

ADMINISTRACIÓN LOCAL

MUNICIPAL

BETANZOS

Ordenanza reguladora do catálogo de condicións de prestación do servizo de atención temperá da agrupación dos concellos de Betanzos, Oza-Cesuras e Paderne no marco da rede galega

EXPEDIENTE: 2022/G013/000002

Aprobada inicialmente a ORDENANZA REGULADORA DO CATÁLOGO DE CONDICIÓNS DE PRESTACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TEMPERÁ DA AGRUPACIÓN DOS CONCELLOS DE BETANZOS, OZA-CESURAS E PADERNE NO MARCO DA REDE GALEGA por Acordo do Pleno de data 26.07.2022 de conformidade cos artigos 49 e 70.2 da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local e 56 do Texto Refundido de Réxime Local, sométese a información pública polo prazo de trinta días, a contar desde día seguinte á inserción do anuncio no Boletín Oficial da Provincia para que poida ser examinada e presentar as reclamacións que se estimen oportunas. O día 29.08.2022, no BOP https://bop.dicoruna.es/bopportal/publicado/2022/08/29/2022_0000005203.html

Durante devandito prazo puido ser examinado por calquera interesado nas dependencias municipais para que se formulen as alegacións que se estimasen pertinentes. Así mesmo, estivo a disposición dos interesados na sede electrónica deste Concello: sede.betanzos.gal.(O día 23.08.2022 publicouse na sede electrónica: https://sede.betanzos.gal/opencms/gl/informacion/tablon/2022/ANUNCIO_PROG_20220823100000191.html)

Ao non haber reclamacións no citado prazo, enténdese definitivamente aprobado o Acordo de aprobación da mencionada Ordenanza. o que se publica aos efectos dos artigos 70.2 da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local.

ORDENANZA REGULADORA DO CATÁLOGO DE CONDICIÓNS DE PRESTACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TEMPERÁ DA AGRUPACIÓN DOS CONCELLOS DE BETANZOS, OZA-CESURAS E PADERNE NO MARCO DA REDE GALEGA (Decreto 183/2013, do 5 de decembro, polo que se crea a Rede galega de atención temperá)

Exposición de motivos.

O servizo de atención temperá en Galicia creouse como un servizo social na área da discapacidade, a través da Lei 4/1993, do 14 abril, de servizos sociais de Galicia (disposición xa derogada).

- O Decreto 69/1998, do 26 de febreiro, polo que se regula a atención temperá a discapacitados na Comunidade Autónoma de Galicia, ordenou a atención temperá adscribíndoa ao Servizo Galego de Saúde, quedando integrada neste e prestándose o servizo nas unidades de atención temperá dos complexos hospitalarios.

- A Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, establece que o sistema galego de servizos sociais garantirá a vida independente e a autonomía persoal das persoas en situación de dependencia, integrando o catálogo de prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, a través dunha intervención social, biopsicosocial, sociolóxica ou socioeducativa, que favoreza a adquisición ou recuperación de funcións e habilidades persoais e sociais de cara á mellora da autonomía, da convivencia social e familiar e da inclusión social, como intervención de carácter técnico-profesional incluído dentro do catálogo de servizos sociais.

- O Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e a súa financiación, establece como funcións propias dos servizos sociais comunitarios específicos a atención de persoas con discapacidade a través de centros ocupacionais, así como o apoio psicosocial e familiar vinculado á atención temperá.

- O Decreto 183/2013, do 5 de decembro, polo que se crea a Rede galega de atención temperá, faise eco dos cambios sociais e da experiencia acumulada, que sinalan a conveniencia de asumir un novo concepto de atención temperá baseado nos dereitos da infancia, na igualdade de oportunidades e na participación social, centrado nas necesidades da familia e na prestación dos servizos nos entornos naturais de vida dos/as nenos/as. Regula a creación dun espazo común de coordinación e corresponsabilidade entre os sistemas de saúde, educación e servizos sociais na búsqueda dunha acción integral, destinada a satisfacer os dereitos e as necesidades dos nenos e das nenas con trastornos no desenvolvemento ou en risco de padecelos e das súas familias, así como a súa prevención.

Para dar cumprimento ao establecido no Decreto 183/2013, establécese por parte da Comunidade Autónoma de Galicia unha liña de financiamento ás entidades municipais, co fin de poder poñer en marcha tantas unidades de atención temperá como precise a poboación galega.

■ Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais, para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia, e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo

■ Orde do 31 de decembro de 2021 pola que se establecen as bases reguladoras para a concesión de subvencións ás entidades locais da Comunidade Autónoma de Galicia para a prestación de servizos no marco da Rede galega de atención temperá, cofinanciadas parcialmente polo programa operativo FSE Galicia 2014-2020, e se convocan para o ano 2022.

Os concellos de Betanzos, Oza-Cesuras e Paderne, para dar resposta á demanda que existe do servizo de atención temperá entre a súa poboación, asinan o 7 de marzo de 2022 un Convenio de colaboración para a xestión compartida do Servizo de Atención Temperá (en diante SAT) como agrupación de concellos, o cal se regulará a través da aplicación desta Ordenanza.

TÍTULO I. DISPOSICIÓNS XERAIS

Artigo 1.- Obxecto.

O obxecto da presente ordenanza é crear e regular, no marco da Rede galega, o SAT da agrupación dos concellos de Betanzos, Oza-Cesuras e Paderne, delimitando, por unha banda, as competencias de cada un dos órganos e entidades que interveñen na prestación do servizo, e establecendo, por outra, os mecanismos de coordinación entre eles e a definición do catálogo das condicións de prestación do servizo.

Artigo 2.- Ámbito de aplicación.

Serán persoas destinatarias do SAT as/os nenas/os de 0 a 6 anos dos concellos de Betanzos, Oza-Cesuras e Paderne, con trastornos no desenvolvemento ou que se atopen en risco de padecerlos, así como as súas familias e o seu entorno.

Enténdese por trastorno do desenvolvemento aquelas situacións en que, como consecuencia dunha alteración das estruturas ou funcións corporais, restricións na participación social ou calquera outro factor contextual, se produce un atraso ou desviación significativos no desenvolvemento das capacidades, adquisicións e recursos persoais típicos para a idade de referencia.

Enténdese por situación de risco de padecer un trastorno no desenvolvemento, aquela na que existen circunstancias de vulnerabilidade evolutiva que requiren intervención pola descompensación negativa entre factores de risco e protección.

Cando os menores usuarios do servizo cumpran 6 anos antes da finalización do curso escolar, a atención extenderase ata a data de finalización deste.

Artigo 3.- Principios reitores.

- a) Universalidade: acceso ao servizo de todas as persoas que reúnan os requisitos e condicións establecidas.
- b) Igualdade: ausencia de calquera discriminación no acceso ao servizo.
- c) Responsabilidade pública: inserción dos servizos nos sistemas sanitario, de servizos sociais e educativo, garantidos polo sector público autonómico de Galicia.
- d) Descentralización e cercanía: achegamento eficiente do servizo ás persoas destinatarias implementando, sempre que sexa posible, actuacións de base comunitaria para a inclusión social, entendendo os servizos sociais comunitarios como o primeiro nivel de intervención do sistema galego de servizos sociais.
- e) Coordinación: o sistema sanitario, o sistema educativo e os servizos sociais están directamente implicados na protección das e dos menores e deben establecer mecanismos de coordinación eficaces para optimizar os recursos humanos e económicos, evitando en todo momento a fragmentación que poida darse como consecuencia da intervención de múltiples axentes, entidades ou profesionais. Asímesmo, garantirán a continuidade do proceso: a detección, derivación, seguimento e/ou intervención como obxectivos centrais na coordinación e na protección das/os menores de 6 anos.
- f) Integración social: garantir o dereito das persoas a participar en todos os ámbitos da sociedade, recibindo o apoio que necesitan no marco das estruturas comúns de educación, saúde, lecer, cultura e servizos sociais, recoñecéndolles os mesmos dereitos que ao resto da poboación.
- g) Interese superior da/o menor.
- h) Prevención: co obxecto de manter a autonomía persoal das/os menores e evitar o posible agravamento dos trastornos no desenvolvemento que os afecten ou exista risco de que os poidan afectar.
- i) Gratuidade: como principio inspirador da Rede, estes servizos non estarán suxeitos a contraprestación económica por parte das persoas usuarias.

- j) Interdisciplinariedade e alta cualificación profesional.
- k) Diálogo e participación familiar.
- l) Calidade.

TÍTULO II. ORGANIZACIÓN

Artigo 4.-Prestacións.

