



## DEPARTAMENT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

Av. del General Luque 223 PBJ  
07300 Inca  
Tel. 871 912 371  
Fax 871 912 382  
serveissocials@ajinca.net

Informació actualitzada a 19/06/2019

Horari d'atenció al públic:  
De dilluns a divendres, no festius,  
de 8.30 a 14.30 hores.  
Horari d'estiu (del 16 de juny al 15  
de setembre): de 8 a 14 hores.

### ORGANIGRAMA

<b>Batle president</b>
<b>Regidoria delegada de Batlia de Serveis Socials, de Gent Gran i de l'Organisme Autònom Residència Miquel Mir</b>
<b>Cap de secció del Departament de Serveis Socials</b>
Equip de Treball Social  Personal funcionari o laboral municipal:  <b>Sis treballadores socials</b> <b>Dues treballadores familiars</b> <b>Una educadora familiar i una educadora social</b> <b>Una mediadora intercultural</b> <b>Una tècnica d'inserció sociolaboral</b> <b>Una psicòloga</b>  Personal en conveni amb la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració (ara la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació) i la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears:  <b>Dues treballadores socials (per a l'atenció a la dependència)</b>  Personal amb contractació externa:  <b>Tres educadores socials</b> <b>Una coordinadora del Servei Socioeducatiu</b> <b>Una coordinadora del Servei d'Ajuda a Domicili</b> <b>Deu treballadores familiars del Servei d'Ajuda a Domicili</b> <b>Una directora/responsable del centre d'atenció del Servei de Teleassistència Domiciliària (STAD)</b> <b>Dues coordinadores de zona de l'STAD</b> <b>Cinc teleoperadores del centre d'atenció de l'STAD</b> <b>Una supervisora del centre d'atenció de l'STAD</b>  Personal col·laborador: <b>Alumnes en pràctiques</b> <b>Voluntaris socials de Creu Roja i Càritas</b>
Administració <b>Tres auxiliars administratius</b>



## DEFINICIÓ I FUNCIONS

El Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca té caràcter universal, obert i polivalent, constitueix el canal normal d'accés al sistema de serveis socials i garanteix la universalitat del sistema, així com la proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social.

Les seves funcions es corresponen amb les pròpies dels serveis socials comunitaris bàsics descrites a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

## NORMATIVA MUNICIPAL

Existeixen els següents reglaments municipals:  
(vegeu: <http://incaciutat.com/es/ordenances/>)

- Reglament d'organització i funcionament del departament de Serveis Socials (BOIB de 28/04/1994).
- Reglament d'organització i de règim interior del SAD (BOIB de 15/10/2011).
- Reglament de prestacions no tècniques (BOIB de 25/03/1993).
- Reglament municipal del Servei de Teleassistència Domiciliària (BOIB de 28/01/2017).
- Reglament d'admissió, econòmic i de règim intern de la Residència Miquel Mir (BOIB de 20/05/1997).
- Ordenança reguladora dels preus públics dels serveis i activitats desenvolupats a la Residència Miquel Mir (BOIB de 28/01/2012).
- Reglament de voluntariat social (BOIB de 28/04/1994).
- Reglament del Consell Municipal de Serveis Socials (BOIB de 30/04/2019).
- Reglament de participació ciutadana (BOIB de 29/12/1992).

## INSCRIPCIONS AL REGISTRE INSULAR DE SERVEIS SOCIALS DE MALLORCA

- L'Ajuntament d'Inca, com a entitat, amb el núm. 872.
- El Servei d'Ajuda a Domicili, amb el núm. 872/0/1.
- El Servei de Teleassistència Domiciliària, amb el núm. 872/0/2.

**Nota:** la població d'Inca, segons dades de l'INE a 01/01/2018, era de 32.137 habitants.

## SERVEIS QUE S'OFEREIXEN (2019):

**SERVEI D'INFORMACIÓ, VALORACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ A TOTA LA POBLACIÓ SOBRE ELS RECURSOS SOCIALS EXISTENTS.** Són el conjunt, organitzat i coordinat, d'accions professionals que tenen com a finalitat que la ciutadania disposi d'informació per accedir als recursos socials, assessorament en la resolució de les situacions de necessitats, orientació i anàlisi de les demandes plantejades, i intervenció per a la provisió de prestacions. S'organitza en les intervencions següents:

- Acollida.
- Orientació i assessorament.
- Valoració social.
- Diagnòstic social/socioeducatiu.
- Derivació a altres professionals dels serveis socials comunitaris.
- Derivació a altres serveis especialitzats (del mateix sistema de serveis socials o d'altres sistemes de protecció social, com habitatge, salut, educació, justícia, treball...).



- Seguiment posterior de les intervencions dutes a terme.
- Tramitació de prestacions.
- Prevenció primària.

