



NORMATIVA DE FUNCIONAMENT INTERN DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL PER PERSONES EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

ÍNDEX

PREÀMBUL

MARC LEGAL

CAPÍTOL 1. NORMES DE FUNICONAMENT INTERN

Article 1. Presentació

Article 2. Organització del servei

Article 3. Funcionament general

Article 4. Obligacions de les persones usuàries

Article 5. Compromisos dels allotjaments temporals

Article 6. Faltes

Article 7. Sancions

Article 8. Motius d'expulsió

Article 9. Sistema intern de recepció, seguiment i resolució de queixes i suggeriments

Article 10. Protecció de dades

Article 11. Finalització del servei

ANNEX

1. Text de signatura de les normes de funcionament intern

PREÀMBUL

I. L'habitatge és un bé de primera necessitat i el seu accés queda definit com a dret en la normativa internacional, espanyola i catalana. La Declaració Universal dels Drets Humans de les Nacions Unides, en l'article 25, fixa l'habitatge com un dels drets bàsics que permet gaudir d'un nivell de vida adequat a qualsevol ésser humà. Per tant, adquireix la consideració d'un dret fonamental que consolida la resta de drets humans.

En aquest sentit, és també d'especial rellevància el que estableix la Convenció sobre els Drets de l'Infant de les Nacions Unides, que en l'article 27 estableix el dret a tots els infants a un nivell de vida adequat al seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social, i el deure de les administracions públiques de prendre les mesures apropiades per ajudar les persones i les altres persones responsables de l'infant a fer efectiu aquest dret i, en cas de necessitat, donar-los ajut material i programes de suport, principalment, i entre d'altres, pel que fa a l'habitatge.

La importància de garantir el dret a un habitatge digne per als infants està determinada per l'especial protecció jurídica de què gaudeix aquest col·lectiu, d'acord amb el principi de l'interès superior de l'infant (art. 3), pel fet que aquestes condicions materials de vida determinen les seves oportunitats de desenvolupament i les garanties d'accés a altres drets, com ara el dret a l'educació (art. 28) o a la salut (art. 24).

L'article 47 de la Constitució espanyola determina que tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i que els poders públics han de promoure les condicions necessàries i han d'establir les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret.

En el mateix sentit, l'article 26 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya proclama els drets en l'àmbit de l'habitatge, i el Parlament de Catalunya, en ús de les competències contingudes en l'article 137 d'aquest Estatut, va aprovar la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

II. La situació de crisi econòmica ha suposat per a moltes unitats de convivència l'empitjorament de la seva situació residencial o la manca d'accés a un habitatge digne. La situació sostinguda en el temps de precarietat de les condicions laborals i l'atur ha provocat que moltes unitats de convivència no hagin pogut mantenir l'habitatge on vivien o bé no hi puguin accedir. L'actual manca d'oportunitats per accedir a un habitatge en règim de compra mitjançant un crèdit hipotecari, els elevats preus dels habitatges en règim de lloguer a causa de la seva escassetat i les dificultats de les polítiques públiques per aconseguir un parc d'habitatge públic per a les persones i unitats de convivència més vulnerables propicien que molts col·lectius no puguin resoldre les seves necessitats residencials.

III. El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa té com a prioritat rellevant l'ajut a persones i unitats de convivència en situació de vulnerabilitat social i especialment aquelles en risc d'exclusió residencial, perquè el dret a l'habitatge és un requisit imprescindible per a l'exercici efectiu d'altres drets bàsics, com ara el dret a l'educació o el dret a la salut.

Tanmateix, l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques proclama els principis de bona regulació que són els de necessitat, eficàcia, proporcionalitat i seguretat jurídica, transparència i eficiència. Les situacions contingudes de precarietat laboral i atur, que dificulten l'accés a l'habitatge o el seu manteniment, fan necessàries, en atenció a l'interès general d'aquesta, una política activa dels ens locals.

Per això, el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, es proposa la regulació del servei d'allotjament temporal d'urgència per a persones en risc d'exclusió social a la ciutat d'Olot. Mitjançant la present normativa, que es considera un mecanisme idoni per desenvolupar aquest servei d'acord amb la normativa legal relacionada amb la matèria, el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, segons el principi de seguretat jurídica, el servei d'allotjament temporal a persones en risc d'exclusió social a la ciutat d'Olot. Així, en aquest document es regula, atenent els principis de transparència i proporcionalitat, el funcionament d'aquest servei.

