

Reglament d'accés i funcionament intern del servei d'allotjament temporal d'emergència (SATEM)

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 de drets humans de l'ONU, en el seu 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.

II.- L'article 47 de la Constitució Espanyola determina que tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i que els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran 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 a l'article 137 d'aquest Estatut, va aprovar la Llei 18/2007, de 28 de desembre del dret a l'habitatge.

III.- La legislació en matèria d'habitatge està descentralitzada i és competència de cada comunitat autònoma, segons els articles 148 i 149 de la Constitució espanyola.

El vigent Estatut d'autonomia de Catalunya, a l'article 84, reconeix competències pròpies als governs locals per a, entre d'altres:

b) La planificació, la programació i la gestió d'habitatge públic i la participació en la planificació en sol municipal de l'habitatge de protecció oficial

m) La regulació i la prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels serveis socials públics d'assistència primària i foment de les polítiques d'acolliment dels immigrants.

La normativa de règim local, d'àmbit estatal, Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, disposa a l'article 25.2, apartat a): la promoció i gestió de l'habitatge de protecció pública amb criteris de sostenibilitat financera.

Pel que fa a l'àmbit dels serveis socials, dins les competències bàsiques municipals recollides en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de regim local, es recullen, en l'article 25.2.e, com a competència pròpia, l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en risc d'exclusió social.

El Text refós de la Llei municipal i de regim local de Catalunya (LMRLC) aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, en l'article 66.3.k reconeix la prestació dels serveis socials i la promoció i reinserció socials, i en el 66.3.d reconeix competència als municipis en matèria de promoció i gestió d'habitatges.

A la legislació sectorial, la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials estableix en el seu article 31.d, que és competència municipal establir els centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials bàsics.

En aquest sentit, en el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, és on es descriuen les prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques que ofereix el sistema públic de serveis socials, entre les quals i entre d'altres,

defineix com a serveis bàsics el servei d'acolliment residencial d'urgència i el servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió.

La llei 18/2007 del dret a l'habitatge va venir a reforçar i ampliar la importància del dret a l'habitatge i el paper dels ens locals en relació a les polítiques d'habitatge. Concretament, l'article 8 d'aquesta disposició regula el règim de les competències locals que s'han d'exercir d'acord amb el que dicti la legislació de règim local, urbanística, i la mateixa LDH, sota el principi d'autonomia per a la gestió dels seus interessos.

III. En aquest sentit, és també d'especial rellevància el que estableix la Convenció sobre els drets de l'infant de les Nacions Unides que estableix en el seu article 27 el dret de 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 els pares 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).

III.- Les successives crisis econòmiques han 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 reducció de salaris, la precarietat de les condicions laborals i l'atur, han 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 degut a 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.

IV.- A partir del 2008 els Serveis bàsics d'Atenció Social (SBAS) de l'Ajuntament d'Arenys de Mar van detectar un augment de problemàtiques relacionades amb l'habitatge. Es van realitzar diverses actuacions i gestions en funció de necessitats puntuals detectades, per assegurar la continuïtat de l'habitatge. En algunes ocasions es va poder intervenir de manera puntual resolent la necessitat detectada, com per exemple assumint les despeses d'una pensió o allotjament alternatiu, entre altres, però en altres ocasions els recursos disponibles no han permès donar resposta a les necessitats que es plantejaven.

L'augment de persones usuàries a aquests serveis, així com l'augment de necessitats vinculades a l'exclusió residencial detectades directament des de l'SBAS d'Arenys de Mar va plantejar la necessitat de crear una estratègia coordinada per intervenir en la problemàtica d'exclusió residencial.

Així, des del 2012 es va elaborar un document intern anomenat "Projecte pisos d'inclusió social" elaborat pels SBAS, de la Regidoria de Benestar Socials i Família que va organitzar la prestació del servei (projecte iniciat al 2010 i revisat i ampliat l'any 2012). Les necessitats segueixen vigents i l'experiència en la gestió acumulada fins el dia d'avui ha posat de manifest la necessitat de disposar d'un instrument que reguli amb més amplitud i profunditat l'accés als habitatges socials i totes les qüestions necessàries a aquests efectes.

- Estatut d'autonomia de Catalunya, de 19 de juliol de 2006.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, de les bases de règim local.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, Text Refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya.

Normativa de Procediment Administratiu

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015 d'1 d'octubre de règim jurídic del sector públic.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, en la seva part vigent.
- Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.

Normativa sectorial de Serveis Socials

- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials;
- Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència;
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

Normativa sectorial d'habitatge

- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica (en la seva part vigent).
- Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial (en la seva part vigent).
- Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.
- Decret 75/2014, de 27 de maig, del pla per al dret a l'habitatge i successius que el substitueixen .

- Reial Decret 106/2018, de 9 de març, pel qual es regula el Pla Estatal d'habitatge 2018-2021 i successius que el substitueixin.
- Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge
- Resolució per la qual s'aprova el Reglament de la Mesa de Valoració per a per a Situacions d'Emergències Econòmiques, Socials de Catalunya per a l'any 2016 de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Normativa dels drets de la Infància

- Convenció sobre els drets de l'infant de les Nacions Unides aprovat Resolució 44/25, de 20 de novembre de 1989.
- Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'Enjudiciament Civil
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència
- Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral de la infància i l'adolescència enfront la violència.

