

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS**

### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 14 d'octubre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part del Centre de Serveis Socials (CSS) Sant Andreu.

Exposava que, en data 9 de setembre de 2021, ella i la seva parella es van dirigir al CSS Sant Andreu per explicar que des d'una associació on els seus fills de 10 i 5 anys havien estat rebent reforç escolar i participant en un casal i les colònies, se'ls havia donat de baixa sense justificació (posteriorment se'ls va informar que era per causes territorials, quan no hi ha hagut canvis de domicili, i aquest motiu no havia suposat abans cap problema).

Explica que, per aquesta situació, van sol·licitar al CSS Sant Andreu un servei de reforç escolar i casal per als seus fills, i que se'ls va dir que els trucarien per donar una resposta.

En data 4 d'octubre de 2021 se'ls facilita una nova hora d'entrevista amb el CSS per al dia 14 d'octubre a les 10 hores. El dia 13 d'octubre de 2021 reben un SMS amb el recordatori de la visita. El dia 14 d'octubre, a les 10 hores, la ciutadana es dirigeix al CSS Sant Andreu per assistir a l'entrevista programada però es troba el servei tancat. Resta a l'espera d'una entrevista telefònica la resta del matí, però tampoc rep cap trucada.

### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 20 d'octubre de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 21 de desembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposa que el dia 14 d'octubre de 2021 es va donar cita a la ciutadana a les 10 del matí al CSS Sant Andreu per no endarrerir la cita. El dia 14

d'octubre de 2021 era dijous, dia en què els CSS no realitzen atenció al públic als matins (amb l'horari habitual, previ a la pandèmia).

En la trucada telefònica que es realitza a la ciutadana, se li explica que sortiran a buscar-la al carrer. El dia 14 d'octubre de 2021, a les 10:00 hores i fins a les 10:20 hores s'espera la ciutadana a la porta del CSS però no s'hi acosta ningú. Posteriorment, aquella mateixa tarda se li dona cita telefònica per al dia 18 d'octubre.

El dia 18 d'octubre de 2021 es parla amb la ciutadana, es recull la seva demanda i es fa derivació a un recurs del barri on poder derivar els seus fills per fer reforç escolar. En el moment en què es realitza l'informe s'està en espera d'obtenir resposta.

## **CONSIDERACIONS**

La promotora de la queixa es dirigia a la Sindicatura pels problemes amb què es trobava davant de la necessitat de recursos de suport educatiu i de lleure per als seus fills. Es donava la circumstància que, per aquest motiu, tenia una segona cita presencial concertada, però quan es va dirigir al CSS el va trobar tancat.

1. **Respecte de l'hora de visita programada**, la informació facilitada per la ciutadana i la que s'exposa a la resposta municipal coincideixen pel que fa al dia i la hora, i donat que ambdues parts afirmen haver estat al lloc el dia i l'hora convinguts, des de la Sindicatura no es disposa de més elements per poder dilucidar què va passar.

No obstant això, és fàcilment observable que el fet que el centre romangués físicament tancat pot induir a confusions. Si la ciutadana, per exemple, es presenta uns minuts abans i es troba el centre tancat, no té a qui dirigir-se i pot deduir que no hi ha activitat al centre.

S'ha de destacar que des del CSS s'estava en disposició d'atendre la ciutadana en l'horari convingut. A més, se li va facilitar la cita en aquella franja de "no atenció al públic", amb la voluntat de no retardar la visita i poder realitzar les gestions necessàries amb diligència; per tant, es va actuar amb l'agilitat i el criteri de servei a la ciutadania que estableix l'article 5.2 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona.

Cal afegir que el mateix dia a la tarda, es va trucar a la ciutadana per a facilitar-li una nova cita telefònica per al dia 18 d'octubre de 2021; per tant, tècnicament es va procedir de forma adequada.

En qualsevol cas, sí que es considera necessari reflexionar sobre l'accés als CSS. Com s'ha dit en anteriors ocasions, cal habilitar millores en l'accés i la informació que han de poder rebre les persones ateses pels serveis socials municipals, per tal d'evitar la sensació de desatenció o manca d'acompanyament que poden causar fets com el descrit.

David Bondia Garcia

2. **Pel que fa a la necessitat de recursos per als fills de la família**, segons es desprèn de l'informe municipal, es van realitzar gestions el mateix mes d'octubre per tal que els infants poguessin disposar del recurs adequat. En el moment en què s'emet l'informe municipal encara no es tenia coneixement dels resultats de les gestions realitzades.

Per aquest motiu, atès que la família es preocupa per tal que els seus fills disposin de recursos de suport educatiu i de lleure, és important recordar que, tal com determina l'article 13.3 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de la ciutat, l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels infants, amb especial atenció a les situacions familiars específiques. Així doncs, serà necessari que els serveis socials vetllin per tal que, a través dels recursos o derivacions que escaiguin, es pugui atendre aquesta necessitat.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, no s'observa cap indicatiu de vulneració de drets en l'actuació de l'IMSS.

No obstant això, emeto les recomanacions següents:

- **Recomanar a l'IMSS** que s'implementin, al més aviat possible, millores en l'accés de la ciutadania als serveis socials i el contacte amb els seus professionals de referència.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de vetllar per tal que els infants puguin accedir a recursos de suport educatiu i d'educació en el lleure.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, gener de 2022