

ORDENANÇA REGULADORA DEL SERVEI “MENJAR A DOMICILI” DE L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

PREÀMBUL

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

- Article 1.- Objecte
- Article 2.- Àmbit d'aplicació
- Article 3.- Definició del servei
- Article 4.- Principis bàsics del servei
- Article 5.- Objectius
- Article 6.- Finançament
- Article 7.- Règim jurídic.

CAPÍTOL 2. PERSONES TITULARS, REQUISITS I OBLIGACIONS

- Article 8.-Perfil de la persona destinatària
- Article 9.- Requisits de la persona destinatària
- Article 10.- Drets de les persones beneficiàries
- Article 11.- Deures de les persones beneficiàries
- Article 12.- Aportació del a s persones beneficiàries del servei

CAPÍTOL 3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

- Article 13.- Cobertura del servei
- Article 14.- Característiques generals
- Article 15.- Horari del servei
- Article 16.- Compatibilitats i incompatibilitats
- Article 17.- Implantació del servei
- Article 18.- Programació dels menús
- Article 19.- Menú d'emergència
- Article 20.- Servei de dinamització
- Article 21.- Privacitat
- Article 22.- Cessió de claus
- Article 23.- Varietat en els aliments

CAPÍTOL 4. RECONeixEMENT DEL SERVEI DE “MENJAR A DOMICILI”

- Article 23.- Sol·licitud
- Article 24.- Lloc de presentació
- Article 25.- Documentació
- Article 26.- Termini de presentació de sol·licituds
- Article 27.- Instrucció de l'expedient

Article 28-. Valoració de l'expedient i criteris de prestació

Article 29-. Procediment d'urgència de tramitació

Article 30-. Llista d'espera

Article 31-. Resolució i Notificació

Article 32-. Inici en la prestació del “Menjar a domicili ”

Article 33.- Visites de repartiment del menjar

Article 34.- Detecció d'incidències durant el servei

Article 35.- Modificació del servei

Article 36.- Absència domiciliària

Article 37. - Baixa temporal

Article 38. - Baixa definitiva

Article 39.- Recursos

Article 40- Infraccions i Sancions

Article 41.-. Protecció de dades

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

DISPOSICIÓ ADDICIONAL TERCERA

DISPOSICIÓ FINAL

PROJECTE D'ORDENANÇA REGULADORA DEL SERVEI “MENJAR A DOMICILI” DE L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

PREÀMBUL

La Constitució Espanyola de 1978 en el seu Títol I, Capítol III, assenyala els principis rectors de la política social i econòmica establint que els poders públics asseguraran la protecció social, econòmica i jurídica, promovent les condicions favorables per al progrés social i econòmic. Els sistemes de serveis socials constitueixen un pilar bàsic de l'Estat Social i Democràtic de Dret i l'article 148.1.20 faculta a les comunitats autònomes a assumir competències en matèria d'assistència social. Així, a partir de l'aprovació de la Constitució Espanyola i l'assumpció de competències en matèria d'assistència social per part de les Comunitats Autònomes s'han desenvolupat els diferents sistemes de Serveis Socials.

Per part seua, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, en l'article 25.2.e) determina que els municipis exerciran en tot cas com a competències pròpies l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social; al seu torn, l'article 26.1.c) del mateix text legal determina l'obligatorietat per als municipis amb població superior a 20.000 habitants de prestar el servei d'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

Fins a l'aprovació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de dependència (d'ara en avant Llei 39/2006, de 14 de desembre), la prevenció, eliminació o tractament de les causes que impediaven o dificultaven el ple desenvolupament integral dels individus eren ateses en el marc de la normativa autonòmica i local i dels Plans Concertats i Plans d'Acció. A la ciutat de València, l'Ajuntament ha vingut atenent les manques de les persones, a través, entre altres, d'una sèrie de prestacions i serveis com són el servei d'Ajuda a domicili i de Centres de Dia per a majors. La citada Llei 39/2006, de 14 de desembre, crea un Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència la novetat principal de la qual respecte a la situació anterior és el seu caràcter universal, la seua configuració com un dret subjectiu i l'establiment d'un model mixt amb dos nivells de protecció: un bàsic de cobertura total per l'Estat i un altre acordat per l'Estat i les CCAA, sistema que garanteix uns mínims comuns a tots els espanyols. Destacant el seu caràcter subjectiu arrelat en l'article 1.1 d'aquesta Llei: “La present Llei té per objecte regular les condicions bàsiques que garantisquen la igualtat en l'exercici del dret subjectiu de ciutadania a la promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en els termes establerts en les lleis, mitjançant la creació d'un Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, amb la col·laboració i participació de totes les Administracions Públiques i la garantia per l'Administració General de l'Estat d'un contingut mínim comú de drets per a tots els ciutadans en qualsevol part del territori de l'Estat espanyol”.

No obstant això, no existeix dins el catàleg de prestacions d'aquesta llei, un servei de menjar a domicili, per la qual cosa és l'Ajuntament de València qui assumirà aquesta competència en virtut de les competències que la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, en els seus articles 25.2.k) i 26.1.c) assigna als municipis.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana en l'article 49.1. 24è atorga a la Generalitat Valenciana competència exclusiva en matèria de serveis socials, així com en l'article 10 on es determina que l'actuació de la Generalitat se centrarà primordialment en els àmbits "d'assistència social a les persones que pateixen marginació, pobresa o exclusió i discriminació social". Aquesta normativa autonòmica està desenvolupada per a l'administració local en els articles 33.3.k) i 50.1.a) de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de Règim Local de la Comunitat Valenciana.

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusivament de la Comunitat Valenciana situa als Serveis socials com a serveis d'interès general i estableix que els Serveis Socials d'atenció primària tenen entre les seues funcions la intervenció interdisciplinària, a fi de millorar la situació social de la persona, família o unitat de convivència i de donar resposta a les situacions de necessitat, vulnerabilitat o risc.

Dins del catàleg de prestacions del Sistema Públic de Serveis Socials valencià, en l'article 36 h) es defineix l'atenció domiciliària com la intervenció per a la millora de les condicions de qualitat de vida de les persones, mitjançant l'atenció domiciliària a aquestes i a la seua família, i, si escau, unitat de convivència, d'acord amb les seues necessitats. I, en aquest marc es troba el servei de "Menjar a Domicili".

La redacció de la present ordenança s'ha realitzat conforme als principis de bona regulació previstos en l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

En referència a aquests principis, ha de subratllar-se que aquesta norma es basa en el principi de necessitat d'establir una disposició reguladora del Servei de "Menjar a casa" com a legislació d'interès general, donades les competències municipals en aquesta matèria dins del Sistema Públic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana i que no existeix actualment, a nivell municipal una altra regulació per a això. L'objecte de la present ordenança és la regulació del servei "Menjar a Domicili", el qual es planteja com a recurs municipal de caràcter preventiu, dirigit a proporcionar benestar nutricional i físic a tots aquells majors de 65 anys i a menors d'edat que per la seua especial situació de diversitat funcional o discapacitat, incapacitat i/o dependència així ho precisen, contribuint a millorar la qualitat de vida del col·lectiu d'atenció i evitant en la mesura que siga possible institucionalitzacions anticipades.

La necessitat de mantenir el servei de "Menjar a domicili" a càrrec de l'Ajuntament es basa en una sèrie de condicionants que imperen a la ciutat de València i que passem a desenvolupar.

Situant-nos en l'àmbit de la ciutat de València , ens trobem amb les següents característiques pròpies:

1. Un fenomen massiu d'envelliment, que es manifesta fortament i que serà més notable en els pròxims anys. En aquest sentit, hem de parlar d'un increment d'edats dins del col·lectiu de persones majors. L'esperança de vida se situa en els 82,3 anys d'edat en el 2018 baixant 6 anys en els barris més pobres com són el Cabanyal o La Saïdia.

En general, es considera que València té una estructura poblacional envellida, tenint en l'actualitat una taxa d'envelliment del 141,67%, un índex de sobreenvelliment del 15,28% i un índex de dependència global del 54,18% del total de la població.

Del total de la població de València , que en 2018 es trobava en 798.538 persones, són persones majors de 64 un total de 228.222 (un percentatge del 24,48% del total) i les persones majors de 74 anys són 83.846 persones (suposa un 10'5% del total).

2. En viure cada vegada les persones més anys, es preveu un augment de les situacions de dependència: amb l'increment d'edat i l'envelliment secundari, augmenten els problemes de salut. A aquestes edats augmenten, sobretot, els processos crònics i degeneratius de salut, la qual cosa comporta un increment de situacions de dependència, i per tant, una major necessitat d'atenció i cures especialitzades. També en aquest sentit, s'han de prendre mesures per a limitar l'augment de persones d'edat dependents, mitjançant la promoció d'un envelliment actiu i saludable.

3. Increment de les persones majors que viuen soles: solen ser persones solteres o vídues, separades o divorciades, que acaben vivint soles en el seu domicili habitual, la qual cosa provoca en molts casos problemes psicosocials de soledat i aïllament. En aquest punt hem de distingir entre soledat, que és la paraula que fa referència a pocs contactes i absència total o parcial de xarxes socials; i aïllament que es refereix al fet que, encara que existeixen relacions socials, la persona se sent sola. En la capital valenciana hi ha 43.124 persones majors de 64 anys que viuen soles, que suposa un 5'4% de la població total de ciutat, de les quals el 76'2% són dones.

4. Afebliment de la capacitat d'atenció per part de les xarxes familiars, a causa del canvi de rols i models familiars.

5. Moltes d'aqueixes persones es troben en una situació de vulnerabilitat socioeconòmica. L'índex de persones per davall del llindar de pobresa és del 12'9%. Els baixos ingressos econòmics en aquesta etapa de vida, on la principal font d'ingressos són les pensions s'agreuja en aquells casos en els quals només compten

amb les pensions no contributives que no són suficients per a afrontar les despeses que tenen aquestes persones.

6. La malnutrició, tant per desnutrició com per sobrepès de les persones majors, ve determinada per diversos factors, principalment, cal considerar els factors fisiològics o lligats a l'edat: disminució de l'activitat física associada a una reducció de l'apetit, problemes dentals, la menor sensació de gust i olfacte, i la menor secreció i absorció digestiva. A més, cal afegir la major prevalença de les malalties cardíaques, respiratòries, digestives, endocrines, o d'un altre tipus, així com la influència dels medicaments que amb freqüència prenen les persones majors. Per tant, la millora de la nutrició de les persones resulta un factor fonamental de millora de la salut i de la seua qualitat de vida.