IV. La normativa es compon d'un preàmbul, un marc legal i un capítol, dividit en onze articles i un annex corresponent al text de signatura de les normes de funcionament intern.

MARC LEGAL

El marc legal en què s'emmarca aquest Reglament és la normativa vigent estatal i catalana en matèria d'habitatge, serveis socials i d'altres. En concret, pel que disposa:

La normativa competencial

- La Constitució espanyola, de 31 d'octubre de 1978
- L'Estatut d'autonomia de Catalunya, de 19 de juliol de 2006
- La Llei 7/1985, de 2 d'abril, de les bases de règim local
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya

La normativa de procediment administratiu

- La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- La Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- La Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya

La normativa sectorial de servei socials

- La Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
- La Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic

- La llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011

La normativa sectorial d'habitatge

- La Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial (alguns preceptes estan sent tractats per discrepàncies de constitucionalitat per la Comissió Bilateral Generalitat-Estat).
- La Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

Normativa dels drets a la infància

- La Convenció sobre els Drets de l'Infant de les Nacions Unides, aprovada en la seva Resolució 44/25, de 20 de novembre de 1989.
- La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència.

Normativa sobre protecció de dades

- La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

CAPÍTOL 1. NORMES DE FUNCIONAMENT INTERN

Article 1. Presentació

En les normes de funcionament intern es despleguen qüestions més específiques respecte al funcionament, l'organització de la convivència i les possibles infraccions i sancions.

Les persones i unitats de convivència han d'acceptar i signar les condicions d'estada al servei que es desenvolupen en aquest document i que, entre d'altres, preveuen:

- a) Les habitacions dels allotjaments que formen part del Servei d'Allotjament Temporal del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa tenen associat un pla de treball amb els serveis socials bàsics. Per tant, les persones beneficiàries es comprometen a facilitar aquesta intervenció i a seguir les pautes, els compromisos i les orientacions que s'estableixin.
- b) L'allotjament pot ser individual o compartit. Aquest fet el determinen els tècnics de serveis socials.
- c) El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa pot complementar o modificar en qualsevol moment aquestes normes de funcionament. En el seu cas, aquestes modificacions o disposicions complementàries han de ser notificades

individualment i per escrit a cada persona o unitat de convivència beneficiàries, que queden obligades al seu compliment.

- d) Aquestes normes de funcionament intern obliguen i vinculen jurídicament totes les persones beneficiàries, que han d'assumir la responsabilitat i el bon ús de les instal·lacions. També són responsables dels actes i fets de tota persona aliena al servei que hi accedeixi sota la seva responsabilitat.
- e) D'acord amb l'article 1.903 del Codi Civil espanyol la responsabilitat pels danys causats pels menors recau en els pares o tutors.
- f) Tots els beneficiaris es comprometen per escrit al compliment d'aquestes normes de funcionament intern que s'adjunta, com a document unit.

Article 2. Organització del servei

L'organització del servei d'allotjament temporal de persones en risc d'exclusió social de la ciutat d'Olot, s'articula sobre la base del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, que gestiona l'accés al servei i el pla de treball, que pot incloure suport socioeducatiu i d'inserció social i laboral per promoure que les persones i unitats de convivència allotjades puguin ser més autònomes.

Article 3. Funcionament general

S'estableixen les normes de funcionament general següents:

1. Els/les menors no es poden quedar sols a l'allotjament i, per tant, cal la companyia d'una persona adulta.
2. Les absències i, per tant, el no ús de l'allotjament s'han de comunicar i pactar amb els/les tècnics de serveis socials amb antelació.
3. Està prohibit el consum o la tinença a l'allotjament de qualsevol tipus de drogues o substàncies estupefaents, així com el consum del tabac dins les instal·lacions (excepte en els espais habilitats a tal efecte). Aquest comportament serà sancionat com a falta greu o molt greu i pot ser motiu de resolució del contracte.
4. Està prohibit el consum o la tinença dins l'allotjament de begudes alcohòliques amb alta concentració d'alcohol.
5. Els objectes de valor dels beneficiaris/es queden sota la seva única responsabilitat. El servei no es fa responsable dels furtus, els robatoris o les pèrdues que puguin tenir lloc en l'allotjament.
6. Es prohibeix la tinença i l'entrada de qualsevol animal, a excepció dels gossos d'assistència.
7. No es poden emmagatzemar objectes ni substàncies de qualsevol tipus, ni a la terrassa ni als espais comunitaris de l'edifici.

