

## AVANTPROJECTE DE LLEI DE SERVEIS SOCIALS

### **ESBORRANY**

(Quarta versió, 25 d'octubre de 2005)

***NOTA: Aquest text és una versió provisional de l'avantprojecte de llei de serveis socials, que està pendent de revisió tècnica, terminològica i lingüística i d'ésser completat amb les disposicions transitòries, finals i derogatòria necessàries per a l'aplicació del nou marc legal. La numeració dels articles és específica per a cada títol del text per tal de facilitar la introducció de canvis sens perjudici de fer-ne la numeració correlativa i íntegra de un moment posterior.***

### **Exposició de motius**

I.- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya, atribueix a la Generalitat de Catalunya competència exclusiva en matèria d'assistència social, de joventut, de promoció de les dones, de protecció i tutela de persones menors d'edat 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 a Catalunya estan formats per recursos, prestacions de serveis, materials 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 elegibilitat.

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 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.

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.

IV.- Les Lleis anteriors de serveis socials de Catalunya del 1.985, i d'Administració Institucional, Coordinació, Desconcentració i Descentralització dels serveis socials del 1.994 defineixen els serveis socials, estableixen un dret genèric als serveis socials per a tota la població i fan una proposta d'estructuració del sistema de serveis socials que han 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 desenvolupat el sistema de serveis socials de Catalunya, que amb fortes limitacions de recursos i de coordinació, ha contribuït a pal·liar moltes situacions de pobresa i de desigualtat al nostre país. Aquest és un element caracteritzador de la nostra realitat, que ha construït el sistema, i ha creat la consciència de sector en el món associatiu, professional, patronal i sindical.

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

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 reglamentaries, que han anat debilitant el dret fins a deixar-lo en mans de les disponibilitats pressupostaries.

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 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 bondat dels 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 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 la gent gran dependent, no ha estat acompanyat dels recursos. Per tant, cal estudiar també a nivell estatal com aconseguir els recursos per a les persones de cada comunitat.

Aquest, és doncs, un element clau pel reconeixement dels drets, 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 finançant les prestacions bàsiques mínimes, 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, i podria establir fórmules de copagament, en funció de la renda disponible. En definitiva es tracta de facilitar que els serveis socials siguin un instrument efectiu en generar la cohesió social que necessita la nostra població.

VI.- El sistema descentralitzat que es proposa exigeix cercar fórmules que facin compatibles el dret a la igualtat de les persones, independentment del lloc que 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 permès de dissenyar programes transversals, com els sociosanitaris, els socioeducatius, els sociolaborals.

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 amb els suports necessaris, de la cobertura de determinades necessitats dins la comunitat. En el sector públic cal la coordinació operativa de les accions, la desconcentració en els Serveis Territorials i la descentralització de

les competències de la Generalitat, especialment les de gestió, cap a les Corporacions locals.

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.

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 i assessorament individual i comunitari, que a més de ser la porta d'entrada habitual al sistema de serveis socials, són el pal de paller de tota la xarxa de serveis. Les altres prestacions s'articulen a partir d'aquesta via d'accés i inclouen les prestacions d'atenció domiciliària que inclouen accions adreçades a que la persona pugui continuar romanent a casa seva, les prestacions teleassistèncials i ajudes tècniques que inclouen les prestacions materials que faciliten l'autonomia personal, 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 suposa ha d'allunyar el menys possible la persona del seu cercle relacional. Per completar aquestes prestacions de servei, es poden establir prestacions econòmiques, que sempre que fos possible s'haurien de condicionar, mitjançant el xec servei o una altra modalitat, a la utilització d'un servei.

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'hauria d'abordar les relacions amb les accions voluntàries per tal que, tot respectant els seus elements essencials, com és la

seva autonomia, independència i esperit crític, es trobessin fórmules de col·laboració amb les administracions públiques.

S'ha d'avançar en el reconeixement del paper del sector privat, especialment en la prestació de serveis, i potenciació de la iniciativa social, especialment com a representants dels diferents col·lectius. D'altra banda cal reservar al sector públic les competències de planificació, d'ordenació, de coordinació general del sistema, 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 personal per la seva dependència per a la realització d'activitats de la vida diària. Es reconeix de manera expressa que es tracta d'una contingència de caràcter general, responsabilitat comuna i solidària del conjunt de la societat.

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 la igualtat de drets, defensant la igualtat d'oportunitats de totes les persones per accedir als

serveis socials com un instrument 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 necessita dels serveis socials per compensar els dèficits que experimenta en la seva qualitat de vida.

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, que 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**

#### **1. Objecte de la Llei**

1. 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.

2. L'objecte bàsic d'aquesta Llei és promoure el benestar del conjunt de la població, garantint el dret universal d'accés als serveis socials.

3. 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.

#### **2. Sistema de serveis socials**

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

2. Els serveis socials de titularitat pública garanteixen l'existència i el desenvolupament de les accions bàsiques que contribueixen al benestar social, d'acord amb el que preveu el (títol II) d'aquesta Llei.

3. Els serveis socials de titularitat privada complementen 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.

4. Els serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada acreditats per la Generalitat d'acord amb el que estableix aquesta Llei configuren conjuntament la xarxa d'atenció pública de serveis socials.

### **3. Finalitat dels serveis socials**

1. Els serveis socials tenen com a objectiu principal assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida mitjançant la cobertura de les seves necessitats socials i promoure el seu benestar.

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.

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 de situacions de vulnerabilitat i de dependència.

4. La finalitat dels serveis socials s'aconsegueix mitjançant les actuacions i les prestacions de serveis, econòmiques i materials que s'estableixin en la cartera de serveis.

