

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET D'ACOLLIDA (PERSONES MIGRADES I REFUGIADES)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 d'abril de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 18 de juliol de 2022 havia arribat a Barcelona amb la seva parella. Des d'aquell moment van intentar aconseguir una sol·licitud per tramitar l'asil, però ha estat pràcticament impossible.
- Es troben en una situació de vulnerabilitat, i el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) no els estava facilitant l'assistència necessària per tenir dret a una vida digna. Només han tingut accés a assessorament jurídic. Tampoc poden accedir al mercat laboral, ja que no es troben en situació administrativa irregular.
- Després de tants mesos ja no tenen recursos per sobreviure.

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.

D'acord amb el **principi d'economia administrativa**, i atesa la situació de necessitat de la persona interessada, s'ha fet una consulta al Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats a fi de conèixer el servei que s'havia ofert a la interessada i contrastar la informació aportada en l'escrit de queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 18 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa un resum de les intervencions i les gestions realitzades pel SAIER, a fi d'atendre les necessitats de la persona interessada.

El 13 de setembre de 2022 es va atendre per primera vegada la interessada i la seva parella. En la primera entrevista van informar que estaven rebent suport per part de Càritas per fer front al lloguer de l'habitació on residien. La seva demanda principal era suport en l'alimentació i orientació sobre el circuit de protecció internacional.

Es va informar el nucli familiar sobre els recursos municipals, i es va tramitar l'alta en un menjador social. També es va facilitar cita amb el servei d'assessorament jurídic sobre protecció internacional, i cita amb el servei d'orientació laboral i formativa.

El 3 d'octubre de 2022, el servei de menjador social va informar que les usuàries no n'estaven fent ús i van donar de baixa les places.

La parella va ser atesa pel servei jurídic en diverses ocasions, concretament els dies 19 d'octubre i 2 de novembre de 2022, i 15 i 22 de març de 2023.

En canvi, no van acudir a les cites programades els dies 21 i 22 de setembre de 2022 amb el servei d'orientació laboral i formativa d'AMIC-SAIER.

L'1 de març de 2023, es comuniquen per correu electrònic amb la treballadora social que les va atendre, exposant que una de les interessades disposava de la Manifestació de voluntat per demanar protecció internacional, però l'altra interessada no havia pogut aconseguir la documentació com a sol·licitant de protecció internacional.

Ambdues van expressar la seva intenció de demanar accés al Programa estatal de protecció internacional, i des del SAIER se les va informar que, per tal de demanar la plaça conjunta, era necessari que totes dues disposessin de la documentació que acredités la seva situació com a sol·licitants protecció internacional. Se les va orientar de nou a demanar cita amb el servei jurídic, ja que verbalitzaven dubtes sobre el procés.

El 17 de març de 2023, es realitza coordinació amb la treballadora social de Càritas, ja que aquesta va informar que l'entitat no podia seguir cobrint l'ajut de lloguer. Es comenta la possibilitat de demanar plaça a un centre de primera acollida (CPA), i s'acorda amb Càritas que continuaran facilitant cobertura d'allotjament fins a disposar de l'accés al CPA.

El 21 de març de 2023 es fa una entrevista telefònica amb la família per abordar la situació de l'al·lotjament i la impossibilitat de Càritas per perllongar l'ajut al lloguer. Els faciliten informació sobre els CPA municipals i la sol·licitud de plaça, així com la possibilitat que Càritas continués facilitant la prestació de lloguer fins a disposar de plaça al CPA. Les usuàries rebutgen fer la sol·licitud de plaça, atès que tenen animals de companyia a càrrec.

S'acorda que la parella es pensarà l'opció de fer la sol·licitud a un CPA municipal, i que es posaran en contacte amb la treballadora social.

En el moment d'informar la Sindicatura de Greuges sobre aquestes intervencions, no s'havia rebut resposta de les persones interessades.

CONSIDERACIONS

1. Les competències del SAIER per atendre la situació exposada per la persona interessada

La persona interessada, juntament amb la seva parella, es trobaven en una situació de vulnerabilitat, especialment per la manca de disponibilitat d'habitatge i de serveis bàsics per mantenir-se mentre tramitaven la petició de protecció internacional. El termini previst per fer aquest tràmit s'estava perllongant en el temps, atesa la dificultat per poder obtenir cita en estrangeria.