Quant al principi de proporcionalitat, la disposició conté la regulació imprescindible per a atendre les necessitats a cobrir amb la norma, després de constatar que no existeixen altres mesures menys restrictives de drets, o que imposen menys obligacions als destinataris i que respon a l'objectiu d'afavorir la inclusió social i l'autonomia personal, desenvolupant una funció promotora, preventiva, protectora i assistencial davant les necessitats socials originades per les situacions de vulnerabilitat, urgència social, desprotecció o dependència. En tot això es fonamenta la necessitat de la licitació del Servei de "Menjar a domicili", que sorgeix com un servei de proximitat d'atenció alimentària en el domicili per a persones majors i persones amb discapacitat/diversitat funcional, i està integrat en el sistema de Serveis Socials de la ciutat de València i complementa altres recursos socials com són el servei d'Ajuda a domicili o la Teleassistència.

El principi de seguretat jurídica es reflecteix en el fet que aquesta disposició és coherent amb la resta de l'ordenament jurídic, autonòmic, nacional i de la Unió Europea, generant un marc normatiu estable, predictable, integrat, clar i de certitud, que facilita el seu coneixement i comprensió i, en conseqüència, l'actuació i presa de decisions en matèria de Serveis Socials. Es planteja la creació d'aquest Servei des de la proximitat i des de la responsabilitat pública com un element vertebrador del sistema.

Els principis de participació i transparència s'articulen mitjançant el sotmetiment del text de projecte d'ordenança a la consideració tant del personal tècnic del propi Ajuntament de València com de les persones i institucions interessades a través del procés de consulta pública i possibilitant l'accés senzill, universal i actualitzat a la normativa i als documents propis del procés d'elaboració. En aquesta matèria resulten també d'aplicació la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern i la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.

De conformitat amb els principis d'eficàcia i eficiència es dissenya una norma que evita càrregues administratives innecessàries o accessòries i racionalitza la gestió dels recursos

públics. A l'efecte del que es disposa en l'article 129.7 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i respecte de la repercussió econòmica de la implantació d'aquesta ordenança, suposarà l'assumpció de la despesa íntegrament per l'Ajuntament de València , ja que la Generalitat Valenciana no participarà en el seu finançament en haver exclòs la seua prestació del catàleg de serveis i la persona usuària participarà en el seu finançament mitjançant el pagament d'un preu públic. No obstant això, es considera necessari el seu manteniment per l'origen del programa i la situació en la qual es troba la ciutadania fins ara atesa. La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va posar en marxa, durant l'any 2004, el programa pilot "Menjar a Casa", amb el qual es pretenia distribuir el menjar a les persones majors que per la seua especial situació, com la soledat, o per les seues dificultats físiques, tenien com a principal problema una deficient nutrició, perquè és un fet constatat que hi ha persones majors amb cert nivell de dependència que volen continuar vivint en la seua pròpia casa i que la compra i la preparació del menjar diari els suposa un repte a vegades insuperable. Es va organitzar mitjançant convenis a formalitzar per la Generalitat, a través de la Conselleria i les Corporacions Locals per al desenvolupament del programa del servei de "Menjar a Casa" i es va determinar que la retribució econòmica a l'adjudicatari responguera a una fórmula mixta: un 34% del preu unitari del contracte se satisfarà per la persona usuària, un 42% del citat preu s'abonarà per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb càrrec als seus pressupostos per a cada exercici econòmic i el restant 24% correspondrà liquidar-lo a la Corporació Local corresponent amb càrrec als pressupostos de la mateixa per a cada exercici econòmic. L'Ajuntament de València va formalitzar aquest conveni l'any 2004 i ho ha mantingut fins a la comunicació per part d'aquesta Conselleria el mes de juny passat del 2019 donant per finalitzat el Conveni el 31 de juliol de 2019 i assumint la Conselleria el cost pagat pels Ajuntaments fins que cada corporació adjudique el seu propi programa finançat per mitjans propis.

L'Ajuntament de València , que va començar amb prop d'100 places en 2004 i que l'any 2019 té 427 i una llista d'espera de més de 900 casos, valora que el programa ha de continuar prestant-se per tractar-se d'un servei de proximitat ja molt arrelat en els Serveis Socials valencians, amb un alt índex de satisfacció per part de les persones usuàries així com també dels professionals que deriven i fan seguiment dels casos.

No obstant això, cal considerar que, tal com s'indica en la Memòria econòmica d'implantació de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana elaborada per la Delegació del Consell per al Model Social Valencià el 5 d'abril de 2018, el nou sistema de serveis socials aclareix i ordena el sistema de responsabilitat financera compartida entre les diferents Administracions Públiques, fixant per a les Entitats Locals unes aportacions de caràcter mínim que, juntament amb les aportacions de la Generalitat permeten garantir la seua sostenibilitat, així com el principi d'igualtat.

Tal com es reflecteix en aquest document, la Generalitat ha destinat un percentatge del seu pressupost cada vegada major a la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que a través del Pla Concertat finança als Ajuntaments de la Comunitat Valenciana

per a la prestació de serveis socials d'atenció primària i, per part seua, els Ajuntaments destinen també part dels seus pressupostos a aquest efecte d'acord amb les necessitats de la població del seu àmbit territorial. D'aquesta manera, s'estableix un sistema de responsabilitat financera compartida entre Administracions en llaures a la garantia de la sostenibilitat del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, d'implantació progressiva, fixant els percentatges a finançar per cadascuna de les Administracions Públiques per a diferents conceptes, entre els quals es contempen les prestacions econòmiques que es finançaran al 50% per la Generalitat i pels municipis de població igual o superior a 20.000 habitants.

Així, la memòria econòmica d'implantació de la Llei de Serveis Socials Inclusius contempla i realitza el còmput del cost estimat de tals prestacions en el finançament de les quals participen les Entitats Locals a les quals també afecta, indicant que els imports es corresponen amb les aportacions que, en nom de la seua autonòmica local, ja efectuen els Ajuntaments però que, com s'ha indicat anteriorment, la Generalitat Valenciana no contribuirà ni en el cost econòmic ni en la prestació del Servei al qual aquesta denomina "Menjar a Casa".

El fonament metodològic d'aquesta ordenança és servir d'instrument dins d'una intervenció inclusiva i una atenció integral centrada en la persona com a subjecte dels drets socials. S'assenyala com a principal interès en la creació d'aquest servei de "Menjar a Domicili": En la seua conseqüència i de conformitat amb el que es disposa en l'article 129.7 de la Llei 39/2015, la present disposició sí afecta als ingressos i despeses públiques, ja que el cost del servei l'assumirà íntegrament l'Ajuntament de València, quantia que ha sigut inclosa en el pressupost previst per a l'exercici 2020.

- Que les persones majors puguen mantenir-se autònoms el màxim temps possible i retardar al màxim el temps de dependre d'uns altres per a poder realitzar les activitats de la vida quotidiana. A major autonomia major capacitat per a prendre les seues pròpies decisions vitals.
- Prioritzar totes aquelles iniciatives dirigides a persones majors l'objecte de les quals siga retardar la seua institucionalització, fomentant programes que afavorisquen la permanència en la seua llar, evitant amb això desarrelaments del seu nucli de convivència i pal·liant amb això les situacions de soledat. Amb tota seguretat seria evitable per a moltes persones majors ingressar en una residència si tingueren resolta la seua alimentació diària en el seu propi domicili, al mateix temps que seria una gran mesura de suport a les seues famílies.
- Millorar la nutrició de les persones usuàries, per entendre que, una nutrició adequada contribueix de forma decisiva a la salut, benestar i qualitat de vida de totes les persones, oferint-los una dieta saludable en el seu propi domicili i adaptada a les seues necessitats, servint a més per a intervenir amb aquelles situacions de risc social
- Constituir-se com un recurs de suport també a les famílies, i especialment a la dona, en la mesura en què la seua gradual incorporació al mercat de treball li impedeix dedicar el temps en el qual abans el feia a cura dels familiars més majors.

- Pal·liar situacions de soledat, que fan sentir a la persona major abrigallada i protegida, perquè tots els dies està sent visitat per una altra persona, la qual cosa els ofereix major seguretat i tranquil·litat.

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.- Objecte

L'ordenança té per objecte:

a) Configurar el marc normatiu per a la determinació de les condicions, requisits i abast per al reconeixement del dret a la prestació del servei de “Menjar a Casa” de serveis socials de l'Ajuntament de València . L'objecte de la present Ordenança és la gestió del Servei de “Menjar a domicili”, el qual es planteja com a recurs municipal de caràcter preventiu, dirigit a proporcionar benestar nutricional i físic a tots aquells majors de 65 anys i excepcionalment a menors d'aqueixa edat amb discapacitat/diversitat funcional que, donada la seua especial situació, així ho precisen, contribuint a millorar la qualitat de vida del col·lectiu d'atenció i evitant en la mesura que siga possible institucionalitzacions anticipades, mitjançant la prestació del servei de lliurament d'esmorzars, amb les característiques i condicions previstes en la present ordenança i en l'àmbit territorial del terme municipal de València .

b) Regular el procediment i en l'accés a l'obtenció d'aquestes ajudes la fi de les quals és la prevenció de situacions de risc o d'exclusió social, l'atenció a les necessitats bàsiques i de necessitat social de la ciutadania.

c) Regular els instruments i mesures necessàries per a proporcionar els menjars en les millors condicions de qualitat, eficiència i accessibilitat: s'aprova el Barem de valoració de les situacions de necessitat mitjançant el qual s'estableixen els criteris que permeten identificar les situacions de necessitat i graduar de forma objectiva la intensitat dels serveis.

Article 2.- Àmbit d'aplicació

La present ordenança s'aplicarà a la prestació del Servei de “Menjar a Casa” que es preste en el terme municipal de la ciutat de València gestionat per l'Ajuntament de València a través de la Delegació de Serveis Socials.

Article 3.- Definició del servei

El Servei de “Menjar a Domicili” és un servei municipal de caràcter preventiu, que té com a finalitat proporcionar benestar nutricional físic i social a les persones en situació de vulnerabilitat, contribuint a millorar la qualitat de vida del col·lectiu d'atenció i evitant en la mesura que siga possible les institucionalitzacions anticipades.

