

Codi de verificació:	 40633M406Z026A0917J0
Procediment: N370 Reglaments municipals	
Expedient: 17189/2022	Document: 241267/2023

AVANTPROJECTE PER A LA MODIFICACIÓ DEL REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL DE PROXIMITAT DE L'AJUNTAMENT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

PREÀMBUL

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, *reguladora de les bases de Règim Local*, en el seu article 25.1. estableix que “*el municipi, per a la gestió dels seus interessos i en l'àmbit de les seves competències, pot promoure tota mena d'activitats i prestar els serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal en els termes previstos en aquest article*”. Per la seva banda, l'apartat 2 del mateix article preveu que el municipi exercirà com a competència pròpia “*e) Avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social*”, i l'apartat 5 de l'article que “*la llei determinarà la competència municipal pròpia de que es tracti, garantint que no es produeixi una atribució simultània de la mateixa competència a altra Administració Pública*”.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, *de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència* crea el Sistema per a la Autonomia i Atenció a la Dependència que introdueix, respecte a la situació anterior, el caràcter universal de les prestacions, la seva configuració com a dret subjectiu i l'establiment d'un model combinat amb dos nivells de protecció: un bàsic de cobertura total per l'Estat i un altre acordat per l'Estat i les Comunitats Autònomes. L'article 12 de la Llei 39/2006 atribueix a l'Administració Local la competència de participació en la gestió del sistema d'atenció a la dependència.

En aquest context normatiu la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de Serveis Socials*, estableix a l'article 31, com a competències del municipi, “*Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres Administracions*” (art. 31.1.b) i “*Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics*” (art. 31.1e), mentre que l'article 17 contempla

entre les funcions d'aquests serveis socials bàsics “*Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal*” (art. 17.d) i “*Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència*” (art. 17.i).

El Decret 142/2010 d'11 d'octubre de 2010 pel qual s'aprova la Cartera de Serveis socials 2010-2011, estableix el Serveis d'atenció domiciliària, que inclou el Servei d'ajuda a domicili i el Servei de les tecnologies de suport i cura, com a prestacions garantides que tenen com a objectiu *promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari*.

En exercici de les competències anteriors i de conformitat amb allò que preveu l'article 158 del Decret 179/1995, de 13 de juny, que aprova el *Reglament d'obres, activitats i serveis de les Entitats Locals de Catalunya*, l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès estableix el recurs públic consistent en el *Servei d'atenció social de proximitat*, que es concreta en les prestacions recollides en aquest Reglament, la necessitat del qual resulta no només del literal de l'article 159 de l'esmentat Decret 179/1995, sinó també del gran nombre tant de persones usuàries dels serveis com de professionals encarregats de prestar-los, en el ben entès que la concreció reglamentària dels drets i deures d'uns i altres, així com el detall dels procediments d'execució de les diverses prestacions que integren el *Servei d'atenció social de proximitat*, aporten l'obligada seguretat jurídica que exigeix un dels serveis públics més importants, qualitativament i quantitativa, que presta l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

L'aprovació d'aquest Reglament ha seguit els tràmits que preveu l'article 133 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, *del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques*, en especial la consulta pública prèvia a la redacció de l'avantprojecte i la publicació del text aprovat inicialment pel Ple Municipal en la pàgina *web* de l'Ajuntament, per tal de garantir la màxima transparència en el procés d'elaboració de la norma i, alhora, afavorir les aportacions de la ciutadania en la regulació d'un servei que, per la seva progressiva generalització i transversalitat, és un dels puntals bàsics de les polítiques socials del Consistori.

CAPÍTOL I :

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

Constitueix l'objecte del present Reglament regular el **SERVEI MUNICIPAL D'ATENCIÓ SOCIAL DE PROXIMITAT** (SAP, d'ara endavant) de Sant Cugat del Vallès.

De conformitat amb el que estableix l'article 159.3 del *Reglament d'obres, activitats i serveis*, aprovat pel Decret 179/1995, de 13 de juny, els serveis objecte del present Reglament resten assumits com a propis.

Les prestacions reconegudes i integrades en el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència estan regulades per la Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, *de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència*, per la seva normativa de desenvolupament i, subsidiàriament, pels preceptes d'aquest Reglament.