### **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 socials

- b) Prevenir i atendre les situacions de marginació i d'exclusió social
- c) Aconseguir l'autonomia personal i familiar, dins la unitat de convivència que desitgin, tot promovent les seves capacitats per ser autosuficients
- d) Afavorir la convivència de les persones i col·lectius
- e) Afavorir la igualtat efectiva de les persones, sense discriminació per raó de gènere, discapacitat o per qualsevol altra condició o circumstància personal o social
- f) Atendre les necessitats derivades de la manca de recursos bàsics i dels dèficits en les relacions interpersonals i amb l'entorn, tot evitant la institucionalització 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
- 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 corresponsabilitat en les relacions personals, familiars i socials

## **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 i a la percepció d'una contraprestació 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 per raó de les circumstàncies personals, socials o territorials. Tanmateix és compatible amb una discriminació positiva quan aquesta es justifiqui en una situació de desigualtat material, cerqui 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 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 democràtica de la ciutadania en la seva programació i control. Aquesta participació també es garanteix a les persones usuàries en relació amb el seguiment 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) *Prevenició 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 usuals, 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, entre les administracions públiques i entre aquestes i la iniciativa privada, 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 i familiar 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.

## **6. Titulars del dret a accedir als serveis socials**

1. Els serveis socials s'adrecen a tota la població i tenen com a destinataris totes aquelles persones que precisin informació, orientació, suport, intervenció o ajut per fer front a situacions de necessitat social.

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.

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, així com les persones estrangeres, exiliades, refugiades i apàtrides, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, els tractats i convenis internacionals i, en el seu defecte, amb el principi de reciprocitat.

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.

## **7. Persones destinatàries dels serveis socials**

Serán especialment destinatàries dels serveis socials les persones que es trobin en alguna o algunes de les situacions de necessitat següents:

- a) Problemes socials relacionats amb l'envelliment
- b) Manca d'autonomia personal
- c) Exclusió social i aïllament social
- d) Manca d'habitatge
- e) Problemes socials de les persones amb discapacitat
- f) Violència de gènere i violència familiar
- g) Desestructuració familiar
- h) Alcoholisme, drogodependències i altres addiccions
- i) Violència i delinqüència juvenil
- j) Pobresa, condicions laborals precàries i atur
- k) Problemes socials derivats de les malalties mentals i malalties cròniques
- l) Situacions de vulnerabilitat, de risc o de dificultat social per a la infància i l'adolescència
- m) Discriminació per raó de gènere, lloc de procedència, discapacitat, d'ètnia, cultural, religiosa i d'altres

- n) Problemes de convivència i de cohesió social
- o) Urgències socials
- p) Emergències socials per catàstrofes
- q) Situació de petició d'asil
- r) Altres necessitats socials.

## **8. Drets de les persones en relació amb els serveis socials**

En relació amb els serveis socials, les persones tenen els drets següents:

- a) Dret a ser tractades amb el respecte a la dignitat que els correspon com a persona
- b) Dret que li respectin els drets i les llibertats fonamentals i els altres reconeguts per les lleis
- c) Dret a accedir i gaudir de l'atenció social, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social
- d) Dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació, les prioritats per rebre'ls i sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries
- e) Dret a rebre per escrit 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

- f) Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual o familiar, en funció de la valoració de la situació, la qual es realitzarà tècnicament per procediments homologats
  
- g) Dret a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció a aplicar i a elegir lliurement el tipus de mesures o de recursos a aplicar, d'entre les opcions que li siguin presentades
  
- h) 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, per a les que per raó de les seves circumstàncies personals poden ser declarades incapaces se seguirà el procediment legalment establert
  
- i) Pels 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.
  
- j) Dret a la confidencialitat de totes les dades i informacions que constin en els seus expedients d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal
  
- k) Dret a accedir al seu expedient individual, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones i a l'obtenció de còpies d'aquest expedient quan ho sol·liciti, en els termes establerts en la legislació vigent. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions del personal professional que puguin haver quedat consignades en l'expedient
  
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards aplicables a aquests efectes

m) 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.

n) Dret a tenir assignada una persona professional de referència que sigui la interlocutora principal i que asseguri la coherència i globalitat del procés d'atenció

o) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptes incapaces

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

q) Dret a comunicar-se amb el personal professional de serveis socials en totes les accions que siguin necessàries per garantir la valoració correcta i l'aplicació de les mesures adequades

r) Dret a disposar dels ajuts i dels suports necessaris per a la comprensió de la informació que se li dirigeixi si té 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.

## **9. Drets específics de les persones usuàries de serveis residencials i diürns**

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

- a) 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 i les persones incapacitades
  
- b) Dret a conèixer el reglament intern del servei i a disposar d'una còpia
  
- c) Dret a una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques
  
- d) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, educacional, cultural i, en general, de totes les necessitats personals per aconseguir un desenvolupament adient, en condicions d'igualtat a l'atenció que reben la resta de ciutadans i ciutadanes
  
- e) Dret a comunicar i a rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió
  
- f) Dret al secret en les seves comunicacions excepte disposició contrària per resolució judicial
  
- g) 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 professional del servei
  
- h) 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
  
- i) Dret a participar en la presa de decisions 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

- j) Dret a l'accés a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes
- k) Dret a mantenir objectes personals significatius per tal de personalitzar l'entorn on viu, respectant els drets de les altres persones
- l) Dret al respecte al lliure exercici dels seus drets polítics que no alteri el funcionament normal de l'establiment i sigui exercida des del respecte a la llibertat de les altres persones
- m) 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
- n) Dret a obtenir facilitats per a l'exercici de voluntats anticipades
- o) Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis, en les condicions establertes reglamentàriament
- p) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o de restricció física o farmacològica 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 el que s'estableixi reglamentàriament
- q) Dret a conèixer el cost dels serveis que es reben i, si escau, a conèixer la contraprestació de la persona usuària
- r) Els infants i adolescents seran informats sobre els seus drets i deures de forma entenedora i adequada a la seva edat i capacitat.

2. 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 legal.

## **10. Deures en relació amb els serveis socials**

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

- a) Deure de facilitar les dades personals i familiars veraces i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar i atendre la seva situació
- b) Deure de complir els acords relacionats amb 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
- c) Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes
- d) Deure de destinar la prestació a la finalitat per a la qual va ser concedida
- e) Deure de retornar els diners rebuts indegudament, excepte per errors que no els siguin atribuïbles
- f) Deure de comparèixer davant de l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació
- g) 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

- h) Deure de respectar el personal dels serveis i els seus drets
- i) Deure d'atendre les indicacions del personal i de comparèixer a les entrevistes a què sigui convocada
- j) Deure d'utilitzar i de tenir cura de manera responsable de les instal·lacions
- k) Deure de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions
- l) Deure de contribuir al finançament del cost del centre o servei quan així ho estableixi la normativa aplicable
- m) Els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya
- n) 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**

#### **1. Definició**

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 i de les entitats locals.

