



**DEPARTAMENT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS**

ACTUALITZAT EL 24 D'AGOST DE 2023

**LOCALITZACIÓ**

Avinguda del General Luque, núm. 221, baixos - 07300 Inca. Tel. 871 912 371 - Fax 871 912 382. Adreça electrònica: serveissocials@ajinca.net

**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**

Batle president
Regidoria delegada de Batlia de Benestar Social, Salut i Cooperació
Cap de secció del Departament de Serveis Socials
Equip de Treball Social:  Personal funcionari o laboral municipal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Set treballadores socials.</li><li>• Dues treballadores familiars.</li><li>• Set educadores socials.</li><li>• Una mediadora intercultural.</li><li>• Un/a tècnic/a d'inserció sociolaboral (vacant).</li></ul> Personal amb contractació externa: <ul style="list-style-type: none"><li>• Una psicòloga del Servei de Suport Psicosocial.</li><li>• Una coordinadora del Servei de Suport Psicosocial.</li><li>• Una coordinadora del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD).</li><li>• Deu treballadores familiars del SAD.</li><li>• Una directora/responsable del centre d'atenció del Servei de Teleassistència Domiciliària (STAD).</li><li>• Dues coordinadores de zona de l'STAD.</li><li>• Cinc teleoperadores del centre d'atenció de l'STAD.</li><li>• Una supervisora del centre d'atenció de l'STAD.</li></ul> Personal col·laborador: <ul style="list-style-type: none"><li>• Alumnat en pràctiques.</li><li>• Voluntariat social d'entitats socials.</li></ul>
Administració: <ul style="list-style-type: none"><li>• Quatre auxiliars administratius.</li><li>• Un guarda de seguretat.</li></ul>



## **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.

## **MODEL D'ATENCIÓ**

El sistema de serveis socials de les Illes Balears s'articula entorn al model d'atenció integral centrada en la persona, i per tant es dirigeix a la consecució de millores en tots els àmbits de la qualitat de vida i el benestar de la persona, des del respecte a la seva integritat, drets i interessos i preferències.

L'articulació del model d'atenció centrada en la persona es fonamenta en la coordinació dels diferents serveis que atenen a les persones, i de manera prioritària amb els serveis sanitaris, amb salut pública, amb Educació i Treball.

## **NORMATIVA MUNICIPAL**

Existeixen els reglaments municipals següents:

(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 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 01/01/2022, era de 34.093 habitants.

**SERVEIS QUE S'OFEREIXEN (2023):**

**SERVEI D'INFORMACIÓ, VALORACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ A TOTA LA POBLACIÓ SOBRE ELS RECURSOS SOCIALS EXISTENTS.** 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 duites a terme.
- Tramitació de prestacions.
- Prevenció primària.

**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 GÈNEREM.** Servei telefònic d'atenció i protecció 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 tele-localització. 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 educadores socials i en col·laboració amb els diferents serveis municipals (Educació, Esports, Joventut, Igualtat, Policia Local...) i les diferents entitats, centres educatius, recursos esportius, d'oci i temps lliure de la ciutat.

**TREBALL COMUNITARI,** a través del treball principalment de les educadores socials. Inclou entre altres:

- El Pla municipal d'actuacions sobre consum de drogues i conductes addictives 2023 (en fase d'actualització).
- El Consell municipal de Serveis Socials.
- Programa de detecció i prevenció de situacions de risc de la infància i l'adolescència amb diverses actuacions (a centres educatius, de prevenció de drogodependències, d'intervenció amb grups de dones...)
- Tallers grupals socioeducatius.
- Programa de competències familiars.

**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 (ara Conselleria de Famílies i Afers Socials). Es realitza des del 15/02/2005 per cursos escolars (finalitza el 30/06/2027).

**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 (ara vacant).



**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 COMPETÈNCIES FAMILIARS (12-16 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). A partir del 2022 s'ha implementat mitjançant conveni de col·laboració amb la Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern de les Illes Balears (ara Conselleria de Famílies i Afers Socials). 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 (finalitza el 22/09/2025).

**SERVEI ESPECIALITZAT DE SUPORT PSICOSOCIAL**, a través del treball de la psicòloga, contractada mitjançant contractació externa amb el finançament del Conveni signat amb l'IMAS per al finançament dels serveis socials comunitaris bàsics per als anys 2022, 2023 i 2024.

**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 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.



- L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), per al finançament dels serveis socials comunitaris bàsics per als anys 2022, 2023 i 2024.
- La Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern de les Illes Balears (ara Conselleria de Famílies i Afers Socials), per dur a terme el programa ALTER d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escolar, des de 2005 fins a 30.06.2027.
- La Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern de les Illes Balears (ara Conselleria de Famílies i Afers Socials), per implementar els programes de prevenció per al desenvolupament de programes de competències familiars a les Illes Balears, des de 23/09/2021 fins a 22/09/2025, prorrogable.
- La Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern de les Illes Balears (ara Conselleria de Famílies i Afers Socials), per a l'accés a les dades personals de les persones sol·licitants d'atenció a la dependència, des de 04/11/2022 fins a 03/11/2025, prorrogable.

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

- Càritas Diocesana de Mallorca per al suport econòmic a persones necessitades (servei de menjador social «Sor Isabel Bonnín»). 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 Jove per a la integració de persones drogodependents (finançament de part de les despeses de prevenció, assistència i rehabilitació de ciutadans i ciutadanes d'Inca en matèria d'addiccions).
- Fons Mallorquí de Solidaritat i Cooperació per al suport econòmic a persones necessitades (aportació anual de l'Ajuntament d'Inca com a soci del Fons).
- La Fundació Bancària «La Caixa» per al desenvolupament del Programa CaixaProinfància.