

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ESPORT (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 3 d'octubre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats per poder seguir gaudint del suport dels serveis socials per assistir al gimnàs.

Hi exposava el següent:

Té 61 anys i un 78% de discapacitat reconeguda.

Des de fa 28 anys assisteix al gimnàs amb l'ajuda prestada des del Centre de Serveis Socials (CSS) Sagrada Família, ja que amb els seus ingressos, procedents d'una pensió no contributiva (PNC) d'invalidesa, no pot assumir aquella despesa.

Necessita anar al gimnàs per prescripció mèdica. Constitueix una necessitat molt important, ja que els seus dolors augmenten si no fa exercici, així com els seus problemes de mobilitat.

Sabent que acabava l'ajut que percebia per a la pràctica esportiva, va sol·licitar hora al CSS i li van facilitar una cita per al 19 de setembre. Aquell dia, però, no va poder-hi assistir afectat per un problema de salut que li impedia caminar.

Va tornar a trucar a la centraleta i li van dir que li trucarien. Ell va sol·licitar que no li truquessin aquell mateix dia perquè necessitava anar al gimnàs pels dolors que tenia, però li van trucar i no va poder atendre la trucada.

Va tornar a trucar indicant quan podien trucar-li, però de nou no va ser possible establir-hi contacte.

En una nova trucada li van donar hora per al 14 de novembre. Fins a aquella data i fins que li renovin l'ajut no podrà anar al gimnàs.

Considera que la seva situació, de no poder anar al gimnàs, tot l'octubre i part de novembre es deu al fet que no el van escoltar quan va trucar als serveis socials. També creu que hi hauria d'haver algun mecanisme per tal que persones com ell, amb problemes de salut i mobilitat que no milloren i que tenen la necessitat de fer exercici i esport, puguin renovar l'ajut per anar al centre esportiu de forma automàtica o àgil.

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 d'octubre 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 2 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa els criteris municipals en els quals es basa l'IMSS per fer derivacions als poliesportius municipals i s'aporten les instruccions que hi estan relacionades, així com l'atenció que ha rebut el ciutadà per a aquesta qüestió.

CONSIDERACIONS

1. Ajuts per a l'ús d'instal·lacions esportives municipals

El document "Instruccions per a serveis socials - Derivació d'usuaris a les instal·lacions esportives municipals del Districte de l'Eixample" exposa quines són les condicions per accedir als ajuts.

Les beques s'adrecen a persones majors de 18 anys, en modalitat d'accés lliure i en qualitat d'abonat, d'acord amb la normativa de cada instal·lació.

El/la treballador/a social ha de proposar el percentatge de bonificació aplicable en cada cas. La instal·lació esportiva assumeix, com a màxim, un 90% del cost de la quota i els serveis socials o la persona beneficiària assumeixen la part que superi aquest marge.

La beca té una durada màxima de sis mesos i es pot renovar per sis mesos més, sempre que hi hagi places disponibles. En cas que es vulgui prorrogar la beca, la persona referent de serveis socials ha de tramitar la petició abans que se n'exhaureixi el termini de vigència.

El procediment per sol·licitar i assignar els ajuts segueix diferents passos:

- Sol·licitud de la plaça:

El/la treballador/a social o educador/a social municipal ha d'omplir la "Fitxa de derivació". Ha de consultar prèviament si hi ha places becades disponibles.

Aquesta fitxa s'ha d'enviar al director o directora de la instal·lació posant en còpia la persona referent de l'IBE (Institut Barcelona Esports).

- **Confirmació de la plaça:**

La direcció de la instal·lació confirma la disponibilitat de la plaça. La confirmació es fa per correu electrònic i s'envia a serveis socials posant en còpia la persona referent de l'IBE. Des de serveis socials es comunicarà a la persona sol·licitant que disposa de quinze dies per donar-se d'alta a la instal·lació.

La direcció de la instal·lació ha de confirmar a la persona referent de serveis socials, per correu electrònic, que la persona becada ha formalitzat la inscripció. Hi ha d'indicar la data d'alta i baixa del servei. Aquesta informació s'ha de traslladar a la persona usuària a través de serveis socials.

Si totes les places estiguessin ocupades, la sol·licitud quedaria registrada en llista d'espera i es comunicaria als serveis socials quan hi hagués una plaça disponible.