El servei consisteix en la preparació i lliurament a domicili d'esmorzars a les persones usuàries, en racions equilibrades i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene.

Article 4.- Principis bàsics del servei

El Servei "Menjar a domicili" de l'Ajuntament de València és un servei de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- a. *La universalitat*: Es garantirà l'accés al servei a totes les persones que complisquen els requisits, en condicions d'igualtat, accessibilitat universal i equitat, a la ciutat de València.
- b. *La qualitat i professionalitat en la provisió dels serveis*. S'establiran uns estàndards mínims de qualitat per a la provisió dels menjars, orientats a la seua millora contínua, així com la seguretat en la manera de desenvolupar les tasques d'atenció i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- c. *La privacitat* de la persona usuària i del seu domicili.
- d. *La confidencialitat* de totes les dades referents a la persona usuària.
- e. *L'autonomia*: es fomentarà i potenciarà, en la mesura que siga possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. En aquest sentit, el servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per a permetre a les persones millorar el seu benestar i ésser el més autònoms possibles.
- f. *La participació*: les persones usuàries i el seu entorn seran plenament informades del servei i, sempre que siga possible seran consultades i se'ls facilitarà la seua participació en les decisions sobre el servei que els afecten directament.
- g. *La personalització de servei*, ajustant-ho a les necessitats i preferències de la persona, tenint en compte la prescripció mèdica cap a la seua dieta.
- h. *Reconeixement de l'entorn del cuidador*, en cas d'existir, com a les persones clau en l'atenció de la persona.
- i. *La responsabilitat pública*: Els poders públics garantiran l'existència del Servei de "Menjar a Domicili" mitjançant la dotació de personal, recursos tècnics i financers, de les infraestructures i equipaments necessaris per a assegurar l'exercici dels drets reconeguts.
- j. *La prevenció*: S'actuarà preferentment sobre les causes que originen les necessitats socials, donant la deguda prioritat a les accions preventives.
- k. *El respecte, la igualtat i la dignitat en el tracte de les persones usuàries*.
- l. Els serveis als quals es refereix la present Ordenança tenen caràcter de prestacions tècniques i materials

Article 5.- Objectius

1.- L'objectiu general d'aquest servei és millorar la qualitat de vida i de nutrició de les persones majors i persones amb discapacitat/diversitat funcional, incapacitat i/o dependència, així com la de les seues famílies, facilitant la possibilitat de mantenir-les en el seu entorn habitual i retardant el màxim possible la institucionalització.

Es tracta d'intervenir directament en la nutrició d'aquest col·lectiu, de manera que es milloren els seus hàbits alimentosos i, per tant, de forma global millorarà la seua salut i la seua qualitat de vida. L'objectiu del servei és alimentar correctament a un segment de la població amb hàbits alimentaris poc saludables.

S'entén que, una nutrició adequada contribueix de forma decisiva a la salut, benestar i qualitat de vida de totes les persones, oferint-los una dieta saludable en el seu propi domicili i adaptada a les seues necessitats, servint a més per a intervenir amb aquelles situacions de risc social. I, a través del qual, mitjançant personal preparat, se supervisen i lliuren en els domicilis de les persones usuàries, amb periodicitat determinada, plats preparats en forma de menjars llestos per a calfar i que no necessiten una preparació complementària.

2.-Aquest programa suposa un suport en l'alimentació per als quals el reben, però també és un respir per als familiars que a causa d'ell poden conciliar vida familiar i laboral. Els cuidadors tenen una major tranquil·litat ja que saben que els seus familiars reben una correcta alimentació d'acord amb les seues necessitats nutricionals i un seguiment individualitzat per part dels professionals que intervenen en la prestació del servei. Tot això repercuteix, millorant de forma general, en la qualitat de vida de les persones usuàries i els seus familiars.

3.- Els objectius específics del servei són:

- a. Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seues conseqüències sobre la salut i la independència. Evitar la deterioració de la qualitat de vida d'aquestes **persinas a causa d'una dieta inadequada.
- b. Proporcionar a les persones usuàries/as una alimentació de qualitat i adequada a les seues necessitats, atenent els casos de forma individualitzada.
- c. Mantenir uns hàbits alimentosos adequats a les necessitats de la persona usuària.
- d. Prevenir situacions de risc domèstic que es poden produir en el procés de preparació i elaboració del menjar.
- e. Prevenir el risc d'aïllament de les persones majors i/o persones amb discapacitat/diversitat funcional en situació de fragilitat.
- f. Possibilitar la permanència en el domicili i retardar al màxim la institucionalització, com a desig i preferència de les persones adscrites al servei.
- g. Possibilitar la prestació del servei, els 365 dies de l'any per a assegurar la seua adequada alimentació.
- h. Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de les persones beneficiàries.
- i. Fer un seguiment i acompanyament individualitzat de cada persona usuària/a del servei per part de els/as professionals que intervenen en el servei.
- j. Facilitar el respir a les famílies i a els/as cuidadors/as, com a mesura de suport a la conciliació de la vida familiar i laboral, principalment de les dones.

Article 6.- Finançament

1.- L'Ajuntament de València destinarà a la prestació del “Menjar a Domicili”, el finançament en l'aplicació corresponent mitjançant el procediment de pagaments a justificar.

2.- L'aplicació pressupostària podrà ser incrementada en funció de les modificacions de crèdits que puga aprovar la corporació si la dotació fóra insuficient.

3.- El pagament total del servei del “Menjar a domicili ” es reparteix entre l'Ajuntament de València , i la persona usuària tal com s'assenyala en la normativa reguladora de Preus Públics pel Servei municipal de “Menjar a domicili ” en l'article 7 de la Normativa reguladora del preu públic del “Menjar a domicili” a l'Ajuntament de València que va ser aprovada per Acord de Junta de Govern local de data 25/10/2019 i publicada en el 7/11/2019, on s'indica que l'import a satisfer per les persones beneficiàries del Servei de “Menjar a Domicili” serà del 0'41% del IPREM mensual.

Article 7.- Règim jurídic.

1.- Els requisits, condicions i el procediment a seguir per a l'accés al servei de “Menjar a Domicili” es regiran pel que es disposa en la present Ordenança.

2.- En el no previst en la present Ordenança respecte de la regulació dels procediments administratius, serà aplicable el que es disposa en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre , del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques.

CAPÍTOL 2. PERSONES TITULARS, REQUISITS I OBLIGACIONS

Article 8.- Perfil de la persona destinatària

1.- Amb caràcter general i sempre que reunisquen els requisits establits a continuació, per a l'accés al servei, podran ser persones usuàries del “Menjar a domicili ” totes aquelles unitats familiars o persones individuals que es troben en situació de risc per raons d'edat, diversitat funcional, incapacitat o dependència, i que a més siguen:

- a. Persones que presenten dificultats en la seua autonomia per a realitzar les activitats de la vida diària i per a cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació equilibrada i requereixen d'ajuda per a realitzar-les de manera temporal i/o permanent per incapacitat motora o sensorial.
- b. Persones que no disposen de cap suport soci-familiar o és insuficient per a cobrir les necessitats bàsiques.

c. Aquelles que tenint cobertes les seues necessitats bàsiques d'habitatge, higiene personal i domicili, visquen soles permanentment o bé que, encara que convisquen amb altres persones, aquestes presenten idèntiques característiques d'edat o discapacitat/ diversitat funcional.

2.- A l'efecte d'aquesta ordenança, s'entén per unitat familiar la unitat de convivència formada per almenys dues persones, unides entre si per matrimoni o anàloga relació d'afectivitat, o bé per relació de consanguinitat fins al segon grau en línia recta descendent, adopció, consanguinitat en primer grau en línia recta ascendent, afinitat fins al primer grau o acolliment familiar. La relació de parentiu és la que es correspon amb la persona sol·licitant.

3.- En qualsevol cas, la indicació de la idoneïtat de la prestació per a cada subjecte serà sempre responsabilitat municipal.

4.- No podran ser usuàries d'aquest servei aquelles persones que presenten al·lèrgies a aliments o tinguen problemes de salut per als quals no existisca menú específic dins dels quals es contemplen en el servei.

Article 9.- Requisites de la persona destinatària

Les persones interessades hauran de reunir els següents requisits:

- a. Tenir 65 anys o més.
- b. Tenir 18 anys o més i tenir un certificat oficial de discapacitat de 33% o superior.
- c. Tenir 18 anys o més i tenir reconeixement de dependència anivelles 1, 2 o 3.
- d. Tenir 18 anys o més i ser perceptor d'una pensió d'incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa
- e. Estar empadronat/a en el municipi de València i haver sigut derivat/pels professionals dels Centres Municipals de Serveis socials de l'Ajuntament de València .
- f. Tenir autonomia per a la preparació i ingesta dels aliments servits, o bé aportar compromís dels familiars que es responsabilitzen d'aquesta tasca.
- g. Precisar el servei, acreditat mitjançant informe social i informe mèdic.
- h. Viure sols/as o bé en companyia de persones en situació similar d'edat i característiques.
- i. Que els ingressos bruts anuals de la unitat de convivència no superen 3 vegades el valor de l'IPREM anual de 12 pagues per a un sol·licitant i 3.5 vegades l' IPREM per a dos o més sol·licitants.
- j. Obtenir una puntuació d'acord amb el barem de l'Annex I, que li permeta ser inclòs en el servei de "Menjar a Domicili" segons dotació pressupostària.
- k. No patir malaltia infectocontagiosa.

- I. Tenir minvades les capacitats físiques o psicològiques en grau tal que dificulten la realització de la compra o l'elaboració total d'aliments.