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.

#### **2. Estructura**

1. El sistema públic de serveis socials s'organitza en serveis socials bàsics i en serveis socials especialitzats.

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 aprovades en la present llei o en la cartera de serveis.

#### **3. Els serveis socials bàsics**

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.

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, que s'estableixi reglamentàriament.

3. Els serveis socials bàsics tenen caràcter polivalent i comunitari per tal de poder assumir les demandes diverses d'atenció social i desenvolupar respostes en l'àmbit propi de convivència i relació de les persones destinatàries dels serveis.

#### **4. 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 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) Realitzar les actuacions preventives, el tractament social i/o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social
- 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 i recolzament a la unitat convivencial
- h) Prestar serveis de suport i ajuda d'atenció diürna, tecnològica i d'accés residencial
- i) Promoure mesures de reinserció
- j) Gestionar prestacions d'urgència social
- k) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i aquelles altres que se li puguin atribuir.

## **5. Els serveis socials especialitzats**

1. Els serveis socials especialitzats s'organitzen sota el criteri sectorial, 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.
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.
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.

## **6. 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
- c) Oferir un tractament especialitzat o realitzar una intervenció a les persones en situació de necessitat, fins que 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
- g) Fer el seguiment de les mesures de protecció i l'elaboració i control dels plans de millora
- h) Gestionar centres, equipaments, programes, projectes i prestacions específiques.

## **7. Prestacions del sistema públic de serveis socials**

1. Són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes oferts a persones destinades a assolir les finalitats que determina l'article (3 del títol I).

2. Les prestacions poden ser de servei, econòmiques o materials.

## **8. Prestacions de servei**

1. 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 mètodes i 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 orientada 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

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

## **9. Prestacions econòmiques**

1. Són prestacions econòmiques les aportacions dineràries, de caràcter periòdic o ocasional, que tenen per finalitat atendre situacions de necessitat de persones o familiars que no disposen de recursos econòmics suficients per afrontar-les i no es troben en condicions d'aconseguir-los o rebin 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.

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

3. Són prestacions econòmiques de dret subjectiu les destinades a persones joves extutelades, al manteniment de les despeses de la llar dels cònjuges o familiars supervivents, a complementar la pensió de la modalitat no contributiva per invalidesa o jubilació, a l'acolliment d'una persona menor tutelada per la Generalitat de Catalunya, a l'atenció a persones víctimes de situacions de

violència, al lloguer d'habitatge i les altres que determini la cartera de serveis socials.

4. Són prestacions econòmiques de dret de concurrència les prestacions no incloses en l'apartat anterior, les quals són proveïdes amb crèdits pressupostaris limitats i atorgats mitjançant un procediment de concurrència pública en funció de criteris de prelación.

5. Les prestacions d'urgència social tenen caràcter ocasional i tenen com a finalitat específica atendre situacions de necessitat urgents i bàsiques de subsistència.

## **10. Prestacions materials**

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

- a) L'assistència tecnològica
- b) Les ajudes instrumentals destinades a mantenir o millorar l'autonomia personal
- c) Qualsevol altra de naturalesa similar que s'estableixi normativament.

## **11. La cartera de serveis socials**

1. La cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions de la xarxa pública de serveis socials.

2. La cartera inclourà les prestacions garantides i les diferenciarà de les altres prestacions.

3. 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.

4. 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.

5. Les prestacions poden ésser sotmeses a participació 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.

6. La cartera de serveis ha d'incloure els estudis econòmics de costos i forma de finançament de les diferents prestacions.

## **12. Aprovació de la cartera de serveis socials**

1. La cartera de serveis socials es aprovada per decret del Govern de la Generalitat.

2. Abans de la seva aprovació, el Govern ha de sotmetre la proposta de decret al Parlament de Catalunya als efectes del que determina l'article 137 del Reglament del Parlament. El Govern aprovarà definitivament el decret d'acord amb la decisió parlamentària, la qual tindrà efectes vinculants per a la decisió administrativa.

3. La cartera de serveis socials té vigència bianual. No obstant això, podrà ser objecte de revisió anticipada a iniciativa del Govern de la Generalitat i d'acord amb el procediment establert a l'apartat anterior.

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 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.

### **13. Criteris d'intervenció**

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.

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.

3. Amb la finalitat d'assolir els objectius dels apartats anteriors, cada persona usuària o unitat de convivència que accedeixi a la xarxa d'atenció pública de serveis socials ha de tenir assignat 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 bàsiques de canalitzar les diferents prestacions que la persona o unitat de convivència necessita, assegurar la globalitat de les intervencions i la coordinació entre els equips professionals, afavorint la presa de decisions i facilitar-ne l'agilització.

## **Títol III**

### **Règim competencial i organitzatiu**

#### **Capítol 1**

#### **Competències de les administracions públiques**

##### **1. Responsabilitats públiques**

1. La Generalitat, els municipis i les altres entitats 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.

2. Sens perjudici de les competències que d'acord amb la llei els corresponen, els municipis i les altres entitats locals també poden exercir competències pròpies de l'Administració de la Generalitat per via de delegació o de fórmules de gestió conjunta.

##### **2. 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 (12 del títol II) 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 centres i 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) Les altres competències que li atribueix expressament aquesta Llei i altres lleis.

### **3. Competències del departament competent 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
  
- 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 i la gestió dels centres, serveis, recursos, equipaments, projectes i programes relatius als serveis socials especialitzats, sens perjudici del que preveu l'article (5.b), i els altres que li corresponguin d'acord amb la llei
  
- f) Les funcions de registre, autorització, garantia de qualitat i acreditació dels centres i serveis d'atenció social
  
- 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
  
- 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
  
- 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 al Govern o a una altra administració pública.

#### **4. Ens de gestió descentralitzada**

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
  
2. La creació, modificació o supressió d'aquestes entitats s'ha de fer 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.