- **Control d'assistència i suspensió de l'ajut:**

La direcció de la instal·lació ha de fer el seguiment de l'assistència de l'usuari de l'activitat per comprovar-ne l'aprofitament real i, periòdicament, la persona referent de serveis socials ha de demanar aquesta informació a la instal·lació. L'ajut es pot suspendre o retirar si no hi ha un aprofitament mínim de la beca.

Els serveis socials també poden donar de baixa una persona usuària becada per diferents motius (com canvi de domicili, etc.). En aquest cas, ho han de comunicar per correu electrònic a la direcció de la instal·lació posant en còpia la persona referent de l'IBE.

La Carta municipal de Barcelona, a l'article 120.1 estableix que l'Ajuntament ha de promoure i facilitar l'accés a l'esport i la seva pràctica individual i col·lectiva, com a factor fonamental del desenvolupament integral de la persona.

La Llei 39/2022, de l'esport, estableix a l'article 2 el dret a la pràctica esportiva, que es considera una activitat essencial. Així diu que totes les persones tenen dret a la pràctica de l'activitat física i esportiva, de forma lliure i voluntària.

A més, posa un èmfasi especial en l'accés igualitari i la pràctica esportiva per part de persones amb discapacitat. En aquesta línia, l'article 3 fa referència a l'accés a la pràctica esportiva de la ciutadania en condicions d'idoneïtat, proximitat, accessibilitat universal, seguretat i millora de les capacitats de cadascú, atenent particularment les necessitats d'aquells col·lectius i grups amb més risc d'exclusió social o que necessitin un grau superior de protecció. També es fa referència a la salvaguarda de la igualtat efectiva de totes les persones en la pràctica esportiva i el seu desenvolupament adequat, atenent particularment la desigualtat econòmica, explicitant que s'han d'adoptar les mesures correctores que eliminin els obstacles que impedeixin aquesta igualtat.

En aquesta mateixa línia, l'article 5 estableix la necessitat de reduir la bretxa social en l'àmbit de l'activitat física i l'esport i l'article 6 tracta sobre l'esport inclúsiu per a les persones amb discapacitat.

La pagina web de l'IBE informa sobre tarifes amb descompte per a persones amb discapacitat, que són un 43% més econòmiques que les tarifes estàndard. També s'explicita que aquesta tarifació és fruit del treball conjunt entre l'IBE i l'IMPD (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat).

El web fa referència a dues-centes tarifes de descomptes diferents. N'hi ha per a infants, júnors o joves; famílies, famílies monoparentals, nombroses o per al tercer familiar; avantatges de la Targeta Rosa; per a persones refugiades; per a persones a l'atur, etc.

Tenint en compte tota la informació exposada, es pot observar que la pràctica esportiva és un dret i que, en conseqüència, cal garantir-lo. També s'observa que l'Ajuntament està compromès a facilitar la pràctica de l'esport. En aquesta línia és important destacar la tasca que ja ha dut a terme l'IBE, ja que ofereix diferents tipus de descomptes i tarifes.

Tot i això, sorprèn constatar que en situacions com la que exposa el promotor de la queixa, en la qual conflueixen un seguit de circumstàncies (major de 60 anys, amb una discapacitat reconeguda del 78% i amb ingressos procedents d'una PNC d'invalidesa, per tant, amb un perfil evident de necessitat de suport per part de l'Administració per poder accedir a un poliesportiu municipal), s'hagi de renovar periòdicament la sol·licitud i que això hagi de passar pel centre de serveis socials.

A més, la tramitació de les sol·licituds, segons les instruccions que l'IBE fa arribar als serveis socials per derivar persones usuàries, suposa seguir diferents passos de gestió que comporten una dedicació i un temps per als CSS. Caldria revisar-los per si resulten excessius, més si tenim en compte la pressió assistencial que es genera en molts casos.

Des de la Sindicatura es considera que els equips dels serveis socials han de poder acreditar situacions de vulnerabilitat social que no es puguin acreditar per altres mitjans. Aquest no és el cas del ciutadà, **el qual pot acreditar tant el grau de discapacitat, com els ingressos, dades amb les quals l'IBE hauria de poder disposar directament d'un barem aplicable.**

De la informació que apareix al web de l'IBE, així com del contingut de l'informe municipal, es pot presumir que el ciutadà podria acollir-se a la tarifa per a persones amb discapacitat, que és un 43% més econòmica, però el fet que el seu cas passi pels serveis socials li suposa un estalvi superior.