Article 2. Definició i finalitats del Servei

El SAP constitueix un conjunt organitzat de prestacions de servei destinades a millorar la situació de les persones amb manca, total o parcial, d'autonomia personal i/o amb dificultats socials. És un servei de caràcter social, que en cap cas atén situacions de naturalesa sanitària i que té per objectius concrets els següents:

- a) Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- b) Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- c) Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per circumstàncies diverses, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- d) Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o la recuperació de les capacitats personals.

- e) Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint actuacions de crisi com a conseqüència d'una sobrecàrrega emocional que deteriori o disminueixi la qualitat de vida a les seves llars.
- f) Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que no podrien continuar vivint en el seu domicili (per causes físiques, psíquiques o socials) sense l'ajuda o suport del Servei.
- g) Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir d'altres intervencions socials o d'altres àmbits.
- h) En general, qualsevol actuació adreçada tant a millorar l'autonomia personal i/o social, com a evitar la seva pèrdua, de les persones beneficiàries del Servei.

Article 3. Modalitats del Servei

El SAP comprèn cinc modalitats:

- 1) Servei d'atenció domiciliària, que inclou dues tipologies de prestació:
 - a) Atenció personal: conjunt de prestacions de suport personal, familiar, social i educatiu a la persona beneficiària, segons el detall de l'article 6.1
 - b) Neteja domiciliària: inclou les prestacions de manteniment del domicili de les persones beneficiàries, segons el detall de l'article 6.2
- 2) Teleassistència: ofereix atenció ràpida en supòsits d'emergència, de conformitat amb les prestacions regulades a l'article 7.
- 3) Localitzador Personal (LOPE): dispositiu GPS adreçat a persones amb deteriorament cognitiu lleu, que permet la localització geogràfica de la persona beneficiària, d'acord al detall de l'article 8.
- 4) Àpats a domicili: consisteix en la preparació i lliurament al domicili d'àpats equilibrats i saludables de la persona beneficiària, d'acord al detall de l'article 9.
- 5) Banc de productes de suport: ofereix suport per l'atenció de les persones en situació de dependència o discapacitat, segons detall de l'article 10.

Article 4. Àmbit d'aplicació i persones beneficiàries

4.1. L'àmbit territorial d'aplicació d'aquest Reglament és el terme municipal de Sant Cugat del Vallès, inclosa l'Entitat Municipal Descentralitzada de Valldoreix.

4.2. Podrà accedir al Servei qualsevol persona que compleixi els requisits generals d'accés i les condicions específiques de cada modalitat.



Article 5. Requisits generals d'accés al Servei

Poden accedir a les diferents modalitats del Servei les persones que compleixin els requisits següents:

- a) Estar empadronat/da en el municipi de Sant Cugat del Vallès.
- b) Ser ascendent, descendent o col·lateral (fins el 2n grau) d'una persona empadronada a Sant Cugat del Vallès i conviure amb ella de forma temporal i regular, sense que la permanència anual a Sant Cugat pugui ser superior al temps d'estada anual en el municipi d'empadronament.
- c) Residir en un domicili particular, restant excloses les persones que resideixen en centres i establiments especialitzats d'atenció a gent gran o a persones amb discapacitat, excepte els de titularitat pública en el marc d'un conveni de col·laboració.
- d) Es podrà prescindir dels requisits contemplats a les lletres a) i b) anteriors, prèvia proposta motivada dels Serveis Socials municipals.
- e) L'accés als serveis resta condicionada a la disponibilitat dels mateixos en el moment d'aprovar el seu accés, quedant en llista d'espera les persones amb valoració favorable de la sol·licitud si l'accés immediat no és possible per manca de disponibilitat. En aquest darrer cas, l'accés al servei de les persones en llista d'espera es realitzarà, segons els següents criteris de prioritització:
 - 1.- Segons el nivell de risc, d'acord amb l'escala de valoració sociofamiliar TSO en el cas de gent gran, o informe tècnic per la resta de supòsits.
 - 2.- Per rigorós ordre de presentació de la sol·licitud.

CAPÍTOL II :

DESCRIPCIÓ DE LES MODALITATS DEL SERVEI

Article 6. SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

1- Atenció personal

Les prestacions que poden integrar la modalitat són:

- a) Suport a les activitats de la vida diària: higiene corporal, vestit, control de la medicació, petites cures, manteniment i ordre de la llar, ajuda en les compres i la preparació d'aliments, repàs de la roba i altres tasques de característiques similars.
- b) Suport social: acompanyament en gestions diverses i visites al metge o a l'hospital.