Segundo o establecido no Decreto 183/2013, o catálogo de servizos específicos de atención temperá está constituído polo conxunto de actuacións, prestacións, recursos, tratamentos, axudas e demais medios de atención dirixidas ás crianzas, familias e ao seu contorno, que darán resposta ás necesidades transitorias ou permanentes que presentan as nenas e nenos con trastornos no desenvolvemento da súa autonomía persoal e a súa inclusión social.

Para a consecución destes obxectivos, elaborárase un plan personalizado de intervención de caso, que incluírá actuacións nos seguintes eixos:

a) Actuacións de prevención, acollida, observación, valoración e diagnóstico da/o menor; información, orientación, asesoramento e apoio ás familias e aos recursos do contorno en relación ao itinerario e circunstancias evolutivas das/os nenas/os de 0 a 6 anos.

b) Actuación de estimulación e apoio emocional, social, sanitario e educativo para o desenvolvemento activo da autonomía persoal da/o nena/o e a súa inclusión familiar, escolar e social, tendo sempre en conta as súas necesidades e prioridades evolutivas.

Así mesmo, e de acordo co establecido no Decreto 149/2013, os servizos de atención temperá deberán comprender as seguintes prestacións:

- 1º. Diagnose e valoración dos trastornos de desenvolvemento das nenas e nenos.
- 2º. Desenvolvemento psicomotor.
- 3º. Desenvolvemento cognitivo.
- 4º. Desenvolvemento da linguaxe e comunicación.
- 5º. Desenvolvemento da autonomía.
- 6º. Desenvolvemento da área social e afectiva.
- 7º. Apoio, información, habilitación e formación da familia.

Artigo 5.-Metodoloxía.

O SAT dos concellos de Betanzos, Oza-Cesuras e Paderne desenvolverase a través dunha atención especializada multidisciplinar. Seguirase o establecido no Protocolo de coordinación, intervención e derivación institucional en atención temperá. As actuacións terán un carácter multidimensional e biopsicosocial, seguindo un modelo metodolóxico común de actuación, conforme aos seguintes criterios:

- a) Detección precoz dos trastornos do desenvolvemento ou das situacións de risco de padecerlos.
- b) Valoración e intervención interdisciplinaria e transdisciplinaria a través das fases de acollida, valoración, intervención e avaliación.
- c) Identificación e rexistro do trastorno do desenvolvemento, competencias persoais, factores contextuais, barreiras e facilitadores para o progreso na autonomía persoal e a inclusión social, seguindo o modelo conceptual común da CIF-IX (Clasificación internacional do funcionamento, da discapacidade e da saúde). Esta documentación estará incorporada nun expediente único.
- d) Elaboración e seguimento dun plan personalizado de intervención e formulación coa familia dun contrato asistencial de actividades e apoios específicos que recolla os dereitos e obrigas de ambas partes, así como os recursos que se porán á disposición da/o menor.
- e) Coordinación cos recursos dos servizos sociais, educativos e sanitarios relacionados cos procesos referidos.
- f) Autonomía persoal: consideración permanente das persoas destinatarias como suxeitos activos das actuacións que traten de facilitar o seu desenvolvemento persoal.
- g) Atención personalizada: adecuación flexible do servizo ás situacións e necesidades particulares das persoas destinatarias.
- h) Atención especializada multidisciplinar: as actuacións terán un carácter multidimensional e biopsicosocial mediante equipos multidisciplinares especializados en desenvolvemento infantil de 0 a 6 anos.

Artigo 6.-Recursos materiais.

O SAT desenvolverase no local habilitado ao efecto, situado no ámbito territorial do Concello de Betanzos, e dará servizo aos tres concellos da agrupación.

O local deberá contar con sala de espera, sala de xogos, sala de reunións e as estancias necesarias para a atención directa ás usuarias e usuarios do servizo.

O local debe estar provisto de todo o material necesario para poder levar a cabo con calidade o servizo:

a) Material terapéutico: material educativo, de xogo e equipamento técnico necesario para desenvolver a actividade terapéutica do SAT.

b) Equipamentos informáticos: os dispositivos informáticos precisos para posibilitar o rexistro por parte do equipo profesional, da información necesaria na aplicación informática de rexistro de casos, así como para permitir a comunicación coas familias e a coordinación profesional.

c) Teléfono móbil de contacto: o equipo de traballo contará cando menos cun teléfono móbil de contacto con servizo de datos que facilite a comunicación coas familias e as/os profesionais.

d) Material funxible: todo aquel material funxible que sexa preciso para o desenvolvemento do servizo. Tanto no que respecta á actividade terapéutica cos nenos e coas nenas, como para a actividade administrativa que desenvolva o equipo.

