

## DRETS

Totes les persones tenen dret a l'atenció social sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen dret a:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Rebre serveis de qualitat i participar en la presa de decisions sobre la intervenció acordada.
- Rebre els serveis socials de manera continuada mentre estiguin en situació de necessitat.
- Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari.
- Tenir assignat un/a professional de referència.
- Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- Rebre informació sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls.
- Rebre per escrit i, si cal, de paraula, la valoració de llur situació.
- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti.
- Accedir a llurs expedients individuals, excepte a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- Disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació.

LLEI 12/2007 DE SERVEIS SOCIALS DE CATALUNYA. Articles 8, 9, 10, 11, 12 i 13

## DEURES

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si s'escau, llurs familiars o representants legals tenen els deures següents:

- Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació.
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el Pla d'atenció social i les orientacions professionals, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- Col·laborar per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

LLEI 12/2007 DE SERVEIS SOCIALS DE CATALUNYA. Articles 8, 9, 10, 11, 12 i 13

# CARTA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Instituto Municipal  
de Servicios Sociales

D.L.T. 1394-2010

TARRAGONA  
ES CONNECTA  
AMB LA CONVIVÈNCIA

INFRACCIONS I SANCCIONS DELS USUARIS O BENEFICIARIS DE PRESTACIONS

Infraccions lleus (Article 106). Infraccions greus (Article 107). Infraccions molt greus (Article 108) del capítol IV de la Llei 12/07 de Serveis Socials de Catalunya

 AJUNTAMENT DE  
**TARRAGONA**

[www.tarragona.cat](http://www.tarragona.cat)

## DERECHOS

Todas las personas tienen derecho a acceder a la atención social y a disfrutar de la misma, sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, enfermedad, religión, ideología, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

Las personas destinatarias de los Servicios Sociales tienen derecho a:

- Disponer de un plan de atención social individual, familiar o convivencial.
- Recibir servicios de calidad y participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención acordado.
- Recibir servicios sociales de manera continuada mientras estén en situación de necesidad.
- Recibir una atención urgente o prioritaria en las situaciones que no puedan esperar el turno ordinario.
- Tener asignado un/a profesional de referencia.
- Renunciar a las prestaciones y los servicios concedidos, salvo que la renuncia afecte a los intereses de menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- La confidencialidad de los datos e informaciones que consten en sus expedientes.
- Recibir información sobre los servicios y prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos.
- Recibir por escrito, y si es necesario, de palabra, la valoración de su situación.
- Recibir la información previa con relación a cualquier intervención que les afecte.
- Acceder a sus expedientes individuales, excepto a las anotaciones que el personal profesional haya realizado en el expediente.
- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones, y recibir respuesta dentro del periodo legalmente establecido.
- Disponer de las ayudas y los soportes necesarios para comprender la información.

LEY 12/2007 DE SERVICIOS SOCIALES DE CATALUÑA (ARTÍCULOS 8, 9, 10, 11, 12 I 13)

## DEBERES

Las personas que acceden a los servicios sociales o, si es necesario, sus familiares o representantes legales, tienen los deberes siguientes:

- Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.
- Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social y las orientaciones profesionales, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- Comunicar los cambios que se producen en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- Devolver el dinero recibido indebidamente.
- Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- Colaborar para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como trabajadores.
- Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas a que sean convocados, siempre y cuando no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y cuidarlas.
- Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones.
- Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
- Cumplir los demás deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

LEY 12/2007 DE SERVICIOS SOCIALES DE CATALUÑA (ARTÍCULOS 8, 9, 10, 11, 12 I 13)

# CARTA DELS DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS SOCIALS

Institut Municipal  
de Serveis Socials

TARRAGONA  
ES CONNECTA  
AMB LA CONVIVÈNCIA

### INFRACCIONES Y SANCIONES DE LOS USUARIOS O BENEFICIARIOS DE PRESTACIONES

Infracciones leves (Artículo 106). Infracciones graves (Artículo 107). Infracciones muy graves (Artículo 108) del capítulo IV de la ley 12/07 de Servicios Sociales de Cataluña

 AJUNTAMENT DE  
**TARRAGONA**

[www.tarragona.cat](http://www.tarragona.cat)