Normativa jurídica patrimonial

- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del Patrimoni de les Administracions Públiques i el seu Reglament de desenvolupament aprovat pel Reial decret 1373/2009, de 28 d'agost.
- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans;
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals; i d'altre normativa local que pugui ser d'aplicació.
- Codi civil espanyol, aprovat per Reial Decret de 24 de juliol de 1889.
- Codi civil de Catalunya, Llei 5/2006, del 10 de maig del llibre cinquè relatiu als drets reals.
- Llei 3/2017, del 15 de febrer, del llibre sisè del Codi civil de Catalunya, relatiu a les obligacions i els contractes, i de modificació dels llibres primer, segon, tercer, quart i cinquè.

Normativa sobre protecció de dades

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de data 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD)
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Altra Normativa Local

La capacitat màxima de cada habitatge està determinada per allò disposat a l'article 4 del Decret i 141/2012 pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i cèdula d'habitabilitat.

Els espais comptaran amb subministraments i amb les condicions bàsiques d'habitabilitat i confortabilitat. Disposaran de mobiliari, electrodomèstics i amb el parament adequat en funció de les situacions i necessitats.

Les despeses de manutenció i altres despeses personals aniran a càrrec de les persones usuàries del servei.

Article 4. Servei de suport socioeducatiu

Complementàriament al servei d'allotjament, s'oferirà un suport socioeducatiu d'intensitat variable, en funció del diagnòstic social i educatiu efectuat per les tècniques del servei bàsic d'atenció social (SBAS), amb l'objectiu de facilitar a les persones beneficiàries l'adquisició d'autonomia personal i social, a través de la consecució o reforç de pautes i hàbits bàsics (parentals, organitzatius, econòmics, salut...) i mitjançant el desplegament de recursos adjunts.

Article 5. Pla de treball

Per poder accedir al servei, serà necessària l'acceptació i signatura del pla de treball per part de les persones usuàries, on es contemplaran els pactes i condicions per gaudir tant del servei d'allotjament com el de suport socioeducatiu.

A través d'aquest Pla de treball, que serà revisat periòdicament, les persones adjudicatàries es comprometen a facilitar aquesta intervenció i a seguir les pautes, compromisos i orientacions que s'estableixin.

El marc dels objectius a assolir serà:

Generals:

- Assegurar un allotjament digne
- Disposar d'un allotjament provisional que afavoreixi la inclusió social
- Superar la situació de crisi personal, familiar, laboral i econòmica i cercar solucions alternatives.

Específics:

- Adquirir, recuperar i/o consolidar diferents tipus d'hàbits: cura personal i higiene, administració econòmica, organització domèstica, entre d'altres.
- Adquirir, recuperar i/o consolidar hàbits vinculats a l'àmbit laboral i formatiu.
- Adquirir, recuperar i/o consolidar hàbits vinculats a la cura de la pròpia salut.
- Facilitar la inclusió en les dinàmiques de la comunitat.
- Dur a terme un Pla d'estalvi per facilitar l'accés a un habitatge

- 1.4. Víctimes d'assetjament immobiliari, segons l'article 45.c de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
 - 1.5. Habitatge insegur per risc de violència domèstica o masclista
 - 1.6. Situació de sense sostre: la persona viu a l'espai públic o exterior
2. Haver sol·licitat l'accés a tots els recursos, prestacions i mesures possibles, si reuneix els requisits, per evitar la pèrdua de l'habitatge:
 - 2.1. Sol·licitud d'ajuts de lloguer o hipoteca
 - 2.2. Suport a través del SIDH i/o Ofideute
 - 2.3. Sol·licitud de lloguer social
 - 2.4. Altres
3. Haver sol·licitat, si reuneix els requisits, l'accés a un recurs alternatiu d'allotjament o habitatge, o de retorn voluntari al lloc d'origen:
 - 3.1. Inscripció al registre d'Habitatge de Protecció Oficial de la Generalitat de Catalunya
 - 3.2. Sol·licitud d'accés a la Mesa d'emergències de la Generalitat de Catalunya
 - 3.3. Sol·licitud d'accés a un servei social especialitzat d'allotjament o acollida en cas de persones amb dependència, en situació de violència masclista, joves extutelats o d'accés a altres recursos d'allotjament alternatiu
 - 3.4. Programa de retorn voluntari d'immigrants
 - 3.5. Altres
4. No haver renunciat a l'accés a algun servei social especialitzat d'allotjament o acollida per a persones amb dependència, en situació de violència masclista, joves extutelats, al programa d'atenció social per als sol·licitants d'asil sense recursos econòmics o altres.
5. No haver renunciat a l'accés a altres recursos d'allotjament alternatiu, ni a l'adjudicació d'un habitatge d'emergència social o de protecció pública en qualsevol de les seves modalitats, del parc públic de lloguer o a un lloguer social obligatori, en els darrers dos anys, llevat de causa justificada
6. Acreditar que la unitat familiar de convivència de la persona sol·licitant tingui una renda disponible en els darrers 12 mesos igual o inferior a 2 vegades l'IRSC per a unitats familiars d'un únic membre, sumant-se 0,5 vegades de l'IRSC per a cada membre addicional. En cas que a la unitat familiar hi hagi algun membre amb discapacitat o gran dependència, a efectes de calcular el nivell de renda disponible es computarà un membre addicional.

Per establir la renda disponible es consideraran les quanties percebudes per tots els membres de la unitat familiar dels darrers 12 mesos en concepte de: rendes del treball, prestacions i subsidis d'atur, pensions, prestacions (RGC, IMV, prestacions per fill a càrrec, etc.) i les anualitats per aliments percebudes en favor dels fills, als quals es descomptaran les despeses efectives d'accés a l'habitatge habitual del mateix període.



En els casos de violència masclista, s'han de tenir en compte únicament les rendes o ingressos personals de què disposi la persona sol·licitant.

7. Cap membre de la unitat de convivència no ha de disposar de recursos econòmics suficients en comptes corrents o altres dipòsits anàlegs en entitats financeres (rendes de l'activitat econòmica o rendes del capital). S'entendrà com a recursos suficients els que superin les 0,47 vegades l'IRSC ponderat en còmput anual.
8. Cap membre de la unitat de convivència no ha de disposar de recursos econòmics immobiliaris suficients per accedir a un habitatge en el mercat privat, ja sigui en propietat o lloguer.
9. Cap membre de la unitat de convivència no pot ser propietari, usufructuari o titular de dret real de cap altre habitatge adequat, ni tampoc ostentar cap dret d'ús o qualsevol altra tinença sobre un habitatge, excepte que esdevingui restringit l'exercici d'aquests drets per causa legalment acreditada o altres causes d'excepció previstes a la normativa vigent.
10. La persona sol·licitant ha de tenir una edat igual o superior als 18 anys o estar emancipada.
11. La persona sol·licitant ha de demostrar la residència al municipi amb un mínim de 12 mesos d'empadronament.
12. La persona sol·licitant ha de tenir una vinculació prèvia amb els Serveis Socials Bàsics municipals, amb qui han de subscriure i comprometre's a complir un pla de treball, individual o per a la unitat familiar, orientat al seu procés d'inserció social, que garanteixi la temporalitat de l'estada en el servei.
13. Els candidats a accedir al SATEM han de tenir l'autonomia per a les activitats de la vida diària i plena capacitat per decidir per ells mateixos i per mantenir el pla de treball vinculat a l'estada al recurs. En cas de tenir algun problema de salut, han d'estar en tractament.

Excepcionalment, poden accedir al servei aquelles persones o unitats familiars que es trobin en una situació d'alt risc social acreditada pels serveis socials municipals, encara que no compleixin algun dels requisits esmentats anteriorment.

S'entén per unitat de convivència el conjunt de persones que acrediten que conviuen efectivament en el mateix domicili o que es comprometen a aquesta convivència efectiva futura. Es presumeix la convivència efectiva en el cas dels matrimonis, les unions estables de parella i les parelles de fet inscrites.

Tots els requisits d'accés s'hauran de complir tant en el moment de la sol·licitud i durant el procediment de valoració de l'accés al SATEM. Si durant l'ús del SATEM es deixen de complir els requisits, pot ser motiu de baixa del servei.

Article 8. Factors excloents

Atès que el servei no compta amb el suport professional necessari per l'atenció de persones que precisin un suport continuat, quedaran excloses de l'accés al servei les persones amb manca d'autonomia per a les activitats de la vida diària, amb problemes de salut mental o addiccions, llevat que la persona estigui en tractament i es valori amb el professional especialitzat que pot ser recurs adequat.

En cas d'haver estat expulsat del SATEM per haver comès alguna falta, no es podrà tornar a valorar l'accés fins que la falta hagi prescrit.

CAPÍTOL 3. PROCEDIMENT DE TRAMITACIÓ DE L'ACCÉS

El sistema general de valoració d'accés al servei, atenent a les situacions d'emergència social, serà a proposta la Comissió de valoració i seguiment, en base a una valoració professional prèvia.

L'accés es farà en condicions d'igualtat tenint en compte i valorant les necessitats i especials condicions dels sol·licitants i aplicant els criteris de valoració que inclou el present reglament.

L'accés efectiu al servei està condicionat a la disponibilitat de places adequades a les necessitats de les persones sol·licitants i la seva unitat de convivència.

Article 9. Procediment general

L'accés al servei es farà d'acord amb el procediment següent:

- a) El sol·licitant, prèvia entrevista i valoració provisional per part dels tècnics de serveis socials de la necessitat d'accedir al recurs, haurà de presentar instància davant de l'Ajuntament d'Arenys de Mar. S'ha de presentar una única sol·licitud per unitat de convivència. La tramitació de la sol·licitud no genera per si mateixa cap dret d'accés al servei.
- b) La sol·licitud s'acompanyarà de la documentació necessària d'acord amb l'article 12. Si no s'acompanya la documentació necessària justificativa de la situació del sol·licitant, l'Ajuntament requerirà a la part interessada que presenti la documentació en el termini improrrogable de deu dies hàbils a comptar a partir del dia següent de la notificació del requeriment. Transcorregut aquest termini sense que la part interessada hagi presentat la documentació, es considerarà que desisteix de la seva petició i se n'arxivarà la sol·licitud.
- c) Una vegada s'ha fet la sol·licitud, els serveis socials bàsics inicien el procés de comprovació dels requisits d'accés i d'acreditació de la necessitat en un termini de cinc dies. Si no s'acrediten els requisits d'accés i la necessitat, la sol·licitud serà denegada. En cas que s'acreditin, es passarà la proposta a la Comissió de valoració.
- d) La Comissió de valoració i seguiment avaluarà la situació d'acord amb els criteris establerts a l'article 13 d'aquest Reglament.

Per tal de valorar adequadament la sol·licitud podrà demanar la documentació addicional i els informes que consideri necessaris.

La Comissió emetrà la corresponent acta signada per tots els integrants que contindrà la proposta de resolució de l'assignació del servei a l'òrgan competent, juntament amb el corresponent informe tècnic.

S'estableix un termini de cinc dies hàbils per aquesta part del procediment.

- e) L'òrgan competent per resoldre, a proposta de la comissió de valoració, serà l'Alcaldia, o, en el seu cas, l'òrgan establert segons les delegacions de competències

i atribucions d'òrgans de l'Ajuntament, que emetrà resolució motivada en la qual hauran de quedar acreditats els fonaments de l'aprovació de l'accés al servei o, si escau, de la desestimació.

El termini per resoldre serà com a màxim de dos mesos comptadors des de la data d'entrada de la sol·licitud amb la documentació completa.

- f) Notificació. Es comunicarà a l'interessat la resolució en un termini màxim de deu dies hàbils des de la Resolució.
- g) En cas d'aprovació de l'accés al servei, el sol·licitant haurà de signar el contracte o autorització d'ús.
- h) L'accés efectiu al servei s'haurà de fer de manera immediata, i com a màxim en 48 hores des de l'endemà de la data de formalització del contracte/autorització d'ús i lliurament de claus.

Si l'accés al servei no es fa efectiu en els terminis assenyalats serà causa suficient per deixar sense efecte l'assignació del servei i el contracte formalitzat.

Així mateix, serà causa suficient per a deixar sense efecte l'assignació del servei i el contracte formalitzat quan l'ocupació de l'habitatge es dugui a terme per unitat de convivència diferent de la manifestada en la sol·licitud.

- i) En el moment d'accedir al servei l'usuari rebrà una còpia de les normes de funcionament intern i haurà de signar l'acceptació del seu compliment.

Procediment extraordinari d'urgència: Excepcionalment, quan el caràcter prioritari i extraordinàriament urgent de la situació de necessitat ho requereixi, el procediment administratiu es tramitarà de forma urgent sense perjudici de les posteriors actuacions destinades a la comprovació del compliment dels requisits fixats en la present normativa i de les garanties procedimentals que emparen a la ciutadania.

Detectada la situació extraordinària de necessitat els serveis socials bàsics emetran un informe-proposta que avalui la situació de necessitat i reculli el caràcter prioritari i urgent de l'accés al SATEM, excepte que per raons de força major degudament justificades no es pugui emetre en aquell moment.

Aquest informe s'adreçarà a la Regidoria d'Acció Social, que donarà la conformitat a l'informe-proposta d'accés al SATEM. L'accés al SATEM s'efectuarà en el termini màxim de 4 dies hàbils, sense més exigència que la documentació que sigui indispensable per la tramitació de la concessió i a la vista de l'informe tècnic dels equips bàsics d'atenció social, i.

L'accés al SATEM pel procediment extraordinari d'urgència es limitarà a un període màxim d'un mes, durant el qual es procedirà a completar l'expedient administratiu d'assignació del servei, d'acord amb el procediment ordinari establert, i s'adoptaran totes les mesures que siguin necessàries per a garantir la seva finalitat i degut compliment. El personal tècnic de referència que hagi emès l'informe-proposta d'accés al SATEM haurà de procurar la documentació o informació justificativa del compliment de requisits i incorporar-ho a l'expedient corresponent.

Si en la tramitació del citat expedient es demostrés que la urgència no era tal o que la persona beneficiària no complia tots els requisits necessaris per a l'accés al SATEM, s'iniciarà el corresponent procediment de revocació i, en el seu cas, a la sortida del SATEM.

Article 10. Comissió de valoració i seguiment

Les funcions de la Comissió o Mesa de valoració i seguiment són:

- a) Proposar i informar l'assignació del servei segons l'avaluació de les situacions d'emergència econòmica, social i d'habitatge de persones o unitats de convivència amb necessitats d'allotjament temporal d'emergència.
- b) Seguir la gestió i el funcionament del recurs.
- c) Valorar la pròrroga i la continuïtat en el servei dels usuaris.
- d) Fer el seguiment del règim disciplinari i intern del servei
- e) Altres que es puguin determinar.

La Comissió de valoració i seguiment serà nomenada per l'Alcaldia i estarà integrada pels membres següents o les persones en qui delegui:

- El/la Regidor/a d'Acció social, o la persona en qui delegui, que serà el/la president/a de la Comissió.
- La Cap d'Acció Social, o la persona en qui delegui.
- Dues tècniques de l'equip de Serveis Bàsics d'Atenció social.
- L'educadora del SATEM.
- En funció del tema a tractar es podrà convidar a participar en aquesta comissió a altres persones responsables o representants d'altres entitats relacionades amb el servei, entitats del Tercer Sector, l'Agència de l'Habitatge, etc., o altres serveis tècnics municipals o externs necessaris, amb veu i sense vot.
- Actuarà de secretari/a una persona treballadora municipal que aixecarà acta de les sessions.

La Comissió de valoració i seguiment es reunirà en el moment que hi hagi una sol·licitud i, com a mínim, amb una periodicitat trimestral per al seguiment del servei. Les reunions les convocarà l'educadora del SATEM, amb una antelació màxima de quatre dies hàbils, sense perjudici de que es pugui reunir quan convingui i sigui convocada amb antelació suficient.

Els acords de la Comissió de valoració i seguiment s'adoptaran per consens o en cas de discrepància per la majoria dels seus membres. En cas d'empat el vot de la Cap d'Acció Social s'entendrà com de qualitat.

La Comissió de valoració i seguiment haurà de reflectir en una acta les valoracions de les diferents sol·licituds, detallant la puntuació resultant per a cada sol·licitud i per a cada criteri recollit al barem d'accés.

La valoració realitzada es tractarà, amb les previsions i garanties previstes al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de data 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD) i a la resta de normativa d'aplicació.

Article 11. Exclusions

És motiu d'exclusió no complir els requisits d'accés exposats o que el sol·licitant no aporti la documentació per acreditar els requisits d'accés al servei.

Article 12. Documentació

La documentació a presentar serà la següent:

1. Instància de la sol·licitud, degudament signada,

L'Ajuntament, en relació a la documentació i informació a aportar en el present procediment administratiu d'accés al servei, actuarà de conformitat a l'article 28, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. A aquests efectes, en la instància s'autoritzarà expressament l'Administració municipal per obtenir qualsevol tipus d'informació que pugui ser en poder seu o a sol·licitar-la a altres administracions.

2. Documentació relativa a les circumstàncies personals, familiars i de convivència:

2.1. Documentació d'identitat (DNI, NIE o passaport) vigent de tots els membres de la unitat de convivència obligats legalment a tenir-lo.

2.2. Llibre de família.

2.3. En cas d'unitats familiars que es troben separades o divorciades, hauran de presentar el conveni regulador, la sentència judicial, el document notarial, el justificant d'interposició de la demanda o altres documents que demostrin aquesta situació i on consti el sistema de guarda i custòdia dels fills menors i els imports percebuts o abonats en concepte de pensió compensatòria d'aliments. En cas de no tenir regularitzada la situació de separació o divorci, declaració responsable on consti el règim de guarda i custòdia dels menors.

3. Documentació acreditativa dels ingressos i situació laboral de totes les persones majors de 18 anys:

3.1. Autorització de tots els majors de 18 anys de la unitat familiar a l'Ajuntament a consultar les dades següents:

- a) fiscals de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària
- b) de pensions de la Seguretat Social
- c) de prestacions exemptes de tributació (RGC, IMV, prestacions per fill a càrrec, etc.)
- d) de prestacions i subsidis d'atur
- e) certificat de titularitat cadastral

En cas de no autoritzar aquestes consultes, caldrà aportar la següent documentació de tots els membres majors de 18 anys de la unitat familiar:

- Declaració de la renda o certificat negatiu d'Hisenda del darrer exercici.
- Justificants de pensions on consti el concepte i la quantia dels darrers 6 mesos.
- Certificats de prestacions (RGC, IMV, prestacions per fill a càrrec, etc.) exemptes de tributació on consti el concepte i la quantia dels darrers 6 mesos.
- Justificants de prestacions i subsidis d'atur on consti el concepte i la quantia

e) Certificat de titularitat cadastral

3.3. Extractes bancaris dels últims 6 mesos de tots el comptes dels que siguin titulars qualsevol dels membres de la unitat de convivència i amb declaració jurada.

3.4. Declaració responsable d'ingressos reals, en model normalitzat, on es declari la percepció o no d'altres ingressos, a part dels justificats per altres mitjans, dels últims 6 mesos de tots els majors de 18 anys de la unitat familiar.

3.5. Segons criteri professional es podrà demanar altra documentació (vida laboral...)

4.1. Procediments d'execució hipotecària: notificació judicial d'execució, sentència judicial o altra documentació relativa al procediment judicial.

4.2. Dació en pagament: acord o lliurament de l'habitatge, escriptures de constitució de la hipoteca i de la compravenda i els tres darrers rebuts hipotecaris pagats.

4.3. Procediments de desnonament per impagament de lloguer: document acreditatiu de la data de llançament, sentència judicial o altra documentació relativa al procediment judicial. Contracte de lloguer i els tres darrers rebuts pagats.

4.4. Informe de l'autoritat competent en què s'acrediti la manca d'habitabilitat i/o la insalubritat de l'habitatge actual.

4.5. Documentació judicial acreditativa de trobar-se en una situació d'assetjament immobiliari.

4.6. Declaració responsable, en model normalitzat, conforme no disposa de cap habitatge en propietat o usdefruit, ni és titular d'un dret real d'ús o gaudi sobre cap habitatge.

4.7. Si en disposa, certificat d'inscripció en el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya

d) Qualsevol altra documentació que es pugui considerar necessària per comprovar que es reuneixen els requisits establerts i/o la situació al·legada.

En cas de resultar admès al SATEM, caldrà aportar els originals de tota la documentació que hagi estat aportada mitjançant còpia en la sol·licitud.

Així mateix, en qualsevol moment del procediment, en cas de considerar-ho necessari per presentar-se qualsevol dubte sobre la seva autenticitat, es podrà requerir la presentació de l'original d'un document que hagi estat aportat mitjançant còpia.

15

En el moment que s'hagi comprovat el compliment de requisits de les sol·licituds, i es disposi de plaça al SATEM, en primer lloc es verificarà que les característiques d'accessibilitat, distribució i dimensió de l'habitatge disponible siguin adients per la composició de la unitat familiar i les circumstàncies dels seus membres (edat, mobilitat reduïda, situació de salut,...). Així, caldrà assegurar que:

- La dimensió i la distribució dels espais privats i comuns disponibles siguin suficients per allotjar totes les persones de les diferents unitats familiars que hagin de conviure en un mateix habitatge.
- L'accessibilitat a l'habitatge i dins d'ell no suposa cap limitació per a cap membre de la unitat familiar.

Un cop feta aquesta verificació, i si hi ha més persones o unitats familiars candidates a accedir al servei, que places disponibles, es valoraran totes les sol·licituds a fi de poder prioritzar l'accés, tenint en compte les següents dimensions i la seva ponderació:

Dimensió	Ponderació	Puntuació màxima
a) Social	70%	70
b) Econòmica	30%	30

a) Valoració social

Per efectuar la valoració social el professional de referència dels serveis socials bàsics municipals avaluarà les mancances, necessitats i factors de risc social de cada unitat de convivència, a través de l'exploració de cada situació i l'aplicació de les eines de valoració i cribratge disponibles, o les valoracions efectuades per altres serveis socials especialitzats o l'acreditació documental de determinades situacions.

Situacions socials	Puntuació
Situació violència masclista, de maltractaments cap a persones grans, o en l'àmbit familiar, diagnosticada pels professionals dels serveis socials municipals o altres serveis socials especialitzats	15
Infants en situació de risc social amb expedient de risc social obert a la Direcció general d'Atenció a la infància (DGAIA) o en assessorament a l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) o diagnosticades pels professionals dels serveis socials municipals, o situacions d'acolliment familiar acreditable	10
Situació de complexitat social diagnosticades pels professionals dels serveis socials municipals	10
Unitats familiars amb algun membre amb problemes de salut crònics,	5

CAPÍTOL 4. RELACIÓ D'ÚS

tenir lloc en el SATEM. En cas d'habitatges compartits es recomana als residents que no deixin pertinences als espais comuns, en tot cas es responsabilitat exclusiva dels usuaris la custòdia dels seus objectes personals.

- h) Totes les connexions elèctriques hauran de complir les normes de seguretat.
- i) Es prohibeix la tinença i l'entrada dins les dependències del servei de qualsevol animal, a excepció dels gossos pigall o altres amb funcions terapèutiques.
- j) No es permet l'accés a les dependències del servei de cap persona aliena al recurs sense l'autorització expressa de serveis socials .
- k) Les persones usuàries hauran de cuidar al màxim l'ordre i la neteja del SATEM, realitzant una neteja setmanal a fons, tant dels espais d'ús privat com dels compartits, mentre duri l'estada. En els cas d'habitatges compartits s'establirà un calendari de responsabilitats a l'hora d'organitzar la neteja dels espais comuns (banys, cuina, sala polivalent, passadissos, escala, safareig).
- l) S'ha de deixar completament netes les dependències del servei en el moment que les persones usuàries l'hagin d'abandonar.
- m) S'han de complir les normes acordades per les comunitats de veïns i veïnes dels edificis on estigui situats els habitatges del SATEM.
- n) Els usuaris del SATEM han de garantir el tancament de la porta d'accés al carrer i al propi habitatge, amb la finalitat de controlar i restringir l'accés a l'edifici altres persones no autoritzades.
- o) En el cas d'habitatges compartits, cada família tindrà una còpia de la clau pròpia de l'entrada, i de l'habitació que estigui ocupant.
- p) Resta prohibida la cessió de les claus a qualsevol altra persona no facultada per l'ús del SATEM, així com la còpia de les claus i el canvi de panys de qualsevol porta del SATEM.
- q) En cas de robatori o pèrdua de les claus s'haurà de comunicar immediatament a Serveis Socials i a la Policia Local.
- r) No es poden emmagatzemar objectes ni substàncies de qualsevol tipus, ni en la terrassa ni en els espais comunitaris de l'edifici.
- s) No es permet dipositar cap tipus d'objecte a l'exterior de les finestres.
- t) No es pot entrar a l'edifici cap tipus de vehicle a motor, a excepció de vehicles de mobilitat personal reduïda.
- u) Les persones usuàries estan obligats a fer un bon ús dels espais del SATEM, de les instal·lacions, dels electrodomèstics, del mobiliari i del parament. S'hauran de fer càrrec del cost de la reposició o de les reparacions necessàries, en cas de deteriorament o desperfectes no atribuïbles a l'ús habitual, normal i continuat de l'habitatge, o que siguin conseqüència d'un mal ús.
- v) No es pot modificar la configuració de cap espai ni element comú de les dependències del servei o l'edifici ni es pot fer cap tipus d'obres.

- w) En cas d'avaries o deficiències detectades en el manteniment ordinari de les dependències on es presta el servei s'ha d'informar a l'educadora de Serveis Socials. Si aquesta es a conseqüència d'un mal ús la reparació anirà a càrrec de la persona responsable.
- x) En cap cas es poden realitzar arranjaments ni obres que no s'hagin autoritzat prèviament per l'Ajuntament.
- y) En el cas d'habitatges compartits, no es podrà fer ús de l'espai de l'habitatge reservat o d'ús privat d'una família com les habitacions, sense que existeixi acord i/o autorització d'aquest.
- z) No es permet la captació i difusió d'imatges de persones i d'espais dins de les dependències del servei per qualsevol mitjà que pugui vulnerar la privacitat de l'espai i identitat de les persones, per preservar el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.

Article 23.- Normes de convivència

Totes les persones usuàries assumeixen el compromís d'observar en la seva conducta individual el degut respecte a la resta de veïns de l'edifici i a la resta de persones usuàries amb qui comparteixen pis, així com a tots els professionals que treballen en aquest servei.

A fi d'afavorir la convivència entre tots els usuaris del servei, s'estableixen les següents normes:

- a) Els horaris d'entrada i de sortida són lliures, però a partir de les 22:00 hores i fins les 8:00 hores és obligatori respectar el silenci al SATEM, i en especial als espais comuns si es tracta d'habitatges compartits.
- b) S'ha d'utilitzar els aparells de so en uns nivells de volum raonables perquè no molestin als veïns i als convivents, i aflluir el seu volum en l'horari de descans.
- c) Els espais comuns són d'ús exclusiu per les persones usuàries.
- d) Les persones usuàries hauran d'estar correctament vestides en tots els espais comuns.
- e) Les persones usuàries hauran de tenir especial respecte a les creences i opinions polítiques, religioses i culturals i als costums de les persones que convisquin en el SATEM, sempre que es desenvolupin en el marc que es defineix en aquestes normes. S'ha d'ésser tolerant i comprensiu vers el comportament dels altres quan no es produeixi de mala fe.
- f) S'ha de respectar el desenvolupament personal i individual, l'estudi i el descans de les persones que convisquin en el SATEM.
- g) Es respectarà la intimitat de les diferents persones, així com a les seves pertinences.
- h) Es propiciarà la utilització de mecanismes de solució amistosa i/o mediació dels conflictes ordinaris que poguessin sorgir entre les persones usuàries.
- i) Les presents normes de funcionament podran ser complementades o modificades en qualsevol moment per part de l'entitat municipal corresponent. En el seu cas,

aquestes modificacions o disposicions complementàries seran notificades individualment i per escrit a cadascuna de les unitats de convivència beneficiàries, quedant les mateixes obligades al seu compliment.

Article 24. Sistema Intern de recepció, seguiment i resolució de queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments s'han d'entrar pel registre general de l'Ajuntament.

Article 25. Infraccions

L'incompliment de qualsevol article present a aquestes normes de funcionament intern, així com tot comportament que alteri la convivència i el normal funcionament del SATEM i/o la comunitat de veïns, tindrà la consideració d'infracció, que podrà ser qualificada com a lleu, greu o molt greu, segons s'escaigui.

Si ha produït danys a les dependències del servei i/ o les instal·lacions de la comunitat de veïns o veïnes, l'Ajuntament es reserva el dret de reclamar les indemnitzacions que corresponguin.

Es consideren infraccions lleus:

- a) No facilitar a l'Ajuntament les dades i documents que se'ls requereixin.
- b) No comparèixer en la data fixada davant dels serveis socials municipals quan aquest els ho requereixi.
- c) Mostrar manca de consideració i de respecte vers el personal del centre, les altres persones usuàries o els visitants.
- d) No tenir cura dels espais del SATEM, així com no fer les tasques de neteja i ordre assignades.
- e) Perdre la clau d'accés al pis.
- f) Desatendre de manera esporàdica les indicacions dels professionals del servei i incomplir puntualment el pla de treball establert.
- g) Incomplir puntualment les normes de convivència.
- h) Permetre l'entrada a l'habitatge de persones alienes, sense l'autorització dels professionals dels Serveis Socials Bàsics.
- i) La tinença d'animals, sense l'autorització dels professionals dels Serveis Socials Bàsics.
- j) El retard injustificat d'un mes en el pagament de la quota del servei.
- k) Causar desperfectes lleus, valorats en menys de 50€, al mobiliari, electrodomèstics o les dependències del servei o zones comunitàries.
- l) Qualsevol altre incompliment lleu de les obligacions previstes pels usuaris del servei no tipificat com a greu o molt greu.

Es consideren infraccions greus:

- a) La reincidència d'infraccions lleus. Un total de tres infraccions lleus constitueixen una infracció greu.
- b) El retard injustificat de tres mesos en el pagament de la quota del servei.
- c) La sostracció de béns de qualsevol tipus, de propietat del SATEM, del personal o de qualsevol usuari.
- d) Entrar i romandre en l'habitació d'una altra persona usuària sense el permís explícit d'aquest.
- e) Falsejar dades a l'Ajuntament.
- f) No comunicar els canvis de les circumstàncies o requisits que han determinat la concessió del servei.
- g) Fumar en qualsevol espai intern (només està permès fumar a la terrassa i/o al terrat).
- h) Produir danys a les instal·lacions del centre.
- i) Incompliment greu i/o reiterat de les normes de convivència.
- j) Causar problemes de convivència greus i/o reiterats en les dependències del servei o amb els veïns d'escala.
- k) Vexar, coaccionar o ofendre qualsevol persona que convisqui en el servei, sigui adult o menor.
- l) Faltar el respecte, agredir, amenaçar verbalment als convívients, als veïns i/o al personal del servei.
- m) La tinença o el consum de begudes alcohòliques o substàncies estupefaents al SATEM, o arribar al SATEM sota els efectes del consum de drogues i/o alcohol.
- n) Disposar del SATEM per allotjar-hi un altra persona aliena al servei.
- o) Desatendre de manera reiterada les indicacions dels professionals del servei i incomplir reiteradament el pla de treball establert.
- m) Qualsevol altre incompliment greu de les obligacions previstes pels usuaris del servei no tipificada com molt greu.

Es consideren infraccions molt greus:

- a) La reiteració de dues infraccions greus.
- b) Falsejar dades a l'Ajuntament si la falsedat ha estat determinant per a accedir al servei.
- c) Mantenir actituds obstruccionistes vers els professionals dels Serveis Socials Bàsics i altres responsables municipals: impedir l'accés al pis o a algun dels seus espais i rebutjar la presència dels professionals.
- d) Tenir un comportament incívic o agressiu, d'una manera continuada, que comporti un risc per als usuaris i per al personal i que faci inviable la convivència al centre.

- e) Cometre agressions físiques, psicològiques o sexuals dins del SATEM, actuar perjudicialment contra la salut i integritat de qualsevol altra persona usuària, veí o professional o incitar a actuar d'aquesta manera.
- f) No destinar el SATEM al fi per a què s'ha concedit.
- g) Causar desperfectes molt greus al SATEM, valorats en més de 500 €.
- h) El retard injustificat de sis mesos en el pagament de la quota del servei.
- i) Canviar el pany de la porta d'entrada i de qualsevol porta interior.
- j) Desatendre permanentment les indicacions dels professionals del servei i incomplir sistemàticament el pla de treball establert.
- k) La captació i difusió d'imatges de persones i d'espais dins de les dependències del servei per qualsevol mitjà que pugui vulnerar la privacitat de l'espai i identitat de les persones.
- l) Qualsevol altre incompliment molt greu de les obligacions previstes pels ocupants del SATEM.

Les faltes lleus prescriuran al cap de sis mesos, les greus als dos anys i les molt greus als tres anys. El termini de prescripció començarà a comptar des del dia en que es va cometre la falta.

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

Article 26. Sancions

Per infraccions lleus:

- a) Amonestació per escrit.
- b) Pagar les despeses del cost de reparació dels desperfectes lleus.
- c) Multa per un import fins al 50% de l'indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC)

Per infraccions greus:

- a) Trasl·lat a una altra ubicació del mateix servei.
- b) Multa per un import fins al 75% de l'indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC)

Per infraccions molt greus:

- c) Cessament de la prestació del servei i revocació de l'autorització d'ús

En cas de cessament de la prestació del servei i revocació de l'autorització d'ús, l'Ajuntament emetrà la notificació a l'usuari – o al seu representant legal – amb la indicació del termini màxim per deixar la plaça, que podrà ser immediat, si així se li requereix. Al marxar cal que s'endugui els seus estris personals i retorni les claus.

electrònic: dpd.ajarenysdemar@diba.cat. En tot cas, els interessats tenen el dret de presentar una reclamació davant l'autoritat de Protecció de Dades corresponent. Les dades personals proporcionades es conservaran pel període legal o contractualment previst o mentre es mantingui el seu consentiment. No es farà cessió de les dades recollides, excepte obligació legal. Preguem que comuniqui de forma immediata a oac@arenysdemar.cat qualsevol canvi o modificació que es produeixi amb relació a les dades que ens ha proporcionat, amb la finalitat que aquestes responguin amb veracitat a la seva situació personal en tot moment..

Privadesa i Protecció de Dades: L'Ajuntament d'Arenys de Mar l'informa que totes les dades rebudes a través de formularis electrònics i/o mitjançant correu electrònic seran tractades amb estricta confidencialitat d'acord amb la Política de Privadesa i de Seguretat de l'Ajuntament d'Arenys de Mar així com amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD). La finalitat del tractament d'aquestes dades és la de donar resposta a les comunicacions rebudes i, si escau, mantenir les relacions contractuals corresponents. La base legal és el seu consentiment i/o el desenvolupament de mesures precontractuals o contractuals. Per exercir els drets d'accés, supressió, rectificació, oposició, portabilitat o limitació, i per a qualsevol aclariment, pot contactar amb nosaltres enviant-nos un correu electrònic a oac@arenysdemar.cat. Pot contactar amb el delegat de Protecció de Dades al correu electrònic: dpd.ajarenysdemar@diba.cat. En tot cas, els interessats tenen el dret de presentar una reclamació davant l'autoritat de Protecció de Dades corresponent. Les dades personals proporcionades es conservaran pel període legal o contractualment previst o mentre es mantingui el seu consentiment. No es farà cessió de les dades recollides, excepte obligació legal. Preguem que comuniqui de forma immediata a oac@arenysdemar.cat qualsevol canvi o modificació que es produeixi amb relació a les dades que ens ha proporcionat, amb la finalitat que aquestes responguin amb veracitat a la seva situació personal en tot moment.

Es garanteix la total confidencialitat en relació a les peticions efectuades en aquest àmbit a l'Ajuntament, així com de qualsevol de les seves dades personals i familiars facilitades, essent utilitzades estrictament per a les finalitats per a les quals han estat facilitades i dins del marc establert per LOPD.