

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 9 d'agost de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals.

Exposava el següent:

- La seva família està integrada per ell i la seva parella, així com per tres fills de 13, 10 i 4 anys.
- Ell té una discapacitat reconeguda del 73%, amb greus problemes de salut que li impediend treballar, així com, de vegades, fer gestions.
- Els ingressos de què disposaven procedien de la Pensió No Contributiva (PNC) d'invalidesa (400 euros/mes) i del complement (170 euros/mes), amb el qual havien de fer front a totes les despeses d'una família de cinc membres i que els resultava insuficient per cobrir les seves necessitats.
- Davant aquesta situació, els serveis socials els havien facilitat ajuts puntuals de 200 euros, així com derivació a un servei de rober, on tenien dificultats per trobar les seves talles. El resultat de la manca de suport eren necessitats no cobertes, com aliments específics per a celíacs, roba i altres.
- Tenien un deute important d'aigua i llum i no se'ls havia facilitat ni ajuda econòmica, ni orientació sobre l'existència d'altres serveis on els poguessin atendre respecte d'aquest tema. Així mateix, degut a unes filtracions d'aigua que van patir a l'habitatge, tenien la cuina molt deteriorada i també una plaga d'insectes, aspectes sobre els quals tampoc havien rebut cap orientació ni suport.
- Els seus fills tenien problemes crònics de salut, pels quals necessitaven un seguiment i la filla petita estava pendent d'una intervenció quirúrgica.
- La situació econòmica, de salut i la quantitat de gestions per fer (estaven tramitant permisos de residència amb el SAIER) generaven una gran pressió, davant la qual no trobaven el suport que consideraven que se'ls hauria de prestar.

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.

Després d'examinar 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.

El dia 11 d'agost de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 21 d'octubre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Inicialment el ciutadà va arribar sol a Espanya el 1999 i, quan es van detectar problemes mèdics a la seva filla gran, se la va emportar a viure amb ell, al gener del 2014. Posteriorment el ciutadà va passar per un procés de malaltia oncològica, que va motivar que la parella i el fill petit vinguessin el 2016. Estant aquí va néixer la filla petita.

El ciutadà ha estat atès pels serveis socials des de l'any 2004, en què hi va fer visites esporàdiques. L'any 2011 va demanar la renda mínima d'inserció (RMI), que va ser aprovada el 2016, i des del setembre del 2017 va passar a ser una RGC de 956 euros mensuals. El ciutadà no ha tornat a treballar al mercat regulat des de l'any 2008, però ha fet altres tasques i ha rebut suport del seu entorn proper.

Des de l'any 2014, en què va portar la seva filla per ser operada, l'atenció social a la família ha estat ininterrompuda, fins el 2018 al CSS Clot, i després al CSS Port-Vilapicina i Torre Llobeta.

Actualment el ciutadà és beneficiari d'una PNC de 484,61 euros i un complement de 172,07. Per la seva condició de discapacitat, va haver de sol·licitar la PNC per discapacitat, i la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) es va extingir el març del 2020, moment des del qual va passar a percebre la PNC. La seva parella havia sol·licitat l'RGC i estava pendent de resolució.

Des del març del 2020 i fins el gener del 2021 sols rebien 399 euros de la PNC pels càlculs propis d'aquesta prestació. En aquesta línia se'l va orientar i assessorar perquè sol·licités advocat d'ofici i interposés recurs contenciós per poder cobrar l'RGC, tenint en compte la situació de vulnerabilitat familiar i la poca coherència de la prestació. Està pendent de resolució.

A partir del moment en què la família va passar a cobrar 399 euros (març del 2020), els serveis socials van fer un seguiment intensiu de la situació. Durant el confinament,

la Diputació (gestionava el pis on vivien, pel qual pagaven 69,31 euros mensuals) va deixar de passar el rebut del lloguer i des del Consorci d'Educació es va donar a les famílies una targeta moneder per a cada infant en compensació de les beques de menjador escolar. El ciutadà va verbalitzar a les trucades telefòniques que disposaven de diners per menjar.

Des del juliol del 2020 i fins el desembre del 2021 els serveis socials van ingressar periòdicament a la targeta moneder de la família entre 200 i 350 euros en concepte d'alimentació. Es tractava d'una prestació puntual, per la qual cosa es va informar la família que havia de comunicar qualsevol canvi en la seva situació econòmica.

El mes de gener del 2022, en consulta informàtica rutinària, es va constatar que la parella del ciutadà havia rebut el fons d'infància, de 225 euros mensuals, des de l'agost del 2021 fins el gener del 2022. Es va contrastar la informació amb el ciutadà i va explicar la no comunicació dels ingressos en tractar-se totes dues ajudes de l'Ajuntament de Barcelona i pensar que n'estaven al corrent. Se li va reiterar que han d'informar de qualsevol canvi en la situació econòmica.