Article 10.- Drets de les persones beneficiàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- a. A ser informat, abans de l'inici del servei dels seus drets i de les característiques i normativa del servei.
- b. A rebre la prestació de "Menjar a domicili " amb la màxima diligència, bona fe, puntualitat i cura; a rebre una atenció amb correcció, respecte i cordialitat per part dels professionals especialitzats i qualificats que intervenen en el servei.
- c. A ser informades amb l'antelació suficient, de qualsevol modificació en les condicions del Servei.
- d. A rebre el servei sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, excepte en el referent als criteris de selecció.
- e. A una assistència i informació individualitzada d'acord amb les seues necessitats específiques.
- f. A tenir garantida la protecció de les seues dades personals, la seua intimitat i a la confidencialitat de les dades conegudes, de manera que qualsevol informació obtinguda es mantinga sota secret professional. Així com el dret a l'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seues dades personals.
- g. Demanar l'oportuna identificació a totes les persones que, amb motiu de la prestació del servei, accedisquen al seu domicili així com ser avisats amb bestreta de possibles visites domiciliàries relacionades amb el servei.
- h. Quan l'empresa cedisca un electrodomèstic a la persona usuària, tindran dret aquests al bon estat i al manteniment d'aquests per part de l'empresa adjudicatària quan es produïska una avaria no imputable al mal ús per part de la persona usuària.
- i. A tenir garantida la seguretat en la custòdia de les claus del domicili en els casos que siga necessari prestar aquest servei per la situació d'especial vulnerabilitat.
- j. A sol·licitar la baixa temporal o a cessar en la utilització del servei per voluntat pròpia.
- k. A fer ús del sistema de reclamacions, queixes i suggeriments de l'Ajuntament de València concernents al funcionament o millora del Servei, així com a rebre resposta sobre aquestes.
- l. A ser orientat cap als recursos alternatius que, si escau, resulten necessaris.
- m. A decidir si desitja incloure o no el servei de menjar de cap de setmana o solo de dilluns a divendres. En aquests casos ha de quedar justificat que té garantida la provisió del menjar per altres mitjans.

Article 11.- Deures de les persones beneficiàries

Les persones usuàries tenen la responsabilitat de:

- a. Informar de forma veraç tota la informació sanitària i social necessària per a rebre el servei, facilitant la documentació acreditativa de les seues circumstàncies per a tramitar la seua sol·licitud.
- b. Facilitar quantes comprovacions o visites a la seua residència habitual siguen necessàries per a verificar el compliment dels requisits i circumstàncies exigides per a ser persona beneficiària del servei.
- c. Comunicar a l'empresa el canvi de dieta quan siga necessari aportant l'informe mèdic acreditatiu.
- d. Autoritzar l'ús de dades personals per a la gestió i avaluació del Servei.
- e. Declarar qualsevol variació en les circumstàncies específiques que afecten els requisits per a ser persona usuària, a la situació de convivència, o al suport i cures presencials i contínues per part d'altres persones en tant que afecten el caràcter de la prestació, la funció i objectius que persegueix.
- f. Comunicar amb una antelació mínima de 48 hores les absències del domicili.
- g. Quan el període d'absència puga causar suspensió temporal o extinció de la prestació, comunicarà aquesta circumstància a l'empresa adjudicatària o als Serveis Socials de l'Ajuntament.
- h. La cura correcta i devolució posterior del microones i/o frigorífic, que se li lliura, una vegada que cessa la necessitat.
- i. El compliment dels compromisos que s'adquirisquen amb el servei.
- j. Autoritzar l'accés al domicili de personal acreditat, en relació amb aquest Servei.
- k. Afavorir i facilitar l'execució de les tasques dels professionals del Servei. Comportar-se amb correcció, respecte i cordialitat en el tracte amb les persones que atenen el Servei, respectant les comeses assignades i les seues funcions professionals. Adoptar una actitud col·laboradora i correcta en el desenvolupament de la prestació.
- l. En cas de dificultat per a poder obrir la porta, autoritzar la cessió a l'entitat prestatària del servei, de les claus d'entrada al seu habitatge, que comporta la custòdia de les mateixes per part de l'entitat gestora. Aquestes claus li seran retornades al persona usuària o a la persona en qui delegue, quan cause baixa en el servei.
- m. Abonar la quantitat que, en concepte de participació en el cost del servei del qual és persona beneficiària, s'haja fixat si escau en la resolució d'adjudicació.

Article 12.- Aportació de las persones beneficiàries del servei.

- 1.- L'aportació de les persones usuàries serà el 32% del cost del servei.
- 2.- La capacitat econòmica de la persona usuària es determina per la seua renda personal. S'entén per renda personal de la persona usuària la totalitat dels ingressos derivats de:

- a) Els rendiments del treball, incloses pensions i prestacions de previsió social, qualsevol que siga el seu règim, exceptuant-se, si escau, les pagues extraordinàries.
- b) Els rendiments del capital mobiliari i immobiliari.
- c) Les imputacions de renda que s'establisquen per llei.
- d) Els rendiments de les activitats econòmiques.
- e) Els guanys i pèrdues patrimonials.

Aquests ingressos es computaran en els termes establits per als diferents components de renda en la normativa reguladora de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

3. Així mateix, per a determinar la renda personal de la persona usuària es tindran en comptes les següents regles:

- a) no es computarán com a renda personal, les quanties de les prestacions per fill a càrrec.
- b) En el cas que la persona interessada haja de satisfer pensions compensatòries a favor del cònjuge i/o anualitats per aliments, hauran d'acompanyar la corresponent sentència judicial, de la qual es derive, quantia que es restarà dels ingressos computats. En cas de ser beneficiari/a d'aquesta pensió, se sumarà com un ingrés en el còmput de la seua capacitat econòmica.
- c) S'exclou del còmput els complements de tercera persona de les prestacions de la Seguretat Social contributives i no contributives.

4.- En el cas que es produira alguna variació, per qualsevol circumstància, en els ingressos de la unitat familiar, la persona usuària el posarà en coneixement del seu Centre Municipal de Serveis Socials per a realitzar les modificacions oportunes. Els efectes econòmics d'aquestes modificacions tindran lloc des del dia 1 del mes següent al qual s'haja comunicat els canvis.

5.- El pagament de l'import a satisfer per la persona usuària es realitzarà a mes vençut. L'import total a facturar es calcularà aplicant el preu unitari als serveis efectivament prestats.

6.- Supòsits especials de pagament:

- a. Baixa temporal:

1. Comunicada dins del termini i en la forma escaient establida, no s'abonarà el servei durant el període de temps que dure la baixa temporal.
 2. Quan no s'hagen comunicat dins del termini i en la forma escaient establida per motius de força major (defunció, hospitalització, etc.), l'import íntegre del servei s'abonarà per l'Ajuntament.
- b. En el cas que la persona usuària no es trobe en el seu domicili o segon domicili indicat, durant la franja horària fixada al mateix per l'empresa adjudicatària per al lliurament, el servei s'abonarà com efectivament realitzat tant per l'Ajuntament com per la persona usuària.
 - c. En el cas que l'empresa, per causa imputable a ella, efectue el lliurament sobrepasant la franja horària establida en l'article 15.2, la persona usuària quedarà exempta del seu pagament i l'empresa no podrà incloure el servei en la seua facturació.
 - d. Si el servei no és efectivament prestat, no podrà ser facturat.

CAPÍTOL 3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Article 13.- Cobertura del servei

1.- La cobertura del servei serà els 7 dies de la setmana durant tot l'any, i segons la dieta recomanada per el/la metge/a d'atenció primària per a cada persona usuària, encara que les circumstàncies puguin justificar una freqüència menor (persones que alguns dies en setmana garanteixen la seua alimentació per altres vies).

2.- La distribució es realitzarà diàriament en recipients que inclouran en el seu interior: ensalada, primer plat, segon plat, les postres i una ració de pa. El menú es completarà amb un litre de llet setmanal. i una botella d'aigua mineral de dos litres cada 4 dies.

3.- Els menjars se subministraran en el domicili de la persona usuària o si escau en el domicili alternatiu.

4.- S'instal·larà en tots els domicilis de les persones usuàries del servei, dins de la nevera, un codi QR amb la finalitat de verificar el subministrament del menjar. El/la repartidor/ora, quan deixi el menjar en la nevera utilitzarà el mòbil assignat per l'empresa per a escanejar el codi QR amb la finalitat de constatar el subministrament dels menjars. Excepcionalment, en aquells domicilis que, per motiu de la falta de cobertura no es puga registrar el lliurament, l'empresa oferirà una alternativa a aquest sistema de verificació del subministrament.

El registre haurà d'incloure la següent informació:

- Codi identificador QR
- Persona usuària
- Data i hora en què es realitzat el lliurament

- Localització GPS on s'ha realitzat el lliurament
- Identificació del repartidor
- Nom de la ruta
- Tipus de dieta

Article 14.- Característiques generals

El Servei de “Menjar a Domicili” es presta amb la finalitat de garantir una nutrició adequada a les necessitats i patologies de les persones usuàries, tenint en compte la seua situació, la prescripció mèdica de la dieta que requereixen i la valoració que realitzen els professionals dels Serveis Socials. En el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques del contracte administratiu per a la prestació del servei, es garantirà el compliment d'aquests objectius establint les condicions de prestació del servei, la programació dels menús i la seua composició, les diferents dietes oferides i la quantitat i varietat dels aliments subministrats.

Article 15.- Horari del servei

1.- El subministrament dels menjars es realitzarà en els domicilis de les persones beneficiàries del servei a divendres de 8 a 14 hores. i el menjar per al cap de setmana la rebran en el repartiment del divendres, que inclourà el menjar corresponent a aquest divendres, al dissabte i al diumenge. En el cas de dies festius, el menjar de la persona usuària es lliurarà la vespra no festiva.

2.- S'informarà la persona usuària l'hora aproximada, dins de la franja horària establida, en la qual li lliurarà l'esmorzar, i disposarà de les mesures i mitjans necessaris per a assegurar el compliment d'aquest compromís. Es permet l'alteració d'aquesta franja horària en un marge màxim de 45 minuts respecte a l'hora convinguda amb la persona usuària. En cas que se superara aquest retard, l'entitat adjudicatària haurà de contactar amb les persones usuàries per a avisar-los d'aquest retard.

3.- A les persones usuàries se'ls lliuraran en el seu domicili els menjars, no obstant això, el lliurament es podrà efectuar en el domicili alternatiu, en cas d'absència temporal i previ avís a l'empresa, fixat a aquest efecte per la pròpia persona usuària en la sol·licitud d'admissió del servei, que, en tot cas, serà un domicili pròxim o contigu al domicili de la persona usuària. En cas que no es poguera efectuar en aquest segon domicili, l'empresa adjudicatària no tindrà obligació d'efectuar el lliurament aqueix dia, encara que sí que tindrà dret a la seua facturació i cobrament, que serà abonat com un servei efectivament realitzat.

4.- Es comunicarà a la persona usuària, amb antelació mínima de 24 hores, de qualsevol canvi en l'horari o en els dies establits per al lliurament.

Article 16.- Compatibilitats i incompatibilitats

1.- La prestació del servei de “Menjar a Domicili” municipal serà compatible amb tots els recursos ja siguin municipals, privats o procedents de l'aplicació de la Llei 39/2006 de Dependència, que permeten el manteniment de la persona sol·licitant en el seu entorn habitual.

