

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A DRETS D'ACOLLIDA (PERSONES MIGRANTS I REFUGIADES)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 18 de gener de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Estava donant suport a un amic seu, estranger, veí de Barcelona, per tal d'obtenir assessorament amb relació al programa ACOL 2023, i conèixer quins estaments públics o entitats col·laboratives de Barcelona hi participaven. Pretenia que el seu amic participés en el programa subvencionat pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), tenint en compte que és una oportunitat única per regularitzar la situació de les persones migrants en situació irregular. La convocatòria ACOL 2023 acabava el dia 31 de gener.
- Atès que el seu amic era veí de la Teixonera, van intentar contactar diverses vegades amb la persona responsable del Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI) al Districte d'Horta-Guinardó, mitjançant el telèfon públic que constava a l'organigrama, però va ser totalment impossible, ja que ningú contestava el telèfon.
- Van contactar amb altres referents del SOAPI, però el dirigien de nou a Horta-Guinardó. També van contactar amb Nova Ciutadania i amb el Servei d'Atenció a Emigrants, Immigrants i Refugiats (SAIER), sense que rebés cap resposta.
- Cap d'aquests serveis municipals els van assessorar amb relació al programa ACOL 2023 a Barcelona, tot i que els correspon donar acompanyament i suport a les persones immigrants que s'adrecen als serveis.
- Tot i que el SOC el dirigia als serveis municipals, davant la seva insistència finalment li van facilitar la informació relativa a les entitats participants. Posteriorment va rebre un correu electrònic de la Direcció d'Immigració de l'Ajuntament, en què també li facilitaven la mateixa informació.

- Va perdre moltes hores del seu temps personal per poder donar suport al seu amic en aquest assumpte, quan hi ha un servei municipal que s'hauria d'haver encarregat d'aquest servei.

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 la **Regidoria de Drets de Ciutadania i Participació** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 de febrer de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 27 de febrer de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

L'atenció presencial al SOAPI d'Horta-Guinardó i a la resta de la ciutat està totalment garantida. Actualment només es fan entrevistes telefòniques a petició de la ciutadania, quan li és impossible desplaçar-se per causa justificada. El temps d'espera per obtenir una entrevista pot ser d'entre una i dues setmanes, segons el moment. Les professionals del SOAPI fan, a més de les entrevistes, sessions informatives grupals i mòduls C de 15 hores de formació de primera acollida. Responen les trucades telefòniques al més aviat possible, però no es tracta d'un servei d'urgències, per la qual cosa es pot donar una demora d'uns quants dies. La ciutadania té al seu abast un telèfon d'informació i els correus electrònics de contacte, així com la possibilitat d'inscriure's directament a una sessió informativa al seu districte, a l'enllaç següent:

https://ajuntament.barcelona.cat/novaciutadania/sites/default/files/soapi_2023_cat_es_fr_a ng.pdf

L'any 2022, el SOAPI d'Horta-Guinardó va fer un total de 359 intervencions, a les quals han participat 746 persones. En el conjunt de la ciutat i en el mateix període, el SOAPI del conjunt de la ciutat ha fet un total de 2.154 intervencions, a les quals han participat 7.678 persones.

No hi ha cap dificultat per accedir al SOAPI del Districte d'Horta-Guinardó ni a cap altre SOAPI. Hi ha vies disponibles d'accés tant per telèfon, whatsapp com per correu

electrònic, a més de la inscripció directa a una sessió informativa grupal. El termini de resposta habitual és d'entre 1 i 2 setmanes, temps mínim necessari en una situació d'alt volum de feina i increment de demandes.

Entenen que l'expectativa del ciutadà pot ser molt més alta en el tema ACOL, que el que pot oferir l'Ajuntament de Barcelona. És complicat entendre les competències que té cada administració en els diversos temes. Les competències en les subvencions ACOL són de la Generalitat de Catalunya, i l'Ajuntament només pot donar informació. Igualment, és important conèixer que aquestes subvencions es donen a entitats o ajuntaments que faran la contractació d'una persona que es troba en situació administrativa irregular. No es fan directament a persones individuals. Així se li va explicar al promotor de la queixa.

Es té constància de disset trucades telefòniques i cinc correus electrònics entre el 17 i el 20 de gener. No donava temps material de contestar una comunicació quan ja n'havia fet unes quantes més.

