

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

#### ANTECEDENTS

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

En data 13 de juny de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat pel retard en el cobrament d'una part de l'ajut puntual d'urgència social per a infants de 0 a 16 anys que li havia estat aprovat el 2021.

Manifestava que l'any 2021 va sol·licitar l'ajut, el qual va ser aprovat i li van entregar la meitat de l'import, però no l'altra part.

Per aquest motiu, va formular un recurs d'alçada i van informar-la que havia d'esperar fins que se li ingressés la quantitat, la qual no havia rebut en el moment de la queixa.

Explicava que trucava reiteradament al telèfon, des del qual se la informava que l'ajut estava aprovat. Però, després de mesos, seguia igual. Darrerament, des d'aquest telèfon li havien dit que no li podien facilitar cap data de cobrament i que no disposaven de més informació.

Explicava que apareixia el seu núm. de DNI al butlletí oficial amb l'ajut aprovat, de 300 euros per a un infant i 225 euros per a l'altre.

##### Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer com es volia tractar el recurs presentat per la persona interessada.

En data 21 de juny 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 29 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

En data 3 de maig de 2021, es va aprovar la creació del Fons extraordinari per a l'atorgament de prestacions econòmiques d'urgència social, per tal d'oferir un ajut a les

famílies de Barcelona en situació de vulnerabilitat que tinguin a càrrec infants de 0 a 16 anys. Aquest recurs es dirigeix a cobrir les necessitats bàsiques de subsistència i va ser publicat al BOPB (Butlletí Oficial de la Província de Barcelona) el 4 de maig de 2021.

A partir de la seva publicació, es va obrir el termini d'informació pública, al·legacions i sol·licituds per tal que les persones a la llista provisional de beneficiaris (que havien rebut un SMS), poguessin omplir el formulari d'acceptació. En el mateix termini, les persones interessades que no havien estat admeses, podien formular al·legacions.

En data 20 de juliol de 2021, es va publicar al BOPB una resolució en la qual es resolva parcialment la convocatòria del Fons d'Infància. En paral·lel, s'especificaven modificacions de les bases de 3 de maig i s'obria un nou període d'al·legacions, del 21 de juliol al 3 d'agost de 2021.

El 29 d'agost de 2021, la ciutadana va presentar al·legacions sol·licitant que se li concedís la prestació del Fons d'Infància. L'agost de 2021, l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques es va posar en contacte amb ella per tal que emplenés el formulari d'acceptació de la prestació. Ho va fer en data 23 d'agost de 2021 i va fer constar que ostentava la guarda i custòdia compartida dels infants amb l'altre progenitor.

El 2 de novembre es va publicar la resolució referent a sol·licituds i al·legacions presentades. La ciutadana apareixia a l'Annex I, en què constava l'aprovació de les prestacions per als dos infants, amb 300 euros per a un i 225 euros per a l'altre. Correspon a la meitat de l'import (com s'especifica a les bases de la convocatòria, apartat 4.d de l'Annex I), atesa la guarda i custòdia compartida.

El 5 de novembre de 2021 va presentar un recurs d'alçada al·legant que hi havia hagut un error en l'avaluació de la situació familiar i sol·licitant que se li fes arribar l'import complet de la prestació que entenia que li pertocava. Per demostrar que era l'única progenitora que ostentava la guarda i custòdia dels seus dos fills/es, va aportar una còpia de la sentència judicial de divorci.

El 24 de gener de 2022 es van emetre informes tècnics de proposta d'estimació dels recursos d'alçada que s'havien format, entre els quals hi havia el de la ciutadana. En els informes es proposava estimar el recurs i, per tant, atorgar la part de la prestació no abonada. Els informes exposaven que al formulari d'acceptació de la prestació constava que ostentava la guarda i custòdia compartida, tot i que posteriorment es va acreditar que la ciutadana ostentava la custòdia completa dels infants.

El 25 de gener de 2022, l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques va remetre els expedients i informes tècnics en relació amb els recursos d'alçada al Departament de Serveis Jurídics de l'IMSS perquè emetessin les propostes de resolució.

El 3 de març de 2022, els Serveis Jurídics de l'IMSS van remetre els expedients als Serveis Jurídics Centrals per a la signatura del primer tinent d'alcaldia i del secretari general de l'Ajuntament.

El 7 d'abril de 2022, el primer tinent d'alcaldia de l'Ajuntament va resoldre estimar els recursos d'alçada, que es van publicar al BOPB el 21 d'abril de 2022.

El 23 de juny de 2022 es va enviar a Intervenció municipal l'expedient d'aprovació de la despesa que correspon als recursos d'alçada del Fons d'Infància 2021 per a la seva fiscalització.

En data 7 de juliol de 2022, l'expedient seguia pendent de fiscalització. Un cop acabat aquest tràmit, s'estimava realitzar els tràmits d'aprovació i pagament en un termini aproximat d'una setmana.

