

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER A LA CONSULTA PÚBLICA PRÈVIA (art. 133 Llei 39/2015)

Iniciativa normativa: Projecte d'Ordenança municipal (o Reglament) relativa a l'establiment d'un marc de convivència, drets i deures de les persones usuàries, i mesures de protecció del personal municipal en l'atenció al públic, amb especial incidència en l'àmbit dels Serveis Socials Bàsics.

Consulta pública prèvia a la redacció del text (art. 133.1 Llei 39/2015)

1) Antecedents i context

"Els serveis socials són un instrument per a afavorir l'autonomia de les persones, per a millorar les condicions de vida, per a eliminar situacions d'injustícia social i per a afavorir la inclusió social", tal i com diu la Llei de serveis socials de Catalunya, 11/2007.

Per complir amb les seves funcions, els/les treballadors/es dels serveis socials desenvolupen la seva feina en contextos de necessitat social, de desigualtat i, en alguns casos, d'angoixa, en els quals els treballadors sempre han d'actuar amb la màxima professionalitat i respecte envers la dignitat de les persones.

Tanmateix, i com altres serveis d'atenció directa als usuaris, els serveis socials també estan sotmesos a situacions de tensió, que poden derivar en incidents d'amenaces, d'agressivitat i inclús en algunes ocasions, de violència física. Independentment de les circumstàncies socials i individuals, qualsevol agressió no pot ser tolerable. Atempten contra la dignitat dels treballadors i treballadores i afecten el resultat de les intervencions socials.

La dignitat i el respecte als professionals és la primera garantia d'un treball d'èxit. Davant la vulnerabilitat de protecció amb la que es troben els treballadors vers l'actitud d'algunes persones usuàries, es creu convenient redactar un Reglament de protecció dels/de les treballadors/es davant de possibles agressions de persones usuàries, consensuat tècnicament i amb l'objectiu que sigui aprovat pels corresponents òrgans comarcals i municipals.

Es parteix del document de treball resultat del treball conjunt d'un grup tècnic format per professionals dels Serveis Socials Bàsics (d'ara endavant SSB) dels municipis que formen l'Àrea Bàsica de Serveis socials del Consell Comarcal del Maresme. Pretén ser una eina de millora de la seguretat i la protecció dels/de les treballadors/es dels SSB, i per tant, una eina que faciliti el poder desenvolupar les tasques derivades del seu lloc de treball amb total garantia i seguretat.

L'Ajuntament, com a entitat pública, ha de garantir simultàniament el dret dels ciutadans a l'accés als recursos públics i el dret a la seguretat i la salvaguarda dels drets elementals dels/de les treballadors/es, i és amb aquesta idea principal que s'ha dissenyat aquest protocol. En cap cas pretén ser un instrument purament sancionador, sinó facilitador de la convivència als serveis municipals.

2) Marc jurídic de la consulta pública prèvia

Amb caràcter previ a l'elaboració d'un projecte de reglament o ordenança, s'ha de substanciar una consulta pública al portal web de l'Administració competent per recollir l'opinió de persones i organitzacions potencialment afectades sobre: a) problemes que es volen solucionar, b) necessitat i oportunitat, c) objectius, i d) possibles solucions alternatives (reguladores i no reguladores).

Així mateix, la participació s'ha de vehicular amb informació clara, concisa i suficient perquè la ciutadania pugui pronunciar-se.

3) Extrems requerits per l'article 133.1 Llei 39/2015

3.1. Problemes que es pretenen solucionar amb la iniciativa

C/ Sant Antoni, 1 · 08319 Dosrius (El Maresme) · Tel. 93 791 80 14 · Fax. 93 791 90 80 · dosrius@dosrius.cat · dosrius.cat

Metadades	87d56ee494341388fa1339356e944c0001 https://sede.simplifica01.abciscouid.com/absiscouid/er/x/diari/xbsaweb/catala/asp/verificador/firma.asp?nnodeabsisn=025 Origen: Origen administració · Estat d'elaboració: Original	Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a: Data document: 11/02/2026
-----------	--	---



1. **Increment o persistència d'incidents** d'incivisme, amenaces o agressions verbals/físiques en espais municipals d'atenció a la ciutadania, especialment en situacions d'estrès o alta conflictivitat.
2. **Inseguretat** i afectació del benestar del personal i, per extensió, de la **continuitat i qualitat** del servei públic.
3. **Manca d'un marc normatiu municipal unificat** que estableixi de manera transparent:
 - o regles de convivència i ús de dependències,
 - o drets i deures de les persones usuàries,
 - o mesures preventives i procediments d'actuació,
 - o i, si escau, mesures correctores/sancionadores proporcionades.