#### **5. Competències dels ajuntaments**

Correspon als ajuntaments:

- 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
- 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
- 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) Les altres competències atribuïdes per disposició legal

## **6. Competències de les entitats locals supramunicipals (vegueries)**

Correspon a les entitats locals supramunicipals (vegueries):

- 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) Vetllar pel compliment dels criteris de planificació i coordinació en matèria de serveis socials dins el seu àmbit territorial
- d) Gestionar serveis, prestacions i recursos propis de l'atenció social especialitzada per delegació dels municipis i de la Generalitat
- 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**

#### **7. Principis de l'organització territorial**

- 1. Els centres, serveis i recursos de 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 recursos i serveis socials
- f) Coordinació i treball en xarxes.

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

## **8. Àrees bàsiques de serveis socials**

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 (3 del títol II).

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

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 a l'efecte o, en el seu cas, al Consell Comarcal.

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. En aquest cas, el límit mínim de 20.000 habitants pot reduir-se quan sigui necessari per a la millor organització i prestació dels serveis.

## **9. Àmbit territorial de prestació dels serveis socials especialitzats**

1. El Govern de la Generalitat ha d'establir l'organització territorial dels serveis, recursos i prestacions pròpies dels serveis socials especialitzats d'acord amb els principis establerts a l'article (7 del títol III).

2. Aquesta organització s'ha de basar en les demarcacions territorials supramunicipals de Catalunya (consells de vegueries), 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.

3. Els municipis o consells comarcals amb població superior a (...) 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.

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**

##### **10. Plans de serveis socials**

1. Correspon a 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 dels serveis
  - 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
  - e) L'ordenació i distribució territorial dels recursos disponibles
  - f) Els criteris i els mecanismes necessaris per al seguiment i l'aplicació dels plans
  - g) L'adopció d'altres previsions que siguin necessàries per assolir els objectius dels plans
2. El procediment per a l'elaboració dels plans ha de garantir la participació de totes les administracions competents i dels òrgans de participació previstos en aquesta Llei.

## **11. Pla estratègic de serveis socials**

1. La Generalitat ha d'elaborar un 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.
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.

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'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.

## **12. Plans sectorials**

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

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 del títol I).

3. Els plans sectorials tenen vigència plurianual. La seva elaboració correspon al departament competent en matèria de serveis socials i la seva aprovació al Govern.

4. En atenció a les situacions de necessitat objecte de planificació, els plans sectorials 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**

### **13. Disposició general**

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

### **14. Òrgans de coordinació**

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, 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.
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.

## **15. Col·laboració entre les administracions públiques**

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.

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.

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.

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.

## **16. Sistema d'informació social**

1. El sistema d'informació social garanteix la disponibilitat de la informació relativa a totes les prestacions i a la cartera de serveis socials.

2. El sistema integra totes les dades relatives a l'atenció social del sector públic i del sector privat.

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.

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.

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

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 entre els agents del sistema.

7. 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**

#### **17. Disposició general**

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

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'un/a professional de referència d'acord amb el que determina l'article (13.3 del títol II).

## **18. Cobertura de necessitats**

1. L'organització del sistema públic de serveis socials ha de garantir la disponibilitat i l'adscripció del personal professional necessari per una atenció social de qualitat en funció de la població, les característiques geogràfiques del territori i de les necessitats específiques per atendre.

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.

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 que 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.

## **19. Mesures de suport i protecció**

1. Les Administracions Públiques responsables del sistema públic de serveis socials ha de garantir als seus professionals una 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).

2. 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.

3. 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 per poder portar a terme amb eficàcia i eficiència la seva tasca professional.

4. 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.

## **Títol IV**

### **Participació cívica en els serveis socials**

#### **1. Principi participatiu. Garantia i abast de la participació cívica**

1. Les administracions públiques han de fomentar la participació de la ciutadania en general, dels col·lectius de persones usuàries, i de les institucions i entitats de serveis socials en la planificació, gestió i avaluació del sistema de serveis socials.

2. La participació té com a finalitats essencials contribuir a que les prestacions del sistema responguin a les necessitats de les persones i dels diferents col·lectius, innovar les formes de prestació, evitar la fragmentació social, estimular la implicació de tots en la solució dels problemes socials i el reforçament de les xarxes socials de suport.

#### **2. Modalitats de participació**

La participació cívica en el sistema de serveis socials s'articula mitjançant els òrgans de participació establerts en aquesta llei, els programes i les accions que tenen per objecte establir processos participatius, i les altres mesures que es considerin adequades a les finalitats que preveu l'apartat 2 de l'article anterior.

#### **3. Participació orgànica**

La participació orgànica en els serveis socials es fa efectiva mitjançant els òrgans de caràcter consultiu següents:

a) El Consell General de Serveis Socials

- b) Els consells territorials de serveis socials
- c) Els consells sectorials de serveis socials
- d) Els consells municipals de serveis socials.

#### **4. El Consell General de Serveis Socials. Naturalesa i funcions**

1. El Consell General de Serveis Socials és un òrgan col·legiat de caràcter participatiu i consultiu en matèria de serveis socials. Està adscrit al departament competent en matèria de serveis socials.

2. El Consell General de Serveis Socials té les funcions següents:

- a) Emetre informe preceptiu i previ als projectes normatius, als plans estratègics i altres plans i programes d'actuació en matèria de serveis socials
- b) Formular propostes, recomanacions o suggeriments destinats a la millora dels serveis de les administracions públiques amb competències en matèria de serveis socials.
- c) 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
- d) Garantir a la ciutadania la màxima difusió i accessibilitat dels seus informes, recomanacions, així com de tota la informació que estigui a la seva disposició per tots els mitjans tecnològics de què disposi
- e) Realitzar la tasca de seguiment sobre l'aplicació i nivell d'execució dels diversos plans i programes sobre serveis socials

f) Fer el seguiment dels pressupostos aprovats destinats a actuacions de serveis socials i del seu compliment

g) Facilitar l'intercanvi d'informació i la coordinació entre totes les administracions i entitats de serveis socials de Catalunya.

h) Aquelles altres funcions que li són atribuïdes per llei o reglament

3. El departament competent en matèria de serveis socials ha de facilitar al Consell General de Serveis Socials els mitjans personals i materials necessàries per complir les seves funcions. Amb caràcter periòdic també ha d'informar-lo de les següents actuacions:

a) Les sancions imposades a Catalunya per incompliment de la normativa de serveis socials

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

c) Els convenis i acords signats amb les administracions públiques i les entitats privades de serveis socials.

