'ens local gestor de l'àrea bàsica de serveis socials.

59.4. En el cas que al final de l'exercici anual, el ratio de personal dels equips o el volum de l'activitat dels diferents serveis, programes i projectes no arribi al mínim establert al conveni, es deduirà l'import corresponent del següent pagament de la Generalitat, habilitant-se les mesures necessàries per la prestació del servei públic. Així mateix la Generalitat de Catalunya suplementarà els seus pagaments quan les ajudes econòmiques d'emergències socials atorgades per l'ens local gestor de les mateixes ho justifiquin. Tot això d'acord en els termes del conveni quadriennal que s'estableixi entre ambdues administracions.

59.5. La Corporació local titular de l'àrea bàsica de serveis socials té la potestat de decidir el sistema de provisió de serveis, per a l'ajut a domicili i la teleassistència d'acord amb qualsevol de les formes de prestació establertes en el marc reglamentari.

Article 60.

Finançament dels serveis socials especialitzats

60.1. El finançament dels serveis socials especialitzats correspon a l'Administració o entitat que n'és titular.

60.2. Cada Administració pública titular de serveis socials especialitzats decidirà el sistema de provisió dels serveis, dins del marc reglamentari, d'acord amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia.

60.3. La Generalitat de Catalunya finançarà els serveis socials especialitzats corresponents a prestacions garantides a tots els titulars de serveis acreditats dins la Xarxa d'atenció pública de serveis socials, d'acord amb els mòduls fixats en el Pla Estratègic i la Cartera de Serveis Socials vigent.

60.4. La fixació del mòdul social i del copagament en cada tipologia de servei social especialitzat si s'escau, serà fixada per la Generalitat de Catalunya, dins la Cartera de Serveis.

60.5. S'entén com a mòdul social el cost dels serveis d'atenció personal, educativa i social que són sempre a càrrec de l'Administració.

Article 61.

Finançament de la delegació i descentralització de serveis

61.1. En el supòsit de delegació, descentralització o de gestió conjunta consorciada, d'acord amb el que preveu el títol III d'aquesta Llei, l'Administració de la Generalitat ha de transferir a les corporacions locals o a les entitats de gestió corresponents els recursos necessaris per donar cobertura al mòdul social, garantint l'adequat funcionament o prestació dels serveis.

61.2. El pagament de serveis socials especialitzats de la Generalitat a les Corporacions Locals es farà mitjançant l'adequat conveni de col·laboració, basant-se en els costos fixats en la Cartera de Serveis Socials, i en funció de les previsions establertes en el Pla Estratègic.

Article 62.

Obligacions de l'Administració

62.1. Les administracions públiques han de garantir l'accés universal i gratuït als serveis socials bàsics, d'acord amb el que preveuen els títols II i III d'aquesta Llei. També han de garantir l'accés universal i el finançament del mòdul social de les prestacions de servei garantides, d'acord amb la Cartera de Serveis Socials.

62.2. Les administracions públiques han de garantir en tot cas un nivell de finançament adequat i proporcional a la demanda de serveis, a les necessitats existents, a la prevenció de les necessitats futures i per al desenvolupament i l'execució d'altres programes i prestacions de serveis socials.

62.3. És obligació de l'Administració de la Generalitat fixar l'import del mòdul social i la participació de la persona usuària en el cost del servei de la seva titularitat.

Article 63.

Participació de la persona usuària en el finançament

63.1. En les prestacions de serveis garantides no gratuïtes, la Generalitat de Catalunya establirà el mòdul social i/o la participació econòmica de les persones usuàries en el seu cost, dins la corresponent Cartera de Serveis Socials.

63.2. Quan es tracti de prestació de serveis, l'Administració tindrà en compte el cost de referència per tal d'establir l'import del mòdul social i l'import de la participació de la persona usuària. El cost de referència es tindrà en compte tant als centres de titularitat pública com als centres privats acreditats.

Article 64.

Criteris per a l'establiment de la participació de la persona usuària

64.1. Per a la determinació de la participació de la persona usuària, l'Administració ha de tenir en compte la naturalesa del servei, el cost de

referència, la capacitat econòmica de l'usuari , especialment el seu nivell de renda i el sector de població a qui s'adreça la prestació o el servei.

64.2. La determinació de les participacions s'ha de fonamentar en els principis d'equitat, solidaritat i redistribució. La Generalitat ha d'establir i regular un sistema de bonificació en la participació de les prestacions garantides, per tal d'atendre situacions d'insuficiència de recursos de la persona usuària. Les bonificacions s'han d'establir en funció del nivell de renda personal, i de les obligacions econòmiques respecte a les persones que estiguin al seu càrrec.

64.3. En el supòsit previst a l'apartat 2 de l'article anterior, la participació de la persona usuària en el cost del servei pot realitzar-se mitjançant l'aplicació compensatòria en origen de les pensions econòmiques públiques de les quals pugui ser beneficiària.

64.4. Cap persona pot quedar exclosa dels serveis o de les prestacions garantits per manca de recursos econòmics. La qualitat del servei o la prioritat o urgència en la atenció tampoc no es pot condicionar a la participació econòmica.

Títol VI

Iniciativa privada en els serveis socials

Article 65.

Disposicions generals

65.1. Les persones físiques i jurídiques privades tenen el dret de crear centres i establiments de serveis socials així com gestionar programes i prestacions d'aquesta naturalesa.

65.2. L'exercici d'aquest dret queda subjecte a règim d'autorització prèvia i requereix, en tot cas, el compliment dels requisits de qualitat, garantia i les altres condicions que estableix la normativa reguladora dels serveis socials de Catalunya.

Article 66.

Modalitats d'iniciativa privada

66.1. La iniciativa privada en matèria de serveis socials pot exercir-se per entitats d'iniciativa social (EIS) i per entitats d'iniciativa mercantil (EIM).

66.2. Són entitats d'iniciativa social les fundacions, associacions, cooperatives, organitzacions de voluntariat i altres entitats i institucions sense ànim de lucre que realitzen activitats de serveis socials.

66.3. Són entitats d'iniciativa mercantil les persones i entitats privades amb ànim de lucre que realitzen activitats de serveis socials.

Article 67.

Entitats de serveis socials acreditades

67.1. Les entitats d'iniciativa privada que ho sol·licitin poden formar part de la xarxa d'atenció pública de serveis socials, prèvia obtenció de la corresponent acreditació de l'Administració i l'establiment d'un conveni de col·laboració amb l'Administració competent en matèria de serveis socials.