3.2. Necessitat i oportunitat de l'aprovació

L'aprovació es considera necessària per:

- **Garantir la seguretat** del personal i de les persones usuàries dins els equipaments municipals.
- **Prevenir** conductes incíviques mitjançant informació, senyalització, normes clares i procediments previsibles.
- Dotar l'organització municipal d'un **protocol operatiu estable** (prevenció–actuació–registre–avaluació) que permeti actuar amb proporcionalitat i seguretat jurídica.
- Reforçar la **convivència i el respecte** com a condició per a una atenció pública efectiva, especialment en serveis sensibles com els Serveis Socials Bàsics.

L'oportunitat ve determinada per la necessitat de disposar d'un reglament que permeti, amb garanties, desplegar mesures preventives i d'actuació homogènies i conegudes per tothom.

3.3. Objectius de la norma

Objectius generals:

1. **Protegir** el personal municipal davant possibles agressions o situacions d'assetjament, amenaça o intimidació.
2. **Millorar la convivència** i assegurar un clima de respecte a les dependències municipals.
3. **Definir drets i deures** de les persones usuàries i del personal, i els estàndards de conducta exigibles en la relació amb l'Administració.
4. Establir **mesures preventives i organitzatives** (informació, cartelleria, circuits d'atenció, sistemes d'avís, criteris d'entrevista en casos de risc, etc.).
5. Fixar **pautes d'actuació** davant incidents: detecció, contenció, activació de suport, registre d'incidències, coordinació interna, i suport al personal afectat.
6. Preveure, si escau, un **règim de mesures correctores** (i/o sancionadores quan correspongui), amb criteris de proporcionalitat i garanties procedimentals.

3.4. Possibles solucions alternatives (reguladores i no reguladores)

A) Alternatives no reguladores:

- Reforç de **formació** al personal en comunicació en situacions difícils i desescalada.
- Millores **organitzatives** (gestió de cites, sales d'espera, circuits, senyalització, informació de drets/deures).
- Mesures **tècniques** de seguretat (botó d'alarma, disseny de despatxos, etc.) i coordinació amb cossos de seguretat.
- Elaboració d'**instruccions internes** o protocol intern no normatiu.

Limitació principal: aquestes mesures, sense norma, poden quedar disperses, tenir menor publicitat i previsibilitat per a la ciutadania, i oferir menys seguretat jurídica i homogeneïtat d'aplicació.

C/ Sant Antoni, 1 · 08319 Dosrius (El Maresme) · Tel. 93 791 80 14 · Fax. 93 791 90 80 · dosrius@dosrius.cat · dosrius.cat

Metadades	87d56ee494341388fa1339354e944c0001 https://sedesimplex07.abcscibud.com/absis/id/le/x/dienxbsaweb/catala/asp/verificador/firma.asp?nodeabsisn=025 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original
Coeli Segur de Validació	87d56ee494341388fa1339354e944c0001
URI de validació	https://sedesimplex07.abcscibud.com/absis/id/le/x/dienxbsaweb/catala/asp/verificador/firma.asp?nodeabsisn=025
Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:	
Data document:	1/10/2026



B) Alternatives reguladores:

- **Ordenança municipal específica** (convivència i protecció del personal en l'atenció a la ciutadania), amb definició d'obligacions, mesures preventives, procediment d'actuació i, si escau, tipificació bàsica de conductes i conseqüències.
- **Reglament/protocol aprovat** amb rang reglamentari per desplegar procediments interns i drets/deures en l'accés i ús dels serveis municipals.

Opció que es sotmet a consulta: avançar cap a una **ordenança (o reglament) municipal** que integri i reguli el marc de convivència i protecció, i que permeti desplegar protocols operatius coherents amb el funcionament municipal.

4) Abast orientatiu de la futura ordenança/reglament

Sense perjudici del resultat de la consulta, es preveu que el text pugui incloure:

- Objecte i àmbit d'aplicació (dependències municipals, Serveis Socials Bàsics i altres serveis d'atenció).
- Drets i deures de les persones usuàries i del personal.
- Normes d'ús de les dependències i de conducta.
- Mesures preventives, organitzatives i de suport.
- Procediment d'actuació davant incidències (registre, comunicació, suport al personal).
- Mesures correctores i, si escau, règim sancionador (tipologies i criteris de proporcionalitat), amb garanties procedimentals.

5) Participació ciutadana

D'acord amb l'article 133 de la Llei 39/2015, s'obre un període de **consulta pública prèvia** per recollir opinions i aportacions de la ciutadania, organitzacions i associacions potencialment afectades.

Com es poden fer arribar les aportacions:

- Per correu electrònic: participacio@dosrius.cat o dosrius@dosrius.cat
- Mitjançant escrit al Registre General de l'Ajuntament.
- Mitjançant instància a la seu electrònica municipal: <https://www.seu-e.cat/ca/web/dosrius/seu-electronica>

Metadades	87d56ee4944341388fa1839354e944c0001 https://seu.dosrius.cat/absiscoud.com/absiscouid/er/x/dler/xbsaweb/catala/asp/verificador/firma.asp?nodeabsisn=025 Origen: Origen administració · Estat de laboració: Original	Data document: 1/10/2026
-----------	---	--------------------------

