



## **ORDEN DE 9 DE ABRIL DE 2007, DE LA CONSEJERÍA DE TRABAJO Y POLÍTICA SOCIAL, POR LA QUE SE CREA LA OFICINA REGIONAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y A LA DISCAPACIDAD (REGIÓN DE MURCIA)**

(Publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia de 7 de mayo de 2007)

### **Preámbulo**

En los últimos años los cambios demográficos y sociales están produciendo un incremento progresivo de la población en situación de dependencia. Por una parte, es necesario considerar el importante crecimiento de la población de más de 65 años, que se ha duplicado en los últimos 30 años. A ello hay que añadir el fenómeno demográfico denominado “envejecimiento del envejecimiento”, es decir, el aumento del colectivo de población con edad superior a 80 años, que se ha duplicado en sólo veinte años.

Ambas cuestiones conforman una nueva realidad de la población mayor que conlleva problemas de dependencia en las últimas etapas de la vida para un colectivo de personas cada vez más amplio.


A esta realidad derivada del envejecimiento, debe añadirse la dependencia por razones de enfermedad y otras causas de discapacidad o limitación, que se ha incrementado en los últimos años por los cambios producidos en las tasas de supervivencia de determinadas enfermedades crónicas y alteraciones congénitas y, también, por las consecuencias derivadas de los índices de siniestralidad vial y laboral.

La atención de este colectivo de población se convierte, pues, en un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad.

En este sentido, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia **L** que tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, proclama, como uno de los principios en los que se inspira, el de la participación de las personas en situación de dependencia y, en su caso, de sus familias y entidades que los representen en los términos previstos en esta Ley. Así mismo, en su artículo 4 **L** establece al enumerar los derechos de las personas en situación de dependencia el derecho a recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia.

Mediante Orden de 17 de septiembre de 1998, fue creada la Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad. Esta Oficina ha venido cumpliendo eficazmente con sus objetivos obteniendo óptimos resultados, por ello ante el aumento del número de destinatarios de sus servicios, puesto que ahora se incluyen en general todas aquellas personas que se encuentren en situación de dependencia, se hace necesaria la creación de esta nueva Oficina Regional de Información y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad.

Por lo expuesto, y teniendo presentes además los mandatos contenidos en los artículos 49 y 50 de la Constitución española **L**, sobre la atención a personas con discapacidad y personas mayores, y la competencia exclusiva atribuida a la Comunidad Autónoma de Murcia en materia de política de la tercera edad y promoción e integración de los discapacitados, conforme al artículo 10 de su Estatuto de Autonomía **L**, se crea mediante la presente Orden la Oficina Regional de Información y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, incardinada en la estructura orgánica del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).

En su virtud, previo informe preceptivo del Consejo Regional de Servicios Sociales de la Región de Murcia, del Consejo Asesor Regional de Personas con Discapacidad y del Consejo Asesor Regional de Personas Mayores y, previo informe preceptivo y favorable de la Consejería de Economía y Hacienda, en uso de las facultades que me confiere el artículo 14.3 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia , dispongo:

#### **Artículo 1.** *Objeto.*

La presente Orden tiene por objeto la creación de una Oficina Regional de Información y Atención a todos los ciudadanos, respecto de aquellas cuestiones de interés que afecten a las personas en situación de dependencia y/o discapacidad, y se configura como una unidad administrativa dependiente de la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social.

#### **Artículo 2.** *Principios.*

Los principios básicos en que se fundamenta la organización y funcionamiento de esta Oficina son:

- Universalidad de acceso a los recursos normalizados, como derecho de todo ciudadano.
- Agilidad en la gestión y tratamiento de la información, como medio para conseguir mayor eficacia en la prestación del servicio.
- Proximidad y Cercanía, en orden a facilitar el acceso a la información y asesoramiento, eliminando barreras y estableciendo una relación personalizada.
- Identificación, para proporcionar un trato adecuado y correcto de información a las personas en situación de dependencia y/o discapacidad.

#### **Artículo 3.** *Objetivos.*

Los objetivos generales de la Oficina Regional de Información y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad son:

- Constituir un lugar de referencia para las personas en situación de dependencia y/o discapacidad sobre recursos, ayudas, prestaciones y servicios, facilitando un asesoramiento especializado.
- Proporcionar información especializada a los Organismos y Entidades Locales que asesoran a las personas en situación de dependencia y/o discapacidad y a sus familias.
- Proporcionar información especializada en las áreas de Rehabilitación, Formación, Integración laboral e Inserción Social.