Article 4. Obligacions de les persones usuàries

Els beneficiaris estan obligats a fer un bon ús de les instal·lacions, dels electrodomèstics, del mobiliari i del parament. S'han de fer càrrec del cost de les reparacions necessàries, en cas de deteriorament o desperfectes que siguin conseqüència d'un mal ús.

Especialment, cal observar les normes que tot seguit es detallen:

1. La persona que accepti poder ser allotjada en una de les pensions o hotels de la ciutat d'Olot, amb les quals es té un contracte formalitzat, haurà de pactar un pla de millora amb els serveis socials.
2. Pagar la quantia pactada en la temporalitat establerta en cada cas, segons els ingressos de la persona.
3. Tenir un comportament respectuós amb el personal i amb la resta de persones allotjades fent-se responsable dels seus actes.
4. Respectar el son de les altres persones durant tota la nit. L'horari de silenci serà de les 22:00h a 8:00h.
5. Evitar qualsevol molèstia o acte irrespectuós causat a la resta de persones allotjades o al personal de l'allotjament.
6. Està totalment prohibit fumar en els dormitoris i qualsevol espai interior. A l'exterior està prohibit tirar burilles a terra.
7. Està prohibit donar cops a les parets. No es pot treure, ni moure, ni fer malbé el mobiliari de les habitacions.
8. La persona allotjada haurà de tenir cura de la correcta conservació de l'habitació i el seu mobiliari, no està permès fer forats a les parets ni penjar quadres, pòsters, postals, etc.
9. Per raons de seguretat estarà totalment prohibit l'ús de fogonets, estufes o qualsevol estri incendiari en tot l'edifici.
10. Amb caràcter general no s'admeten visites. En tot cas, l'accés de persones convidades a la pensió es farà amb prèvia autorització expressa de les persones responsables i sempre segons les instruccions.
11. Els allotjaments temporals són un espai lliure de tòxics, alcohol, drogues i tabac. Si qualsevol persona presenta símptomes de consum d'alcohol o drogues se l'informarà que ha d'abandonar el servei.

Article 5. Compromís dels allotjaments temporals

Els compromisos que han de respondre els allotjaments temporals, són els següents:

1. A l'entrada d'una persona a l'habitació es farà un inventari de la mateixa, amb fotografies del lloc.
2. La roba del llit (tovalloles, llençols, mantes, funda de coixí) ja estan incloses dins l'allotjament. La muda es canviarà, mínim, setmanalment.
3. Els dormitoris i banys interiors es netegen abans de l'entrada i després mínim un cop per setmana a excepció de necessitats.

4. El servei de neteja, en el cas de les habitacions, buida escombraries, neteja el terra i el bany tots els dies que porti a terme el servei de neteja però no ordena les habitacions.

En el cas dels apartaments, el servei de neteja buida escombraries, neteja el terra i el bany un cop per setmana. Atès que els apartaments disposen de cuina, serà responsabilitat de l'usuari tenir l'habitació ordenada i la cuina en bon estat.

Si aquestes no estan suficientment ordenades per poder-hi entrar, quedarà sense el servei de neteja de terra i bany. Es pactarà els dies i les hores de neteja i l'usuari es compromet a ser fora de l'habitació. En cas de no poder entrar de forma reiterada en una habitació, s'avisarà a la persona responsable de serveis socials

5. Accés al Wi-Fi gratuït
6. Disposar d'aire condicionat i sistema de calefacció a les habitacions però realitzant-ne un bon ús, de conformitat amb la temperatura exterior i a la legislació vigent.
7. Poder disposar de nevera i microones als espais comuns.

Article 6. Faltes

Es consideren faltes lleus:

- a. No tenir cura de les habitacions.
- b. No facilitar les dades requerides.
- c. La pèrdua de la clau d'accés a l'habitació.
- d. No comparèixer en la data fixada quan els professionals del servei ho requereixin.
- e. No respectar l'horari de descans.
- f. Portar altres persones sense permís previ.
- g. No permetre l'entrada del personal de l'allotjament per poder fer la neteja.
- h. Incomplir els preceptes d'aquestes normes, o d'altres que siguin d'aplicació, sempre que no estiguin tipificades com a faltes greus o molt greus.