2.- La prestació del servei de “Menjar a Domicili” municipal serà incompatible amb el recurs d'ingrés residencial permanent o el de Centre de dia quan es produïska el menjar de migdia en ell. També serà incompatible amb la percepció d'altres serveis o prestacions d'anàleg contingut o finalitat, reconeguts per una altra entitat o institució pública o privada.

Article 17.- Implantació del servei

1.- Es proveirà en règim de cessió d'aparell microones o de frigorífic a les persones usuàries del servei que no disposen d'ell o que aquest electrodomèstic no funcione correctament, sense que això supose cap increment del preu del servei.

2.- A més, es comprovarà si la instal·lació elèctrica de l'habitatge està preparada per a suportar aquests electrodomèstics i, si escau, s'informarà també els Serveis Socials perquè valoren la manera de proporcionar a la persona usuària els accessoris necessaris com a transformador, allargador, endoll allargat, entre altres.

Article 18. - Programació dels menús

1.- Es presta aquest servei de “Menjar a Domicili” amb l'objectiu que l'alimentació de les persones usuàries ha de complir amb els següents requisits:

- a. Ser completa i equilibrada: S'ha d'incrementar l'ús de les verdures, hortalisses i fruites i reduir els aliments d'origen animal, així com la limitació d'aliment ****ultraprocesados**, fregits i ensucrats.
- b. Utilitzar cereals variats, productes de proximitat, frescos i de temporada així com introduir aliments de producció ecològica i sostenible.
- c. Tenir una presentació atractiva
- d. Ser variada adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries
- e. Estar adaptada a la gastronomia local i a l'època de l'any
- f. Estar convenientment realitzada i condimentada
- g. Tenir una rotació mínima de 5 setmanes

2.- Per a planificar els menús, es valoren les recomanacions dels experts, així com de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

3.- Els menús es canvien dues vegades a l'any, a meitat o final de l mes de maig (menús de primavera/estiu) i a la fi d'octubre (menús de tardor/hivern).

4.- Els menús dels dies festius es contemplen de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents, plats tradicionals per a marcar la celebració de les festes. Se repartiran aquests menús especials el dia de Nadal, Cap d'any, Any Nou, Dia de Reyes, Falles, Pasqua i 9 d'Octubre . A més, es tindrà en compte el dia de l'aniversari de les persones beneficiàries per a obsequiar-li amb unes postres especials.

5.- A les persones usuàries del servei se'ls lliurarà abans de l'inici del mes una planificació mensual dels menús conforme a les diferents dietes realitzades per la persona professional en dietètica i nutrició en col·laboració amb els/les caps de cuina

6.- Les freqüències de consum setmanal d'aliments en la programació de les persones usuàries del servei variaran depenent de la cobertura de prescripció de servei que es faça:

GRUPS D'ALIMENTS	DIES
ENTRANTS	
Ensalades variades	7
PRIMERS PLATS	
Arròs	1
Llegums	2
Pasta	1
Hortalisses i verdures	3
SEGONS PLATS	
Carnes	3
Peixos	2
Ous	2
GUARNICIONS	
Verdures (cuites o fresques), hortalisses, arròs, pasta o creïlles	7
POSTRES	
Fruita fresca i de temporada	4
Lactis o derivats	3

Article 19.- Menú d'emergència

1.- Es lliurarà a les persones usuàries donades d'alta, un esmorzar d'emergència per a aquells supòsits en els quals no es puga prestar el servei per causes de força major (condicions climatològiques adverses, corts en les xarxes viàries o supòsits similars).

2.- Aquest esmorzar contindrà menjars preparats que es caracteritzen per no necessitar condicions especials de conservació que garantisquen la vida útil del producte. Aquest esmorzar d'emergència es reposarà a la persona usuària quan s'haja fet ús del mateix per les

causes indicades o dues vegades a l'any durant el període de vigència del contracte tancats en bossa hermètica i amb data de caducitat del contingut. Serà un menú complet compost per un primer plat, segon plat i postres, tots ells pasteuritzats de llarga duració acompanyat de beguda

Article 20.- Servei de dinamització

1.- Es realitzarà una programació anual d'activitats de dinamització i motivació de les persones usuàries, especialment d'aquelles que es troben en un nivell d'aïllament o soledat més acusat.

Es plantejaran activitats tant dins com fora del domicili de la persona beneficiària. Les activitats consistiran en xarrades nutricionals, de seguretat higiènic-sanitària, cures personals, seguretat en la llar, així com d'envelliment actiu i socioculturals. A més, es realitzarà un servei d'informació com a campanyes informatives a través de fullets o uns altres sobre temes relacionats amb una nutrició adequada i temes de prevenció. Es tracta de transmetre la importància de l'alimentació saludable i sostenible.

Article 21.- Privacitat

Queda prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària entre en el domicili de la persona usuària del servei si aquest no està present, excepte que existisca un document que contemple alguna excepció i que estiga signat autoritzant per la persona usuària del servei o el seu representant legal.

Article 22.- Autorització de cesió de claus

1.- L'administració o l'empresa que preste el servei, podrà custodiar les claus d'entrada de l'edifici quan la persona beneficiària no compte amb porter automàtic, com a manera de facilitar el servei a les persones amb dificultats de mobilitat. Igualment, podrà custodiar la clau del domicili de la persona usuària, a petició d'aquest, en aquells casos que la persona beneficiària tinga grans dificultats de mobilitat per a acudir a la porta o per dificultats auditiu-visuals.

2.- L'autorització haurà de ser per escrit i signada i indicarà les dades de la persona a les quals s'hauran de retornar les claus en el supòsit de cessament de la prestació del servei. Quan se'ls retornen, se signarà un document de devolució de les claus que es comunicarà a la Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials del Servei de Benestar Social i Integració.

CAPÍTOL 4. RECONeixEMENT DEL SERVEI DE “MENJAR A DOMICILI”

Article 23.- Sol·licitud

1.- Els Centres Municipals de Serveis Socials oferiran assessorament, suport i acompanyament social a les persones usuàries dels serveis socials, informant-los i orientant-

los dels recursos socials disponibles i de l'accés als mateixos per a aconseguir, restablir o millorar el seu benestar.

2.- La sol·licitud, que serà a instàncies de part, haurà de presentar-se en el model normalitzat, que és d'ús obligatori, degudament formalitzada i signada per la persona sol·licitant. Aquesta sol·licitud conté una petició d'autorització i tractament de dades personals que haurà d'autoritzar o no la persona sol·licitant i la seua unitat de convivència.

3.- El model de sol·licitud pot obtenir-se en el Centre Municipal de Serveis Socials on ha sigut atesa la persona interessada, així com en la seua electrònica de la pàgina web de l'Ajuntament de València (www.valencia.es).

4.- La sol·licitud ha d'anar acompanyada dels documents que acrediten el compliment dels requisits i aquells altres acreditatius de les circumstàncies específiques de la unitat de convivència i de la situació de necessitat en la qual es troben. Tota aquella documentació que obre en poder de l'Administració no serà necessari presentar-la sempre que s'autoritze per a l'accés i ús d'aquestes dades.

5.- La presentació de la sol·licitud d'accés al Servei "Menjar a Domicili" pressuposa l'acceptació de les condicions, requisits, drets i obligacions d'aquest servei

Article 24.- Lloc de presentació

1.- Les sol·licituds d'accés al "Menjar a Domicili" es presentaran en el Registre auxiliar d'entrada dels Centres Municipals de Serveis Socials. Tot això, sense perjudici del que disposa l'article 16.4 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques de presentar-les en qualsevol altre registre municipal.

2.- També pot presentar-se telemàticament en la seua electrònica de la pàgina web de l'Ajuntament de València (www.valencia.es), sempre que es dispose de signatura electrònica avançada amb certificat electrònic o clau concertada admesos per la Seu electrònica.

Quan la sol·licitud de "Menjar a domicili" siga presentada per Registre general d'Entrada o per seua electrònica, i atès que l'accés a les prestacions està subjecte a la valoració i diagnòstic de les/els professionals, des del Centre municipal de serveis socials que li corresponga se li comunicarà el dia i hora que té cita en el Servei d'Informació per a ser atès per un/una professional de Serveis Socials que, d'una banda, informarà la persona sol·licitant les característiques, objectius i prestacions del servei, i, al seu torn, arreglarà d'aquesta, les dades i tota la informació per a l'elaboració de la valoració social, indicant si escau, qualsevol situació de risc social.

Article 25.- Documentació

1.- La sol·licitud, haurà d'anar acompanyada de la següent documentació obligatòria per a acreditar el compliment dels requisits:

- a. Sol·licitud de “Menjar a domicili ”, segons model oficial, subscrit per la persona beneficiària o pel seu representant, degudament emplenada.
- b. Documentació a presentar:
 1. Fotocòpia del document acreditatiu de la identitat de la persona sol·licitant i de les altres persones membres de la unitat de convivència: Document Nacional d'Identitat (DNI/NIF) o Número d'Identificació d'Estranger/a (NIE) o document equivalent vigent.
 2. Autorització d'accés a dades de caràcter econòmic que sobre la persona sol·licitant i de tots els membres de la unitat familiar majors de 16 anys existisquen en les administracions públiques de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), i del Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE).
 3. En cas de no autoritzar l'accés a dades, la persona sol·licitant aportarà la documentació justificativa d'ingressos procedent d'aquestes administracions, que serà: Declaració d'IRPF o Certificat d'imputacions, en cas de no estar obligat/a a presentar-la. Certificat de pensions de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, Certificat de vida laboral emès per la Tresoreria General de la Seguretat Social, Certificat de prestacions del Servei públic d'Ocupació estatal.
 4. Quan no s'aporte cap acreditació d'ingressos, s'empenarà per la persona interessada una declaració responsable d'ingressos conforme al que es disposa en l'article 69.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
 5. En el cas de percepció de pensions de l'estranger, s'haurà de presentar certificació oficial d'aquesta prestació, igual que les pensions del règim de classes passives.
 6. La documentació que s'exigirà en cas de circumstàncies especials serà la següent: per a justificar la diversitat funcional o discapacitat, s'aportarà el certificat de discapacitat emès pel Centre de Valoració de Discapacitats. Per a justificar la dependència s'aportarà la resolució de grau emesa per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. En el cas de violència de gènere, la condició de víctima de violència de gènere o sobre les dones s'acreditarà mitjançant qualsevol de les fórmules previstes en el article 9 de la Llei 7/2012, de 23 de novembre , de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. Seran mitjans de prova per a l'acreditació i la prestació de les cobertures garantides en aquesta llei els següents:

1. Qualsevol resolució judicial que reconega, encara que només siga de forma indiciària o incidental, l'existència d'un acte de violència sobre la dona previst en aquesta llei.
 2. L'informe del Ministeri Fiscal quan del contingut es desprenga que hi ha indicis que la demandant és víctima d'aquesta violència o l'acreditació de presentació d'un atestat policial.
 3. El certificat acreditatiu d'atenció especialitzada per un organisme públic competent en matèria de violència sobre la dona.
-
7. Autorització signada pels sol·licitants per a la incorporació i gestió de les seues dades personals en un fitxer de titularitat d'aquest Ajuntament per al seu tractament per aquest òrgan administratiu, en l'ús de les seues funcions així com si escau per a l'accés amb aquesta finalitat, a les dades personals que obren en altres administracions, tot això, d'acord amb el que s'estableix per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals
 8. Informe Mèdic per a sol·licitud de prestacions socials o, si escau, el que li puga substituir i que aporte valoració funcional i cognitiva del sol·licitant sempre signat per metge/a col·legiat/a.