**SERVEI D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA**, integrat per dues treballadores socials de la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears, aportada a través del conveni de col·laboració signat amb la referida Fundació i la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració del Govern de les Illes Balears (ara Conselleria de Serveis Socials i Cooperació), a partir de dia 1 de desembre de 2010.

**SERVEI D'AJUDA A DOMICILI**, consistent en atencions de caràcter domèstic, psicològic i rehabilitador per a persones en situació de necessitat. L'objectiu final és evitar el seu internament a centres residencials, així com mantenir-les al seu domicili habitual. El Servei, el duen a terme directament treballadores familiars. Està inscrit en el Registre Unificat de Serveis Socials de Mallorca amb el núm. 872/0/1.

**SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA**, consistent en la connexió permanent, les 24 hores del dia, des del domicili i a través de la línia telefònica, a un centre atès per personal preparat per donar resposta adequada a possibles crisis de soledat que es presentin i/o a mobilitzar altres recursos humans existents (telefonar als familiars que disposen de claus del domicili de la persona usuària, en cas que no contesti; telefonar als serveis sanitaris o socials...). El seu finançament és 100 % municipal des del dia 01/01/2013. Està inscrit en el Registre Unificat de Serveis Socials de Mallorca amb el núm. 872/0/2 (capacitat fins a 576 persones usuàries).

**SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA MÒBIL PER A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE (servei telefònic d'atenció i protecció per a víctimes de violència de gènere-ATENPRO)**, que ofereix a les persones, que disposen o no d'una ordre judicial de protecció, una atenció immediata i a distància, mitjançant la dotació d'un telèfon mòbil amb tecnologia de telelocalització. El Servei s'emmarca en l'ampliació del Programa de Teleassistència que existia entre l'IMSERSO i la FEMP des de desembre de 2004 i a partir de juny de 2010 a través del conveni entre el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat (Delegació de Govern per a la Violència de Gènere) i la FEMP.

**TREBALL SOCIEDUCATIU AMB INFANTS I ADOLESCENTS**, a través de les tres educadores socials i en col·laboració amb el Servei d'Esports de l'Ajuntament d'Inca, l'Infojove i les diferents entitats, centres educatius i recursos esportius, d'oci i temps lliure de la ciutat.

**TREBALL COMUNITARI**, a través de la feina de l'educadora familiar. Inclou entre altres el Pla municipal de Drogues i el Consell municipal de Serveis Socials.

**ACCIONS FORMATIVES DEL PROGRAMA ALTER (amb capacitat per a 14 places)**, d'intervenció social i educativa per als joves de 14 a 16 anys que es troben en situació de risc d'exclusió social i escolar. Consisteixen en unitats formatives alternatives en entorns laborals externs, en règim d'escolarització compartida, amb la finalitat última de tornar a l'ensenyament reglat o accedir a un lloc de feina i mantenir-lo; tot això, en el marc del conveni signat amb la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació. Es realitza des del 15/02/2005 per cursos escolars (finalitza el 30/06/2019).

**SERVEI D'INSERCIÓ SOCIOLABORAL**, per a persones amb necessitat d'inserció laboral derivades per les treballadores socials del departament, a través de la feina de la tècnica sociolaboral.

**SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL**, per a l'acolliment i integració social de les persones estrangeres extracomunitàries. Servei que té per objectiu afavorir la integració social de les persones de cultures diverses que resideixen al municipi, mitjançant actuacions adreçades a superar les barreres



lingüístiques, socioculturals i jurídiques, i potenciar la participació social a la ciutat, per generar perfils de ciutadans implicats socialment i potenciar la perspectiva de la prevenció de nous conflictes. El Servei té com a finalitat última aconseguir que els espais on habiten persones de diferents cultures es converteixin en autèntics espais de convivència, comunicació i trobada.

**AJUDES ECONÒMIQUES PUNTUALS PER FER FRONT A SITUACIONS DE NECESSITAT SOCIAL DETERMINADES** (sempre que no superin el nivell màxim d'ingressos que fixa el Reglament municipal que les regula i condicionades en tot cas a la realització d'un pla de feina acordat amb la família/individu per tal de modificar i millorar la seva situació socioeconòmica i familiar, no només pal·liar els seus deutes i/o despeses econòmiques). Aquestes ajudes poden ser per a:

1. Manteniment de despeses de llum, aigua i gas de l'habitatge, adquisició de productes bàsics d'alimentació o d'higiene personal, petites reparacions de l'habitatge o de les seves instal·lacions, etc.
2. Adquisició de medicaments i pròtesis no cobertes pel sistema de l'IB-SALUT.
3. Desplaçaments per assistència a serveis específics ubicats fora d'Inca, o a la resta de l'Estat espanyol en cas d'emergència.
4. Reducció o subvenció de taxes o serveis municipals i altres.
5. Ajudes escolars.

**SERVEI DE FORMACIÓ PER A LA COMPETÈNCIA FAMILIAR (11-14 anys)** a partir de l'experiència pilot del Grup d'Investigació i Formació Educativa i Social (GIFES) de la UIB amb població de 12 a 16 anys, des de setembre de 2015 fins gener de 2016 (amb seguiment familiar posterior als 6 i 24 mesos de la seva aplicació). Compta amb la participació del policia tutor, educadores socials i familiar, treballadores socials i psicòloga. És un servei social comunitari preventiu, l'objectiu del qual és la reducció de la influència dels factors de riscs familiars en els fills i les filles i, alhora, el reforç dels factors protectors, amb la finalitat d'augmentar la competència familiar, les habilitats socials i el comportament dels fills i les filles, així com les relacions familiars. Es dirigeix a les famílies amb necessitat de millorar-ne les relacions familiars. Durant el curs 2018-2019 s'hauran realitzat dos grups de 6 sessions cada un:

- Programa de Competència Familiar Universal 11-14 anys: de 21.11.18 a 09.01.19.
- Programa de Competència Familiar Universal 10-11 anys: de 04.04.19 a 23.05.19.

**SERVEI DE SUPORT PSICOSOCIAL I D'INTERVENCIÓ EN INFÀNCIA I FAMÍLIA EN SITUACIÓ DE RISC**, a través del treball de la psicòloga, contractada mitjançant el conveni signat amb l'IMAS des de l'any 2017.

Altres **articulacions regulars** amb altres serveis no municipals, mitjançant:

**CONVENIS INSTITUCIONALS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS, ENTITATS I/O EMPRESES:**

- La Universitat de les Illes Balears, per a la realització de les pràctiques d'estudiants universitaris del grau d'Educació Social i la diplomatura de Treball Social.
- La Universitat d'Educació a Distància (UNED), per a la realització de les pràctiques d'estudiants universitaris de qualsevol diplomatura, llicenciatura o grau.
- El CEPA Francesc de Borja Moll d'Inca, per a la realització de les pràctiques d'estudiants de cicle formatiu de grau mitjà de tècnic en Atenció Sociosanitària.
- L'IES Ramon Llull de Palma, per a la realització de les pràctiques d'estudiants dels seus cicles formatius de grau superior: animació sociocultural (2000)...
- El CFP (Centre Integrat de Formació Professional) Son Llebre de Marratxí, per a la realització de les pràctiques formatives d'estudiants.



- L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), per al finançament dels serveis socials comunitaris bàsics (2019).
- L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), per al desplegament de projectes de suport psicosocial i intervenció en infància i família i per a ajudes a famílies amb menors en situació de risc social i a persones en situació de greu i urgent necessitat (2018-2019).
- L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), per a la col·laboració en la dotació d'eines informàtiques per a la gestió dels serveis comunitaris bàsics (des del 01/01/2015 fins el 31/12/2016 i prorrogable màxim dues anualitats).
- La Direcció General de Menors i Família de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, per a la col·laboració en l'execució de les mesures imposades pel Jutjat de Menors i per a la intervenció socioeducativa en joves en risc d'exclusió social.
- La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears per dur a terme el programa ALTER d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escolar, des de 2005 fins el 30.06.2019.
- L'Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI) per a la col·laboració en la cessió de la gestió i administració de quatre (4) habitatges de protecció pública a Inca, des del 01/03/2009 (2 habitatges) i des de 01/06/2013 (2 habitatges més)
- La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears i la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears, per a la col·laboració i coordinació de l'execució de les mesures necessàries per a l'aplicació de la Llei de promoció de l'autonomia i atenció de les persones en situació de dependència des del 2011.
- La Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears i ENDESA, SA, per establir els mecanismes de coordinació que evitin la suspensió dels subministraments bàsics als consumidors vulnerables, a través de l'adhesió al conveni marc entre ambdues entitats des del 16/10/2014. L'annex actual es va signar dia 16 d'abril de 2018. El conveni marc té una vigència anual, prorrogable fins quatre anys; és a dir, des de 16/03/2018 a 15/03/2022.

#### **CONVENIS INSTITUCIONALS AMB ENTITATS SOCIALS I PRIVADES:**

- Càritas Diocesana de Mallorca per al suport econòmic a persones necessitades (servei de menjador social). Disposa de places subvencionades amb l'Ajuntament d'Inca per a persones empadronades al municipi (no atén transeünts o persones de pas). També ofereix menjar a domicili per a aquelles persones amb dificultats familiars i de mobilitat.
- El Patronato de la Agrupación Prominusválidos Psíquicos de la comarca de Inca per al suport a persones amb discapacitat.
- La Fundació Projecte Home Balears per a la integració de persones drogodependents.
- La Fundació Projecte Jove per a la integració de persones joves.
- La Fundació d'Ajuda a la Reinserció, per al compliment de treballs en benefici de la comunitat per a persones condemnades pels tribunals, des de 2005.
- La Fundación Integra, per a la intermediació en la integració laboral de persones amb dificultats d'inserció laboral, des de 2005.