- c) Suport educatiu: adquisició o recuperació d'hàbits alimentaris, de neteja, de cura personal i de la llar. Instruir els familiars en les tècniques de cura i atenció a la persona i a la llar.
- d) Altres funcions o tasques de caràcter assistencial i/o educatiu que es puguin determinar des dels Serveis Socials municipals.

2- Neteja de manteniment

Les prestacions que poden integrar la modalitat són:

- a) Neteja de bany(s) i cuina.
- b) Neteja dels vidres del domicili.
- c) Neteja dels alts dels armaris i dels llums.
- d) Escombrar i netejar el terra.
- e) Treure la pols.
- f) Netejar persianes (l'actuació es practicarà només un cop l'any, tret de situacions extraordinàries, apreciades per la persona responsable del servei).
- g) Netejar petits espais exteriors – balcons (en cap cas s'inclourà la neteja de jardins, patis, porxos, ni escales comunitàries).

Article 7. Teleassistència

La modalitat de teleassistència inclou les prestacions següents:

- a) La connexió d'alerta a la central receptora d'alarmes, les 24 hores del dia.
- b) La coordinació i mobilització de serveis públics i d'unitats mòbils d'emergència, en cas de necessitat.
- c) Control i seguiment, mitjançant agenda personalitzada, de la medicació de la persona usuària i de llurs incidències.
- d) Manteniment, seguiment i control dels terminals.
- e) Custòdia de les claus del domicili de la persona usuària, en defecte de custodi designat per aquesta.

Article 8. Localitzador Personal (LOPE)

La modalitat de servei inclou les prestacions següents:



- a) Atenció telefònica permanent, tant per a les persones usuàries com cuidadores.
- b) Localització geogràfica de la persona usuària.
- c) Informació cartogràfica, amb missatge multimèdia i/o SMS, sobre la localització de la persona usuària.

Article 9. ÀPATS A DOMICILI

La modalitat de servei inclou les prestacions següents:

- a) Distribució d'àpats equilibrats i saludables.
- b) Dietes adaptades als diagnòstics mèdics de les persones usuàries.
- c) Seguiment de la disponibilitat de mitjans necessaris per l'òptim consum dels àpats.
- d) Suport i assessorament en relació al consum dels àpats.

Article 10. BANC DE PRODUCTES DE SUPORT

La modalitat de servei inclou les prestacions següents:

- a) Assessorament i valoració per millorar l'accessibilitat de l'habitatge.
- b) Recollida de productes de suport en òptimes condicions.
- c) Cessió de productes de suport (llits articulats, grues, cadires bany...).
- d) Assessorament i suport en l'ús dels productes de suport.
- e) Manteniment i higienització dels productes de suport.
- f) Distribució dels productes de suport.

CAPÍTOL III :

CONDICIONS ESPECÍFIQUES D'ACCÉS A LES MODALITATS DEL SERVEI

Article 11. Condicions d'accés al Servei d'Atenció Domiciliària en les seves dues modalitats

Poden ser persones usuàries de les modalitats d'atenció personal i de neteja domiciliària:

- a) Les persones de qualsevol franja d'edat que es trobin en situació, temporal o permanent, de manca d'autonomia personal i/o amb dificultats socials per a dur a terme les tasques habituals de la vida quotidiana, siguin o no beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre.
- b) Les persones que tinguin reconeguda una situació de dependència a l'empara de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, a les quals els hi correspon l'efectivitat del dret a les prestacions i serveis determinats en el Programa Individual d'Atenció (PIA).
- c) L'accés a la modalitat de neteja domiciliària es realitzarà mitjançant valoració tècnica dels serveis socials municipals.

Article 12. Condicions d'accés a la modalitat de teleassistència

12.1. Pot ser usuària de la modalitat de teleassistència tota persona en situació de risc per raons d'edat, aïllament social, malaltia o dependència que visqui sola o passi moltes hores sola. En tot cas, es prioritzarà l'accés al servei de les persones majors de 80 anys.

12.2. Les persones usuàries es classifiquen en:

- a) Titular: és la persona titular del servei, que reuneix els requisits necessaris per a ser-ne usuària i que és cognitivament autònoma. En el seu domicili s'instal·larà un terminal i se li lliurarà un polsador.
- b) Cotitular: qualsevol persona que reuneix els requisits per a ser usuària del servei, que conviu amb la persona titular del servei.

En un mateix domicili sempre hi haurà un únic titular del servei i tantes persones usuàries cotitulars com calgui. Les persones usuàries d'ambdós classificacions tenen les mateixes prestacions.