Artigo 7.-Recursos persoais.

O equipo que atención temperá será interdisciplinar e estará composto, como mínimo, polos seguintes profesionais:

- Un/unha psicólogo/a (Grupo I).
- Un/unha logopeda (Grupo II).
- Un/unha terapeuta ocupacional (Grupo II).

Outros/as profesionais que poderán formar parte do equipo son:

- Médico/a rehabilitador/a.
- Foniatra.
- Traballador/a social.
- Fisioterapeuta.
- Pedagogo/a.
- Auxiliar administrativo/a.

Os profesionais deberán contar con formación académica específica en desenvolvemento infantil e atención temperá e/ou apoio familiar ou acreditar experiencia suficiente (polo menos dous anos) nesas materias para a realización das súas funcións.

Artigo 8.-Horario.

O SAT prestarase durante todo o ano sen interrupcións no seguinte horario:

- De luns a xoves de 09.00h a 14.00h, e de 16.00h a 19.00h.
- Venres de 09.00h a 14.00h.

Este horario poderá sufrir modificacións por necesidades do servizo.

Artigo 9.-Funcións dos/as profesionais.

Serán funcións de todos os membros do equipo, como mínimo, as seguintes:

- a) Planificación de programas comunitarios para promover a prevención e a estimulación.
- b) Detección precoz dos trastornos do desenvolvemento ou das situacións de risco de padecelos.
- c) Valoración e intervención interdisciplinaria e transdisciplinaria a través das fases de acollida, valoración, intervención e avaliación.
- d) Identificación e rexistro do trastorno do desenvolvemento, competencias persoais, factores contextuais, barreira e facilitadores para o progreso na autonomía persoal e a inclusión social, seguindo o modelo conceptual común da CIF-X (Clasificación internacional do funcionamento, da discapacidade e da saúde). Esta documentación estará incorporada nun expediente único.
- e) Elaboración e seguimento (desenvolvemento e avaliación) do plan personalizado de intervención, que debe incluír, como mínimo:

*Obxectivos e expectativas da intervención.

*Atención, recursos e medios necesarios que se dirixen ao/á menor, á súa familia e ao seu contorno.

*Ámbito de realización.

*Liñas de actuación que vai desenvolver cada profesional.

*Coordinacións previstas con outras persoas e/ou profesionais que poidan intervir no plan.

f) Emisión de informes cando sexa preciso.

g) Difusión e sensibilización á poboación do labor realizado polo SAT.

h) Calquera outra que estea dentro das normas establecidas polo Decreto 183/2013.

Serán funcións do/a psicólogo/a, as seguintes:

a) Coordinación do equipo interdisciplinar de profesionais.

b) Coordinación co Concello de Betanzos, administración responsable da xestión do servizo, quen á súa vez nomeará unha persoa coordinadora de contacto para a entidade adjudicataria e para a Consellería de Política Social.

c) Coordinación cos recursos dos servizos sociais, educativos e sanitarios.

d) Elaboración da memoria anual do SAT.

Artigo 10.-Supervisión e control.

O SAT quedará sometido de foma permanente ao control da Comisión mixta de coordinación da agrupación dos concellos de Betanzos, Oza-Cesuras e Paderne, creada en sesión constitutiva o 1 de abril de 2022, ao abeiro da cláusula quinta do Convenio de colaboración subscrito entre eles para a xestión compartida do SAT.

A Comisión mixta poderá supervisar en todo momento calquera aspecto relacionado coa prestación do servizo.

Os profesionais do SAT deberán presentar ante a Comisión mixta con carácter anual unha memoria do servizo.

A Comisión mixta está composta por dous/dúas representantes de cada un dos tres concellos da agrupación, e as súas principais funcións son:

-Realizar o seguimento da xestión do servizo.

-Elaborar o orzamento anual do servizo e sometelo á aprobación plenaria dos concellos agrupados, xunto coa distribución de cargas que xere o servizo.

