

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 10 de maig de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'actuació del SIS (Servei d'Inserció Social), que li proposava recursos d'allotjament que separaven el nucli familiar integrat per ell i la seva mare.

Exposava el següent:

Feia tretze dies que ell (22 anys) i la mare (52 anys) havien estat desnonats d'un habitatge. Des de llavors, el SIS els allotjava en un hostel, amb alimentació inclosa.

Des del SIS es proposava continuar allotjant els membres de la família per separat. Orientaven la mare a un centre d'acollida per a dones i a ell a un centre d'acollida per a homes.

El ciutadà pateix tetraparèsia espàstica distònica, es desplaça en cadira de rodes i depèn de la seva mare per a totes les activitats bàsiques de la vida diària.

La mare no coneix el català ni el castellà, i és el fill qui s'ocupa de traduir i orientar-la.

No reben ingressos de cap tipus i tampoc no disposen de suport familiar. Amb aquestes circumstàncies, la continuïtat de la convivència dels dos els resulta indispensable per a viure.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 11 de maig 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 30 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament i els criteris utilitzats.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació i poca concreció

L'Ajuntament ha trigat més de sis 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).

També es vol exposar que, tal com s'aborda en els punts següents, hi ha aspectes que queden poc explicitats, cosa que pot generar confusió en la seva interpretació.

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. Atenció SIS/SAIER

L'informe municipal planteja que els destinataris del SIS són persones adultes i famílies que reuneixen característiques d'instabilitat residencial, pautes de vulnerabilitat i manca de vinculació amb els serveis socials bàsics del territori, però sí que presenten una vinculació amb la ciutat de Barcelona. També diu que les persones provinents de països extracomunitaris en situació de sense llar que presenten una situació irregular i que fa menys de dos anys que són a l'estat espanyol s'atenen des del SAIER.

En aquest cas concret, com que les persones que integren el nucli familiar són persones de procedència extracomunitària, el SAIER hauria d'haver fet la primera atenció municipal (que es va efectuar dos mesos després de la seva arribada a Barcelona).

No obstant això, l'informe municipal no fa cap referència a l'atenció al SAIER, així com tampoc a coordinacions, orientacions o derivacions cap a aquest servei. Va ser el SIS el servei que va atendre la família en quatre ocasions, com a mínim, en una primera etapa en la qual no reunia les condicions perquè l'atengués aquest òrgan, segons els criteris establerts pel mateix consistori.

Les diferències observades entre el contingut de l'informe, pel que fa a les condicions d'atenció del SIS i el SAIER, i les actuacions realitzades amb la família (en aquest cas concret, pel SIS) resulten confuses.

Davant d'aquest fet cal plantejar-se si es va establir una coordinació amb el SAIER o si la família hauria pogut rebre una atenció diferent si l'hagués atès aquell servei. L'IMSS hauria de poder aclarir aquest plantejament.

3. Comprensió idiomàtica i dret a la informació

Un altre aspecte que queda poc clar és la qüestió idiomàtica. L'informe municipal exposa que en una primera entrevista de valoració, duta a terme l'agost de 2022, es van presentar certes dificultats per la barrera idiomàtica.

Malgrat aquesta exposició de dificultats, l'informe no explica com es va resoldre o no en aquella ocasió, ni els mitjans que s'haguessin pogut utilitzar. Tampoc no es fa referència a com s'havia seguit atenent la família en les ocasions posteriors.

No és un tema menor, sinó de gran importància, atesa la complexitat de la situació i la vulnerabilitat de les persones integrants de la família. Cal tenir en compte que segons la Llei 12/2007, de serveis socials, la família es troba en una situació de necessitat d'atenció especial, tal com determina l'article 7, donada la diversitat de factors que integren la seva situació d'exclusió social.

Tal com ja va analitzar aquesta Sindicatura, es té coneixement que existeixen dificultats per respondre a l'augment de la demanda del Servei de Traducció i Mediació Intercultural, motiu pel qual s'havia activat una mesura temporal per atendre sols els casos considerats més urgents: pèrdua imminent d'habitatge, infància i adolescència en risc, violència de gènere i serveis específics d'immigració (Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades, Reagrupament Familiar i Centre d'Internament d'Estrangers).

Per la informació de què es disposa de la situació, a través de la mateixa família i de l'informe municipal, no s'observa que concorrin en cap d'aquestes circumstàncies i, per tant, es presumeix que no s'ha pogut disposar d'aquest servei.

La Sindicatura no és aliena a aquestes dificultats del consistori i a l'esforç econòmic que fa en aquesta i altres qüestions. Malgrat això, ha de recordar que 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**. Aquests principis resulten encara més necessaris als 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 prou eficaç de comunicació. Aquest fet pot comportar conseqüències, com l'augment de visites al servei o que es puguin prendre decisions sense la plena comprensió de les persones afectades.

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

Les persones ateses tenen dret que es tingui en compte la seva opinió, a decidir si volen un servei i a escollir les mesures o els recursos que cal aplicar, participar en la presa de decisions, renunciar a prestacions i serveis, etcètera. Així mateix, l'article 10 de la Llei 12/2007 estableix el **dret a rebre la informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles i sobre els criteris d'adjudicació**.

Aquests dos drets no es poden respectar i garantir plenament si les persones ateses no entenen el que se'ls està exposant i si no se'ls dona la possibilitat d'explicar la seva situació i expressar les seves opinions. En aquests casos, no es pot garantir una presa de decisions correctament informada.