## **5. El Consell General de Serveis Socials. Regles d'organització i funcionament**

1. El Consell General de Serveis Socials està presidit pel titular del departament de la Generalitat competent en matèria de serveis socials. Formen part del mateix representants del Departament competent en matèria de serveis socials, de les entitats de representació dels ens locals, de les associacions d'usuaris, de les associacions d'entitats d'iniciativa social del sector, de les organitzacions empresarials i sindicals més representatives i d'entitats

representatives dels interessos ciutadans i professionals, segons es determini reglamentàriament.

2. La composició i el règim de funcionament del Consell s'ha de desenvolupar per reglament.

3. El Consell General de Serveis Socials pot demanar la participació en el seves sessions de persones que, pels seus coneixements relacionats amb els serveis socials o per les responsabilitats que desenvolupen, poden realitzar aportacions d'interès per a les funcions assignades al Consell.

## **6. Els consells territorials de serveis socials**

1. Els consells territorials de serveis socials són òrgans col·legiats de participació comunitària per l'assessorament i consulta en matèria de serveis socials en cada àmbit supramunicipal de Catalunya (vegueries), que s'han de crear a iniciativa de les corresponents entitats locals.

2. La determinació de la seva composició i del règim de funcionament serà competència de l'entitat local corresponent.

NOTA: La redacció d'aquest precepte opta per la utilització d'una denominació genèrica (consell territorial), amb l'objectiu de permetre l'encaix necessari amb el que finalment determinin l'Estatut i les lleis respecte de l'organització territorial de Catalunya.

## **7. Els consells municipals de serveis socials**

1. 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 de més de 20.000 habitants. S'han de crear a iniciativa dels corresponents ajuntaments. En els municipis que disposin d'una organització en districtes o d'entitats municipals descentralitzades, l'Ajuntament també pot crear consells de serveis socials territorials.

2. La determinació de la composició i el règim de funcionament dels consells municipals i, en el seu cas, de districte, és competència de cada municipi.

## **8. Els consells supramunicipals de serveis socials**

1. Els municipis amb població inferior a 20.000 habitants que s'han d'agrupar per gestionar les àrees bàsiques de serveis socials d'acord amb el que preveu aquesta llei o, en el seu cas, el consell comarcal, han de crear consells de participació amb la finalitat que estableix l'article anterior.

2. La composició i el funcionament d'aquests consells és competència de l'ens associatiu de gestió o, en el seu cas, del consell comarcal.

## **9. Els consells sectorials de serveis socials**

1. Les administracions públiques han de promoure la creació de consells sectorials de serveis socials amb l'objectiu de canalitzar la participació de les diferents entitats i agents interessats en el desenvolupament de les diferents polítiques de serveis socials. La seva composició i funcionament s'ha de determinar en la norma de creació.

2. Els consells sectorials creats per la Generalitat de Catalunya han de participar en el Consell General de Serveis Socials.

## **10. Altres modalitats de participació**

1. Les administracions públiques competents en matèria de serveis socials han de fomentar l'elaboració de programes i accions que tinguin per objecte establir processos participatius en la planificació, gestió i avaluació del serveis socials.

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 al conjunt de la ciutadania el projecte social sobre la qual es vol demanar la participació

b) Fase de debat ciutadà, mitjançant el qual i emprant les metodologies adequades es promou el diagnòstic, el debat i les propostes de la ciutadania

c) Fase de retorn, mitjançant la qual es trasllada a les persones participants i al conjunt de la ciutadania el resultat del procés participatiu

## **11. 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.

## **12. Informació ciutadana**

1. La informació ciutadana i a les entitats que desenvolupen activitats relacionades amb els serveis socials és un requisit indispensable per a l'efectivitat

del principi de participació i, en conseqüència, de l'aplicació dels procediments participatius previstos en els articles anteriors.

2. Les normes que dictin les diferents administracions públiques per al desenvolupament del que preveu aquest títol hauran de garantir el dret de les persones a disposar de la informació prèvia necessària per tal que els mecanismes de participació puguin complir adequadament els seus objectius.

## **Títol V**

### **Finançament del sistema públic de serveis socials**

#### **1. Fonts del finançament**

El sistema públic de serveis socials es financia amb les aportacions del pressupost de la Generalitat, 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.

#### **2. Principis del finançament**

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.

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 discrecionals i dels altres programes, projectes i prestacions de serveis socials, d'acord amb les competències que li atribueix la Llei.

3. Els crèdits que consignin la Generalitat i les entitats locals competents en matèria de serveis socials, en els seus pressupostos per al finançament de les prestacions garantides tindran la consideració de crèdits ampliables, per poder atendre tota la demanda que realitzin les persones que en tenen dret.

4. Les administracions públiques competents en matèria de serveis socials tindran en compte el principi de prioritat pressupostària que per 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.

5. Els ajuntaments 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.

6. La prestació dels serveis socials públics s'ha d'assegurar mitjançant qualsevol modalitat que garanteixi a la persona usuària l'accés al servei.

### **3. Finançament d'infraestructures públiques de serveis socials**

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 territorial.

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

3. Els ajuntaments han de facilitar el sòl i cedir les infraestructures urbanístiques necessàries per als nous equipaments de serveis socials.

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.

### **4. Finançament dels serveis socials bàsics**

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, és compartit entre els ajuntaments i l'Administració de la Generalitat.
2. L'aportació de la Generalitat a aquests serveis s'ha d'establir en els seus pressupostos, d'acord amb el Pla estratègic de serveis socials i la cartera de serveis socials, es pagarà mitjançant un conveni quadriannual 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 de la Generalitat per a l'àmbit territorial de cada àrea bàsica de serveis socials.
3. El finançament de la infraestructura, locals, material, manteniment del sistema d'informació i suport administratiu i de les prestacions econòmiques ocasionals serà a càrrec de l'ens local gestor de l'àrea bàsica de serveis socials.
4. En el cas de 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.
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 incloent la provisió directa, la concertació i el xec servei dins del marc reglamentari, d'acord amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia.
6. Les administracions titulars de les àrees bàsiques de serveis socials han de gestionar el seu pressupost de manera que es pugui tenir coneixement en temps real de la despesa realitzada i de la disponibilitat pressupostària restant.