67.2. L'acreditació d'una entitat d'iniciativa privada comporta el dret de prestar serveis amb finançament públic, en els termes establerts per la normativa reguladora de serveis socials i el conveni de col·laboració.

67.3. Per reglament, s'establiran les condicions de l'acreditació exigibles a qualsevol entitat amb independència de la seva titularitat. S'hauran de tenir en compte de manera principal o prioritària els següents criteris exigibles:

a) L'establiment de nivells mínims comuns per a la qualitat dels serveis. Aquests paràmetres mínims comuns es definiran en funció del aspectes estructurals i funcionals dels serveis i dels recursos humans dels centres respecte de la titulació, les competències i la dimensió de les plantilles.

- b) L'establiment d'unes condicions laborals homogènies entre el personal i els professionals de les entitats integrades a la xarxa de serveis socials.
- c) Les actuacions i els requeriments necessaris per garantir el compliment de la normativa mediambiental vigent.
- d) La participació d'aquestes entitats en el sistema d'informació social, tant en relació amb la informació que han d'aportar, com dels informes i de la informació individual a la qual podran tenir accés
- e) La informació econòmic - financera i de gestió, així com aquella que permeti l'avaluació dels centres.
- f) Els protocols o les guies de procediments d'atenció que s'hauran de definir i implantar de comú acord entre les administracions i entitats que configuren la xarxa pública de provisió dels serveis socials,

67.4. Les entitats de serveis socials acreditades poden col·laborar amb l'Administració en el desenvolupament d'infraestructures prioritàries per a la provisió de serveis socials. Les entitats d'iniciativa social tenen, a més, el dret de participar a través de les seves associacions representatives en el Consell General de Serveis Socials.

Article 68.

Règim d'autorització administrativa

68.1. Les entitats d'iniciativa privada, d'acord amb el que s'estableixi reglamentàriament, han de sol·licitar autorització per a la instal·lació, el funcionament de centres i establiments, així com per a la realització d'activitats de serveis socials.

68.2. L'autorització administrativa correspon a l'Administració de la Generalitat i té com a finalitat essencial garantir els requisits de qualitat i el compliment dels estàndards mínims establerts reglamentàriament per la normativa de serveis socials en funció de les activitats desenvolupades.

68.3. Les autoritzacions només es podran atorgar quan es compleixin els requisits establerts a l'apartat anterior que han d'incloure, en tot cas, els aspectes següents:

- a) Les condicions materials, de seguretat i d'equipament exigibles als serveis en funció de la seva naturalesa
- b) Les condicions d'edificació, emplaçament i condicionament dels centres i establiments
- c) Els requisits de titulació del personal, així com el seu nombre suficient en funció del nombre de persones i de les necessitats que han de ser ateses i el grau d'ocupació
- d) La presentació d'una memòria i d'un pla d'actuació on s'especifiqui el règim d'intervenció, la forma de desenvolupar programes d'atenció i la metodologia i els procediments d'execució.

Article 69.

Registre d'entitats d'iniciativa privada

69.1. El Departament competent en matèria de serveis socials ha de portar un registre de les entitats d'iniciativa privada que hagin obtingut l'autorització corresponent per prestar serveis socials.

69.2. En el Registre, d'acord amb el que s'estableixi reglamentàriament, s'ha de fer constar específicament:

- a) Les entitats que hagin obtingut l'acreditació a la qual es refereix l'article 67 i que formen part de la xarxa d'atenció pública de serveis socials
- b) La relació de convenis de col·laboració establerts amb les entitats privades

- c) Les incidències que es puguin produir en exercici de les funcions d'inspecció i sanció previstes en la Llei i les que afectin el règim d'autorització administrativa
- d) La composició actualitzada dels òrgans de govern i administració de l'entitat
- e) Els comptes anuals auditats de les entitats privades acreditades.

Article 70.

Revocació i suspensió de l'autorització

70.1. L'autorització administrativa per crear i gestionar centres i per prestar serveis socials té la condició d'autorització de funcionament i resta subjecta, per tant, al compliment permanent del requisits exigits per a la seva obtenció.

70.2. L'incompliment d'aquesta condició pot donar lloc a la revocació de l'autorització, prèvia la incoació del procediment corresponent.

70.3. L'autorització administrativa pot quedar en suspens com a conseqüència d'una mesura cautelar adoptada d'acord amb el que preveu el títol X d'aquesta Llei sobre règim d'infraccions i sancions.

Article 71.

Delegació de la competència per atorgar les autoritzacions administratives

71.1. La potestat per atorgar les autoritzacions administratives a les entitats d'iniciativa privada pot ser delegada a les entitats locals supramunicipals i als municipis de més de vint mil habitants, d'acord amb el que preveu la legislació municipal i de règim local de Catalunya.

71.2. Sens perjudici de les altres funcions de direcció i control que la legislació municipal i de règim local reserva a l'Administració de la Generalitat, aquesta ha d'establir les directrius i els criteris necessaris per garantir que l'exercici de la

competència delegada s'adeqüi a les condicions necessàries d'objectivitat i d'igualtat.

Article 72.

Règim d'actuació de les entitats d'iniciativa privada

72.1. Les entitats d'iniciativa social i les entitats d'iniciativa mercantil que hagin obtingut l'acreditació corresponent tenen la consideració d'entitats prestadores de serveis socials als efectes d'aquesta Llei.

72.2. En la seva condició d'entitats prestadores de serveis socials, aquestes entitats poden gestionar serveis socials de titularitat pública, mitjançant l'establiment del corresponent contracte amb l'Administració competent, passant a formar part de la Xarxa d'atenció pública en serveis socials.

72.3. Els contractes subscrits amb l'Administració han de preveure, en tot cas, les funcions de control, seguiment i avaluació de la seva execució. L'Administració ha de vetllar de manera especial per la garantia de la qualitat i dels estàndards mínims de prestació dels serveis.

72.4. La contractació de serveis socials per part de l'Administració es regeix pels principis de publicitat, concurrència, igualtat i no discriminació, en el marc de la normativa de contractes de les administracions públiques. Tanmateix, es poden establir reglamentàriament, en funció de la naturalesa del servei, criteris de valoració especial respecte de les entitats d'iniciativa social i de les entitats de serveis socials acreditades,

Article 73.

Subvencions a entitats d'iniciativa social

73.1. L'Administració de la Generalitat i les entitats locals competents en matèria de serveis socials poden atorgar, subvencions i altres ajuts a les entitats d'iniciativa social per coadjuvar a la realització de les seves activitats de serveis socials.