12.3 Tipologia del servei:

1. Teleassistència avançada **d'intensitat moderada**.

Aquesta modalitat comporta un nivell de suport bàsic quant a prestacions i tecnologia complementària.

2. Teleassistència avançada **d'intensitat alta**.

Comporta addicionalment nivells superiors de prestacions i tecnologia complementària.

12.4 En el domicili de la persona usuària hi ha d'haver un telèfon fix o un sistema tecnològic compatible amb el terminal, que ha de reunir les condicions necessàries per a l'efectivitat del servei.

12.5 Les persones usuàries del Servei de teleassistència han de dominar suficientment el català o el castellà.

Article 13. Requisits d'accés a la modalitat de localitzador personal

13.1. Poden ser beneficiàries de la modalitat de localitzador personal les persones que tinguin un deteriorament cognitiu lleu, que no limiti la seva capacitat d'obligar-se i que estigui acreditat mèdicament.

13.2. Són requisits per accedir a la modalitat de localitzador personal:

- a) Ser autònom a nivell físic.
- b) Tenir un diagnòstic de deteriorament cognitiu lleu o demència
- c) Nomenar un mínim d'una persona referent per a fer-se càrrec de la persona usuària.

Article 14. Requisits d'accés a la modalitat de àpats a domicili

14.1. L'accés al servei es realitzarà mitjançant valoració tècnica dels serveis socials municipals.

14.2. Persones majors de 65 anys que viuen soles o en parella que tenen dificultats per anar a comprar i elaborar els àpats de forma adequada.

14.3. Persones que presenten dificultats en la seva autonomia per realitzar les activitats de la vida diària i cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació equilibrada i requereixen ajuda per realitzar-les, de forma temporal o permanent.

14.4. Persones que amb la utilització d'altres recursos no es garanteix la cobertura de la necessitat bàsica de l'alimentació.

14.5. Les persones usuàries del servei han de disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per suportar els electrodomèstics necessaris pel servei (nevera i microones)

14.6. Les persones usuàries han de comprometre's a estar al seu domicili en els dies i les franges acordades per al lliurament dels àpats

Article 15. Requisits d'accés a la modalitat del banc de productes de suport

15.1. Persones que es troben en una situació de dependència o amb problemes de mobilitat, tinguin o no reconeguda la situació dependència o discapacitat per part de la Generalitat de Catalunya.

15.2. Caldrà valoració tècnica prèvia per accedir al producte de suport.

CAPÍTOL IV :

DRETS I DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES

Article 16. Drets de les persones beneficiàries

Sense perjudici dels drets reconeguts en general a les persones usuàries per la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de serveis socials*, la persona beneficiària del SAP tindrà els drets específics següents:

- a) A conèixer el cost del servei (que inclou tant el temps de prestació com el de desplaçament) i, si fos el cas, l'import de la contraprestació econòmica a satisfer per la persona usuària.
- b) A la intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana i en el govern del seu domicili.
- c) A rebre un tracte respectuós i deferent per part del personal del SAP.
- d) A rebre la prestació efectiva del servei durant tot el temps acordat.
- e) Al compliment del servei d'acord amb els procediments i protocols establerts.
- f) A ésser informada amb antelació tant de les modificacions i variacions del servei com del personal adscrit, tret de les situacions d'urgència o necessitat.
- g) A interrompre o donar de baixa, temporalment o definitiva, el servei, d'acord amb allò que preveuen els articles 28 a 30 d'aquest Reglament.

Article 17.- Protecció de dades de caràcter personal

Qualsevol tractament de les dades personals i familiars de les persones usuàries del SAP que constin en el seu expedient haurà de respectar les previsions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016.

Article 18. Deures de les persones beneficiàries

Sense perjudici dels deures de les persones usuàries establerts, en general, per la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de serveis socials*, la persona beneficiària del SAP tindrà les obligacions específiques següents:

- a) Tractar amb respecte els membres del SAP, sense cap discriminació per raó de qualsevol circumstància personal o social.
- b) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions, tant les recollides en el corresponent contracte assistencial com les que deriven d'aquest Reglament.
- c) Contribuir al finançament del servei en els termes establerts a l'ordenança fiscal corresponent.
- d) Comunicar amb antelació suficient la seva absència del domicili.
- e) Comunicar qualsevol variació personal o de convivència que pugui determinar modificacions en el servei.
- f) Col·laborar activament en la prestació del servei.
- g) Fer un ús correcte dels aparells cedits i retornar-los immediatament després de produir-se la baixa del servei, en les condicions en què van ser lliurats.
- h) Autoritzar l'accés al domicili del personal del SAP, quan sigui necessari per raó del servei.
- i) Mantenir els animals domèstics lliures de paràsits, vacunats degudament i aïllats durant la prestació del servei, si així ho requereix el personal del SAP.
- j) Comunicar qualsevol malaltia contagiosa que pugui posar en risc la salut del personal del servei i facilitar les dades mèdiques necessàries per a complimentar el que estableix la normativa de prevenció de riscos laborals.

CAPÍTOL V :

PROCEDIMENT D'ACCÉS AL SERVEI

Secció 1a: Procediment ordinari

Article 19. Sol·licitud

19.1. El procediment d'accés al SAP s'iniciarà mitjançant la presentació de la sol·licitud corresponent, d'acord amb el model normalitzat establert a l'Annex 1, per part de la persona interessada o del seu representant legal, el qual podrà ser modificat en qualsevol moment, per adequació a normativa.

19.2. Les sol·licituds, juntament amb la documentació corresponent, s'adreçarà al servei gestor que són els serveis de proximitat i atenció a la dependència de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, i que s'hauran de presentar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

19.3. Es presentarà una única sol·licitud per unitat de convivència.

19.4. La sol·licitud no genera, per si mateixa, cap dret d'accés als serveis.

19.5. En cas que la persona sol·licitant no atengui als requeriments efectuats pel servei gestor, o no acompanyi la documentació necessària en un termini de 10 dies hàbils, s'entendrà com a desistit de la seva sol·licitud de conformitat amb allò previst a l'article 68 i 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

19.6. La persona sol·licitant podrà desistir, de forma expressa, de la sol·licitud en qualsevol moment del procediment.

Article 20. Procediment de valoració tècnica i proposta de resolució

20.1. Els Serveis Socials municipals i, en el seu cas, l'entitat prestadora del servei, valoraran tècnicament la sol·licitud d'accés al SAP, prèvies les comprovacions que estimin adients, que poden incloure, entre altres, una visita al domicili de la persona sol·licitant per a verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats a satisfer. D'aquestes valoracions es deixarà constància a l'expedient, mitjançant els corresponents informes tècnics d'aplicació al cas concret dels corresponents barems de valoració.

20.2. El servei gestor, un cop efectuada la valoració tècnica, informarà a la persona sol·licitant del resultat de la valoració d'accés al servei corresponent.

20.3. Els Serveis Socials municipals emetran informe tècnic, en base a l'anterior valoració, i l'eleva a l'òrgan competent per a la seva aprovació. La proposta de resolució corresponent, es pronunciarà, com a mínim, sobre els aspectes següents:



- a) Modalitats i prestacions concretes del SAP sol·licitades per la persona sol·licitant.
- b) Estimació o desestimació de la sol·licitud d'accés a la modalitat corresponent del servei, degudament justificada.
- c) Concreció, d'acord amb l'ordenança fiscal corresponent, del preu públic aplicable al servei.

20.4. La proposta de resolució podrà preveure un període de prova, en cap cas superior a un mes, amb la finalitat de comprovar l'adequació de la persona usuària a les exigències del servei.

Article 21. Tràmit d'audiència

Prèviament a la resolució de baixa del servei, en els supòsits previstos als apartats 5, 7 i 8 de l'article 30 del present Reglament, es concedirà un tràmit d'audiència a la persona sol·licitant, per tal que pugui, en el seu cas, al·legar i acreditar allò que estimi convenient.

Article 22. Resolució

22.1. La proposta de resolució s'eleva a l'òrgan municipal corresponent per a la seva aprovació. La resolució, que haurà d'estar degudament motivada, estimarà o desestimarà, totalment o parcialment, la sol·licitud de SAP.

22.2. Es notificarà a la persona sol·licitant del servei la resolució, contra la qual es podran interposar els recursos administratius i judicials que corresponguin.

22.3. Es podrà entendre desestimada la sol·licitud d'accés al servei si no s'ha notificat la resolució en el termini màxim de tres mesos, des de la data de presentació de la sol·licitud.