## **5. Finançament dels serveis socials especialitzats**

1. El finançament dels serveis socials especialitzats correspon a l'Administració o entitat que n'és titular.
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.
3. La Generalitat de Catalunya finançarà els serveis socials especialitzats corresponents a prestacions garantides a tots els titulars de centres i 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 vigent.
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.

## **6. Finançament de la delegació i descentralització de serveis**

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 a l'adequat funcionament o prestació dels serveis.
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 preus públics fixats en la Cartera de Serveis, i en funció de les previsions establertes en el Pla Estratègic i la corresponent Taula Territorial.

## **7. Obligacions de l'Administració**

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 serveis garantides i de les prestacions econòmiques garantides, d'acord amb la cartera de serveis socials. S'entén per mòdul social la part del cost del servei que justifica la intervenció social i que és assumida per l'Administració.
2. Les administracions públiques han de garantir en tot cas un nivell de finançament adequat i proporcional a la demanda de serveis, per al desenvolupament i l'execució d'altres programes i prestacions de serveis socials.
3. És obligació de l'Administració de la Generalitat fixar anualment l'import del mòdul social i del copagament corresponent a cada servei.

## **8. Participació de la persona usuària en el finançament**

1. En les prestacions garantides no gratuïtes, la Generalitat de Catalunya establirà el mòdul social i la participació de les persones usuàries en el seu cost, dins la corresponent Cartera de Serveis.
2. Quan es tracti de prestació de serveis, l'Administració aplicarà un preu de referència per tal d'establir l'import del mòdul social i l'import de la participació de la persona usuària (copagament). El preu de referència serà aplicable tant als centres de titularitat pública com als centres privats acreditats que signin conveni de col·laboració amb l'Administració.
3. 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.

## **9. Criteris per a l'establiment de la participació**

1. Per a la determinació de la participació de la persona usuària, l'Administració ha de tenir en compte la naturalesa del servei, el seu cost i el sector de població a qui s'adreça la prestació o el servei.

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 compensació en la participació de les prestacions garantides, per tal d'atendre situacions d'insuficiència de recursos de la persona usuària. Les compensacions s'han d'establir en funció del nivell de renda personal, de la parella i fills que estiguin al seu càrrec.

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 d'origen de les pensions econòmiques públiques de les quals pugui ser beneficiària.

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**

#### **1. Disposicions generals**

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.

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.

#### **2. Modalitats d'iniciativa privada**

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).

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

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

#### **3. Entitats de serveis socials acreditades**

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.
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.
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:
  - 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) Les previsions que permetin evolucionar cap a 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 economicofinancera 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,

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.

#### **4. Règim d'autorització administrativa**

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.

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.

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 d'assistència, així com el seu nombre mínim del funció del nombre de persones 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.

## **5. Registre d'entitats d'iniciativa privada**

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.

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 (3) 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

c) La composició actualitzada dels òrgans de govern i administració de l'entitat

d) Els comptes anuals auditats de les entitats privades acreditades.

## **6. Revocació i suspensió de l'autorització**

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.
2. L'incompliment d'aquesta condició pot donar lloc a la revocació de l'autorització, prèvia la incoació del procediment corresponent.
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 (règim d'infraccions i sancions)

## **7. Delegació de la competència per atorgar les autoritzacions administratives**

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

## **8. Règim d'actuació de les entitats d'iniciativa privada**

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.

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.

3. Els contractes subscrits amb l'Administració han de preveure, en tot cas, les funcions de control i seguiment 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.

4. La contractació de serveis socials per part de l'Administració es regeix pels principis de publicitat, concurrència, igualtat i no discriminació. Tanmateix, es poden establir, 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.

## **9. Subvencions a entitats d'iniciativa social**

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

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.

3. Els ajuts i subvencions han d'ésser atorgats d'acord amb els principis de publicitat, concurrència i igualtat, sens perjudici del règim que puguin establir els convenis de col·laboració establerts entre l'Administració i les entitats de serveis socials acreditades i els contractes de gestió de serveis públics.

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.

## **10. Entitats col·laboradores**

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 (2) 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.

2. Les entitats col·laboradores poden ser beneficiàries de finançament públic sempre que hagin estat reconegudes pel departament corresponent 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.

3. Les organitzacions de voluntariat 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.

## 11. Acció de foment de la iniciativa social

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.

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.

Con formato: Catalán

## **Títol VII**

### **Formació i recerca en serveis socials**

#### **1. Acció de foment de la formació i recerca**

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.

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.

3. La Generalitat pot crear centres i organismes especialitzats en matèria de formació i recerca en serveis socials, amb les universitats i centres de 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.

#### **2. Formació permanent**

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.

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 especialment de les persones que pateixen situacions de violència.

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

4. L'acció formativa es pot dur a terme directament per l'Administració o per mitjà de convenis de col·laboració amb centres públics o privats.

### **3. Recerca i innovació tecnològica**

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.

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 (14.2 del títol III) i en col·laboració amb les universitats de Catalunya i amb centres superiors o instituts especialitzats en la recerca i innovació aplicada als serveis socials.

## **Títol VIII**

### **Qualitat del serveis socials**

#### **1. Disposicions generals**

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.

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.

#### **2. 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.

#### **3. Establiment dels criteris de qualitat**

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

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

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.

#### **4. Pla de qualitat**

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.

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

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

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 3 (d'aquest mateix títol).

## **5. Ètica i deontologia professional**

1. La qualitat dels serveis socials incorpora, a més de les condicions materials 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.

2. Aquests deures han de ser inclosos dins els criteris de qualitat a què es refereix l'article 3 (d'aquest mateix títol) tenint en compte, en el seu cas, les normes sobre ètica i deontologia elaborades pels col·legis professionals corresponents.

## Títol IX

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

#### **CAPÍTOL 1**

#### **INSPECCIÓ I CONTROL**

##### **Article 1) – Competència**

1. La funció d'inspecció i control sobre els serveis socials és exercida pel Departament de la Generalitat competent en aquesta matèria.
2. Els municipis i altres entitats locals que disposin de serveis d'inspecció han de col·laborar amb els serveis d'inspecció de l'Administració de la Generalitat.
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 la gestió de les actuacions pròpies de la inspecció en relació amb els serveis radicats en els termes respectius.