2.- En qualsevol fase de la tramitació dels expedients, a la vista de la documentació obrant en cadascun d'aquests i dels drets que s'adquireixen per la concessió de l'ajuda, es podran recaptar informes dels organismes i de les entitats que s'estime oportuns i efectuar les comprovacions necessàries sobre l'exactitud de tot això. Es requerirà, si escau, a les persones interessades perquè, en el termini de mínim de 10 dies i màxim de 15 dies esmene les omissions observades o acompanye els documents preceptius, amb indicació que, si així no ho fera, se li entendrà per desistida la seua sol·licitud conforme al que es disposa en l'article 68 de la Llei 39/2015, prèvia resolució que haurà de ser dictada en els termes de l'article 21.

Article 26.- Termini de presentació de sol·licituds

El termini de presentació de sol·licituds es realitzarà durant tot l'any.

Article 27.- Instrucció de l'expedient

Per a la instrucció del procediment es podran realitzar d'ofici quantes actuacions s'estimen necessàries per a la determinació, coneixement i comprovació de les dades en virtut dels quals ha de pronunciar-se la resolució de concessió o denegació del servei, podent requerir a els/les interessats/as els aclariments o documentació addicional necessària per a resoldre.

Article 28.- Valoració i criteris de la prestació

1.- Els/les professionals de serveis socials de referència, en funció de les dades aportades i dels quals en l'exercici de les seues funcions pogueren recaptar, procediran a estudiar i valorar la necessitat a través de la realització de l'informe que serà preceptiu i anirà acompanyat d'una proposta sobre la procedència o no de la concessió del servei, així com d'una puntuació global obtinguda en el barem de "Menjar a Domicili" (Annex 1) que determinarà l'ordre preferent per a l'adjudicació del servei, objectius generals i duració del servei. Esta, anirà sempre acompanyada d'un informe mèdic que determinarà el tipus de dieta que la persona ha de rebre i si existeix intolerància i/o al·lèrgia a algun aliment.

2.- Els criteris de la prestació del Servei de "Menjar a Domicili" seran valorats per ordre de prioritats, sobretot en aquells casos en els quals l'informe mèdic indique desnutrició i problemes importants d'alimentació.

3.- L'expedient i tota la seua documentació elaborat per el/la tècnic/a serà revisat per la Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials abans d'efectuar la corresponent proposta de resolució aprovatòria o denegatòria del servei amb l'objectiu que confirmen si es compleixen o no els requisits i de donar prioritats als casos urgents.

4.- Sempre que hi haja disponibilitat pressupostària, es donaran d'alta totes les sol·licituds que reunisquen les condicions exigides en la normativa present. En cas contrari, s'inclourà la sol·licitud valorada en llista d'espera.

Article 29.- Procediment d'urgència

1.- Quan de conformitat amb el que es disposa per l'article 33 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les Administracions Públiques, i ateses les circumstàncies d'urgent necessitat concurrents en la persona interessada, s'acorde l'aplicació al procediment de la tramitació d'urgència, es reduiran a la meitat els terminis establits per al procediment ordinari excepte l'alta que es realitzarà a les 48 hores.

2.- Es considerarà suposat d'urgència aquella situació excepcional en la qual la persona sol·licitant podrà beneficiar-se del servei, sense haver d'esperar la resolució corresponent segons el tràmit ordinari. Es tracta del supòsit que existisca un risc greu i imminent per a la persona per a la qual se sol·licita el servei, apreciat pel/la treballador social, es, podrà ordenar la immediata prestació del servei de "Menjar a Domicili". L'atorgament d'aquest benefici extraordinari estarà subjecte a l'existència de disponibilitat de plaça .

3.- Es contempla així tota circumstància que, pel seu especial risc social, greu crisi o malaltia, requerisca un ràpid control de la persona sol·licitant i recomane la prestació immediata del Servei.

4.- La valoració de la urgència es realitzarà a partir de l'informe del tècnic/a dels serveis socials municipals, qui plantejarà les especials circumstàncies concurrents en la sol·licitud remesa, que serà revisada per a la seua conformació per la Secció de promoció de l'autonomia i dependència.

Article 30.- Llista d'espera

Las persones usuàries que hagen obtingut una resolució de concessió de servei, però hagen quedat en situació de llista d'espera per limitació pressupuestària, s'inclouran en una llista ordenada, de major a menor per puntuació obtinguda en el barem. A igualtat de punts, tindrà prioritat l'expedient corresponent a la persona amb menors recursos econòmics i aquells casos en els quals es manque de xarxa social o familiar, tenint en compte també els que porten més temps en llista d'espera.

Article 31.- Resolució

1.- La proposta sobre la sol·licitud de prestació del servei serà remesa a l'òrgan competent, l'Alcaldia-Presidència, o Regidor/a en qui es delegue, qui a la vista d'aquest informe i d'aquells altres que s'estimaren oportuns dictarà resolució expressa.

2.- El termini màxim per a resoldre les sol·licituds serà de sis mesos, incloent-se en aquest termini l'adopció i notificació de la resolució expressa i es comptarà des de la data d'entrada en qualsevol dels registres d'entrada, conforme al que es disposa en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. El termini establert quedarà interromput quan el procediment es paralitze per causa imputable a la persona sol·licitant, d'acord amb el que s'estableix en l'article 21 de la Llei 39/2015. El silenci administratiu s'entendrà desestimatori.

3.- La resolució administrativa serà notificada al beneficiari o representant legal expressant els recursos que en contra de la mateixa procedisquen, òrgan davant el qual hagueren de presentar-se i termini per a interposar-ho, sense perjudici que els interessats puguen exercitar, si escau, uns altres que estimen procedents.

4.- En cas de concessió, aquesta inclourà la puntuació obtinguda en l'expedient i l'inici del servei, així com el tipus de dieta que ha prescrit el/la professional sanitari/a i si existeix intolerància i/o al·lèrgia a algun aliment.

5.- En cas de denegació, la resolució haurà d'estar motivada.

6.- Les sol·licituds amb desistiment del sol·licitant o defunció del mateix durant el transcurs de la tramitació, seran arxivades a través de l'oportuna resolució. També seran arxivats els

expedients aprovats i no activats per causes imputables a la persona usuària en el mes següent al termini establert en la resolució.

Article 32.- Inici en la prestació del “Menjar a Domicili”

1.- S'iniciarà des de la data de comunicació de l'alta, si l'Alta fóra urgent en 48 hores i si és Alta ordinària en el termini màxim 7 dies naturals.

2.- Se contactarà amb la persona usuària per a procedir a la visita domiciliària inicial, i a la instal·lació, si escau, de microones o frigorífic. Mitjançant trucada telefònica, acordarà dia i hora aproximada de la cita de la visita domiciliària, oferint una forqueta horària màxima de dues hores. La franja horària per a la visita estarà compresa entre les 9 i les 20 hores, de dilluns a divendres, ajustant l'horari a les preferències de les persones usuàries.

3.- En la primera visita domiciliària, el /la repartidor/al fet que corresponga al domicili, anirà identificat amb el logo de l'Ajuntament, es presentarà com l'interlocutor del servei per a qualsevol incidència o comunicació que, sobre el servei, desitge realitzar a l'entitat adjudicatària. S'informarà :

- a. sobre el telèfon de l'entitat responsable i horaris d'atenció (amb un cost per a la persona usuària de trucada gratuïta o local) amb la finalitat de facilitar la comunicació davant possibles incidències o consultes que la persona usuària vulga fer.
- b. sobre la manera en què es realitzaran els lliuraments dels menjars, els dies de repartiment i la seua franja horària assignada. A més, informarà dels supòsits en què se li lliurarà un menú d'emergència, explicant el motiu d'aquest lliurament i la fórmula d'utilització.
- c. dels menjars assignats i la freqüència del repartiment, així com el tipus de menú autoritzada
- d. sobre els terminis mínims per a comunicar absències del seu domicili, així com sobre els terminis de què disposa l'entitat adjudicatària per a reposar el servei, en els casos de reinici.
- e. del nom del repartidor habitual i les labors que aquest realitzarà en cada repartiment (introducció del menjar en la nevera, retirada del menjar caducat, aclariment de dubtes sobre la preparació dels aliments, etc.).
- f. respecte a la conservació i preparació dels menjars

4.- En cas que siga necessari subministrar microones o frigorífic a la persona usuària del servei, s'especificaran les condicions de cessió i l'obligació de retornar-lo a la finalització del servei.

5.- S'instalarà en la nevera el codi QR per al seguiment de l'adequat subministrament dels menjars en els domicilis.

6. Es donarà explicació i signatura del Document contractual del servei. Aquest document inclourà entre altres, el nom del personal professional del Centre municipal de serveis socials de referència, així com el tipus de dieta, horari de repartiment i cost del servei, si escau. Es farà entrega i explicació de les condicions generals del servei, posant l'accent principalment en:

- a. Drets i deures de la persona usuària del servei.
- b. Informació sobre el sistema de presentació de queixes i suggeriments.