Per contextualitzar les funcions del SAIER, cal esmentar que la competència en asil i estrangeria és exclusiva de l'Estat. En canvi, la competència en acollida de persones immigrades és una competència autonòmica. L'Ajuntament actua com a administració subsidiària en un àmbit que és propi d'altres administracions.

En aquest punt, cal dir que la Llei 12/2009, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, estableix que s'ha de proporcionar a les persones sol·licitants de protecció internacional, sempre que no tinguin recursos econòmics, els serveis socials i d'acollida necessaris amb la finalitat d'assegurar la satisfacció de les seves necessitats bàsiques, en condicions de dignitat (art. 30.1).

Per això, la ciutat disposa d'un **Pla de ciutadania i immigració**, que estableix una sèrie d'eixos i àmbits amb objectius específics. Entre aquests objectius hi ha el de treballar per a l'empoderament de les persones migrades, per tal de consolidar els processos d'acomodació a la societat barcelonina, així com el de promoure les condicions socials bàsiques.

Així, malgrat que l'Ajuntament no té competències directes ni els recursos que se'n deriven, a través del SAIER desenvolupa una tasca fonamental d'atenció a persones immigrades i sol·licitants d'asil que en la majoria d'ocasions no es limita només a la informació, orientació i assessorament, sinó a atendre necessitats bàsiques, així com a promoure l'autonomia i les capacitats de les persones.

2. El suport que s'ha donat a la promotora de la queixa

En aquest cas, s'observa que **l'actuació del SAIER s'ha adreçat a cobrir les necessitats bàsiques de la interessada i de la seva parella**, oferint recursos per promoure la seva inserció i autonomia, l'aprenentatge de la llengua, formació i orientació laboral, així com aquells recursos assistencials disponibles en funció de la seva situació.

Consta que s'ha ofert suport en l'orientació jurídica per la tramitació en matèria d'estrangeria, orientació laboral i formativa, servei de menjador i un allotjament en CPA. Tot i això, **la ciutadana i la seva parella només han fet ús del recurs en matèria d'orientació jurídica, i ha rebutjat la resta.**

Especialment, pel **que fa a l'allotjament**, el SAIER ha fet una tasca de coordinació amb Càritas, com a entitat que està atenent la interessada pel que fa a l'habitatge, a fi d'assegurar un recurs d'allotjament. També s'ha proposat una alternativa per evitar que la unitat familiar perdés l'allotjament.

Segons la informació municipal, la interessada inicialment no va acceptar la proposta de demanar plaça en un CPA, atès que té un animal de companyia. Això no obstant, l'Ajuntament és conscient que cada vegada hi ha més persones acompanyades d'animals de companyia que necessiten aquest recurs. Per aquest motiu, està buscant alternatives i fórmules que permetin a les persones usuàries disposar d'allotjament i continuar tenint cura i mantenir el vincle amb els seus animals de companyia. Sobre aquesta qüestió, la treballadora social del SAIER pot gestionar el recurs per tal que la ciutadana s'allotgi en el CPA més adequat per atendre aquesta necessitat.

La Sindicatura de Greuges considera que l'atenció social facilitada des del SAIER s'ha assimilat a la prestada pels serveis socials. Des d'aquesta premissa, hem de concloure que **l'actuació duta a terme pel SAIER amb la promotora de la queixa donaria compliment al que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials.**

3. Deures de les persones ateses pels serveis municipals

La informació a la qual ha tingut accés aquesta Sindicatura posa de manifest que la interessada no segueix totes les orientacions facilitades pels professionals, i arriba a no fer ús de recursos que s'havien activat. Entenem, però, que la persona interessada pot reconduir aquesta situació.

Cal tenir present que la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix quins són els deures de les persones ateses envers aquests serveis, entre els quals hi ha els de **seguir el pla d'atenció social i les orientacions professionals, i participar activament en el procés de millora** (art. 13.1).

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 del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats ha estat l'adequat per atendre les necessitats bàsiques que requeria la interessada fins que pugui acollir-se al programa de protecció internacional.**

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.