##### **Article 2) – Personal d'Inspecció**

El personal inspector exercirà les seves funcions en els termes previstos a la Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores.

##### **Article 3) – Activitats sotmeses a control**

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

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.

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 4) - Infraccions en matèria de serveis socials**

1. Constitueixen infraccions administratives en matèria de serveis socials les accions o omissions dels diferents subjectes responsables contràries a la normativa legal o reglamentària, tipificades i sancionades en aquesta Llei.
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 5) - Subjectes responsables de la infracció**

1. Són subjectes responsables de les infraccions tipificades en aquesta Llei, les persones físiques o jurídiques, les comunitats de bens titulars i els gestors dels serveis o establiments de serveis socials, als quals es refereix l'article 2 de la Llei reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials.
2. També poden ser responsables els administradors, els gerents, els directors o els responsables tècnics d'aquests serveis o establiments, amb inclusió del responsable higienicosanitari, en l'àmbit de les seves funcions i per incompliment de les obligacions establertes en aquesta Llei i desenvolupades reglamentàriament. Les obligacions que s'imposin conjuntament a diverses persones implicarà responsabilitat solidària per part d'aquestes.
3. Cas que iniciat un expedient sancionador l'empresa adopti una nova fórmula jurídica que impliqui un canvi de titularitat sense que s'hagi produït una transmissió real, els càrrecs de l'entitat presumptament infractora que

s'esmenten a l'apartat anterior respondran subsidiàriament, i solidàriament si són més d'un, en els termes establerts a l'article 130.3 de la Llei 30/1992.

#### **Article 6) - Obligacions de les entitats**

1. Les entitats titulars de serveis i d'establiments socials, i especialment la persona responsable de la direcció tècnica d'aquests, estaran obligades a vetllar perquè es respectin els drets dels usuaris i a prestar el servei d'acord amb la normativa que els sigui aplicable, amb la diligència que exigeix la naturalesa de l'activitat que es desenvolupa, entenent que el bé jurídic protegit és el benestar integral de l'usuari.
2. El responsable higienicosanitari i el director tècnic estan obligats a vetllar per l'organització higienicosanitària dels usuaris pel que fa als aspectes de salut, medicació, higiene, alimentació i altres aspectes que contempli la normativa específica d'aplicació.
3. Les entitats titulars de serveis i d'establiments socials estan obligades a complir els requeriments de l'Administració d'esmenar la infracció per la qual han estat sancionades, restablint la situació legal vulnerada.
4. Les entitats titulars de serveis i establiments socials estan obligades a comparèixer en les oficines de l'administració a requeriment de la Inspecció de Serveis Socials.

#### **Article 7) - Concurrencia amb l'ordre jurisdiccional penal**

1. En els supòsits en que les infraccions puguin ser constitutives d'il·lícit penal, l'Administració ha de passar el tant de culpa a l'òrgan judicial competent o al ministeri fiscal, demanant-los testimoni sobre les actuacions practicades respecte de la comunicació.
2. Un cop l'autoritat judicial hagi comunicat que s'ha iniciat el procés penal, s'haurà de suspendre el procediment administratiu si hi ha identitat de subjecte, fet i fonament. Un cop es dicti sentència ferma, l'Administració haurà de declarar la conclusió del procediment i la no exigència de responsabilitat administrativa, si la resolució judicial estima l'existència de delictes o falta, i si s'aprecia identitat de subjecte fet i fonament; cas contrari haurà de continuar el procediment per aquests fets si vulneren la normativa de serveis socials.
3. La comunicació del tant de culpa 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 dels usuaris.

#### **Article 8) - 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 2 anys les greus i al cap de 3 anys les molt greus, a comptar des de la data de comissió de la infracció.

#### **Article 9) - 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.

#### **Article 10) - Infraccions lleus**

1. No portar llibre de registre de persones usuàries dels serveis o no tenir-lo degudament actualitzat d'acord amb els requisits exigits per la normativa reguladora.
2. Modificar la capacitat assistencial del servei sense autorització administrativa sempre i quan no es vulnerin les condicions materials mínimes dels establiments i serveis.
3. Canviar la titularitat dels serveis sense autorització administrativa
4. Cessar en la prestació del servei, prèviament autoritzat, sense autorització administrativa i/o sense comunicar a l'Administració les alternatives ofertes als usuaris.
5. Incompliment de l'obligació de la formació del personal treballador de l'establiment.
6. 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 dels usuaris i no estiguin tipificades expressament com a greus o molt greus en aquesta Llei.

#### **Article 11) Infraccions greus**

1. No tenir el reglament de règim interior o que aquest no s'ajusti a la normativa reguladora de serveis socials.
2. No tenir el programa d'activitats o que aquest no s'ajusti a allò que s'estableix reglamentàriament o que tenint-ne, no s'apliqui.
3. No establir amb cada persona usuària del servei un contracte assistencial o que aquest no s'ajusti a la normativa vigent.
4. No tenir l'expedient assistencial per cada persona usuària o que el contingut no s'ajusti a la normativa d'aplicació.
5. No tenir el preceptiu tauler d'anuncis o que el contingut d'aquest no s'ajusti al que imposa la normativa o que no s'ajusti a la realitat del funcionament del servei.
6. No tenir els protocols que estableix la normativa de serveis socials per cada tipologia de servei o que, tenint-ne, no es compleixin.
7. No portar els preceptius registres o no tenir-los actualitzats.
8. No tenir el programa individualitzat d'atenció a la persona o, que tenint-ne, no es compleixi.
9. Incomplir o alterar allò que estableix el règim de preus.
10. Transgredir la normativa comptable específica.
11. Encobrir ànim de lucre en entitats aparentment d'iniciativa social.
12. Incomplir la normativa reguladora de l'accés als serveis.
13. 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.
14. No mantenir l'establiment i el personal en correctes condicions higièniques.
15. No tenir cura del manteniment de l'establiment tant pel que fa a l'edifici com a les seves instal·lacions o no disposar de mobiliari adequat a les necessitats dels usuaris.
16. Servir àpats no supervisats pel responsable higienicosanitari o que aquests no s'ajustin al supervisat.
17. No comparèixer a les oficines de l'Administració quan la Inspecció els requereixi.