73.2. Les polítiques de convenis de col·laboració, subvencions i ajuts s'han d'establir en funció del contingut i la finalitat dels plans de serveis socials elaborats d'acord amb aquesta Llei i s'han d'adreçar fonamentalment a la creació i el manteniment de centres, a la promoció i al desenvolupament de programes i activitats de serveis socials, a la promoció d'accions formatives i d'activitats de recerca i desenvolupament relacionades amb els serveis socials.

73.3. Els ajuts i subvencions han d'ésser atorgats d'acord amb els principis de publicitat, concurrència i igualtat.

73.4. Les entitats beneficiàries de finançament públic tenen l'obligació de destinar-lo a les finalitats previstes i donar compte de la seva aplicació a l'Administració. S'han d'establir reglamentàriament les condicions necessàries per garantir la transparència i responsabilitat en la gestió privada dels fons públics.

Article 74.

Entitats col·laboradores

74.1. Tenen la consideració d'entitats col·laboradores dels sistema públic de serveis socials de Catalunya les entitats i les organitzacions sense ànim de lucre no compreses a l'article 66 que coadjuven a l'aplicació de la política de serveis socials mitjançant la realització de programes o activitats socials en col·laboració amb l'Administració o amb entitats de serveis socials acreditades.

74.2. Les entitats col·laboradores poden ser beneficiàries de finançament públic sempre que hagin estat reconegudes pel Departament competent en matèria de serveis socials als efectes d'acreditar que les seves activitats són coincidents o complementàries de les finalitats de serveis socials. Reglamentàriament s'han d'establir les condicions i els requisits necessaris per obtenir el reconeixement.

74.3. Les organitzacions de foment de l'acció voluntària que compleixen els requisits i actuen en el marc establert per la legislació del voluntariat de la Generalitat de Catalunya tenen la condició d'entitats col·laboradores de serveis socials.

Article 75.

Acció de foment de la iniciativa social

75.1. Als efectes del que preveu aquest títol, l'Administració de la Generalitat i els ens locals han de promoure i fomentar la creació i la participació de les entitats sense afany de lucre en la realització d'activitats de serveis socials, com a forma preferent.

75.2. Les administracions han de vetllar perquè aquestes activitats es canalitzin a través de les fórmules previstes en els articles anteriors i garantir-ne la seva coordinació amb el sistema públic de serveis socials.

Títol VII

Formació i recerca en serveis socials

Article 76.

Acció de foment de la formació i recerca

76.1. La Generalitat, en col·laboració amb els municipis i les altres entitats locals, ha d'adoptar les mesures necessàries per fomentar la realització d'activitats i programes adreçats a la formació i millora de les capacitats del personal professional de serveis socials i a la recerca i innovació tecnològica en aquesta matèria.

76.2. El Departament competent en matèria de serveis socials és l'òrgan encarregat de dur a terme les accions de foment. A aquest efecte, ha d'introduir en els corresponents plans d'actuació, les accions de formació i de recerca, de coordinació amb la resta de Departaments de la Generalitat implicats, de participació en la regulació de les noves professions, el seu accés i les exigències del sistema de qualificació professional.

76.3. La Generalitat pot crear centres i organismes especialitzats en matèria de formació i recerca en serveis socials, i en tot cas actuar de forma coordinada amb les universitats i centres de formació i recerca de Catalunya, als efectes de desenvolupar i gestionar les actuacions previstes en aquest article i, de manera especial, els plans de formació i de recerca.

Article 77.

Formació permanent

77.1. La formació permanent té com a finalitat l'ampliació de coneixements teòrics i pràctics, així com la millora i actualització de les competències i habilitats del personal professional de serveis socials.

77.2. L'acció formativa té com a objectiu final garantir la qualitat, l'eficiència i l'eficàcia de l'atenció social en benefici de les seves persones usuàries i de tot el conjunt de la ciutadania.

77.3. L'acció formativa té com a destinataris el personal professional dels serveis de titularitat pública, així com el que presta els seus serveis en centres privats acreditats. En aquest darrer cas, els convenis de col·laboració establerts per les entitats privades amb l'Administració han de preveure les condicions d'accés als programes i activitats de formació.

77.4. L'acció formativa de tot el personal professional dels serveis socials de Catalunya es pot dur a terme directament per l'Administració o per mitjà de convenis de col·laboració amb centres públics o privats.

Article 78.

Recerca i innovació tecnològica

78.1. Les actuacions en matèria de recerca i innovació tecnològica tenen com a finalitat essencial la realització d'estudis sobre les necessitats actuals i futures d'atenció social, les causes i els factors que incideixen sobre la demanda de serveis, així com l'avaluació dels sistemes organitzatius, de gestió i econòmics del

funcionament dels serveis socials existents i dels que es poden implantar en el futur.

78.2. Les actuacions en aquesta matèria s'han de dur a terme d'acord amb els criteris establerts pel Comitè d'Avaluació a què es refereix l'article 37.2 del títol III i en col·laboració amb el Departament de la Generalitat competent en matèria de recerca, les universitats de Catalunya i amb centres superiors o instituts especialitzats en la recerca i innovació aplicada als serveis socials.

Títol VIII

Qualitat dels serveis socials

Article 79.

Disposicions generals

79.1. La qualitat dels serveis socials és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries dels serveis socials.

79.2. La qualitat dels serveis socials s'ha d'establir d'acord amb les noves modalitats i tècniques prestacionals disponibles, als efectes de permetre la seva millora i adaptació continuada.

Article 80.

Àmbit d'aplicació

Les normes sobre qualitat dels serveis socials s'apliquen a la iniciativa pública i privada en matèria de serveis socials i obliguen a les administracions competents, a les entitats d'iniciativa privada, i als professionals i als proveïdors de serveis socials.

Article 81.

Establiment dels criteris de qualitat

81.1. Correspon al Govern de la Generalitat establir els criteris i estàndards mínims i òptims de qualitat de les diverses activitats i prestacions de serveis socials.

81.2. També li correspon establir els mecanismes d'avaluació i garantia del compliment dels criteris de qualitat.

81.3. Als efectes del que preveuen els apartats anteriors, el Govern haurà de demanar informe previ al Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials i al Consell General de Serveis Socials.

Article 82.

Pla de qualitat

82.1. El pla de qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat. El pla de qualitat forma part del Pla Estratègic de Serveis Socials.

82.2. El pla de qualitat ha de fomentar la formació continuada, la innovació i la millora continuada de les activitats i prestacions socials, la estabilitat laboral dels professionals, i ha de promoure la màxima participació de tots els implicats en la detecció d'insuficiències i la proposta de solucions.

