

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A DRETS LINGÜÍSTICS I RELIGIOSOS (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 de juny de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

El dia 7 de juny de 2023, una delegada de CGT va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb la instrucció que limita a determinades casuístiques les possibilitats de poder sol·licitar traducció i interpretació al Servei de Traducció i Mediació Intercultural per a persones treballadores de l'Ajuntament de Barcelona.

Exposava el següent:

És treballadora social d'un CSS municipal, i en l'exercici de les seves funcions havia sol·licitat, en data 7 de juny, traducció i interpretació del Servei de Traducció i Mediació Intercultural (STMI) per atendre una família d'origen paquistanès, amb la qual estava prevista una entrevista el dia 12 de juny.

El mateix dia va rebre resposta d'aquell servei, en què se la informava del següent:

Segons indicacions de la Direcció d'Immigració, en l'actualitat, només podem atendre els casos justificats que es troben en la nota adjunta. Si aquell cas es troba en alguna de les situacions indicades, restem a l'espera de la breu justificació per gestionar la petició.

Les situacions s'exposaven en una nota informativa del STMI, en la qual deia que a partir de l'1 de juny de 2023, sols es podria donar suport, des d'aquell servei, a peticions degudament justificades i que responguessin a les situacions següents:

- Pèrdua imminent d'habitatge.
- Infància i adolescència en risc.
- Violència de gènere.
- Serveis específics d'immigració: SOAPI, Reagrupament Familiar i CIE.

Entenia que tot ciutadà o ciutadana tenia dret a ser atès en condicions d'equitat i sense cap tipus de discriminació per raó d'origen, llengua o cultura.

No estava conforme amb aquella instrucció que es repetia cada any i cada cop abans en el temps de l'any natural. Afegia que moltes situacions acabaven sent de més risc o d'urgència precisament per no haver-les atès abans.

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'**Àrea de Drets Socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 de juny 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 4 d'agost de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

El fort augment de la demanda per sobre de les capacitats del Servei de Traducció i Mediació Intercultural ha suposat la impossibilitat de donar resposta a totes les casuístiques. Per tal de mantenir el servei, la decisió directiva i gerencial ha estat donar resposta temporalment als casos que es consideren més urgents.

Aquesta decisió es va transmetre als treballadors municipals via una instrucció d'ús únicament interna, com es fa en totes les situacions similars.

Els fons rebuts per part de la Generalitat de Catalunya per donar resposta a les necessitats provinents de l'atenció a les persones migrants no cobreixen més que una petita part de la despesa global. Tota la resta la inverteix directament l'Ajuntament de Barcelona malgrat no tenir competències en matèria d'estrangeria.

L'any 2022, la despesa directa de la Direcció d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona va estar a prop dels 12 milions d'euros. El finançament rebut dels fons de la Generalitat de Catalunya cobreixen poc més del 13% d'aquesta quantitat. Per tant, el 87% restant són fons directes de l'Ajuntament de Barcelona. A aquesta despesa directa, cal afegir les despeses de l'atenció que es fa des dels centres de serveis socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

En aquests moments, hi ha una reflexió interna important als diversos serveis de l'Ajuntament de Barcelona, així com en altres serveis de les diverses administracions. Es tracta de veure com garantir dos aspectes:

- Si pràcticament el 30 per cent de la població de la ciutat no és nascuda a l'Estat espanyol, com podem traslladar aquesta presència als serveis municipals, i per tant,

reforçar el coneixement dels diversos idiomes que es parlen a la ciutat de Barcelona, i garantir la presència de persones d'origen divers.

- En segon lloc, com es pot garantir en tots els serveis el dret a l'idioma, a ser atesos en l'idioma que cada un coneix. Ja sigui amb un contracte marc de tot l'Ajuntament o contractes parcials que recullin a mida les necessitats existents en cada servei. Cal veure com es pot garantir que tots els serveis puguin donar resposta a la demanda real dels ciutadans.

Fins aquest moment, el contracte atenia les demandes de tots els serveis de l'Àrea de Drets Socials, així com d'altres serveis municipals —sempre que era possible—, per exemple del Consorci d'Educació o de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona. En aquests moments, i fruit de la reorganització interna, s'ha donat acompanyament a aquests dos últims òrgans per fer contractes propis per donar resposta a la demanda que no deixa de créixer.

Per últim, es recorda que totes les persones que treballen a l'Ajuntament de Barcelona disposen de línia directa amb els seus responsables per traslladar qualsevol dubte o proposta de millora que considerin adient.

Així mateix, els representants sindicals disposen de línia directa amb els responsables municipals, via els instruments establerts per normativa, o amb el Departament de Relacions Laborals de Recursos Humans de l'Ajuntament de Barcelona, per presentar les reclamacions sobre temes laborals que es considerin oportunes.

Des de la Gerència de l'Institut de Serveis Socials, la Gerència de l'Àrea de Drets Socials i les direccions corresponents, se segueix treballant intensament per donar resposta a les demandes que no deixen d'incrementar-se. En una situació d'aquestes característiques és impossible treballar de cap altra manera que no sigui establint uns criteris de dimensionament vinculat al contracte limitat i a les competències pròpies de la institució.

CONSIDERACIONS

1. Funció supervisora de la Sindicatura de Greuges de Barcelona

En primer lloc es vol fer referència al recordatori que inclou l'informe municipal, en què es fa menció de la línia directa que tenen els treballadors de l'Ajuntament amb els seus responsables, per traslladar dubtes o propostes, així com els representants sindicals, que han de seguir els instruments establerts per normativa.

El recordatori es fa tenint en compte que la ciutadana és treballadora social en un centre de serveis socials municipal i també és delegada de la CGT.

El Reglament del síndic/a de greuges de Barcelona, aprovat pel Consell Municipal el 2003, estableix uns criteris a la base IV.3, sobre les queixes respecte a les quals no podrà investigar. Així, diu que no es poden investigar queixes l'objecte de les quals està pendent de resolució judicial. També diu que s'han de rebutjar les queixes anònimes o en les quals s'adverteixi mala fe, falta de fonaments, inexistència de

pretensió i aquelles en la tramitació de les quals s'irrogués perjudici al legítim dret de tercera persona.

Per tant, tenint en compte que **la queixa no correspon a cap d'aquests supòsits, s'ajusta a la normativa existent.**

A més, el mateix reglament diu, a la base II, que la Sindicatura de Greuges de Barcelona és l'òrgan que, dins el territori municipal de Barcelona, té la missió de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona, i d'acord amb el que estableix l'article 38.2 de la Carta municipal de Barcelona, també de totes les persones que es trobin a la ciutat encara que no en siguin residents, especialment pel que fa als drets i llibertats que s'indiquen a la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Amb aquesta finalitat pot supervisar les activitats de l'Administració municipal.

Així, el contingut de la queixa plantejada, en tant que afecta, més enllà de les condicions de treball de les persones que exerceixen la seva activitat laboral a l'Ajuntament de Barcelona, pot afectar de forma directa les persones que viuen a la ciutat o hi estan de pas, **esdevé objecte d'interès per part de la Sindicatura.**

2. Competències municipals

L'informe municipal exposa les dificultats existents per respondre a l'augment de demanda, que està per sobre de les capacitats del Servei de Traducció i Mediació Intercultural, cosa que ha motivat una mesura temporal per atendre els casos que es considerin més urgents.

També s'exposa que la Generalitat de Catalunya aporta uns fons que sols cobreixen una petita part de la despesa global per a l'atenció de les persones migrants, i la resta la inverteix directament l'Ajuntament, malgrat no tenir competències en matèria d'estrangeria.

Efectivament l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix a l'art. 138 competències en matèria d'immigració pel que fa a la primera acollida, el desenvolupament de la política d'integració, l'establiment i la regulació de mesures necessàries per a la integració social i econòmica i per llur participació social, entre altres, a la Generalitat de Catalunya.

En aquest sentit, des de la Sindicatura es vol destacar i reconèixer l'esforç econòmic que fa l'Ajuntament de Barcelona, per tal de fer possibles polítiques d'acollida i integració, malgrat que no rebi un finançament adequat per part de l'administració competent, segons s'exposa.

És per això que **la Sindicatura insta l'Ajuntament a seguir negociant en aquest àmbit, per tal de millorar el finançament actual.**

No obstant això, cal abordar alguns altres aspectes:

D'una banda el **principi de subsidiarietat**, a partir del qual l'administració més propera, en aquest cas l'Ajuntament de Barcelona, ha de vetllar per garantir els drets

de la ciutadania, quan les administracions superiors i amb competències en aquelles matèries no les duen a terme.

De l'altra, segons s'estableix a la Carta municipal de Barcelona, art. 107.3.f) **correspon a l'Ajuntament de Barcelona, la programació, prestació i gestió dels serveis socials d'atenció primària.** Aquests són els que es desenvolupen als centres de serveis socials (CSS), i per tant, als quals es refereix la promotora de la queixa.

En aquest sentit, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, considerem que és fonamental que l'atenció als CSS municipals es pugui donar amb les eines necessàries i, per tant, es pugui comptar, quan cal, amb el Servei de Traducció i Mediació Intercultural.

3. La necessitat de traducció i mediació intercultural als CSS

a) Proximitat i prevenció

L'article 3 de la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic, estableix que les administracions públiques han de respectar, en la seva actuació, els **principis de servei efectiu i proximitat a la ciutadania**, entre altres.

Aquests principis resulten encara més necessaris als serveis socials bàsics (els que es presten als CSS), com a primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social. Aquests tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu, per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diverses situacions de necessitat, tal com s'estableix a l'article 16 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Si hi ha problemes importants en la comunicació entre les persones que es dirigeixen als serveis i les persones que hi treballen, difícilment es podrà fer una tasca orientada segons el que preveu l'article anterior.

És més, fins i tot es pot presumir que en molts casos caldrà augmentar el nombre de visites amb les persones o famílies amb problemes de comunicació amb els seus professionals per tal de poder assolir els objectius previstos. I també, que els resultats de la tasca seran menys efectius, per aquestes dificultats de comunicació.

Les conseqüències de la manca d'una comunicació i comprensió fluida entre les dues parts pot resultar, per tant, en una dedicació d'hores professionals més elevada i en l'actuació des de la urgència i la necessitat, amb uns índexs de necessitat més alts. Ambdós factors poden incidir també en una despesa més elevada.

Quan es prenen mesures per limitacions econòmiques, cal estudiar si les repercussions d'aquestes limitacions poden comportar altres despeses per les conseqüències no desitjades, però sí previsible.

b) Els drets de les persones ateses als CSS

La Llei 12/2007, de serveis socials, fa referència, a l'article 9, als drets de les persones ateses als serveis socials.

S'hi estableix que les persones que es dirigeixin als serveis socials tenen dret a gaudir de **l'atenció social sense discriminació** per cap circumstància personal o social. Entenem que quan l'atenció es presta sense la comprensió necessària per part de les dues parts, es pot estar produint una situació de discriminació.

Així mateix, les persones ateses també tenen dret que es tingui en compte la seva opinió, a decidir si volen un servei, i escollir les mesures o recursos que cal aplicar, participar en la presa de decisions, renunciar a prestacions i serveis, etcètera.

Així mateix, l'article 10 estableix el **dret a rebre la informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, i sobre els criteris d'adjudicació**.

Aquests drets no poden ser plenament respectats i garantits sense una comprensió del que se'ls pugui estar exposant, i sense la possibilitat d'exposar la seva situació i opinions.

També la mateixa Llei 12/2007, de serveis socials, a l'article 44 diu que el sistema públic de serveis socials ha de **garantir la disponibilitat del personal professional homologat i necessari per a una atenció social de qualitat, en funció de la població i les necessitats per atendre**.

4. Els drets lingüístics

L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix, a l'article 6, que la llengua pròpia de Catalunya és el català i, com a tal, és la llengua d'ús normal i preferent de les administracions públiques. També el Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona diu, a l'article 2, que el català és la llengua pròpia de Catalunya i, com a tal, és la llengua oficial i d'ús normal i preferent de l'Ajuntament de Barcelona, que s'ha d'emprar en les seves tasques i relacions amb els particulars.

Però també l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix, a l'article 32, **que totes les persones tenen dret a no ser discriminades per raons lingüístiques**. En aquesta línia, l'article 4.2 de la Carta municipal de Barcelona diu que **l'Ajuntament ha de fer possible l'atenció als ciutadans i ciutadanes que pertanyen a minories lingüístiques**.

