

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 28 de novembre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'informació facilitada pels serveis socials en relació amb la dependència de la seva mare.

Exposa que, en data 29 d'abril de 2021, va iniciar els tràmits per sol·licitar el grau de dependència. La resolució es va dictar el 6 d'agost de 2021 i li van atorgar el grau I.

La promotora de la queixa manifestava que, des de la resolució, ningú no s'havia posat en contacte amb ella i que, després d'intentar contactar en diverses ocasions amb els serveis socials, havia obtingut com a resposta que s'havia d'esperar que contactessin directament amb ella per elaborar el Programa Individual d'Atenció (PIA).

La ciutadana explicava que, fins que no s'implementés el PIA, la seva mare no tindria dret a cap ajuda i que feia quatre mesos que estava esperant la trucada dels serveis socials.

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 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 24 de desembre de 2021, 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:

Amb resolució de data 6 d'agost de 2021, la ciutadana va ser reconeguda amb una dependència moderada.

Fins que el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya no fa arribar les dades econòmiques de la ciutadana amb relació a la renda, el patrimoni, el valor cadastral de l'habitatge i altres, l'Ajuntament de Barcelona no pot procedir a fer càlculs i elaborar el PIA.

El Departament de Dret Socials de la Generalitat va fer l'extracció de dades el 13 de gener de 2022 (exposen que no poden precisar quan es van fer arribar a l'Ajuntament, però normalment tarden entre quinze dies i un mes).

El 8 de febrer de 2022, el Centre de Serveis Socials (CSS) va contactar amb la filla de la sol·licitant de la dependència i es va dur a terme una visita al domicili. Es va acordar un PIA de quinze hores del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) municipal.

Actualment, el PIA segueix vigent amb dues hores setmanals de treballador/a familiar i tres hores quinzenals del servei d'auxiliar de la llar.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la resposta municipal

L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMSS l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, pugui vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Dret d'atenció reconegut

La ciutadana exposava a la seva queixa que, per l'estat en què es trobava la seva mare, necessitava un suport que li havia estat reconegut amb un grau I de dependència, **cosa que li generava uns drets dels quals no podia gaudir per l'endarreriment en els tràmits.** Aquest fet era imputable a l'Administració pública.

La situació de vulnerabilitat en les persones grans està recollida a l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, en què s'estableix que les persones que es troben en aquesta situació són destinatàries d'una atenció especial per part dels serveis socials.

En aquest cas, la ciutadana va ser atesa, ja que finalment es va activar el SAD el 2022.

3. Traspàs d'informació entre administracions públiques

El PIA és l'instrument que utilitzen els serveis socials per determinar quina modalitat d'intervenció s'adapta millor a les necessitats de les persones. Escullen entre els serveis i les prestacions corresponents al seu grau de dependència, d'acord amb el que es preveu a la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) i el posterior desplegament normatiu.

Tal com es recull a l'article 17.d de la Llei 12/2007, de serveis socials, correspon als serveis socials bàsics (en el cas de la ciutat de Barcelona, els CSS) proposar i establir el PIA (excepte quan la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública).

En l'elaboració del PIA, els CSS han de disposar prèviament de les dades econòmiques que provenen de la Generalitat de Catalunya. El personal tècnic que elabora la proposta/acord del PIA les té en compte, juntament amb les qüestions socials i les necessitats, les preferències i la disponibilitat de recursos. Posteriorment, s'aprova el PIA i es procedeix a iniciar el servei que correspongui.

En aquest cas, l'endarreriment en l'activació del servei es deu, precisament, a la manca de dades que provenen d'una altra administració. Aquest fet, malauradament, no és una excepció, sinó que constitueix un fet habitual.

A partir de les informacions facilitades a aquesta Sindicatura, es pot apreciar com **transcorren més de sis mesos des de la recepció del reconeixement de grau I de dependència fins que s'inicia el SAD**. Aquests terminis no es corresponen amb el que preveu l'article 5.2 de Carta de Ciutadania-Carta de drets i deures de Barcelona, que estableix que totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de forma àgil, d'acord amb els criteris d'eficàcia, d'eficiència i de servei als ciutadans.

Tanmateix, cal destacar que, d'ençà de l'extracció de dades per part de la Generalitat (el 13 de gener de 2022) i la seva recepció per part de l'Ajuntament (entre quinze i trenta dies després), transcorren aproximadament un parell de setmanes fins que es fa la visita domiciliària (8 de febrer de 2022). De manera que el CSS ha actuat amb diligència un cop ha disposat de les dades necessàries.

Cal instar les altres administracions implicades perquè els circuits d'informació i el traspàs de dades funcionin de forma àgil.

4. El dret a la informació

La Sindicatura de Greuges de Barcelona i altres institucions supervidores anàlogues han rebut nombroses queixes per l'endarreriment en la tramitació dels PIA. Per tant, ja s'haurien d'haver incorporat mecanismes correctors per evitar que les conseqüències de la situació no recaiguin sobre les persones que tenen reconeguts uns drets d'assistència.

Davant l'absència dels mecanismes necessaris per corregir el problema, considerem necessari que, com a mínim, **s'informi proactivament i periòdicament les persones que estan en espera del PIA** de l'estat del seu expedient, d'acord amb l'article 10 (sobre el dret a la informació) de la Llei 12/2007, de serveis socials. Això hauria de

permetre que cada persona i família pogués planificar i organitzar la cura en espera del PIA, sense que fos necessari que les persones interessades o les seves famílies s'hagin de dirigir als CSS a demanar informació al respecte.

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.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que promogui, amb la resta de les administracions implicades, la revisió de circuits a fi que es pugui garantir una transmissió eficaç i àgil de les dades necessàries per a les tramitacions dels PIA.
- **Recomanar a l'IMSS** que informi proactivament i periòdicament la ciutadania de l'estat dels respectius expedients pendents del PIA.

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.