

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 27 d'abril de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta dels serveis socials municipals davant les comunicacions que els efectuava en relació amb els seus fills.

Exposava el següent:

- En data 12 de maig de 2021, va adreçar un correu electrònic al CSS sol·licitant que es valoressin elements de risc que podien afectar els seus fills, hi adjuntava un àudio i explicava que s'havia reunit amb el metge de capçalera, el CSMIJ i la seva advocada per aquesta qüestió.
- Segons es desprèn de les còpies dels correus electrònics que el ciutadà ha fet arribar a la Sindicatura, tot i que va insistir i reclamar resposta al correu inicial, no va rebre resposta fins al dia 25 de maig de 2021. Sembla, però, que en data 21 de maig de 2021 es va enviar un correu electrònic al ciutadà des del CSS, que no va arribar per problemes tècnics.
- En data 3 de novembre de 2021 el promotor de la queixa es dirigeix de nou per correu electrònic al CSS per sol·licitar que es considerés si el seu fill es podia trobar en situació de risc o negligència. En aquesta ocasió, rep resposta en data 8 de novembre i se li facilita hora presencial per al dia 19 de novembre de 2021.
- Més endavant, el febrer del 2022, el ciutadà demana reunió presencial, per correu electrònic, en el qual adjunta la comunicació de l'obertura d'expedient de risc als seus fills, per part del Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de Barcelona Ciutat. Així mateix, en data 8 de març de 2022, adreça un nou correu electrònic al CSS per donar trasllat de les gestions que està realitzant amb altres serveis.
- En data 21 de març de 2022, el ciutadà envia un nou correu al CSS per sol·licitar una reunió i recordar que la darrera entrevista mantinguda havia estat en data 26 de novembre de 2021. Davant la manca de resposta, reitera posteriorment la mateixa petició i manifesta la necessitat de donar trasllat de fets que considera que podrien suposar maltractaments cap als seus fills.

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 9 de maig 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 15 de desembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Els correus electrònics rebuts sobre qüestions que són de la seva competència s'han respost amb la màxima brevetat possible.

En relació amb correus rebuts en què es tractaven temes relacionats amb la guàrdia i custòdia dels menors, no s'han contestat per dos motius:

- perquè no són professionals jurídics ni experts en aquests temes
- perquè, com a funcionàries públiques, no es poden posar de part de cap de les dues parts en un conflicte de parella

En el seu moment el jutge va decidir donar la guàrdia i custòdia completa a la mare dels infants, amb visites restringides al ciutadà. El ciutadà insisteix que els infants pernoctin amb ell encara que el jutge no ho hagi autoritzat. S'ha indicat al ciutadà que si volia un canvi de mesures ho havia de demanar al jutjat.

El CSS atén els infants i la mare, exparella del ciutadà. Des de l'inici una educadora social intervé de manera directa i indirecta (amb coordinacions amb escoles i ambulatori), explora i fa seguiment del benestar dels dos infants, i no detecta ni maltractaments ni negligència per part de la mare. Tampoc s'ha detectat cap element de risc per part de la mare, que té una bona vinculació amb els infants i és protectora.

No existeix cap pla de treball amb el ciutadà perquè no és atès per aquell servei. Amb la mare es treballa en el suport en pautes educatives. Així mateix es treballa per promoure i prevenir que els infants no quedin afectats pels problemes de relació dels seus progenitors. Així mateix, el CSS treballa pel benestar d'aquests infants en sentit ampli i per evitar que hi hagi cap maltractament ni negligència cap a ells.

CONSIDERACIONS

1. Deure de col·laboració amb la Sindicatura de Greuges

L'Ajuntament ha trigat més de set 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 vetllar pels drets de la ciutadania.

2. Manca de resposta municipal al ciutadà

El motiu principal de la queixa presentada a la Sindicatura es basa en la manca de resposta dels serveis socials municipals a les diferents comunicacions que va efectuar el ciutadà al CSS en relació amb els seus fills. Per aquest motiu, l'actuació d'aquesta institució se centrarà únicament a supervisar l'actuació municipal respecte a aquesta qüestió.

Atès que la situació plantejada afecta menors d'edat, i considerant que l'assumpte està judicialitzat, la Sindicatura ha de ser especialment curosa en el tractament d'aquesta queixa, sense interferir en processos que puguin estar iniciats davant d'altres instàncies ni en les valoracions professionals existents.

Del contingut aportat pel ciutadà s'observa com alguns dels seus escrits havien tingut resposta (i, en una ocasió, com a mínim, se li facilita cita per atendre els seus plantejaments). En d'altres, en canvi, l'Administració no li va donar resposta.