El febrer del 2020 es van reiniciar els ingressos mensuals de 350 euros per la finalització de la prestació del fons d'infància. Novament, a través de comprovació rutinària, es constata que l'import de la PNC va passar de 399 a 484,61+172,07 des de feia mesos. El ciutadà va al·legar novament que pensava que les administracions es comunicaven els canvis.

Des del maig del 2022 es va rebaixar l'ingrés d'alimentació a 200 euros mensuals i a l'agost no es va recarregar pel cobrament de la paga extra de PNC.

Des del CSS, atesa la voluntat manifestada pel ciutadà de treballar, se l'ha orientat a l'EAL (equip d'assessorament laboral de l'Institut de Persones amb Discapacitat - IMPD). Pel que fa a la seva parella, que disposa de permís de residència, però no de treball, ha estat orientada a cursos de llengua i d'inserció laboral.

Pel que fa a l'habitatge de lloguer en el qual viu la família, suposava un lloguer inicial de 150 euros mensuals, però es va aconseguir el preu bonificat. Per aconseguir-lo calia presentar rebuts de subministraments, motiu pel qual des del CSS es va donar suport a la família per gestionar i abonar l'alta de llum i aigua.

Es va informar el ciutadà que des del CSS no es podria donar suport en el pagament ordinari dels rebuts i se'l va orientar al PAE (Punt d'Assessorament Energètic) perquè poguessin gestionar l'informe de vulnerabilitat i evitar un tall de subministrament.

L'any 2020 es va dur a terme una actuació de desinfecció per xinxes al domicili, i es va procedir a fer un arranjament de tot el terra del pis per evitar reinfeccions. Durant la intervenció la família es va allotjar en una pensió.

S'han fet diverses ajudes per mobiliari per al mateix pis, des dels dos CSS en els quals ha estat atesa la família. La parella del ciutadà ha estat beneficiària del servei d'odontologia municipal i durant l'any 2021-2022, des del CSS s'han abonat tots els tractaments odontològics del fill mitjà de la família.

Des del CSS s'han fet informes i gestions per aconseguir que els fills optin a places escolars al mateix centre escolar, cosa que ha estat possible, en part, a partir del curs 2021-2022. També se'ls va oferir informació per a la inscripció a l'escola bressol de la filla petita, així com una facilitació per tal que la mare pogués millorar els coneixements de llengua per poder tenir més opcions laborals. La família sempre ha valorat que no era una bona opció.

També s'ha assessorat cada curs sobre activitats de lleure i esportives per als fills. Tot i així, no sempre han estat possibles per les dificultats a seguir les indicacions que els donava el CSS. Durant l'estiu del 2022 la família va valorar no portar els infants al casal gratuït del Centre Obert.

L'informe municipal també incorpora una nombrosa relació de serveis amb els quals s'han fet derivacions i coordinacions, així com una llista dels ajuts econòmics rebuts per la família, en diferents conceptes, des de l'any 2018 i fins a l'any 2022.

CONSIDERACIONS

1. Necessitat d'atenció especial

La situació que planteja el ciutadà en la seva queixa, com a família nombrosa —amb tres fills menors d'edat— i ingressos molt limitats, els fa susceptibles de rebre suport per part dels serveis socials, d'acord amb la finalitat d'assegurar el dret de les persones a viure dignament a través de la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones, tal com estableix l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Però a més, en la situació hi conflueixen problemes de salut i discapacitat, així com altres circumstàncies, per la qual cosa, d'acord amb el que preveu l'article 7 de la Llei 12/2007, esdevenen **mereixedors d'una atenció especial**.

S'observa que els serveis socials han dut a terme una intervenció intensiva i coordinada, amb utilització de recursos específics. No obstant això, el promotor de la queixa manifestava el seu malestar pel fet de considerar-la insuficient. Per tant, és necessari analitzar aquesta actuació municipal i com s'ha comunicat a les persones interessades.

2. Intervenció social desplegada

El relat de la intervenció social, molt detallat i complet, facilitat per l'IMSS, permet constatar l'existència d'un pla de treball, així com d'un seguiment del cas, desenvolupat a través de procediments previstos i amb una perspectiva integral.

Destaca també l'activitat de coordinació desenvolupada, contactant amb tots els serveis que d'una manera o altra intervenien o treballaven amb la família i fent que es pogués documentar de manera exhaustiva la situació, que, conjuntament amb la intervenció directa que es va fer, permetia una valoració precisa de la situació familiar.

L'informe municipal dona compte dels ajuts econòmics per diferents conceptes, relacionats amb l'alimentació, l'escolaritat, la salut, el lleure, la llar, etcètera. La família també ha estat beneficiària del fons d'infància, atinent, per tant, el que s'estableix a l'article 15.2 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, pel qual els poders públics han d'adoptar les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.