-Fixar o catálogo de condicións de prestación do servizo, co establecemento das directrices básicas da prestación conxunta e do programa fixando liñas básicas de actuación, que deberá ser ratificado en sesión plenaria dos concellos.

-Elaborar as normas internas de xestión.

-Realizar a interpretación do convenio.

-Propor addendas se fora o caso.

-Intervención previa á resolución por incumprimento.

-Resolver cantas dúbidas se lle presenten polos membros integrantes

-Calquera outra relacionada coa xestión do servizo.

TÍTULO III. REQUISITOS E PROCEDEMENTO

Artigo 11.- Requisitos xerais para acceder ao SAT

Para acceder ao SAT deberán cumprirse os seguintes requisitos:

-Figurar empadroadado/a nalgún dos tres concellos da agrupación na data da solicitude do servizo o/a menor, alomenos con un dos proxenitores ou titores legais.

-Realizar a solicitude de alta no servizo segundo o establecido no artigo 12 da presente ordenanza.

-Cumprir os requisitos previstos en canto a idade e estado de saúde recollidos no artigo 2 da presente ordenanza.

O acceso ao SAT requirirá en tódolos casos da derivación formal por parte dos servizos de pediatría.

Artigo 12.- Solicitude de alta no SAT

1.-Poderán presentar solicitude de alta no SAT as nais, os pais, ou os/as titores/as ou respresentantes legais do/a neno/a que cumplan cos requisitos establecidos no artigo anterior.

2.-A solicitude presentada deberá realizarse no modelo aprobado polo Concello de Betanzos a tal efecto e posto á disposición da cidadanía.

3.-As solicitudes presentarase preferiblemente por vía electrónica no formulario normalizado dispoñible na sede electrónica do Concello de Betanzos, <https://sede.betanzos.gal>.

Opcionalmente poderá presentarse a solicitude presencialmente no rexistro xeral do Concello de Betanzos, ou en calquera dos lugares e rexistros establecidos na normativa vixente reguladora do procedemento administrativo común.

4.-Xunto coa solicitude achegarase a documentación necesaria para acreditar o cumprimento dos requisitos para o acceso ao servizo:

- a) Documentación que acredite a relación xurídica entre o/a menor e a persoa adulta responsable que presenta a solicitude: libro de familia, resolución administrativa ou outro documento que a xustifique.
- b) Informe de derivación do servizo de pediatría.
- c) Calquera outra documentación que o Concello considere necesaria para acreditar o cumprimento dos requisitos de acceso ao SAT.

As persoas usuarias están obrigadas a comunicar ao concello calquera variación nos datos facilitados.

Artigo 13.- Protocolo de actuación

O SAT da agrupación dos concellos de Betanzos, Oza-Cesuras e Paderne seguirá o establecido no Protocolo de coordinación, intervención e derivación institucional en atención temperá, que establece as seguintes fases na intervención:

- a) Proceso de detección precoz e de derivación.

*Fase de detección precoz.

- b) Proceso de valoración e intervención.

*Fase de acollida.

*Fase de valoración.

*Fase de intervención.

*Fase de avaliación.

*Finalización do servizo.

Artigo 14.- Baixa no servizo

As persoas usuarias do SAT causarán baixa por algún dos seguintes motivos:

- a) Cumprimento dos obxectivos establecidos, previa verificación desta circunstancia.
- b) Cumprir os 6 anos de idade. A atención extenderase ata a data de finalización do curso escolar cando o cumprimento da idade de 6 anos sexa anterior ao final do curso.
- c) Por vontade expresa da nai, do pai ou do/a representante legal.
- d) Incumprimento das normas establecidas para unha correcta prestación do servizo, en base ao establecido no artigo 17 da presente ordenanza.
- e) Calquera outra causa establecida nunha norma con rango de lei ou decreto.

Cando a causa de finalización do SAT sexa a sinalada na letra a) deberá darse trámite de audiencia á familia ou representante legal.

Cando se produza a baixa no SAT, o/a coordinador/a do equipo multidisciplinar deberá:

- a) Elaborar un informe das actuacións realizadas dende a data de alta ata a data de baixa no servizo e entregarllo á familia ou representante legal.
- b) Informar á familia ou representante legal do dereito ao trámite de audiencia cando a baixa se deba ao cumprimento dos obxectivos establecidos.