L'any 2020 es va adaptar la tramitació del Fons de prestacions d'urgència social perquè encaixés millor amb la normativa. Aquesta adaptació ha comportat canvis en els procediments de gestió econòmica, cosa que ha interferit en convocatòries posteriors. En aquests moments, ja s'han superat les dificultats tècniques, jurídiques i de gestió pressupostària per fer efectius els pagaments dels recursos d'alçada d'aquest tipus de convocatòria.

L'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques ha anat informant la ciutadana en tot moment de l'estat del procediment i de l'estat del recurs d'alçada. Malauradament, aquest òrgan no ha pogut donar una informació detallada pel que fa al pagament, donat que desconeix la data exacta en què es pot fer efectiu.

Atesa la importància i l'impacte de les convocatòries de prestacions econòmiques d'urgència social adreçades a les persones més vulnerables, l'IMSS es compromet a impulsar processos de millora contínua per afavorir el perfeccionament de les convocatòries des de diferents perspectives.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Sobre les causes que originen la situació**

Tal com es preveu a les bases de la convocatòria, el pagament de la meitat de la prestació va ser a causa de les dades que constaven a la sol·licitud de prestació, en què apareixia que els dos progenitors tenien la guarda i custòdia compartida dels infants.

Posteriorment, la ciutadana va acreditar la guarda i custòdia completa i se li va atorgar l'ajut complet.

Per tant, l'actuació municipal s'ha ajustat a dret, atès que s'ha seguit el procés descrit a la convocatòria de l'ajut, així com ho disposa la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

### **2. En relació amb el retard en el pagament**

Des que la ciutadana va presentar el recurs d'alçada el 7 de desembre de 2021 i fins que va presentar la queixa a la Sindicatura el juny de 2022, van transcórrer sis mesos. Aquest termini no s'ajusta a alguns dels principis generals que s'estableixen a l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, com són l'eficiència en l'assignació de recursos, el servei efectiu a la ciutadania o l'agilitat en els procediments administratius.

Cal destacar que la finalitat d'aquests ajuts, definida a l'anunci d'informació pública sobre l'aprovació de la creació del Fons, és "pal·liar la situació de vulnerabilitat de les famílies amb infants i/o adolescents entre 0 i 16 anys, amb situació de necessitat, amb l'objectiu que la situació econòmica de la unitat familiar permeti que puguin cobrir les necessitats bàsiques de subsistència".

Per tant, atesa aquesta finalitat, cal garantir la disponibilitat dels ajuts, ja que suposa un pilar fonamental de l'organització econòmica de les famílies beneficiàries.

L'ajut respon al que preveu l'article 27 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant de les Nacions Unides, relatiu a garantir un nivell de vida adequat i les condicions de vida necessàries per a la infància.

En aquesta mateixa línia, la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix a l'article 15 que els poders públics han d'adoptar amb caràcter urgent les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i dels adolescents es vegi afectat per la manca de recursos adaptats a les seves necessitats.

La descripció del procediment que s'exposa a l'informe municipal s'ajusta plenament a la normativa i a la necessitat de control i rigor amb què han d'actuar les administracions. Tot i això, a més de l'esforç de millora a què es fa referència, és necessari trobar mecanismes per poder garantir la disponibilitat dels ajuts a través dels mecanismes que l'Ajuntament consideri oportuns.

### **3. El dret a la informació**

La ciutadana explicava a la seva queixa que al telèfon al qual es dirigia per preguntar quan li ingressarien l'ajut no li facilitaven informació sobre les dates. Així mateix, l'informe municipal també exposa que l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques no havia pogut donar una informació massa detallada, donat que es desconeixia la data exacta en què es faria efectiu el pagament.

Sobre aquests aspectes, la Sindicatura vol recordar que a l'article 10.1a, la Llei 12/2007, de serveis socials, s'estableix el **dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, sobre els drets i deures dels usuaris i sobre els mecanismes de queixes i reclamacions.**

D'acord amb aquest precepte, considerem que la informació sobre les dates (encara que fossin aproximades) i el procediment seguit estan subjectes al dret a la informació previst per la normativa de serveis socials.

Per tant, l'IMSS hauria d'haver actuat de forma proactiva, informant a través dels mitjans disponibles (a través d'SMS, per exemple, mitjà que ja es va utilitzar en la gestió del Fons 0-16) sense que fos necessari que la persona interessada o altres persones en una situació similar haguessin de trucar repetidament a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques.

## DECISIÓ

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, **l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia pel que fa a les garanties de la prestació orientada a infants en situació de vulnerabilitat, així com en relació amb la informació facilitada.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMSS** que es prenguin les mesures necessàries per tal de garantir la disponibilitat dels ajuts a través dels mecanismes que l'Ajuntament consideri oportuns.
- **Recordar a l'IMSS** que, d'acord amb el dret a la informació, quan es donin incidències com la descrita, ha d'informar proactivament les persones afectades.

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