Article 23. Pacte de prestacions

23.1. Quan per a la prestació de les modalitats del servei d'atenció domiciliària, àpats a domicili i banc de productes de suport, sigui necessari l'accés al domicili de la persona beneficiària, o calgui individualitzar els recursos materials i/o humans assignats, la persona beneficiària i una representant de l'entitat prestadora del servei, signaran el pacte regulador de les prestacions atorgades, d'acord el model normalitzat establert a l'Annex 2.

23.2. El pacte de prestació inclourà, en tot cas, la data d'inici del mateix i les característiques particulars de la modalitat del servei assignat, segons els protocols de cadascun d'ells.

Secció 2a: Procediment d'urgència

Article 24. Procediment d'accés immediat al servei

24.1. Excepcionalment, quan el caràcter prioritari i extraordinàriament urgent de la situació de necessitat ho requereixi, el procediment administratiu es tramitarà de forma urgent sense perjudici de les posteriors actuacions destinades a la comprovació del compliment dels requisits fixats en el present reglament i de les garanties procedimentals que emparen a la ciutadania.

24.2. L'accés a la modalitat del servei s'efectuarà amb caràcter immediat sense més exigència que la documentació que sigui indispensable per valorar l'accés al servei. En aquests casos, les persones sol·licitants disposaran de 15 dies naturals per formalitzar la signatura del pacte de prestacions previst a l'article anterior.

24.3. Amb posterioritat a l'accés al servei amb caràcter urgent, es tramitarà el procediment regulat a la Secció 1a del present Capítol i es procedirà a completar l'expedient administratiu, adoptant totes les mesures que siguin necessàries per garantir la seva finalitat i degut compliment.

24.4. Si en la tramitació del citat expedient es demostrés que no complia tots els requisits necessaris per a l'accés al servei, s'iniciarà el procediment de revocació, i en el seu cas, la baixa del servei, i en el seu cas, al retorn immediat del producte de suport.

CAPÍTOL VI :

RÈGIM ECONÒMIC DEL SERVEI

Article 25. Finançament del servei

El SAP es finança amb càrrec als pressupostos municipals. L'Ajuntament pot establir, mitjançant la corresponent ordenança fiscal, un règim de cofinançament del servei, que contempli la participació de la persona usuària en proporció a la seva capacitat econòmica, sense que en cap cas ningú quedi exclòs del servei per manca de recursos econòmics.

CAPÍTOL VII :

EXECUCIÓ I FINALITZACIÓ DEL SERVEI

Article 26. Inici del servei

L'efectiva prestació del servei s'iniciarà un cop aprovada i notificada a la persona usuària la resolució d'accés al SAP, tret de les modalitats del servei d'atenció domiciliària i àpats a domicili, que s'iniciarà segons les necessitats de les persones usuàries, i dels supòsits d'accés immediat que preveu l'article 24 del Reglament. En qualsevol cas l'inici efectiu del servei requerirà en els supòsits de l'article 23, la prèvia signatura del pacte de prestacions.

Article 27. Sugeriments, queixes i reclamacions

Les persones usuàries i els seus representants o guardadors de fet podran formular suggeriments, queixes i reclamacions, d'acord amb allò que preveu l'article 10.e de la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de serveis socials*, quan no rebin el servei segons el que preveu aquest Reglament, el pacte de prestacions o qualsevol normativa d'aplicació.

Article 28. Interrupció del servei

28.1. La prestació del servei es pot interrompre per un període màxim continuat de 10 dies naturals o mentre perduri la circumstància prevista en el punt 2n de l'apartat següent.

28.2. Són causes d'interrupció del servei:

1) La sol·licitud de la persona usuària (sempre que no sigui en perjudici de tercers), que s'haurà de comunicar als Serveis Socials municipals o a l'entitat prestadora del servei amb una antelació mínima de 48 hores.

2) Qualsevol circumstància, aliena a la voluntat de la persona usuària, que impedeixi temporalment l'execució normal del servei. En aquest cas la interrupció s'haurà de comunicar als Serveis Socials municipals o a l'entitat prestadora del servei amb la màxima antelació possible.

28.3. També serà causa d'interrupció del servei la sanció imposada de conformitat amb allò que preveuen els articles 34 al 39 d'aquest Reglament.

28.4. La interrupció del servei no eximeix del pagament del preu públic que correspongui, tret que la causa de la mateixa sigui aliena a la voluntat de la persona usuària o que la resolució sancionadora disposi altrament.

28.5. El servei interromput es reiniciarà, un cop transcorregut el termini d'interrupció, en les condicions immediatament anteriors a la mateixa.

Article 29. Baixa temporal

29.1. La baixa temporal del servei es podrà tramitar d'ofici o prèvia sol·licitud de la persona usuària, per un període comprès entre 11 i 90 dies naturals o, excepcionalment, aquell que determini a nivell tècnic, de forma motivada.

29.2. Són causes de baixa temporal del servei:

- 1) La sol·licitud de la persona usuària (sempre que no sigui en perjudici de tercers).
- 2) La interrupció del servei per més de 10 dies naturals, sense justa causa.

29.3. També serà causa de baixa temporal del servei la sanció imposada de conformitat amb allò que preveu l'article 38 d'aquest Reglament.

29.4. La baixa temporal del servei eximeix del pagament del preu públic que correspongui, tret que la resolució sancionadora disposi altrament.

29.5. En la situació de baixa temporal la persona usuària resta en actiu, però no manté la reserva del servei en les condicions pactades inicialment, sinó que aquest es reiniciarà, en el seu cas, en funció dels recursos materials i humans disponibles en el moment que s'hagi de verificar la represa del servei.

29.6. La reactivació del servei en les modalitats d'atenció personal i/o de neteja domiciliària, o àpats a domicili, caldrà informar als Serveis Socials municipals, o empresa prestadora del servei, amb l'antelació mínima per poder restablir el servei en condicions.

29.7. El servei es restablirà sempre que no hagi variat la situació personal i sanitària de la persona usuària i segons la disponibilitat horària que existeixi en el moment, intentant mantenir l'horari inicial.

29.8. La baixa temporal en la modalitat de teleassistència, que tindrà una durada màxima de dos mesos, pot comportar la retirada del terminal del domicili de la persona usuària, per al seu manteniment.

Article 30. Baixa definitiva

La baixa definitiva del servei pot tenir lloc per qualsevol de les causes següents:

- 1) La finalització del període de baixa temporal del servei sense represa del mateix.
- 2) La voluntat lliure i conscientment manifestada de la persona usuària o del seu representant legal.
- 3) El transcurs del termini de prestació del servei o la desaparició de les causes que el motivaren.
- 4) L'assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.

- 5) La impossibilitat de la persona usuària de fer ús del servei.
- 6) La mort de la persona usuària.
- 7) El canvi de domicili de la persona usuària fora del municipi de Sant Cugat del Vallès.
- 8) La sanció imposada de conformitat amb allò que preveu l'article 38 d'aquest Reglament.
- 9) La situació de risc per a la integritat de les persones que presten el servei, encara que la seva causa no constitueixi infracció de conformitat amb allò que preveuen els articles 34 a 37 d'aquest Reglament.

Article 31. Procediment de baixa del servei

31.1. En cas de concórrer el supòsit de l'article 30, l'òrgan competent acordarà la baixa definitiva del servei, prèvia instrucció per part dels Serveis Socials municipals del corresponent expedient, amb audiència de tots els interessats.

31.2. Serveis Socials de l'Ajuntament podrà acordar, en cas d'urgència, la baixa cautelar del servei amb efectes immediats.

31.3. L'extinció del servei durant el període de prova previst a l'article 20.4, només requerirà l'informe favorable dels serveis de proximitat i d'atenció a la dependència, prèvia audiència dels interessats.

CAPÍTOL VIII :

REVISIÓ DELS ACTES

Article 32. Suggeriments, queixes i reclamacions

Les persones usuàries i els seus representants o guardadors de fet podran formular suggeriments, queixes i reclamacions, d'acord amb allò que preveu l'article 10.e de la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de serveis socials*, quan no rebin el servei segons el que preveu aquest Reglament, el pacte de prestacions o qualsevol normativa d'aplicació.

Article 33. Recursos

Contra les resolucions que posen fi al procediment de tramitació de les sol·licituds d'accés a les prestacions del SAP, i contra els actes de tràmit que decideixen directament o indirecta el fons de l'assumpte, determinen la impossibilitat de continuar el procediment o produeixen indefensió

o perjudici irreparable a drets o interessos legítims, es pot interposar recurs potestatiu de reposició, o, directament, recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que preveuen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, *del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques* i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, *de Règim Jurídic del Sector Públic*, i la Llei 29/1998, de 13 de juliol, *reguladora de la jurisdicció contenciós administrativa*.

CAPÍTOL IX :

INFRACCIONS I SANCIONS

Article 34. Infraccions

Constitueixen infracció administrativa la vulneració dels deures i de les obligacions que el present Reglament estableix per a les persones usuàries del SAP.

Article 35. Infraccions lleus

Són infraccions lleus els incompliments dels deures previstos a l'article 18 d'aquest Reglament o al contracte assistencial, sempre que no constitueixin conductes tipificades com a infraccions greus o molt greus pels articles següents.

Article 36. Infraccions greus

Són infraccions greus:

- a) La comissió de dues infraccions lleus en el període d'un any.
- b) Falsejar o no comunicar dades relatives al servei.
- c) La manca de respecte al personal que presta el servei.
- d) Fer un ús indegut o abusi del servei o del material subministrat.
- e) No autoritzar l'accés al domicili del personal del SAP.

Article 37. Infraccions molt greus

Són infraccions molt greus:

- a) La comissió de dues infraccions greus en el període d'un any.
- b) L'agressió física o psicològica al personal que presta el servei.

- c) La falsedat o l'ocultació d'informació determinant per a l'accés o la baixa del servei, o que pugui posar en risc la salut o integritat del personal del SAP.
- d) Fer, de forma reiterada, un ús indegut o abusi del servei o del material subministrat.

Article 38. Sancions

38.1. Sense perjudici d'altres responsabilitats que es puguin derivar, les sancions que es podran imposar a les persones que incorrin en qualsevol de les infraccions tipificades en els articles anteriors seran les següents:

- a) Per infraccions lleus: amonestació per escrit o multa per un import de fins la meitat de l'*Indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC)*.
- b) Per infraccions greus: baixa temporal del servei per un període de fins a 60 dies naturals i/o multa per un import de fins la quantia de l'*Indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC)*.
- c) Per infraccions molt greus: baixa definitiva del servei temporal, fins a 3 anys i/o multa per un import de fins el doble de la quantia de l'*Indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC)*.

38.2. A l'hora de determinar la sanció corresponent s'haurà de garantir l'adequació entre la gravetat de la infracció i la sanció aplicada, graduant aquesta en funció dels criteris recollits a l'article 29 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, *de règim jurídic del Sector Públic*:

- a) Grau de culpabilitat o existència d'intencionalitat.
- b) Naturalesa dels perjudicis causats, atenent a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alteració social causada i al grau d'afectació que la dita infracció hagi tingut en la salut i la seguretat de les persones.
- c) La reincidència, per comissió en el termini d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa, quan així hagi estat declarat per resolució ferma en via administrativa.

38.3. Els criteris establerts a l'apartat anterior no es podran utilitzar per a graduar la sanció quan s'integrin en la descripció de la conducta típica.

Article 39. Prescripció de les infraccions i sancions

39.1. Les infraccions previstes en aquest Reglament prescriuen als sis mesos, als dos anys o als tres anys, segons que es tracti, respectivament, d'infraccions lleus, greus o molt greus.

39.2. Les sancions imposades per infraccions lleus prescriuen a l'any, les imposades per infraccions greus als dos anys i les imposades per infraccions molt greus als tres anys.

Article 40. Responsabilitat patrimonial de les persones infractores

Amb independència de les responsabilitats administratives derivades de la infracció, es podran exigir a la persona infractora tant la reposició a l'estat originari de la situació alterada, com els danys i perjudicis causats per la conducta infractora.

Article 41. Procediment sancionador

El procediment per a sancionar les infraccions tipificades en aquesta Ordenança és el que resulta de la legislació general sobre procediment administratiu comú i règim jurídic de les Administracions Públiques, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, *del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques* i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, *de Règim Jurídic del Sector Públic*.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Adequació normativa. Els articles d'aquest Reglament que reproduïxen aspectes de la legislació vigent i altres normes de desenvolupament, i aquells en què es facin remissions a preceptes d'aquestes, s'entendrà que són automàticament modificats o substituïts en el moment en què es produeixi la modificació dels preceptes legals i reglamentaris dels quals porten causa.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queden derogades totes les normes de rang igual o inferior que contradiguin allò que preveu aquest Reglament.

DISPOSICIÓ FINAL

Entrada en vigor. Aquest Reglament entrarà en vigor el dia següent al de la seva publicació íntegra al Butlletí Oficial de la Província, sempre que hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils als quals fa referència l'article 70.2, en relació a l'article 65.2 de la Llei 7/1995, de 2 d'abril, *reguladora de les bases del Règim Local*.