7.- Com a material de suport a la informació facilitada a la persona usuària verbalment, se li lliurarà en el moment de la primera visita la Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments i el Quadre de menú mensual corresponent a la seua dieta. En tots dos documents constarà la identificació de l'Ajuntament de València .

8.- Es recepcionarà el document de Compromís de pagament amb el corresponent compte bancari per a l'abonament del preu públic del servei.

9.- Es lliurarà un imant o suport similar on figure el telèfon de contacte de l'entitat.

10.- L'alta en el Servei de "Menjar a domicili " es farà efectiva després de la subscripció entre l'entitat prestadora del servei i la persona usuària del document contractual de conformitat, que expressarà la conformitat de totes dues parts en les condicions de la prestació d'aquest. Una vegada signat es donarà una còpia a la persona usuària juntament amb el document de condicions generals del servei.

11.- Posteriorment, donada el vessant social que es desitja del servei, en una altra visita a domicili a la persona usuària, el/la Treballador/ora social realitzarà les següents funcions:

- a. En els 7 dies posteriors a l'inici del servei, el/la treballador/ora social realitzarà una anomenada al domicili per a comprovar que aquest es desenvolupa amb normalitat. Verificarà que el menú s'adequa a l'acordat i que es compleix l'horari. També explorarà el grau de satisfacció de la persona usuària amb el servei i resoldrà qualsevol dubte que la persona beneficiària pugui tenir.
- b. Avisarà a la persona usuària del dia i hora en què s'efectuarà la visita domiciliària. En aquesta visita, es realitzarà un informe social on s'identificaran possibles indicis de risc social, si escau, i els comunicarà a la Secció de promoció de l'autonomia i dependència per a la seua remissió al Centre municipal de serveis socials corresponent. Es proposarà el Pla de Seguiment Individual que haurà de ser gestionat per el/la treballador social que es recolzarà en un registre de seguiment de les persones

usuàries que haurà d'utilitzar la persona repartidora en el repartiment del lliurament dels menjars anotant tots els indicis de risc observats.

- c. D'altra banda, més enllà de l'activitat realitzada pels repartidors, serà obligació dels treballadors/as socials, realitzar almenys 1 visita de seguiment a l'any (diferent a la visita inicial). En aquesta visita, s'actualitzarà l'informe social realitzat inicialment, es recaptarà novament el document de conformitat de la persona usuària amb la informació actualitzada, i es valorarà l'evolució de la persona usuària des de l'inici de la prestació del servei.

Article 33.- Visites de repartiment del menjar

1.- La visita de repartiment del menjar es realitzarà dins de la franja horària acordada amb la persona usuària. En cas de no poder acudir en l'horari previst, se li comunicarà a la persona usuària amb la suficient antelació.

2.- El repartidor que realitzarà el servei:

- a. Es presentarà en el domicili degudament uniformat i amb la corresponent documentació acreditativa que s'exhibirà en lloc visible..
- b. Registrarà el lliurament mitjançant la lectura del codi QR a través d'una APP instal·lada en un dispositiu mòbil. El codi haurà d'estar col·locat dins de la nevera per part del repartidor/ora en la primera visita al domicili. El registre haurà d'incloure la informació:
 - o Codi identificador QR
 - o Persona usuària
 - o Data i hora en què s'ha realitzat el lliurament
 - o Localització GPS on s'ha realitzat el lliurament
 - o Identificació del repartit/a
 - o Número de la ruta
 - o Tipus de dieta
- c. Validarà la dieta prescrita amb la persona usuària
- d. Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte manteniment
- e. Disposarà en el frigorífic els envasos que contenen el menjar
- f. Revisarà el correcte funcionament de l'aparell microones
- g. Ensenyarà a la persona usuària el procediment correcte per a preparar els aliments
- h. Retirarà els menjars caducats que no siguin aptes per al consum.
- i. Realitzarà observació sobre possibles indicadors de risc, que comunicarà a els/les professionals de Treball social que realitzen el Pla individualitzat d'actuació.

3.- Es realitzarà una valoració diària de la persona usuària mitjançant el Registre de seguiment diari dels menús, que arrebregarà l'opinió diària de la persona usuària sobre el menú del dia

anterior i aquest registre servirà per a realitzar l'avaluació de satisfacció anual, així com aportarà informació per a la millora de l'elaboració de les dietes i la personalització, en la mesura de les possibilitats de la seua dieta, als gustos de la persona usuària.

Article 34.- Detecció d'incidències durant el servei

1.- En la visita dels repartidors en els domicilis, poden observar indicadors sobre riscos socials per a detectar la necessitat d'atencions o cures de caràcter personal, domèstic i tècnic a les persones amb dificultats, per a procurar el seu benestar físic, psíquic i/o social. A més, realitzen un suport al a s persones majors o persones amb discapacitat/ diversitat funcional i romandre amb ells uns minuts en el domicili parlant (com els va ser la setmana, com es troben de salut, estat d'ànim...).

2.- En cas que el/la repartidor/a detectara qualsevol incidència en els domicilis, informará de forma immediata al/la Treballador/ora social en un termini inferior a 12 hores i, si escau, al servei d'emergències sanitàries.

Article 35.- Modificació del servei

1.- La prestació del servei inicial, podrà ser modificat sempre que es produïsquen variacions en la situació de la persona o unitat de convivència que va donar origen a la concessió inicial. Les modificacions es poden produir per sol·licitud de l'interessat/a o representant legal, o bé a proposta del tècnic/a de serveis socials a la vista dels canvis de la situació que motiu la primera concessió.

2.- Quan la modificació supose una variació de la dieta, haurà d'anar acompanyat d'un informe mèdic justificatiu, que l'aportarà al Centre municipal de serveis socials corresponent

Article 36. -Absència domiciliària

1.- L'absència domiciliària se produeix quan la persona usuària no està present en el seu domicili, sense prèvia comunicació a l'Ajuntament de València , durant la franja horària fixada per al lliurament. També es consideren absències domiciliàries les baixes fortuïtes per hospitalitzacions d'urgència i defuncions.

2.- Es posarà en marxa un protocol d'actuació davant absències domiciliàries que establirà els mitjans utilitzats per a garantir que el menjar siga efectivament lliurada, per a contactar amb la persona usuària, la coordinació amb els altres serveis municipals que pogueren estar rebent la persona usuària, a fi de recaptar informació del motiu de l'absència i qualsevol altra acció encaminada a normalitzar la situació.

3.- No obstant l'anterior, i davant una absència domiciliària, si s'aconsegueix contactar amb la persona usuària en un marge no superior a 60 minuts respecte a la seua hora establida, s'haurà de tornar al domicili a realitzar el lliurament del menjar sense un sobre cost ni per a la persona usuària ni l'Ajuntament de València .

4.- Quan la Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials valore que existeix una situació de risc i només en casos excepcionals, es podrà fer el lliurament aqueix mateix dia de l'absència, encara que el contacte amb la persona usuària haja sigut posterior al termini determinat anteriorment.

5.- Una vegada analitzat el motiu que va generar l'absència domiciliària, es procedirà a continuar el servei o a modificar-lo a estat de baixa temporal, segons el cas

Article 37.- Baixa temporal

1.- La baixa temporal és la situació que es produeix per la comunicació d'una absència del domicili de la persona usuària per un mínim d'1 dia fins a un màxim d'un mes per, entre altres, els següents motius:

- a. Hospitalitzacions
- b. Acolliment familiar temporal
- c. Ingressos temporals en Centres residencials
- d. Assistència temporal a Centre de dia
- e. Canvis temporals en la unitat de convivència
- f. Absències domiciliàries temporals (períodes vacacionals)
- g. Per criteri professional motivat: per impossibilitat de prestar el servei en esdevenir causes sobrevingudes imputables a la persona usuària, així com per incompliment d'aquest o dels seus familiars, si és el cas, dels compromisos o obligacions al fet que està supeditada la prestació del servei.

2.- La instrucció de la baixa temporal del servei de "Menjar a Domicili" es produirà quan la persona usuària o els seus familiars comuniquen directament als Serveis socials i a l'empresa aquesta circumstància.

3.- La represa del servei s'haurà de sol·licitar per part de la persona usuària, familiars o els serveis socials municipals amb una antelació de 48 hores abans del següent repartiment en casos d'urgència o 7 dies naturals en casos ordinaris, al Centre municipal de serveis socials, sent reactivada immediatament.

4.- Abans de conducta a una reactivació del servei s'han de valorar possibles canvis de la situació soci sanitària i si escau, aportar nou informe mèdic i social sobre aqueixes circumstàncies. Sobre la base d'ells es validarà la necessitat de comptar amb el servei i la capacitat d'utilització del mateix per part de la persona usuària.

5.- Durant el temps en què es mantinga aquesta situació, no es realitzaran lliuraments de menjar en el domicili, per la qual cosa no causaran cap dret econòmic a favor de l'entitat adjudicatària. En la facturació mensual es detallaran les persones usuàries que estan en aquesta situació.

Article 38.- Baixa definitiva

1.- La Baixa definitiva és la que dóna lloc a la finalització de la prestació del servei i a la retirada, si escau, del microones o frigorífic cedits per l'empresa del domicili de la persona usuària en un termini màxim d'un mes, quedant ****const****ancia documental de la retirada.

2.- Són causes de baixa definitiva del servei:

- a. Quan es constaten els canvis de circumstàncies personals, familiars, de convivència, domiciliàries, etc. que afecten els requisits que ha de reunir com a persona usuària del servei.
- b. Defunció de la persona beneficiària.
- c. Pel transcurs del termini màxim de baixa temporal d'1 mes i sense reactivació del servei excepte en aquells casos sanitaris justificats.
- d. Per l'ingrés en centre residencial amb caràcter definitiu.
- e. Per trasllat al domicili de familiars
- f. .Per desaparició de la necessitat que va motivar la concessió.
- g. Desistiment de la persona beneficiària a la prestació del servei a petició de la persona usuària o dels seus familiars, en cas d'incapacitat d'aquell.
- h. Per trasllat del domicili fora del terme del municipi de València.
- i. L'Incompliment reiterat per part de la persona usuària dels seus deures de col·laboració o contractuals recollits en la present ordenança que dificulten o facen ****invi****able la prestació del servei.
- j. Per la demora, sense causa justificada, en el pagament de tres mensualitats per la prestació del servei.
- k. Falsejament o ocultació de les dades que han sigut tinguts en compte per a la concessió del servei.
- l. Per altres causes greus que impossibiliten la prestació del servei, previ informe motivat del treballador social.