Així doncs, **entenem que l'IBE hauria de poder disposar de diferents tarifes per a persones amb discapacitat i limitacions econòmiques, que s'haurien de poder aplicar directament. D'aquesta manera s'evitaria que els serveis socials s'haguessin d'involucrar en els casos en què les persones poguessin acreditar la seva situació. Sobre aquesta possibilitat es recomana que l'IMSS i l'IBE treballin conjuntament.**

2. La temporalitat del servei i la seva renovació

L'informe municipal exposa que les persones aturades de llarga durada, jubilades o amb discapacitat poden gaudir d'una beca aportant la documentació acreditativa, sense restriccions de temporalitat sempre que no canviï la seva situació. No obstant això, en el cas del ciutadà no s'ha fet mai cap tràmit per obtenir el carnet per a la diversitat funcional, tot i que se l'havia informat de la necessitat d'obtenir-lo.

La Sindicatura no entén per què cal el carnet per a la diversitat funcional quan el ciutadà havia especificat a aquesta institució supervisora que tenia acreditat el 78% de discapacitat. Recordem que percep una PNC d'invalidesa i que el percentatge mínim per accedir-hi és d'un 65% de discapacitat. Esperem que aquesta concreció se solucioni a l'entrevista prevista del 14 de novembre.

L'informe també exposa que, tot i el canvi en la temporalitat del servei, introduïda per les "Instruccions a serveis socials (...)", de l'octubre de 2021, excepcionalment havia estat gaudint de beca.

El mes de març de 2023, se li va recordar la temporalitat del recurs segons el canvi de normativa. El 15 de setembre va sol·licitar cita a través del servei d'atenció telefònica per renovar la beca del poliesportiu municipal, que es va programar per al dia 19 de setembre. S'observa, per tant, que **el CSS va facilitar la cita amb una agilitat adient per evitar que el ciutadà restés sense cobertura en el suport per a la pràctica esportiva.**

3. L'atenció telefònica i la demora en la nova cita

Les informacions que el ciutadà i el consistori aporten sobre aquest aspecte presenten algunes diferències.

Així, des de serveis socials es diu que el ciutadà no havia verbalitzat dificultats per assistir presencialment a les visites, que no es va presentar el dia 19 de setembre i que no va dir res fins al dia 20, en què va arribar un correu electrònic del ciutadà informant que no es va trobar bé. Li van trucar en diverses ocasions i se'l va localitzar el 26 de setembre. Li van donar una cita en funció de la disponibilitat a l'agenda.

Per la seva part, el promotor de la queixa exposava a la Sindicatura que va trucar a la centraleta, on li van indicar que li trucarien. Ell va sol·licitar que no li truquessin aquell mateix dia perquè necessitava anar al gimnàs pels dolors que tenia. Malgrat això, li van trucar i no va poder atendre la trucada. Posteriorment va tornar a trucar a la centraleta indicant quan estaria disponible, però no van establir contacte amb ell en aquelles franges. Finalment, en una nova trucada li van facilitar hora per al 14 de novembre.

Malgrat que des de la Sindicatura no es disposa d'elements suficients per poder discernir com es van succeir els fets, resulta factible que es pugui haver donat alguna pèrdua d'informació en algun moment que hagi dificultat l'establiment de contacte de forma eficaç. Per aquest motiu, **es recomana al CSS que informi i clarifiqui al ciutadà les vies i circuits per garantir una comunicació adient.**

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'IMSS ha estat ajustada a dret, però pot millorar en eficàcia pel que fa als circuits de comunicació amb la ciutadania.**

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

- **Recomanar a l'IBE i l'IMSS** que treballin conjuntament per valorar la possibilitat que l'IBE pugui disposar de diferents tarifacions per a persones amb discapacitat i limitacions econòmiques. Haurien de poder aplicar directament aquestes tarifes, ja que així s'evitaria que les persones que ho puguin acreditar hagin de passar pels serveis socials.
- **Recomanar a l'IMSS** que s'informi el ciutadà de les vies i els circuits per garantir una comunicació adient.

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.