

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 26 d'abril de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a unes instàncies presentades.

Aportava còpies de les instàncies, ambdues presentades en data 17 de març de 2022, en les quals sol·licitava reunir-se amb la direcció del CSS Casc Antic i alguna persona responsable de l'IMSS -respectivament-, a efectes de poder exposar que considera que no ha rebut un tracte adequat durant 6 anys.

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.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 27 d'abril de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 21 de juny de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que es va respondre a les instàncies tramitades com a comunicacions IRIS (sistema de gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments).

L'informe municipal incorpora còpia de les dues respostes a les instàncies.

A una d'elles se li va assignar el codi fitxa i va entrar al sistema en data 25 de març de 2022, donant-se per tancada per part de l'IMSS en data 27 d'abril de 2022.

En aquesta, se li demanen disculpes pel retard en la resposta i se li comunica que la valoració sobre l'atenció rebuda ha estat correcta. Aquesta afirmació es fonamenta en l'acompanyament i suport que han d'oferir els professionals dels serveis socials, que es realitza amb l'objectiu que les persones puguin trobar solucions o alternatives als

problemes que tenen. Això es concreta en un pla de treball que la persona ha de realitzar. Prossegueixen exposant que si la persona no fa els passos necessaris per a millorar la situació, els professionals intentaran persuadir-la per tal que faci accions en aquell sentit, però si no ho fa, té poc sentit l'acompanyament dels serveis socials.

Finalment, se l'orienta a adreçar-se al seu centre de serveis socials per a qualsevol demanda.

L'altra instància va entrar al sistema en data 25 de març de 2022, donant-se per tancada per part de l'IMSS en data 5 de maig de 2022.

En aquesta també se li demanen disculpes pel retard en la resposta. Se l'informa que s'han analitzat detalladament les actuacions realitzades en els darrers anys i es conclou que l'atenció facilitada ha estat correcta, tenint en compte les competències legals i operatives disponibles per part dels serveis socials i que en cap moment s'ha trobat cap negligència.

Es recorda que la missió dels professionals dels serveis socials és l'elaboració d'un pla de treball per acompanyar les persones ateses per tal que elles mateixes trobin solucions als problemes i se li recomana continuar aprofitant les orientacions dels professionals.

CONSIDERACIONS

La promotora de la queixa havia posat en coneixement de la Sindicatura la seva disconformitat per la manca de resposta a unes instàncies presentades a l'Ajuntament de Barcelona sobre l'atenció rebuda pels serveis socials municipals.

La valoració del cas que fa la Sindicatura de Greuges de Barcelona és la següent:

1.- Sobre el termini en que es responen les instàncies

El sistema IRIS es regeix a través de l'aprovació del Decret núm. S1/D/2018-1597, que modifica el Decret d'Alcaldia de 7 de juliol de 2017, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).

L'article 8 del Decret determina que les comunicacions han de ser respostes el més aviat possible i, com a màxim, en el termini de 30 dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS. Aquest termini es pot ampliar en 15 dies més quan concorrin circumstàncies excepcionals i justificades, però s'haurà de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant explicant el retard. En tot cas, el temps d'antiguitat de les peticions pendents de gestionar per cada organisme municipal no podrà superar els 30 dies.

Segons la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que, si la llei o en el dret de la Unió Europea no estableix el contrari, els terminis que s'assenyalin per dies faran referència a dies hàbils, la qual cosa exclou del còmput els dissabtes, diumenges i festius (art. 30.2).

Si es comproven les dates de tancament de les fitxes de la ciutadana, s'observa que en el cas de la primera instància, des del dia 17 de març en que presenta la instància i fins el 27 d'abril en que es dona per finalitzada la fitxa a l'IMSS, transcorren un total de 27 dies hàbils.

En el cas de la segona instància, des del dia 17 de març i fins que es dona per tancada la fitxa a l'IMSS transcorren 33 dies.

Així doncs, la primera s'hauria respost dins del període previst i en la segona, s'hauria retardat tres dies.

Tot i així, de les dades facilitades per l'informe municipal no se'n pot concloure la data en la que efectivament se li envia a la ciutadana la resposta.

2.- Sobre el contingut de les respostes a les instàncies

Les respostes a les instàncies, tot i que amb continguts diferents, fan referència fonamentalment a les funcions de suport i acompanyament que han de fer els serveis socials, a través d'un pla de treball que ha de seguir la persona usuària.

Efectivament, l'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials estableix el dret a disposar d'un pla de treball en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.

Així mateix, l'article 3.3, de la Llei 12/2007, diu que els serveis socials, s'adrecen entre d'altres a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llurs vides.

El contingut de les respostes, també explicita que és la persona usuària del servei la que ha de donar passos per millorar la situació. En aquest sentit, és necessari remetre'ns al que disposa l'article 13 .1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, quan estableix que les persones que es dirigeixen als serveis socials tenen el deure de seguir el pla d'atenció individual i les orientacions del personal professional, així com comprometre's a participar activament en el procés. Així mateix s'assenyala que cal atendre les indicacions del personal i facilitar la resolució de problemes, entre d'altres.

Per tant, d'acord amb **el contingut de la normativa bàsica dels serveis socials, el contingut de les respostes s'ajusta a allò previst.**

3.- Sobre el malestar de la ciutadana en relació amb l'atenció rebuda

Es important recordar que la ciutadana havia sol·licitat a les instàncies presentades, poder reunir-se amb la direcció del CSS Casc Antic, així com amb alguna persona responsable de l'IMSS, per tal d'exposar les seves consideracions sobre el tracte rebut per part dels serveis socials municipals, en els darrers 6 anys.

També cal tenir en compte que la Sindicatura de Greuges de Barcelona, ha treballat amb anteriors queixes de la ciutadana, de les quals, si bé no s'ha constatat una actuació irregular per part dels serveis socials municipals, si que posen de manifest el malestar de la ciutadana, així com les dificultats per poder avançar en la tasca dels serveis socials amb ella i el seu fill.

Atès el temps transcorregut i la manca de canvis observables en aquesta dinàmica per part de la Sindicatura, es considera **que atendre a la ciutadana, tal com plantejava a les instàncies, hauria pogut ser una oportunitat per intentar revertir la situació.**

Posar-la al centre i practicar una escolta activa, per després fer-li la devolució que es consideri oportuna, encaixaria amb l'orientació del Bloc 1 "Drets bàsics i empoderament ciutadà" de la Mesura de Govern d'Innovació Social. En la mateixa línia, el Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024, estableix a l'EIX 1 que "El model d'atenció centrada en la persona ha de valorar l'autonomia personal i els llaços socials com a factors generadors d'oportunitats vitals, ha de reconèixer la diversitat i garantir les respostes personalitzades."

Per tant, des de la Sindicatura es recomana seguir treballant per tal de crear el context d'ajuda adequat, que possibiliti canvis en l'atenció rebuda i en la relació amb el servei municipal.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no es detecten irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recomanar a l'IMSS** que segueixi treballant per tal d'intentar crear un context d'ajuda adequat.
- **Suggerir a l'IMSS** que atengui a la ciutadana per tal de recollir el seu malestar de primera ma i facilitar-li oportuna resposta en els termes que es considerin adients.
- **Recomanar a la senyora Sánchez** que, en les seves relacions amb els serveis socials bàsics, atengui les orientacions que facilitades pels professionals i participi activament en el procés de millora de la seva situació.

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.