S'ha contestat tot el que ha estat possible contestar, se li ha donat la informació de què es disposava, i se l'ha orientat cap als recursos disponibles segons la demanda que expressava en cada moment.

Des dels diversos serveis de la Direcció d'Immigració i Refugi, s'informa a les persones que pregunten per aquestes beques que és imprescindible que tinguin una proposta de contractació per part d'una entitat social, ja que són les entitats socials les qui poden presentar les candidatures, no la ciutadania directament. I també s'informa que han de demanar l'informe social que es demana des del SOC als centres de serveis socials municipals.

Per acord intern entre l'Institut Municipal de Serveis Socials i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, per poder omplir la part corresponent a la formació d'acollida, en el cas que les persones no aportin els certificats corresponents, els serveis socials demanen la informació al SOAPI per correu electrònic i el SOAPI consulta la seva base de dades i respon als serveis socials de seguida que pot, habitualment al cap d'un parell de dies com a màxim. Amb la informació completa, els serveis socials donen l'informe social a la ciutadania.

Tots els serveis d'immigració municipals disposaven de la informació que havia publicat la Generalitat de Catalunya, i també es disposava de la informació als centres de Serveis Socials. A més, fruit de la col·laboració contínua de l'Àrea de Drets Socials amb Barcelona Activa, enguany han fet una tasca important d'assessorament a les entitats que volien optar a aquestes beques.

CONSIDERACIONS

El ciutadà es va dirigir al SOAPI, ja que és el servei municipal que ofereix informació, orientació, suport i assessorament a les persones migrants. Pretenia obtenir informació sobre el programa ACOL 2023, que acabava el dia 31 de gener de 2023.

És innegable que l'interessat va mostrar interès a obtenir la informació. Per això, en tres dies va fer disset trucades telefòniques i va escriure cinc correus electrònics a l'òrgan municipal, que no es van atendre en un termini raonable, tenint en compte la consulta de què es tractava. La seva expectativa era obtenir informació sobre un programa públic que oferia l'oportunitat de regularitzar la seva situació administrativa, i que estava subjecte a terminis.

Segons informa l'Ajuntament, l'atenció presencial al SOAPI d'Horta-Guinardó està garantida amb cita prèvia. A continuació assegura que no hi ha cap dificultat per accedir a aquell servei per via telefònica i per correu electrònic, i afirma que **el termini per respondre les trucades es pot demorar uns quants dies**.

Per tant, no sembla que estigui garantida una atenció telefònica a la ciutadania amb la diligència deguda. És evident que no es tracta d'un servei d'urgència, però això no obsta perquè s'hagi d'oferir una atenció diligent. En aquest punt, convé citar que el telèfon per canalitzar les comunicacions del SOAPI amb la ciutadania es publica al web municipal i, per tant, genera unes expectatives d'atenció a la ciutadania que es veuen frustrades.

És indiscutible el dret de la ciutadania a obtenir informació de l'Administració i a l'atenció ciutadana. Cal recordar que, d'acord amb l'article 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, les administracions públiques han d'actuar d'acord amb els principis de servei efectiu a la ciutadania i de proximitat, entre altres.

Aquest **principi de servei efectiu i pròxim de l'Administració està directament relacionat amb la funció general d'informació**, que compren l'atenció personalitzada des dels respectius àmbits de competència municipal. Recordem que l'atenció té com a finalitat facilitar a la ciutadania la utilització dels béns i serveis públics, i l'exercici dels seus drets i deures.

En aquest sentit, considerem que **aquesta comunicació més directa amb la ciutadania hauria de ser compatible amb les tasques tècniques del servei de què es tracti**. Per tant, quan es detecta que un servei no la pot oferir amb l'estàndard de qualitat desitjable, cal que reflexioni sobre la seva organització i funcionament pel que fa a les tasques d'informació i orientació a la ciutadania.

Cal posar èmfasi en la necessitat de prestar el servei públic amb diligència i qualitat, per part del personal competent en el compliment de les tasques que tingui encomanades.

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 la Regidoria de Drets de Ciutadania i Participació no ha estat eficaç ni diligent en la seva funció d'informació i atenció a la ciutadania.**

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

- **Recomanar a la Regidoria de Drets de Ciutadania i Participació** que vetlli perquè la ciutadania pugui exercir el seu dret a obtenir informació, de manera diligent, i sobre els serveis públics del seu àmbit competencial.

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.