82.3. El pla de qualitat, d'acord amb el que s'estableixi reglamentàriament, ha d'incloure, en tot cas, les previsions següents:

- a) La definició dels objectius de qualitat a assolir
- b) Els instruments i sistemes de millora globals o sectorials
- c) Els estudis d'opinió i els resultats dels procediments de participació de les persones usuàries i de les seves famílies

d) Els requisits de qualitat exigibles a les activitats i prestacions socials corresponents a la xarxa d'atenció pública de serveis socials

82.4. El contingut del pla de qualitat constitueix el marc de referència per a l'establiment dels criteris i estàndards òptims de qualitat a què es refereix l'article 81 d'aquest mateix títol. Pel seu contingut serà objecte de dictamen pels òrgans consultius corresponents del Govern de la Generalitat, del Departament competent en matèria de serveis socials i de les Corporacions Locals.

Article 83.

Ètica i deontologia professional

83.1. La qualitat dels serveis socials incorpora, a més de les condicions materials, laborals i tècniques de la prestació dels serveis, l'exigència de compliment per part dels professionals de serveis socials dels deures relatius a l'ètica i la deontologia professional.

83.2. Aquests deures han de ser inclosos dins els criteris de qualitat a què es refereix l'article 81 d'aquest mateix títol tenint en compte, en el seu cas, les normes sobre ètica i deontologia elaborades pels col·legis professionals corresponents.

83.3. Correspon al Departament de la Generalitat competent en matèria de serveis socials promoure els valors i les pràctiques al voltant de la ètica en el camp dels serveis socials.

Títol IX

Inspecció, control i règim d'infraccions i sancions en matèria de serveis socials

CAPÍTOL 1

Inspecció i Control

Article 84.

Competència

84.1. La funció d'inspecció i control sobre els serveis socials és exercida pel Departament de la Generalitat competent en aquesta matèria.

84.2. Els municipis i altres entitats locals han de col·laborar amb els serveis d'inspecció de l'Administració de la Generalitat.

84.3. L'Administració de la Generalitat, mitjançant conveni, pot encomanar a les entitats locals supramunicipals o a les entitats locals de més de vint mil habitants que ho sol·licitin, la gestió de actuacions pròpies de la inspecció en relació amb els serveis radicats en els termes respectius.

Article 85.

Personal d'Inspecció

El personal inspector exercirà les seves funcions en els termes previstos a la Llei que sigui d'aplicació a les actuacions inspectores.

Article 86.

Activitats sotmeses a control

86.1. La prestació de serveis socials és subjecta a control administratiu, per tant, per efectuar les seves activitats els serveis i establiments hauran de disposar de l'autorització corresponent d'acord amb el que es preveu en el present article.

Igualment necessitaran autorització per modificar la seva estructura funcional o la capacitat assistencial, per al trasllat d'ubicació, per al canvi de titularitat i per el cessament temporal o definitiu de funcionament.

86.2. L'autorització de serveis i establiments de titularitat pública requereix l'acord de creació de l'Administració pública titular i la inscripció al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments socials.

86.3. L'autorització dels serveis que es prestin en establiments socials de titularitat privada requereix llicència municipal per a l'inici de l'activitat i inscripció en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments socials.

86.4. L'autorització de serveis socials que no necessitin d'un establiment per a desenvolupar la seva activitat requereix la inscripció en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments socials.

CAPÍTOL 2

INFRACCIONS I SANCIONS EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS

Article 87.

Infraccions en matèria de serveis socials

87.1. Constitueixen infraccions administratives en matèria de serveis socials les accions o omissions contràries a la normativa legal o reglamentària, tipificades i sancionades en aquesta Llei.

87.2. Les infraccions es qualifiquen en lleus, greus i molt greus en consideració a la naturalesa del deure infringit i l'entitat del dret afectat, de conformitat amb el que estableix aquesta Llei.

Article 88.

Subjectes responsables de la infracció

88.1. Són subjectes responsables de les infraccions tipificades en aquesta Llei, les persones físiques o jurídiques titulars dels serveis o establiments de serveis socials i els gestors i directius d'aquests. També poden ser responsables les persones que assumeixin les funcions d'administració, gerència, direcció o de responsabilitat en algun àmbit concret del servei.

88.2. Les obligacions que s'imposin conjuntament a diverses persones implicaran responsabilitat solidària per part d'aquestes. Cas que, iniciat un procediment sancionador, es produeixi un canvi de titularitat del servei, les persones físiques o jurídiques que passin a ser titulars o a exercir les funcions esmentades a l'apartat anterior en la prestació del servei, respondran subsidiàriament.

88.3. Son persones responsables de les infraccions tipificades en els articles 103, 104 i 105 d'aquesta llei, les persones usuàries de serveis públics o beneficiàries de prestacions públiques.

Article 89.

Obligacions de les entitats

89.1. Les entitats titulars de serveis i d'establiments socials, i les persones responsables d'aquests, estan obligats a prestar els serveis d'acord amb els requeriments exigits i a vetllar perquè en la prestació del servei, es respectin els drets de les persones usuàries aplicant la normativa vigent, amb la diligència que exigeix la naturalesa de l'activitat que es desenvolupa, entenent que el bé jurídic protegit és l'interès i el benestar integral de la persona usuària.

89.2. Les entitats titulars de serveis i establiments socials estan obligades a comparèixer a través dels seus representants o persones responsables de la prestació del servei, a les oficines de l'Administració a requeriment de la Inspecció de Serveis Socials facilitant l'exercici de la inspecció i a complir els requeriments de l'Administració en relació amb el compliment de la normativa i, si escau, en els termes convinguts.

Article 90.

Concurrència amb l'ordre jurisdiccional penal

90.1. En els supòsits en què les infraccions puguin ser constitutives de delictes o falta, l'òrgan competent ho ha de comunicar al ministeri fiscal o òrgan judicial que correspongui, en el qual cas s'ha de suspendre el procediment si hi ha identitat de

subjecte, fets i fonament, un cop l'autoritat judicial hagi comunicat que s'ha iniciat el procés penal.

90. 2. La comunicació a l'òrgan judicial o al ministeri fiscal o l'inici d'actuacions per part d'aquests, no afecta el compliment immediat de les mesures cautelars adoptades en els casos de risc greu per la seguretat o salut de les persones usuàries.

Article 91.

Prescripció de les infraccions

Les infraccions en matèria de serveis socials tipificades en aquesta Llei prescriuen al cap d'un any les lleus, al cap de dos anys les greus i al cap de tres anys les molt greus, a comptar des de la data de comissió de la infracció.

Article 92.

Procediment

Els òrgans administratius competents per a la iniciació, instrucció i resolució dels expedients sancionadors incoats per la comissió d'infraccions tipificades en aquesta Llei hauran de seguir el procediment establert per la normativa vigent en matèria de procediment administratiu sancionador, amb les particularitats establertes pel reglament específic d'aquesta Llei.

CAPÍTOL 3

INFRACCIONS DE LES ENTITATS

Article 93.

Infraccions lleus

93.1. No portar llibre de registre d'usuaris dels serveis o no tenir-lo degudament actualitzat d'acord amb els requisits exigits per la normativa reguladora.

93.2. Modificar o incomplir les condicions que han motivat l'autorització administrativa de funcionament, sempre que no es vulnerin condicions materials o funcionals legalment exigibles.

93.3. Cessar en la prestació del servei, prèviament autoritzat, sense autorització administrativa i/o sense comunicar a l'Administració les alternatives ofertes a les persones usuàries.

93.4. Incomplir l'obligació legalment establerta de formació del personal o d'informació per a l'exercici de les seves funcions respecte a la persona usuària.

93.5. Incomplir la normativa reguladora de les condicions materials i funcionals mínimes que han de complir els serveis i establiments, sempre que l'incompliment no posi en perill la salut o seguretat de les persones usuàries i no estiguin tipificades expressament com a greus o molt greus en aquesta Llei.

93.6. Que el programa individualitzat d'atenció, d'activitats, els protocols d'actuació, i els preceptius registres incompleixin la normativa vigent, sempre que no impliquin vulneració dels drets dels usuaris.

93.7. Que el reglament de règim interior o el document de contracte assistencial amb l'usuari incompleixi la normativa vigent, sempre que no impliqui vulneració dels drets dels usuaris

93.8. Que la informació inclosa al tauler d'anuncis no s'ajusti a la realitat del funcionament del servei o establiment, sense que causi perjudici greu als usuaris.

93.9. No tenir actualitzat l'expedient assistencial, sempre que no impliqui vulneració dels drets dels usuaris.

Article 94.

Infraccions greus

94.1. No tenir el programa individualitzat d'atenció, d'activitats, els protocols d'actuació, i els preceptius registres, o que aquests no s'ajustin a la normativa vigent i comporti vulneració dels drets dels usuaris.

94.2. No tenir o no aplicar el reglament de règim interior, no tenir subscrit el document de contracte assistencial amb l'usuari o incomplir els seus pactes o que aquest no s'ajusti a la normativa vigent i comporti vulneració dels drets dels usuaris.

94.3. No mantenir l'establiment i el seu equipament en les condicions degudes d'higiene, salubritat i confort.

94.4. No establir els nutrients i valors calòrics necessaris en els àpats programats pel responsable higiènic - sanitari o que aquests no s'ajustin a la programació establerta.

94.5. Incomplir o modificar el règim de preus.

94.6. No tenir tauler d'anuncis, que la informació inclosa en aquest no s'ajusti al que imposa la normativa o que no s'ajusti a la realitat del funcionament del servei o establiment i pugui causar perjudicis greus als usuaris.

94.7. No tenir l'expedient assistencial, referent a cada persona usuària amb el contingut requerit.

94.8. Incomplir o modificar la normativa reguladora de l'accés als serveis.

94.9. Superar el límit d'ocupació de persones usuàries en espais d'ús comú, activitats i convivència d'acord amb els criteris establerts per la normativa reguladora de les condicions materials mínimes dels establiments.

94.10. No comparèixer a les oficines de l'Administració a requeriment degudament notificat de la Inspecció o no aportar la documentació demanada en el requeriment.

94.11. Vulnerar el dret de la persona usuària a ser informada en els aspectes assistencials i de salut i a prendre part en els òrgans de participació democràtica en aquells establiments on siguin establerts o posar dificultats per al gaudiment dels drets reconeguts en aquesta Llei i no tipificats com a molt greus.

94.12. Imposar a les persones usuàries un horari desajustat pel que fa al descans o als àpats d'acord amb els estàndars de vida socialment admesos.

94.13. Imposar dificultats injustificades per al gaudiment dels drets reconeguts en aquesta llei als apartats 2, 3, 8, 9, 10, 11, 17 i 18 de l'article 9.

94.14. No tenir cura de la roba i dels estris d'ús personal de les persones usuàries.

94.15. Prestar els serveis o traslladar-ne la ubicació, sense autorització administrativa, o modificar-ne el contingut, en relació a l'autorització, vulnerant les condicions materials o funcionals.

94.16. Deixar els serveis o l'establiment sense el personal responsable que asseguri la continuïtat en la correcta prestació del servei que pugui causar perjudicis greus als usuaris.

94.17. Obstruir l'acció inspectora dels serveis, impedit o posant traves a l'accés a l'establiment, dependències i documents, així com la comunicació lliure amb les persones usuàries, treballadores o responsables.

94.18. Falsejar dades a la Inspecció.

94.19. Incomplir la normativa reguladora de les condicions materials i funcionals mínimes que han de complir els serveis i establiments, sempre que l'incompliment posi en perill la salut o seguretat de les persones usuàries.

94.20. Imposar dificultats injustificades a les persones usuàries perquè puguin considerar l'establiment com a domicili propi.

94.21. Actuar amb manca de transparència i claredat en l'administració i custòdia dels bens de les persones usuàries, quan degut a la seva situació física o psíquica, les persones directores, administradores o responsables actuïn com guardadores de fets.

Article 95.

Infraccions molt greus

95.1. Deixar els serveis o l'establiment sense el personal responsable que asseguri la continuïtat en la correcta prestació del servei que pugui causar perjudicis molt greus als usuaris.

95.2. Incomplir els requeriments de l'Administració per aplicar les mesures correctores imposades si hi ha perjudicis greus per als usuaris.

95.3. Incomplir la normativa reguladora de la qualificació i la dedicació del personal, o no garantir l'atenció directa continuada que impliquin un greu perjudici dels usuaris.

95.4. Superar el límit d'ocupació de persones usuàries o de llits en un dormitori o instal·lar llits o similars en un espai inadequat per a l'ús de dormitori, o efectuar nous ingressos de persones residents després d'haver-se notificat resolució administrativa de tancament.

95.5. No tenir l'establiment adequat al grau de disminució de les persones usuàries i obstaculitzar la seva llibertat de deambulació o el contacte amb l'exterior.