#### **Artículo 4.** *Funciones y competencias.*

Son funciones y competencias de la Oficina Regional de Información y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad:

- a) Identificar y recoger información específica o general de los diferentes Organismos, Instituciones y Entidades de interés para las personas en situación de dependencia y/o discapacidad.
- b) Determinar las Entidades relacionadas con las diferentes áreas de Rehabilitación, Formación, Integración Laboral y Social y establecer los modelos y métodos de recogida de información.
- c) Cotejar los datos e información disponibles en la Administración Regional respecto de otras entidades, federaciones, asociaciones y fundaciones.
- d) Organizar, coordinar y clasificar la información de la Oficina para su prestación a los ciudadanos y entidades públicas y privadas, fomentando su divulgación mediante folletos u otros canales informativos.

- e) Recoger y canalizar la información de las prestaciones y servicios del IMAS, en particular en cuanto a normativas e impresos normalizados.
- f) Establecer los canales y personas de contacto para temporalizar la recepción de información de los diferentes Organismos.
- g) Diseñar vías de recepción y coordinación con las unidades administrativas del IMAS que presten servicios a esto colectivos, que permitan conocer el estado de tramitación de sus expedientes de prestaciones, pensiones, acceso a servicios y centros.
- h) Determinar el establecimiento de recepción de solicitudes y documentación, sólo para actuaciones relacionadas con los procedimientos tramitados por el IMAS.
- i) Establecer protocolos de evaluación de las demandas y consultas realizadas en la Oficina.
- j) Facilitar la conexión con el Centro de Documentación de Servicios Sociales, para disponer de listados de bibliografía, artículos científicos, legislación y demás informaciones de interés.
- k) Preparar, organizar y coordinar la información enviada temporalizando según recepción y demanda de los usuarios.
- l) Prestar información y asesoramiento sobre recursos comunitarios y privados, así como de las ayudas técnicas, en las áreas de Rehabilitación y Formación.
- m) Proporcionar a las personas en situación de dependencia y/o discapacidad un asesoramiento tendente a su inserción laboral, como proceso subsiguiente al de evaluación, diagnóstico y calificación de minusvalía.
- n) Facilitar a los posibles empleadores un asesoramiento dirigido a un mejor conocimiento de los aspectos profesionales y de las medidas de apoyo a la contratación de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad, así como información sobre los organismos competentes, ayudas económicas y tramitación correspondiente.
- o) Procurar una atención integral y coordinada para la plena integración social de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad, facilitando el acceso a la información sobre Vivienda, Transporte, Autonomía Personal (ayudas técnicas y adaptaciones), Tráfico, Ocio, Deportes, y cualesquiera otras, potenciando la difusión de la misma.
- p) Establecer medios para conocer las necesidades y demandas de estos colectivos, mediante la colocación de un Buzón de Quejas y Sugerencias, así como de Libro de Quejas y Sugerencias, pretendiendo así una atención eficaz basada en dos aspectos de calidad: rápida respuesta y profesionalidad.

#### **Artículo 5. Personal.**

Al frente de la Oficina Regional de Información y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad habrá un Coordinador, con nivel orgánico que se determine en la Relación de Puesto de Trabajo, al que corresponderán las funciones de coordinación, organización y supervisión de las actividades de la Oficina y el control y dirección del personal a su cargo. Para el cumplimiento de sus funciones, la Oficina contará con el personal que se determine en la Relación de Puestos de Trabajo.

#### **Artículo 6. Organización y funcionamiento.**

La organización y el funcionamiento de la Oficina Regional de Información y Atención a la Dependencia, y a la Discapacidad, se ajustará a lo dispuesto en la presente Orden y en las disposiciones que para el desarrollo de la misma puedan dictarse.

#### **Artículo 7. Coordinación.**

La Oficina Regional de Información y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, en el ejercicio de sus funciones, tendrá la obligación de coordinar su actuación con la Oficina de Coordinación de Unidades de Información y Atención al Ciudadano de la Subdirección General de la Inspección General y Calidad de los Servicios de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, así como con la Sección de Información del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior del IMAS y demás unidades de información que pudieran existir en el Organismo.

#### **Disposición Derogatoria Única**

Queda derogada la Orden de 17 de septiembre de 1998, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente Orden.

#### **Disposición Final Primera**

Se faculta al Director Gerente del Instituto Murciano de Acción Social para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para la ejecución y desarrollo de esta Orden.

#### **Disposición Final Segunda**

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el “Boletín Oficial de la Región de Murcia”.