

- A instancia de la persona interesada.

- De oficio, a iniciativa del propio CSSC, a demanda del entorno, o por derivación de otros Servicios u Organismos públicos cuando proceda.

2. Si se demandase la urgencia de la actuación, se tendrán en cuenta los criterios de agresiones o malos tratos, abandono, desamparo, problemas imprevistos de alojamiento o vivienda, además de otros casos que se presenten, según valoración técnica de los/as profesionales del Centro.

## **Artículo 28.- Registro de Personas Usuarias.**

Toda actuación referente a una persona o grupo será objeto de un expediente individualizado (historia social), en la que constarán los datos básicos y de interés, los informes y valoraciones, así como, las intervenciones realizadas y documentación aneja, utilizando el registro del Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales programa informático SIUSS WEB de la Consejería de Bienestar Social. Dichos expedientes, estarán sujetos a la protección y confidencialidad de datos personales, regulados por la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, según lo previsto en el correspondiente fichero de datos personales que recoja el preceptivo consentimiento de las personas usuarias. Anexo III

## **Artículo 29.- Derechos.**

Conforme al Ordenamiento jurídico, las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones y servicios del Centro de Servicios Sociales Comunitario tienen derecho a:

- a) Recibir un trato igualitario y sin discriminación por razón de la edad, sexo, raza, origen, condición social, religión, opinión o circunstancias personales.
- b) Integridad física y moral, además de un trato digno y respetuoso.
- c) Confidencialidad y a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expediente o historial social, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal; con posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que reconoce dicha ley.
- d) Acceder libremente a servicios y prestaciones de calidad, siempre que cumplan los requisitos establecidos para ello.
- e) Atención individualizada de acuerdo con sus específicas necesidades.
- f) Obtener información puntual sobre modificaciones operadas en la prestación o servicio.
- g) Información y participación, con arreglo a la legislación aplicable.
- h) Cese voluntario en el disfrute de los servicios.
- i) Utilizar los servicios e instalaciones comunes del Centro durante el horario de apertura.
- j) Ser oídas y atendidas, en su caso, en sus sugerencias y quejas o desacuerdos, mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones o las pertinentes hojas de reclamaciones.
- k) Demás derechos reconocidos en la Constitución, el Estatuto de Autonomía de Melilla y las leyes.

## **Artículo 30.- Deberes.**

1. Son deberes u obligaciones de las personas usuarias, además de los exigidos en el Ordenamiento jurídico:

- a) Cumplir los horarios de atención del Centro y las restantes normas, condiciones y requerimientos de aplicación.
- b) Colaborar con el personal de los CSSC, especialmente en el seguimiento técnico que se efectúe, en su caso.
- c) Facilitar con respecto de la legislación sobre protección de datos personales, los datos que se precisen para la prestación o servicio que corresponda recibir, debiendo informar de cualquier cambio que se produzca en su situación.