Resulta obvi que aquesta atenció no es pot fer de manera eficaç si no es disposa del coneixement de la llengua, i si no és possible, del necessari servei de traducció i mediació intercultural.

La Declaració sobre els drets de les persones pertanyents a minories nacionals, ètniques, religioses o lingüístiques, de les Nacions Unides, diu, a l'article 3, que **les persones que pertanyin a minories han de poder exercir els seus drets i no han de patir cap desavantatge per la seva condició**.

El mateix Ajuntament de Barcelona, en l'establiment de les fites d'ODS i indicadors clau de l'Agenda 2020 de Barcelona, concretament a la fita 10.2, es refereix a la promoció de la inclusió social, econòmica i política de les persones. Aquest compromís parla de la construcció d'una ciutat que inclogui a tothom i diu que s'ha de treballar per la inclusió, pensant en col·lectius que tenen més dificultats per incorporar-se a la vida social i gaudir de les oportunitats.

Alguns exemples de la línia seguida per l'Ajuntament en aquest sentit són campanyes de comunicació que s'han fet de serveis com el Concilia (servei de cangur municipal per promoure la conciliació de la vida familiar, laboral i personal, adreçat fonamentalment a famílies monoparentals, víctimes de violència de gènere i famílies sense teixit comunitari) o els XARSE (punts de la xarxa de resposta socioeconòmica, vinculada al Pla de barris i que acompanya persones amb dificultats per fer tràmits administratius), adreçats en bona part a persones i famílies que encara no són competents en llengua catalana, en què s'han utilitzat idiomes propis de les comunitats focus.

Tornant al contingut de la queixa, és necessari recordar que segons les indicacions rebudes als CSS sols es podia sol·licitar el Servei de Traducció i Mediació en les situacions següents:

- Pèrdua imminent d'habitatge.
- Infància i adolescència en risc.
- Violència de gènere.
- Serveis específics d'immigració: SOAPI, Reagrupament Familiar i CIE.

Resulta evident que les situacions ateses als CSS resulten molt diverses i necessàries, sense que calgui haver d'arribar a les situacions descrites per poder garantir una actuació adient.

La manca d'accés al Servei de Traducció i Mediació Intercultural pot impedir, en molts casos, que els CSS facin la tasca preventiva o de promoció de l'autonomia que forma part intrínseca i fonamental dels seus objectius. Alhora limita les funcions dels serveis socials (amb les famílies o persones afectades per problemes de comprensió lingüística o cultural) i les redueix a intervencions només en situacions urgents i greus.

Així, doncs, **la Sindicatura considera que les dificultats per poder utilitzar aquest servei suposen una pèrdua de qualitat dels serveis socials, i poden arribar a constituir una situació de discriminació vers les persones afectades.**

Finalment es vol recordar que l'Ajuntament de Barcelona exposa a l'informe facilitat a la Sindicatura que s'està reflexionant sobre com diversificar el perfil i origen de les persones treballadores municipals, i alhora garantir el dret a l'idioma, en tots els serveis. Per tant, **entenem que s'està treballant per millorar i revertir la situació actual.**

No obstant això, tenint en compte que la reflexió pot tenir resultat a més llarg termini, és necessari implantar canvis de manera àgil per garantir els drets de ciutadania. En aquest sentit, doncs, **es recomana a l'Àrea de Drets Socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida que prengui les mesures oportunes per al restabliment de les condicions d'utilització del Servei de Traducció i Mediació Intercultural, prèvies a l'1 de juny de 2023.**

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'Àrea de Drets Socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida ha de millorar en eficàcia pel que fa a garantir l'atenció social adient en les situacions en què hi ha dificultats en la comprensió lingüística o cultural.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Drets Socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida** que prengui les mesures oportunes per al restabliment de les condicions d'utilització del Servei de Traducció i Mediació Intercultural, prèvies a l'1 de juny de 2023.
- **Recordar a l'Àrea de Drets Socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida** que ha de seguir instant les administracions competents a contribuir i corresponsabilitzar-se, en funció de les seves competències, amb les corresponents aportacions econòmiques.

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.