El compromís municipal en aquest sentit queda plasmat a l'article 4.2 de la Carta municipal de Barcelona, que diu que **l'Ajuntament ha de fer possible l'atenció als ciutadans i ciutadanes que pertanyen a minories lingüístiques**.

La Sindicatura també té coneixement que des de l'Ajuntament s'està treballant per millorar i revertir les dificultats en la manca del servei de traducció. No obstant això, a l'espera de canvis en la prestació del servei, **entenem que en situacions com la descrita és imprescindible que es pugui donar aquest servei per garantir la comunicació i comprensió plena, en ambdós sentits**.

4. Continuïtat en l'atenció i separació dels membres de la família

La proposta de separació dels membres de la família —que condicionava, segons havia exposat el ciutadà, la continuïtat o no de l'atenció social— constituïa el motiu d'inquietud fonamental del promotor de la queixa i de la seva mare quan es van dirigir a la Sindicatura.

L'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació de recursos. Per tant, no correspon a la Sindicatura pronunciar-se sobre la idoneïtat tècnica en aquest aspecte, però sí que **constitueix una preocupació per a aquesta institució supervisora l'afectació als drets dels membres de la família que es podria derivar d'algunes actuacions.**

L'informe municipal exposa que des del SIS es va facilitar allotjament a la família des de l'abril de 2023 en una pensió amb règim d'estada de pensió completa. La família estava en fase d'exploració i diagnòstic, i la van informar sobre el circuit per a persones sense llar i sobre els diferents recursos residencials. Es va acordar amb ells que es tramitaria una sol·licitud d'accés als serveis residencials municipals i se'ls va informar que una comissió de valoració establiria quin era el recurs més adient.

Segons el relat del consistori, la proposta de donar un allotjament diferent a cada membre de la unitat familiar ve determinada perquè, en els primers contactes, la mare del ciutadà manifestava que el seu interès principal era que el seu fill disposés d'una alternativa residencial. També ve determinada per la dificultat de disposar d'un recurs residencial adequat a les característiques del ciutadà en el qual pugui residir la seva mare.

Des de la Sindicatura entenem les dificultats existents per poder trobar centres que responguin a les necessitats d'ambdós membres de la família. Alhora preocupa, com bé indica l'informe municipal, que la manca d'una situació plenament regularitzada per part de la família suposa un problema afegit en l'accés a determinats tipus de recursos residencials. Així doncs, no sabem quines són les possibilitats que es poden plantejar des de la comissió de valoració i no es té coneixement que s'hagin plantejat a la família, més enllà de l'esmentada separació.

Tanmateix, pel que fa a **la manifestació de la mare**, cal recordar que aquesta també ha manifestat tant a la Sindicatura com al SIS, que no hi ha cap voluntat de separació dels dos membres de la família, sinó que volen romandre junts perquè actualment depenen l'un de l'altre.

L'informe municipal també exposa que restava pendent de presentar la sol·licitud d'accés als serveis residencials municipals, a l'espera de recollir tota la informació i la signatura dels dos membres de la família.

El document a signar, que la família ha fet arribar a la Sindicatura, titulat "Sol·licitud d'atenció a centre d'atenció social per a persones sense llar", conté el text següent:

Jo, (nom de la persona), sol·licito ser atès pel Servei d'Inserció Social i expresso la meva voluntarietat de seguir el pla de treball establert i seguir la normativa bàsica de convivència al centre.

El document no conté cap altre document adjunt.

Constatem que, en signar aquest document, les persones accepten quatre conceptes diferents:

- 1) Formalitzar la sol·licitud d'atenció en un centre d'atenció social per a persones sense llar: en el cas del promotor de la queixa no se sap quin serà.
- 2) Ser atès pel Servei d'Inserció Social: entenem que es refereix al SIS, tot i que no queda prou clar. Si es referís al SIS, considerem que s'ha de poder desvincular l'acceptació o no d'un recurs de la recepció d'atenció social per part del SIS.
- 3) Voluntarietat de seguir el pla de treball establert: aquest pla de treball no consta en el document.
- 4) Seguir la normativa bàsica de convivència al centre: tampoc no s'explicita el centre, ni en què consisteix la normativa.

Per tant, es pot observar clarament que **el document conté moltes manques d'informació i ambigüitats** que no responen en cap moment als principis generals amb els quals han d'actuar les administracions públiques.

Recordem que l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, estableix que les administracions públiques han d'actuar amb simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania. En la mateixa línia, la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix a l'article 5 que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitzats que la justifiquen.

En aquest cas, es conclou que **la pretensió de signatura d'aquest document obvia els principis d'una bona administració. Per tant, és necessari que es reformuli de forma completa, transparent i informativa el redactat del document que es fa signar a la ciutadania.**

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 de millorar en eficàcia.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli per tal que, en l'atenció a la família, es pugui superar la barrera idiomàtica i garantir la informació i la comprensió, en ambdós sentits.
- **Recordar a l'IMSS** que, en les actuacions que es desenvolupin en aquest cas, s'han de tenir en compte les manifestacions dels membres de la família i les garanties dels seus drets.
- **Recordar a l'IMSS** que l'acceptació o no d'un recurs d'allotjament no ha de condicionar la continuïtat de l'atenció per part del SIS o el servei social que correspongui.
- **Advertir a l'IMSS** que els documents que es facin per signar a la ciutadania han de ser clars i concisos, motiu pel qual cal modificar l'imprès que s'ha donat a la família.

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.