Es considera per tant, que **els serveis socials han desenvolupat la seva intervenció de manera ajustada al que preveu la normativa i a l'aplicació dels procediments tècnics establerts.**

3. Entre expectatives i competències

La queixa presentada pel ciutadà planteja qüestions sobre la suficiència dels ajuts rebuts per part dels serveis socials, considerant que aquests no eren proporcionats a les necessitats familiars existents.

El contrast entre la descripció de la queixa que fa el ciutadà i la informació continguda a l'escrit de l'IMSS, posa de manifest de nou, les dificultats d'abordatge en determinades situacions de vulnerabilitat social, en les quals els centres de serveis socials tenen limitacions per poder correspondre a **les expectatives legítimes de la persona atesa, afectada greument per la situació i que es troba davant la responsabilitat de tenir fills a càrrec sense disposar d'uns ingressos suficients.**

Això s'esdevé malgrat els esforços municipals, tant en l'àmbit pressupostari com en l'organitzatiu o de gestió, i els dels professionals dels centres de serveis socials, especialment en territoris amb indicadors elevats de necessitat social i, per tant, amb una alta pressió assistencial.

Tot i que òbviament, les situacions de pobresa i vulnerabilitat provenen de causes estructurals, les circumstàncies de les persones i les famílies són, però, ara per ara, en les que es pot incidir des dels centres de serveis socials.

Amb tot, els serveis socials bàsics no disposen de la competència per assegurar uns ingressos estables, periòdics i suficients a les famílies en aquestes situacions, sinó que esdevenen tramitadors d'ajuts puntuals.

Aquests ajuts puntuals els valoren de manera objectiva els professionals dels centres de serveis socials, d'acord amb el que estableix l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Els equips, a més, tenen com a suport per a aquestes valoracions el document "Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió. Criteris tècnics per a l'atorgament des dels *Serveis Socials Bàsics*" per orientar en les decisions.

La ciutadania, quan es troba en situació de precarietat econòmica, no sempre disposa d'informació suficient sobre els criteris en l'assignació dels ajuts, fet que pot arribar a generar un marge de dubte raonable sobre l'objectivitat d'aquests.

4. La informació en l'àmbit dels serveis socials

El desajust entre l'actuació i les necessitats posa de manifest que s'ha de fer un esforç d'informació i clarificació de les possibilitats i els procediments que cal seguir per accedir als ajuts econòmics dels serveis socials.

L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions, així com els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls. També fa referència a la possibilitat de disposar d'ajuts i suports necessaris per comprendre la informació donada si hi ha dificultats derivades del desconeixement de la llengua. En aquesta línia, per tant, des de la Sindicatura es considera que **cal avançar en les garanties i la qualitat de la informació que s'ha de facilitar.**

D'una banda, l'existència d'uns criteris, com els que recull el document "Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió. Criteris tècnics per a l'atorgament dels serveis socials bàsics", **haurien d'estar a l'abast de manera comprensible per a les persones que són ateses pels serveis socials municipals, en general, i pel promotor de la queixa, en particular.**

De l'altra, cal tenir en compte que els serveis socials, tal com defineix la Llei 12/2007, de serveis socials, han de promoure les actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llur vida, així com facilitar que les persones assoleixin l'autonomia personal i funcional.

Per tant, la seva funció, més enllà de facilitar suports econòmics puntuals per a necessitats bàsiques, exigeix treballar i promoure la implicació de les persones afectades per tal que participin en el **seu procés de millora de la situació i que hi esdevinguin actius i prepositius.**

En aquest sentit, per tant, hi ha vies proposades pel CSS, com la millora del coneixement de la llengua, la participació en activitats d'estiu per part dels infants, o l'assistència a l'escola bressol, per part de l'infant, amb les quals la família pot millorar la seva implicació.

Finalment, també cal assenyalar que aquest document, vigent, ja que està disponible al Portal del professional d'acció social, és de l'any 2011 i revisat el 2015. Es presumeix que, donats els canvis socials i econòmics, **seria necessari revisar-lo i posar-lo al dia, assegurant que s'ajusta al moment actual.**

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, **no s'observa irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMSS** que reforci la manera d'oferir informació a les persones usuàries dels centres de serveis socials sobre la seva funció i els criteris d'accés als ajuts econòmics d'inclusió.
- **Recomanar a l'IMSS** que clarifiqui amb la família els criteris aplicats en la seva situació, amb relació a l'accés als ajuts econòmics que sol·liciten.
- **Recomanar a l'IMSS** que valori la necessitat de revisar i actualitzar el document "Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió. Criteris tècnics per a l'atorgament des dels serveis socials bàsics" per adaptar-lo a la realitat actual postpandèmia.
- **Recomanar a la família** que segueixi les orientacions dels professionals referents.

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.