Es consideren faltes greus:

- a. La reincidència de faltes lleus. Un total de tres faltes lleus constitueixen una falta greu.
- b. La sostracció de béns de qualsevol tipus, propietat de la pensió o hotel o d'altres persones allotjades, per part de qualsevol usuari.
- c. Entrar i romandre a l'habitació d'un altre usuari sense el seu permís explícit.
- d. Falsejar dades de contingut essencial per a l'assignació del servei o la signatura de documents o no comunicar els canvis de les circumstàncies o requisits que han determinat la concessió del servei.
- e. Incompliment del pla de treball.
- f. Fumar en qualsevol espai intern.
- g. Realitzar actes vandàlics sobre el mobiliari o les instal·lacions de les habitacions

- h. Coaccionar o ofendre qualsevol persona que convisqui o el personal laboral propi de la pensió o hotel, tant si és adult com menor.
- i. Desatendre de manera reiterada les indicacions dels professionals de serveis socials i incomplir el pla de treball establert.

Es consideren faltes molt greus:

- a. La reiteració de dues faltes greus.
- b. Mantenir actituds obstructionistes envers els professionals dels serveis socials i altres responsables municipals.
- c. Faltar el respecte, agredir, amenaçar verbalment el personals dels allotjaments i/o el personal del servei.
- d. La tinença, el tràfic o el consum de substàncies considerades il·legals en el recinte de l'allotjament temporal.
- e. Arribar a les habitacions sota els efectes del consum de drogues i/o alcohol.
- f. El trencament o deteriorament dels materials i del mobiliari de l'habitatge.
- g. No destinar l'allotjament al fi que s'ha concedit.

La comissió d'un fet com a falta o delictes en el Codi Penal s'ha de posar en coneixement de les autoritats pertinents, sens perjudici de la incoació del corresponent procediment disciplinari, si fos el cas.

Article 7. Sancions

Per faltes lleus:

- a. Amonestació per escrit a l'usuari

Per faltes greus:

- a. Amonestació per escrit a l'usuari
- b. Expulsió temporal del servei

Per faltes molt greus:

- a. Expulsió definitiva del servei.

Article 8. Motius d'expulsió

Els motius que podrien comportar l'expulsió de les persones usuàries del servei d'allotjament temporal en pensions de la ciutat d'Olot, són les següents:

1. Incompliment dels acords pactats amb els serveis socials.
2. El deteriorament intencionat o la negligència en la cura i conservació de les instal·lacions.
3. La reiterada desobediència a les instruccions dels responsables de l'allotjament.
4. El comportament inadequat i contrari a la convivència amb d'altres persones usuàries.
5. L'impagament pactat.

6. Per faltes greus i molt greus.
7. Qualsevol incompliment d'aquesta normativa interna.

Article 9. Sistema intern de recepció, seguiment i resolució de queixes i suggeriments

El servei compta amb fulls de queixes i suggeriments i amb un sistema de recepció i seguiment, tal com s'estableix a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya i en el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Article 10. Protecció de dades

D'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les dades recollides en virtut d'aquesta normativa interna, les dades d'aquest caràcter subministrades per la persona interessada, així com les contingudes en la documentació adjunta necessària per a la tramitació del corresponent expedient, seran objecte de tractament informatitzat per part del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa per tal de possibilitar-ne la cessió o denegació, i les corresponents accions de seguiment i comprovació. Per tal d'exercir els drets d'accés, oposició, rectificació, portabilitat, cancel·lació, les persones interessades s'han de dirigir al personal responsable del tractament, que és el mateix Consorci.

Es garanteix la total confidencialitat en relació amb les peticions efectuades en aquest àmbit al Consorci, així com de qualsevol de les seves dades personals i familiars facilitades, que seran utilitzades estrictament per a les finalitats per a les quals han estat facilitades i dins del marc de la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Article 11. Finalització del servei

A la finalització del servei d'allotjament temporal, s'ha de fer una inspecció de les habitacions per comprovar-ne l'estat. I el dia de la finalització del servei s'han de treure totes les pertinences i tornar les claus abans de les 12 del migdia.

Aquestes normes de funcionament intern s'han de donar a conèixer i han de ser signades per les persones usuàries.



ANNEX 1. TEXT DE SIGNATURA DE LES NORMES DE FUNCIONAMENT INTERN

Jo _____, amb DNI/NIE/Passaport _____, a títol individual i/o com a responsable parental de la meva unitat familiar, he/hem estat informat de la Normativa de funcionament intern, que regeix a l'allotjament assignat, del qual disposo i tinc accés de forma temporal.

L'aportació econòmica que realitzarà l'usuari/a, serà del següent import _____.

I de conformitat amb aquest, signo el present document.

Olot, la Garrotxa, a data de de 202...

Signatura sol·licitant

Signatura tècnic social

Signatura responsable allotjament