Artigo 15.- Listaxe de agarda

Cando a demanda do SAT exceda as posibilidades de atención do servizo, establecerase unha listaxe de agarda, que se confeccionará por estrita orde de chegada das solicitudes de alta no servizo.

TÍTULO IV. DEREITOS E OBRIGAS DOS/AS USUARIOS/AS

Artigo 16.- Dereitos .

As persoas usuarias do SAT da agrupación de concellos de Betanzos, Oza-Cesuras e Paderne terán os dereitos recoñecidos no artigo 13 do Decreto 183/2013.

Así mesmo, terán dereito a recibir o informe que establece o artigo 14 da presente ordenanza.

Artigo 17.- Obrigas.

Ademais das obrigas establecidas no artigo 14 do Decreto 183/2013, as persoas usuarias do SAT deberán:

- Respectar aos/ás profesionais do servizo e facer bo uso das instalacións.
- Asistir ás citas con puntualidade, comunicando coa antelación suficiente calquera incidencia que impida a asistencia a unha cita.
- Xustificar as faltas de asistencia ás citas.

As persoas acompañantes das e dos menores deberán permanecer nas dependencias do SAT durante o tempo que dure a sesión.

Artigo 18.- Infraccións e sancións

O incumprimento das obrigas recollidas no artigo anterior suporá unha infracción que se clasificará como falta leve, grave ou moi grave.

18.1.-Faltas leves:

Clasificaranse como faltas leves as condutas que vulneren o establecido no artigo 17 e que non teñan a consideración de faltas graves ou moi graves.

As sancións das faltas leves levaranse a cabo polos/as profesionais do equipo multidisciplinar no momento en que ocorran, e consistirán no apercibimento verbal ao/á infractor/a. Posteriormente estes feitos poranse en coñecemento da Comisión mixta.

18.2.-Faltas graves:

- A reiteración de 5 faltas leves nun prazo de 30 días naturais.
- As agresións físicas, actos de discriminación, injurias ou ofensas graves hacia aos/ás profesionais do SAT ou a outras persoas usuarias
- Os danos graves causados polo uso indebido e intencionado das instalacións do SAT.
- O incumprimento da sanción dunha falta leve.
- A ausencia ás citas por un período inferior a un mes, que non conte con aviso previo e/ou non sexa xustificada posteriormente.
- Calquera outro acto que impida gravemente o desenvolvemento habitual das actividades do SAT.

A sanción das faltas graves levarase a cabo pola Comisión mixta de coordinación do servizo, tras a comunicación dos feitos por parte do/a coordinador/a do equipo multidisciplinar, e implicarán a suspensión do dereito de asistencia ao SAT por un prazo de 15 días a 3 meses.

18.3.-Faltas moi graves:

- A reiteración de 3 faltas graves nun prazo de 30 días naturais.
- O incumprimento da sanción de dúas ou máis faltas graves.
- A ausencia ás citas, por un período superior a un mes, que non conte con aviso previo e/ou non sexa xustificada posteriormente.

A sanción das faltas moi graves levarase a cabo pola Comisión mixta de coordinación do servizo, tras a comunicación dos feitos por parte do/a coordinador/a do equipo multidisciplinar e poderán sancionarse con algunha das seguintes medidas:

- Baixa no servizo, que será tramitada en base ao establecido no artigo 12 do Decreto 183/2013, do 5 de decembro, polo que se crea a Rede galega de atención temperá.
- Aplicación dunha sanción económica cando se trate de danos materiais ocasionados de xeito voluntario, que equivalerá ao correspondete custo.

Artigo 19.- Queixas e reclamacións

Poderanse presentar polos seguintes medios:

- Por vía electrónica, nas sedes electrónicas de calquera dos concellos da agrupación.
- Presencialmente, no rexistro xeral de calquera dos tres concellos da agrupación, ou en calquera dos lugares e rexistros establecidos na normativa vixente reguladora do procedemento administrativo común.
- No libro de reclamacións que estará á súa disposición no SAT.

O prazo máximo para resolver as reclamacións será de 15 días hábiles dende o seguinte á recepción da mesma.

A Comisión mixta deberá ser coñecedora das incidencias do servizo e intervirá na resolución das queixas ou reclamacións cando sexa preciso.

Con carácter xeral seguirase o establecido na Orde do 12 de xaneiro de 2021 pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais.

Betanzos, 14.10.2022

A alcaldesa

María Barral Varela

2022/6433