95.6. Exercir qualsevol forma de pressió sobre les persones usuàries, familiars o denunciants amb la finalitat de perjudicar l'acció inspectora.

95.7. Incomplir els requeriments d'esmena efectuats per l'administració, quan les vulnerin greument els drets o s'afecti la seguretat dels usuaris.

95.8. Prestar serveis de contingut similar als inclosos en la tipologia de serveis socials ocultant la seva naturalesa a l'objecte d'eludir l'aplicació de la legislació vigent en la matèria.

95.9. Incomplir la normativa reguladora de les condicions materials i funcionals mínimes que han de complir els serveis i establiments, sempre que l'incompliment posi en greu perill la salut o seguretat de les persones usuàries.

95.10. Tractar les persones usuàries sense la consideració o el respecte degut a la seva dignitat, intimitat o situació psico-física, ja sigui de paraula, per acció o per omissió.

95.11. Imposar a les persones usuàries un horari totalment inadequat pel que fa al descans o als àpats d'acord amb els estàndards de vida socialment admesos.

95.12. Imposar dificultats injustificades a les persones usuàries per al gaudiment dels drets reconeguts en aquesta Llei als apartats 1, 4, 5, 6, 7, 12, 13, 14, 15 i 16 de l'article 9.

95.13. Incomplir les condicions higiènic-sanitàries de les persones usuàries relatives a la seva higiene, a la seva salut, dietes, a la correcta organització i administració dels medicaments i a l'accés als recursos sanitaris necessaris.

95.14. Actuar amb manca de transparència i claredat en l'administració i custòdia dels bens de les persones usuàries, quan degut a la seva situació física o psíquica, les persones directores, administradores o responsables actuïn com guardadores de fets.

95.15. Servir aliments en quantitat insuficient o que no reuneixin les correctes condicions higièniques, dietètiques, de nutrició i valor calòric o sense tenir una cura especial en els menjars triturats.

Article 96.

Sancions

96.1. Les infraccions tipificades en els articles anteriors es sancionaran d'acord amb el que s'estableix en els apartats següents:

a) Les infraccions lleus poden ser sancionades amb multa per una quantia equivalent a l'import de l'IPREM corresponent a un període de temps comprès entre un dia i quatre mesos.

b) Per la comissió d'infraccions greus es poden imposar una o més de les sancions següents:

b.1) Multa per una quantia equivalent a l'import de l'IPREM corresponent a un període de temps comprès entre quatre mesos i un dia i vuit mesos.

b.2) Inhabilitació temporal per un període fins a cinc anys del director, de la directora o de la persona responsable higiènic-sanitàri del servei.

b.3) Proscripció del finançament públic per un màxim de dos anys.

b.4) Tancament temporal total o parcial de l'establiment o suspensió temporal, total o parcial, de la prestació de serveis o de la realització d'activitats, per un període d'un any.

c) Per la comissió d'infraccions molt greus es poden imposar una o més de les sancions següents:

c.1) Multa per una quantia equivalent a l'import de l'IPREM corresponent al període de temps comprès entre vuit mesos i un dia i un any.

c.2) Inhabilitació definitiva o temporal per un període superior a cinc anys i no superior a deu anys, del director, de la directora o de la persona responsable higiènic-sanitàri del servei.

c.3) Proscripció de finançament públic per un període superior als dos anys i inferior als cinc anys.

c.4) Tancament temporal, total o parcial, de l'establiment o suspensió temporal, total o parcial de prestació de serveis o de realització d'activitats per un període superior a un any i no superior a cinc anys.

c.5) Cancel·lació de l'autorització de l'operativitat social de l'entitat, totalment o parcialment.

96.2. En cas d'infraccions molt greus comeses pels titulars o gestors de centres i serveis socials, l'òrgan sancionador pot acordar donar publicitat a les sancions fermes, per mitjà del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i dels mitjans de comunicació social que es considerin adients.

Article 97.

Graduació de les sancions

97.1. Per a la concreció de les sancions que sigui procedent imposar i, si s'escau, per a la graduació de la quantia de les multes i de la duració de les sancions temporals, les autoritats competents hauran de guardar la deguda adequació entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció o les sancions aplicades, considerant especialment els criteris següents:

a) El grau de culpabilitat i la intencionalitat de la persona infractora.

b) Els perjudicis físics, morals i materials causats i la situació de risc creada o mantinguda per a persones o béns.

c) La reincidència o la reiteració.

d) La transcendència econòmica i social de la infracció.

e) L'incompliment dels advertiments o recomanacions previs de la Inspecció de Serveis Socials.

f) El caràcter permanent o transitori de la situació de risc creada per la infracció.

g) El compliment espontani de les normes infringides per part de la persona infractora per iniciativa pròpia, en qualsevol moment del procés administratiu sancionador, si encara no ha estat dictada resolució.

97.2. Quan el benefici econòmic que resulti d'una infracció tipificada en aquesta Llei sigui superior a la sanció pecuniària que correspongui, aquesta podrà incrementar-se en la quantia equivalent al benefici obtingut.

En el cas que la infracció comesa derivi de l'incompliment de la normativa vigent en matèria de preus, la resolució sancionadora podrà incloure un pronunciament sobre l'existència d'una indemnització per a les persones usuàries en una quantia equivalent a l'import de les quanties indegudament percebudes.

Cas de sancionar un establiment per falta d'autorització administrativa, la multa que, si és el cas, s'imposi, podrà incrementar-se en un 10% per cada nova persona usuària ingressada a partir de l'inici de l'expedient.

97.3. L'objectiu de la sanció ha de ser la correcció de les distorsions i els perjudicis causats.

Article 98.

Competència.

La competència per imposar les sancions a les infraccions de les entitats previstes en aquesta Llei correspon a la persona titular de la Secretaria General del Departament competent en matèria de serveis socials.

Article 99.

Execució de les sancions

99.1. La resolució que imposi la sanció podrà contenir un requeriment d'esmenar les infraccions sancionades establint un termini raonable per al compliment. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi efectuat l'esmena, i amb independència de les actuacions sancionadores que l'incompliment pugui

comportar, l'Administració podrà imposar multes coercitives reiterades per lapses de temps que siguin suficients per complir el que ha estat ordenat, fins una quantia màxima total de 600 euros.

99.2. Si la infracció objecte d'expedient comporta un risc greu per la seguretat o salut de la persona usuària, el requeriment esmentat a l'apartat anterior es podrà efectuar en qualsevol moment del procediment. Cas d'incompliment, i en el supòsit que la correcció pugui ser efectuada per persona diferent a l'obligada, l'Administració procedirà a l'execució subsidiària amb càrrec a l'obligat.