Aquest fet és confirmat per l'informe municipal en què s'exposa que es responen els correus electrònics quan el que s'hi planteja correspon a la competència dels serveis socials, mentre que, quan es tracta de temes relacionats amb la guàrdia i custòdia dels infants, els missatges del ciutadà no es van respondre.

L'explicació aportada per a la manca de resposta inclou dues raons: que els serveis socials no són professionals de l'àmbit judicial i, per tant, no els correspon aquesta funció, sinó atendre i valorar amb objectivitat i neutralitat les situacions de necessitat de tota la família. A més, hi ha una sentència judicial sobre la guàrdia i custòdia i com s'ha de dur el règim de visites.

Aquesta Sindicatura entén els motius argumentats, però considera que no són suficients per justificar la manca de resposta, sinó, en tot cas, per dotar de contingut la resposta que cal donar al ciutadà. **Sempre s'han de respondre les peticions escrites de la ciutadania en el sentit que es consideri adient.**

D'una banda, perquè els principis generals amb què ha de funcionar l'Administració pública —en la qual s'integren els serveis socials—, establerts en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, són la simplicitat, la claredat i la proximitat envers la ciutadania en totes les comunicacions de l'Administració pública. Així mateix, cal recordar que el Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona estableix, com un dels valors de bona governança, la implantació d'una administració receptiva i accessible a les peticions de les persones, mitjançant l'ús d'un llenguatge administratiu clar i comprensible.

De l'altra, l'article 10a de la Llei 12/2007, de serveis socials, 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, i sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris.

Així doncs, **recordem a l'IMSS que cal respondre a totes les comunicacions de la ciutadania i, en aquesta situació particular, si el que planteja l'interessat no es correspon amb competències del servei, cal respondre informant d'aquest fet.**

3. L'actuació dels serveis socials

El promotor de la queixa expressava en els escrits que havia fet arribar a la Sindicatura el temor que els seus fills es trobessin en situació de risc o negligència.

De la informació continguda en l'informe municipal es constata que hi ha una professional assignada al cas, que fa seguiment de la situació dels infants de manera directa, treballant amb la mare i els infants, i de manera indirecta, establint coordinació amb centres escolars i de salut. Fins a la data de l'informe municipal, l'Administració no ha detectat cap indicatiu de maltractament ni negligència per part de la mare, que és qui té assignada judicialment la guàrdia i custòdia completa dels infants (amb visites restringides al pare).

Aquesta actuació s'adiu al que estableix l'article 8 de la Llei 14/2020, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, quan diu que els poders públics han de desenvolupar actuacions per prevenir, tant en l'àmbit individual com en l'àmbit social, les formes més habituals de maltractament que es donin als diferents indrets i entorns.

El ciutadà també exposava que des del Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de Barcelona s'havia obert un expedient de risc als seus fills. **Sorprèn aquesta Sindicatura que l'informe municipal no faci cap referència a aquest fet, tot i que es plantejava a la queixa formulada.**

No obstant això, la relació entre els serveis socials municipals i els serveis d'infància és estreta i de plena col·laboració. En aquest sentit, la normativa també és molt clara. Així, l'article 24.2 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que les administracions implicades han de col·laborar i actuar coordinadament. Afegeix que, en matèria de protecció dels infants i els adolescents, els serveis públics estan obligats a facilitar la informació requerida pel departament competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents a fi de valorar quina és la situació de l'infant o l'adolescent i a portar a terme les actuacions de col·laboració necessàries per protegir-los.

Per tant, en cas que el Servei d'Atenció a la Infància i Adolescència de Barcelona requereixi informació del CSS, el centre l'hi ha de facilitar necessàriament, i, si escau, treballar de manera coordinada.

També és important recordar que l'article 5m de la Llei 12/2007, de serveis socials, determina que la coordinació és un dels principis rectors del sistema públic de serveis socials, el qual es fonamenta en l'actuació coordinada entre els diversos sistemes de benestar social.

Considerem, per tant, que la tasca desenvolupada per part del CSS, a través de l'educadora en aquest cas, dona compliment al que estableix la normativa en aquest sentit.

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'IMS no ha estat adequada pel que fa a la resposta a la ciutadania.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de respondre per escrit totes les peticions o sol·licituds de la ciutadania que s'hagin presentat per escrit, sens perjudici de l'atenció presencial o telefònica que es pugui dur a terme, i que, en qualsevol cas, ha de completar o aclarir la resposta escrita.

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.