18. Imposar a les persones usuàries dels serveis dificultats injustificades per al gaudi dels drets reconeguts en aquesta Llei i no tipificats com a molt greus.

#### **Article 12) - Infraccions molt greus**

1. Prestar serveis o traslladar la ubicació d'establiments sense autorització administrativa.
2. sotmetre els usuaris del servei a maltractaments físics o psíquics.
3. Imposar als usuaris un horari de descans i/o àpats inadequat d'acord amb els estàndards de vida socialment admesos.
4. 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 preceptius.
5. Vulnerar el dret a ser tractat amb el respecte i la consideració degudes a la seva dignitat.
6. Vulnerar el dret a la intimitat de la persona usuària i divulgar dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
7. Vulnerar el dret de la persona usuària a no ser discriminat per qualsevol condició o circumstància personal, de salut o social.
8. sotmetre l'usuari a qualsevol tipus d'immobilització física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat de que existeixi perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones.
9. Vulnerar el dret de la persona usuària a considerar l'establiment residencial que l'acull com a domicili propi o impedir o posar obstacles a la relació de l'usuari amb el seu entorn familiar i social.
10. Abandonar la prestació dels serveis.
11. Obstruir l'acció de la Inspecció de Serveis Socials ja sigui per la negativa d'accés a l'establiment o a qualsevol dels seus espais, per impedir o obstaculitzar el diàleg dels inspectors amb els usuaris o treballadors o per resistir-se o negar la supervisió de documents, llibres i dades estadístiques o no subministrar la informació necessària pel compliment de la funció inspectora.
12. Falsejar dades a la Inspecció.

- 13.No complir els requeriments de l'Administració per aplicar les mesures correctores imposades.
- 14.Incomplir la normativa reguladora de la qualificació del personal.
- 15.No garantir l'atenció directa continuada en els establiments residencials.
- 16.Incomplir la normativa reguladora de la dedicació del personal dels serveis.
- 17.Superar el límit d'ocupació d'usuaris o de llits en un dormitori o instal·lar llits o similars en un espai inadequat per a l'ús de dormitori.
- 18.No tenir l'establiment adequat al grau de disminució dels usuaris i obstaculitzar la seva llibertat de deambulació o el contacte amb l'exterior.
- 19.No mantenir els aliments en correctes condicions higièniques i de qualitat.
- 20.Servir àpats no ajustats a la dieta prescrita, servir-los en quantitat insuficient o preparats amb excedents de menjar d'altres àpats.
- 21.Incomplir les condicions higienicosanitàries dels usuaris relatives a la seva salut, a la correcta organització i administració dels medicaments i a l'accés als recursos sanitaris necessaris.
- 22.No tenir cura de la higiene personal dels usuaris, de la seva roba i dels estris d'ús personal.
- 23.Actuar amb manca de transparència i claredat en l'administració i custòdia dels bens dels usuaris, quan degut a la seva situació física o psíquica, els directors, administradors o persones responsables actuïn com guardadors de fets.
- 24.Exercir coaccions, amenaces, represàlies o qualsevol altra forma de pressió sobre el personal inspector, els denunciants, usuaris o familiars.
- 25.Efectuar nous ingressos de residents després d'haver-se notificat resolució administrativa de tancament.
- 26.Incomplir el requeriment d'esmena de la infracció comesa, al que fa referència l'article 16.1 d'aquesta Llei.
- 27.Prestar serveis socials ocultant la seva naturalesa a l'objecte d'eludir l'aplicació de la legislació vigent en la matèria.
- 28.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 dels usuaris i no estiguin tipificades expressament com a lleus o greus.

### **Article 13) – Sancions**

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 del salari mínim interprofessional corresponent a un període de temps comprès entre un dia i 4 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 del salari mínim interprofessional corresponent a un període de temps comprès entre 4 mesos i un dia i 8 mesos.
  - b.2) Inhabilitació temporal per un període fins a 5 anys el director o del responsable higiènic-sanitari 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 mes.
- 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 del salari mínim interprofessional corresponent al període de temps comprès entre 8 mesos i un dia i un any.
  - c.2) Inhabilitació definitiva o temporal per un període superior a 5 anys i no superior a 10 anys, del director o del responsable higiènic-sanitari del servei.
  - c.3) Proscripció de finançament públic per un període superior als 2 anys i inferior als 5 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 mes i no superior a 5 anys.

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

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 14) - Graduació de les sancions**

- 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 l'infractor.
  - 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) En el cas de la infracció tipificada a l'article 9.26, la multa que s'imposi es graduarà en funció del número de nous ingressos.
  - h) El compliment espontani de les normes infringides per part de l'infractor per iniciativa pròpia, en qualsevol moment del procés administratiu sancionador, si encara no ha estat dictada resolució.
- 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 als usuaris 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 nou usuari ingressat a partir de l'inici de l'expedient.

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

### **Article 15) Competència.**

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

### **Article 16) Execució de les sancions**

1. La resolució que imposi la sanció podrà contenir un requeriment d'esmenar les infraccions sancionades establint un termini 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, per una quantia màxima de 600 euros.

2. Si la infracció objecte d'expedient comporta un risc greu per la seguretat o salut de l'usuari, 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 17) – Mesures de protecció provisional**

1. En casos d'urgència extraordinària motivada pel risc d'afectació de la salut i de la seguretat dels usuaris 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.

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 18) – Mesures cautelars en el procediment sancionador**

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.

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) Tancament temporal tota 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 nous usuaris.

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.

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 19)- Reinversió de sancions**

A criteri de l'òrgan sancionador, les sancions de caràcter econòmic poden ésser revertides pel sancionat 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.

## **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 a càrrec de fons de la seguretat social han d'ésser desenvolupades i gestionades per la Generalitat de Catalunya.

## **Disposició Transitoria primera**

### **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 mixta 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. Aquesta Comissió mixta establirà el procés de traspàs o delegació de competències, fixarà els corresponents protocols d'actuació i proposarà a les diferents Administracions les oportunes fórmules de seguiment i/o de gestió conjunta dels serveis socials descentralitzats als ens locals.

## **Disposició Transitoria primera**

### **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 traspassos de centres i serveis.