Article 100.

Mesures de protecció provisional

100.1. En casos d'urgència extraordinària motivada pel risc d'afectació de la salut i de la seguretat de les persones usuàries dels serveis socials, l'òrgan sancionador pot, d'ofici o a instància de part, adoptar les mesures necessàries per al cessament de la situació de risc, i de manera especial, acordar la suspensió de les activitats del centre o servei.

100.2. Aquestes mesures han de ser confirmades, modificades o aixecades en el corresponent acord d'inici del procediment sancionador, el qual s'ha de produir dins el termini màxim de quinze dies següents a l'adopció de les mesures.

Article 101.

Mesures cautelars en el procediment sancionador

101.1. En qualsevol moment del procediment, l'òrgan competent per iniciar l'expedient podrà adoptar, mitjançant acord motivat, les mesures cautelars necessàries per assegurar l'eficàcia de la resolució final que es pugui dictar.

101.2. Les mesures cautelars, que hauran d'ajustar-se en intensitat i proporcionalitat a la naturalesa i gravetat de la presumpta infracció, podran consistir en:

- a) El tancament temporal total o parcial de l'establiment o suspensió temporal, total o parcial de la prestació de serveis o de la realització d'activitats, incloent en aquesta darrera categoria la prohibició d'acceptació de noves persones usuàries.
- b) Prestació de fiança fins a una quantia equivalent a l'import mínim de la multa que podria correspondre per la comissió de la presumpta infracció.

101.3. Durant la tramitació del procediment s'han d'aixecar aquestes mesures si han desaparegut les causes que van motivar-ne l'adopció. La resolució definitiva de l'expedient ratificarà o deixarà sense efecte la mesura cautelar adoptada.

Article 102.

Reinversió de sancions

A criteri de l'òrgan sancionador, les sancions de caràcter econòmic poden ésser revertides per la persona sancionada directament en la millora dels serveis que presta, amb l'acreditació que ha corregit la totalitat de les infraccions objecte de sanció, amb anterioritat a la resolució sancionadora.

Els ingressos derivats de la imposició de les sancions establertes per aquesta Llei han d'ésser destinats, per l'Administració de la Generalitat, a la millora de la qualitat i a la cobertura de la xarxa bàsica de serveis socials de responsabilitat pública.

CAPITOL 4

INFRACCIONS I SANCIONS DE LES PERSONES USUÀRIES O BENEFICIÀRIES DE PRESTACIONS

Article 103.

Infraccions lleus

103.1. No facilitar a l'entitat o òrgan de l'Administració corresponent, les dades que se li requereixin.

103.2. No comparèixer, previ requeriment, davant l'òrgan gestor de la prestació en la data que es determini.

103.3. Manca de consideració i respecte vers el personal del centre, les altres persones usuàries o les visitants.

103.4. Incompliment del reglament de règim interior en tot allò que no estigui tipificat com a falta lleu.

Article 104.

Infraccions greus

104.1. La reincidència en la comissió d'infraccions lleus.

104.2. El falsejament de dades a l'Administració.

104.3. No comunicar a l'Administració qualsevol canvi o alteració de les circumstàncies o els requisits que van determinar l'atorgament de la prestació.

104.4. La producció de danys en les instal·lacions del centre.

104.5. L'alteració de la convivència en el centre.

Article 105.

Infraccions molt greus

105.1. La reincidència en la comissió d'infraccions greus.

105.2. El falsejament de dades a l'Administració quan la falsedat hagi estat determinant per accedir a la prestació.

105.3. El comportament incívic o agressiu amb risc per a les persones usuàries i per al personal, continuat, que faci inviable la convivència en el centre.

105.4. Incompliment del pactat en el contracte assistencial.

105.5. No destinar la prestació a la finalitat per la qual va ser concedida.

Article 106.

Sancions

106.1. Les infraccions lleus poden ser sancionades amb amonestació o multa per un import de fins al 50% de l'IPREM.

106.2. Les infraccions greus poden ser sancionades amb la suspensió de la condició de persona usuària o beneficiària de la prestació, o trasllat, per un període no superior a dotze mesos.

106.3. Les infraccions molt greus poden ser sancionades amb l'extinció de la prestació o servei, o trasllat definitiu.

Article 107.

Competència

La competència per imposar les sancions a les persones usuàries o beneficiàries d'una prestació previstes en aquesta llei és del titular de l'òrgan que hagi atorgat la prestació.

Article 108.

Mesures cautelars

108.1. En qualsevol moment del procediment, l'òrgan competent per iniciar l'expedient, podrà adoptar mitjançant acord motivat, les mesures cautelars necessàries per assegurar l'eficàcia de la resolució final que es pugui dictar.

108.2. Les mesures podran consistir en suspensió o trasllat temporal.

Disposició addicional primera

Mesures per a la promoció de l'autonomia personal

1. El Govern de la Generalitat ha d'establir per reglament el barem i el sistema de valoració de les situacions de dependència en funció de la seva naturalesa, grau, intensitat, caràcter temporal o permanent i estabilitat o inestabilitat de la situació.
2. Les persones amb situació de dependència o els seus representants legals tenen dret a participar en la valoració de les seves necessitats d'atenció social.
3. La Generalitat ha de determinar mitjançant el corresponent pla sectorial els indicadors de cobertura i valoració de les situacions de dependència.
4. Les prestacions destinades a la promoció de l'autonomia personal de persones amb dependència a càrrec de fons estatals, han d'estar integrades en el sistema públic de serveis socials de Catalunya i han d'ésser desenvolupades i regulades per la Generalitat de Catalunya.

Disposició addicional segona

Nivell d'objectius de les prestacions garantides a la Cartera de Serveis 2007 - 2008

1. La primera Cartera de Serveis en els dos exercicis pressupostaris següents a la aprovació de la Llei de serveis socials de Catalunya, ha d'aconseguir arribar a un primer nivell d'objectius de dotació de serveis per poder garantir un primer conjunt de prestacions a les persones que viuen a Catalunya.
2. Aquesta primera Cartera de Serveis ha d'incloure almenys les següents dotacions de serveis socials a Catalunya :
 - a) La dotació a totes les Àrees Bàsiques de serveis socials ha de ser de tres diplomats en treball social i dos diplomats en educació social per cada 15.000 habitants.

- b) Els equips de valoració i diagnòstic de serveis socials han de incrementar en un 50 % la seva dotació de professionals, pel que fa als Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, i als Equips de Valoració de les Persones amb Discapacitat.
- c) El serveis d'ajuda a domicili han d'arribar a atendre el 4% de les persones de 65 anys o més de Catalunya.
- d) El nombre de persones ateses pel servei de teleassistència domiciliària ha d'arribar a ser de 24.000 a tot Catalunya.
- e) El nombre de persones ateses pel servei d'assistent personal ha d'arribar a ser de 2.500 a tot Catalunya.
- f) El nombre d'hores d'atenció dels serveis d'atenció precoç ha d'arribar a ser d'un promig de 1'2 hores setmanals a un mínim de 25.000 persones usuàries d'aquest servei a tot Catalunya.
- g) S'ha d'augmentar el nombre de places en centres oberts per a infants i adolescents en un 50 % a tot Catalunya.
- h) S'ha d'augmentar el nombre de places de residències i centres de dia de gent gran, de residències, llars residència, centres de dia, centres d'atenció especialitzada i centres ocupacionals per a persones amb discapacitat o amb malaltia mental en un 20 % a tot Catalunya.
- i) S'han de dotar totes les places d'acolliment residencial per infants i adolescents a Catalunya, que siguin necessàries per atendre totes les necessitats detectades.

Disposició addicional tercera

Comissions sectorials del Consell General de Serveis Socials

Els consells sectorials de la Generalitat de Catalunya en matèria de serveis socials queden substituïts per comissions sectorials del Consell General de Serveis Socials. En conseqüència, queden suprimits:

- El Consell Sectorial de Serveis Socials d'Atenció a la Gent Gran.
- El Consell Sectorial de Serveis Socials d'Atenció a les Persones amb Disminució.
- El Consell Sectorial de Serveis Socials d'Atenció Primària.
- Els Consell Sectorial de Serveis Socials d'Atenció a la Infància de Catalunya.

Disposició addicional quarta

Interrelació de les àrees bàsiques de serveis socials i les àrees bàsiques de salut

En el termini de tres anys des de l'entrada en vigor d'aquesta Llei, el Govern haurà d'establir un Pla específic d'interrelació i suport mutu entre les àrees bàsiques de serveis socials i les àrees bàsiques de salut que inclogui els àmbits funcional, organitzatiu i mitjans materials

Disposició transitòria primera

Comissions sectorials del Consell General de Serveis Socials

Els òrgans esmentats en la disposició addicional tercera continuaran existint i exercint les seves funcions fins que un reglament creï les corresponents comissions sectorials del Consell General de Serveis Socials.

Disposició transitòria segona

Mesures de desconcentració i descentralització dels serveis propis de la Generalitat de Catalunya

1. El Departament de la Generalitat competent en matèria de serveis socials organitzarà funcionalment els seus serveis territorials en dues àrees operatives: l'àrea de serveis propis de la Generalitat i l'àrea de serveis susceptibles de descentralització a les corporacions locals de Catalunya.

2. Es constituirà una Comissió Interadministrativa de Cooperació Institucional entre la Generalitat i cada Consell de Vegueria, amb una composició formada per 3/5 parts de la Generalitat i 2/5 parts del Consell de Vegueria, que es responsabilitzarà de fixar els objectius de gestió dels serveis de la Generalitat al

seu territori susceptibles de descentralització, farà el seguiment dels mateixos i avaluarà els seus resultats.

3. En tant no s'aprovi l'organització territorial de Catalunya les Diputacions provincials assumeixen les funcions que aquesta llei atribueix a les entitats locals supramunicipals. En tot cas s'assegurarà la participació dels ajuntaments dels municipis majors de 20.000 habitants i els consells comarcals del territori corresponent, mitjançant la constitució d'un Consell Assessor de cada Comissió Interadministrativa de cada territori de vegueria, amb la presència de les corresponents administracions locals competents en matèria de serveis socials.

4. En un termini màxim de 2 anys, a partir de l'aprovació de la Llei, per Decret es constituïran Comissions Mixtes de Transferències, regulant la seva composició i funcions, per establir el procés de traspàs o delegació de competències, fixar els corresponents protocols d'actuació i proposar a les diferents Administracions les oportunes fórmules de seguiment i/o de gestió conjunta dels serveis socials descentralitzats als ens locals.

5. L'establert en els punts anteriors s'ha d'entendre sense perjudici de l'establert a la Carta Municipal de Barcelona.

Disposició transitòria tercera

Mesures d'adaptació de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials a la desconcentració i descentralització dels serveis propis de la Generalitat de Catalunya

1.- L'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials adaptarà la seva estructura i funcionament a mesura que el procés de desconcentració i descentralització administrativa dels serveis socials de la Generalitat es vagi desenvolupant i s'executin els corresponents traspàsos de centres i serveis.

2.- En el futur l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials serà l'organisme de l'Administració de la Generalitat responsable de la gestió de les prestacions econòmiques de caràcter individual, així com de la gestió dels convenis de col·laboració de la Generalitat amb totes les Administracions Locals de Catalunya, competents en matèria de serveis socials.

Disposició transitòria quarta

Mesures d'adaptació reglamentària

Mentre no es faci el desplegament reglamentari d'aquesta llei, serà d'aplicació el Decret 284/ 1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, el Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació de l'anterior, el Decret 394/1996, de 12 de setembre, excepció feta de les obligacions dels parents obligats establertes en aquesta disposició, així com la resta de la normativa reglamentària de desplegament del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, de refosa de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985, de 27 de desembre, i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria d'assistència i serveis socials.

Disposició transitòria cinquena

Mesures de desenvolupament de la Cartera de Serveis

El Govern de la Generalitat de Catalunya, podrà actualitzar la Cartera de Serveis, amb una freqüència biennal, en els primers 6 anys després de l'aprovació de la present llei, per poder-se adequar amb major rapidesa i flexibilitat a les necessitats d'atenció social de la població de Catalunya, d'acord al que s'estableixi a les corresponents lleis de pressupostos.

Disposició derogatòria

Queda derogat el Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, de refosa de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985, de 27 de desembre, i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria d'assistència i serveis socials, així com la resta de disposicions que s'oposin al que estableix aquesta llei o la contradiguin.

Disposicions finals

Primera. Es faculta al Govern de la Generalitat i a la persona titular del Departament competent en matèria d'assistència i serveis socials per dictar les disposicions i prendre les mesures necessàries en relació al desplegament i execució d'aquesta llei.

Segona. Aquesta llei entrarà en vigor als sis mesos de la seva publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.