3.- Les baixes definitives podran ser instruïdes:

- a. A instàncies de part: per voluntat de la persona usuària o el seu representant legal, qui indicarà els motius de la baixa, així com la data en què desitja donar-se de baixa. Les baixes voluntàries es formalitzaran en un document en el qual conste la signatura de l'interessat o el seu representant legal que serà lliurat a l'empresa adjudicatària i aquesta haurà de posar en coneixement de la Secció de promoció de l'autonomia i prestacions socials aquesta situació mitjançant el sistema informàtic de gestió del servei.
- b. D'ofici: si del seguiment del servei, resultara que la persona beneficiària no reuneix els requisits per a seguir amb la prestació i/o s'hagueren produït modificacions bàsiques en les circumstàncies que van motivar la concessió, el/la treballador/ora social de l'empresa elaborarà un informe en el qual exposarà les causes que justifiquen la baixa en el servei que serà notificat a la persona usuària concedint-li tràmit d'audiència i a la Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials que adoptarà la corresponent resolució que serà notificada a la persona usuària i a l'empresa prestadora del servei i es procedirà al seu registre en el sistema.

Article 39.- Recursos.

Les resolucions expresses o presumptes dictades per l'òrgan competent de l'Ajuntament de València , posen fi a la via administrativa, i contra elles es podrà interposar potestativament, recurs de reposició, de conformitat amb els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, davant el mateix òrgan que l'ha dictada en el termini d'un mes comptat des de l'endemà al de la seua notificació, o bé directament recurs contenciós administratiu davant el jutjat contenciós administratiu de València en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà al de la seua notificació, o de sis mesos si l'acte fóra presumpte, sense perjudici que puga interposar-se qualsevol altre que s'estime pertinent

Article 40.- Infraccions i Sancions

1. A aquesta prestació de servei li serà aplicable el règim d'infraccions i sancions que estableixen els capítols I i II del títol IV de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions, i l'article 43 de l'Ordenança General de Subvencions de l'Ajuntament de València i els seus Organismes Públics.

2. Si l'òrgan atorgant, com a conseqüència de la seua actuació de comprovació, o la Intervenció General, en el marc del procediment de control, aprecien la concurrència d'algun motiu d'infracció, hauran d'instar l'inici del procediment sancionador, d'acord amb el que disposa la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions, i el citat article 43 de l'Ordenança General de Subvencions de l'Ajuntament de València i els seus Organismes Públics.

Article 41.- Protecció de dades

Quant a l'ús i protecció de les dades contingudes en aquesta documentació, s'estarà al que es disposa en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

Totes les referències que es fan en aquest reglament a l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (d'ara en avant ****IPREM**), s'entendran fetes a la quantitat que s'aprove per a cada any l'organisme competent.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

A fi de no perjudicar les persones sol·licitants en situació de desemparament i/o maltractament, el Servei de Benestar Social i Integració, a la vista de l'informe social i prèvia proposta de la Secció de Promoció de l'Autonomia i Prestacions Socials, podrà concedir de forma motivada este servei, encara que falte algun dels requisits establerts en aquesta ordenança en l'article 9 d'aquesta Ordenança.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL TERCERA

Es faculta a la Junta de Govern Local per a introduir modificacions en els barems que figuren en els annexos I i II del present reglament, publicant-se així mateix dit acord en el «Butlletí Oficial» de la província.

DISPOSICIÓ FINAL

D'acord amb el que estableix la llei 7/1985, reguladora de les Bases de Règim local en el seu article 70.2 les normes locals no entraran en vigor fins que s'haja publicat completament el seu text en el Butlletí Oficial de la Província i haja transcorregut el termini de 15 dies previst en l'article 65.2.

VALORACIÓ MENJAR A DOMICILI

A. DADES D'IDENTIFICACIÓ

1.DADES PERSONALS

NOM		COGNOMS			
DNI		F. NAIXEMENT		EDAT	
ESTAT CIVIL		SEXE V <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	DISCAPACITAT (%): _____ DEPENDÈNCIA: GRAU _____ INCAPACITAT : _____ TIPUS: _____		

2.DADES DE L'HABITATGE

DIRECCIÓ				CP	
TELÈFON FIX		TELÈFON MÒBIL	Tf (1)	TF (2)	
OBSERVACIONS					

Lloguer Hipoteca Allotjament compartit Sense cost

3.NUCLI DE CONVIVÈNCIA

Núm MBR ES	PAR ENTI U	NOM	COGNOMS	DNI	DISCAPACIT AT/a. c. s./INC (%) / grau / tipus	F. NAIXEM ENT	EDAT
1							
2							
3							
4							
5							

4.DADES SANITÀRIES

ASSEGURADORA		Núm. ASSEGURAT (**SIP)	
CENTRE DE SALUT		HOSPITAL	

5. CONTACTES

	NOM I COGNOMS	PARENTIU	TELÈFON FIX	TELÈFON MÒBIL	CLAUS
CONTACTE 1					
CONTACTE 2					
CONTACTE 3					

6. RECURSOS SOCIALS

RECURSOS MUNICIPALS	RECURSOS PRIVATS

7. L'HABITATGE DISPOSA DE CONDICIONS PER A PRESTAR EL SERVEI

SI NO

Serà motiu de denegació quan l'habitatge no complisca mínimes condicions d'habitabilitat que permeten prestar el Servei.

8. DIETA PAUTADA

--

9. DISPONIBILITAT D'EQUIPAMENT BÀSIC PER A PRESTAR EL SERVEI

MICROONES SI NO

10. DOMICILI ALTERNATIU

--

11. ALTRES CIRCUMSTÀNCIES

--

B. INGRESSOS ECONÒMICS

TIPUS D'INGRÉS	SOL·LICITANT (S)/ CONVIVENT (C)	CONCEPTE	QUANTIA MENSUAL	Núm. MENSUALITATS	QUANTIA ANUAL
RENDES DE TREBALL O PENSIONS					
**REND CAPITAL					
					TOTAL: (B.1)

C. VALORACIÓ SOCIAL: 48 punts màxim

C.1.SITUACIÓ DE CONVIVÈNCIA:	PUNTS	MARCAR
Viu només	4	
Conviu amb altres persones majors o amb discapacitat que no li poden atendre	3	
Conviu amb altres persones majors o amb discapacitat que li poden atendre	2	
C.2.EDAT MITJANA DELS MEMBRES DE LA UNITAT FAMILIAR		
Edat mitjana de 85 anys o més	10	
Edat mitjana entre 80 i 84 anys	8	
Edat mitjana entre 75 i 79 anys	6	
Edat mitjana entre 65 i 74 anys	4	
Edat mitjana fins a 64 anys	0	
C.3.MEMBRES DE LA UNITAT FAMILIAR AMB DISCAPACITAT O DEPENDÈNCIA		
Discapacitat igual o superior al 75%/ Gran Invalidesa/Grau 3	6	
Discapacitat igual o superior al 65% i inferior al 75%/Incapacitat absoluta/Grau 2	4	
Discapacitat igual o superior al 33% i inferior al 65%/Incapacitat permanent total/Grau 1	2	
Sense discapacitat/Sense incapacitat/Grau 0	0	
C.4.CAPACITAT ECONÒMICA DEL SOL·LICITANT		
1 membre		
Fins a 1 vegada IPREM anual	15	
D'1 vegada+1 a 1,5 vegades IPREM anual	12	
D'1.5 vegades +1 a 2 vegades IPREM anual	9	
De 2 vegades +1 IPREM a 2.5 vegades	6	
De 2,5 vegades +1 a 3 vegades IPREM anual	3	
Més 3 vegades	0	
2 membres		
Fins a 1.5 vegades IPREM	15	
D'1.5 vegades +1 a 2 vegades IPREM anual	12	
De 2 vegades +1 IPREM a 2.5 vegades	9	
De 2,5 vegades +1 a 3 vegades IPREM anual	6	

De 3 vegades +1 a 3.5 vegades IPREM anual	3	
Més de 3.5 vegades	0	
C.5. BARRERES ARQUITECTÒNIQUES EN HABITATGE		
Habitatge amb barreres arquitectòniques dins o fora d'ella	1	
Habitatge sense barreres arquitectòniques	0	
C.6. CONDICIONES SALUBRITAT DE L'HABITATGE		
Habitatge en deficientes condicions de salubritat i conservació	1	
Habitatge en bones condicions de salubritat i conservació	0	
C.7. FAMÍLIA		
No té fills/pares	5	
Té fills/ pares	0	
C.8.XARXA DE SUPORT		
Es detecta necessitat de cures personals i/o en la llar que no pot cobrir la seua xarxa de suport	1	
Rep suport suficient i adequat	0	
C.9.RELACIONS SOCIALS		
No ix del seu domicili i manca de xarxa social. Aïllament social	3	
No ix del seu domicili però manté relació amb familiars i amics	2	
Ix del domicili però no manté relacions socials	1	
Ix de casa i manté relacions amb familiars i amics.	0	
C.10. VIOLÈNCIA DE GÈNERE		
Víctima de violència de gènere	2	
No víctima de violència de gènere	0	
PUNTUACIÓ TOTAL DE LA VALORACIÓ SOCIAL (C.11)		

D. VALORACIÓ DE LA CAPACITAT FUNCIONAL: 43 punts màxim

D.1. ÍNDEX DE BARTHEL			D.2. TEST DE PFEIFFER		
GRAU DE DEPENDÈNCIA	PUNTS	MARCAR	DETERIORACIÓ	PUNTS	MARCAR
DEPENDÈNCIA TOTAL	26		DETERIORACIÓ SEVERA	17	
DEPENDÈNCIA GREU	20		DETERIORACIÓ MODERADA	11	
DEPENDÈNCIA MODERADA	13		DETERIORACIÓ LLEU	5	
DEPENDÈNCIA LLEU	7		NORMAL	0	
INDEPENDENT	0				
TOTAL D.1			TOTAL D.2		

QUADRE Sr.3

ÍNDEX BARTHEL (D.1)	Sr.3.1
ÍNDEX PFEIFFER (D.2)	Sr.3.2
TOTAL (Sr.3)	

E .PUNTUACIÓ SOCIAL I FUNCIONAL

VALORACIÓ SOCIAL (C.11)	E .1.
VALORACIÓ CAPACITAT FUNCIONAL (Sr.3)	E .2.
TOTAL (E .3).	

F. PUNTS FINALS: