



## DEPARTAMENT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

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

Informació actualitzada a 19/01/2021

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

## ORGANIGRAMA

Batle president

Regidoria delegada de Batlia de Serveis Socials, de Gent Gran i de Nova Normalitat

Cap de secció del Departament de Serveis Socials

Equip de Treball Social:

Personal funcionari o laboral municipal:

- Sis treballadores socials
- Dues treballadores familiars
- Una educadora familiar i una educadora social
- Una mediadora intercultural
- Una tècnica d'inserció sociolaboral
- Una psicòloga

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:

- Dues treballadores socials (per a l'atenció a la dependència)

Personal amb contractació externa:

- Tres educadores socials
- Una coordinadora del Servei Socioeducatiu
- Una coordinadora del Servei d'Ajuda a Domicili
- Deu treballadores familiars del Servei d'Ajuda a Domicili
- Una directora/responsable del centre d'atenció del Servei de Teleassistència Domiciliària (STAD)
- Dues coordinadores de zona de l'STAD
- Cinc teleoperadores del centre d'atenció de l'STAD
- Una supervisora del centre d'atenció de l'STAD
- Dues treballadores socials de reforç davant la COVID 19
- Un psicòleg i una tècnica de grau mitjà per al Punt d'Informació Únic (PIU)

Personal col·laborador:

- Alumnes en pràctiques
- Voluntaris socials de Creu Roja i Càritas

Administració:

- Tres aux. administratius



---

## 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://incaciuat.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 dia 15/10/2011).
- Reglament de prestacions econòmiques d'urgència social (BOIB de dia 03/12/2019).
- Reglament municipal del Servei de Teleassistència Domiciliària (BOIB de dia 28/01/2017).
- Reglament de voluntariat social (BOIB de dia 28/04/1994).
- Reglament del Consell Municipal de Serveis Socials (BOIB de dia 30/04/2019).
- Reglament de participació ciutadana (BOIB de dia 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).

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, l'educadora social i les tres educadores socials del Servei Socioeducatiu. Inclou entre altres:

- El Pla municipal d'actuacions sobre consum de drogues i conductes addictives 2019-2022.
- 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 d'Afers Socials i Esports. Es realitza des del 15/02/2005 per cursos escolars (finalitza el 30/06/2023).

## 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.

## PRESTACIONS ECONÒMIQUES PUNTUALS PER FER FRONT A SITUACIONS D'URGÈNCIA SOCIAL

Sempre que es compleixin el requisits i no superin el nivell màxim d'ingressos que fixa el Reglament municipal que les regula i condicionades a la realització d'un pla de feina acordat prèviament amb la persona beneficiària i la seva unitat de convivència.

## PROGRAMA DE PARENTALITAT POSITIVA (II-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, es va aplicar el Programa de Competències Familiars 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 riscos 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.

## 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 fins 30/06/2021.



## ALTRES ARTICULACIONS REGULARS AMB ALTRES SERVEIS NO MUNICIPALS

### 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 per als anys 2020-2021.
- **L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)**, per a la implementació de serveis especialitzats i prestacions econòmiques pròpies dels serveis socials dels municipis de Mallorca pel període 2020-2021.
- **L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)**, per al finançament de les prestacions econòmiques que atorguen els ajuntaments o mancomunitats de municipis a persones especialment vulnerables per fer front a les situacions d'urgent necessitat derivades de la COVID-19 pel període 2020 (conveni UGN-COVID).
- **L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)**, per al finançament de les prestacions bàsiques dels serveis socials que tinguin per objecte atendre exclusivament persones especialment vulnerables i finançar projectes i contractacions laborals necessàries per fer front a les situacions extraordinàries derivades de la COVID-19 descrites a l'article 1.2 del Reial decret llei 8/2020, de 17 de març.
- **L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)**, per a la dotació d'eines informàtiques per a la gestió dels serveis comunitaris bàsics (des del 01/01/2019 fins el 31/12/2021 i prorrogable màxim quatre anualitats més).
- **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 **30.06.2023**.
- **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.

Inca, 19 de gener de 2021

Ajuntament d'Inca  
Departament de Serveis Socials