

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I DRETS DE LA INFÀNCIA (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 10 de juliol de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats amb que s'havia trobat davant una errada en la gestió de la seva sol·licitud del Fons d'infància 0-16 del 2023

Exposava el següent:

Aquest any va fer la sol·licitud pel Fons infància 0-16, demanant l'ajut pel seu fill i la seva filla, però va rebre l'aprovació del nen i de la nena no va rebre res. Va mirar les llistes publicades i tampoc apareixia com a denegada.

Va contactar amb el 010 i li van respondre per correu electrònic que havia de fer un recurs d'alçada. Pensava que reconeixerien l'errada, però no va ser així. Per aquest motiu, el cap de setmana, va intentar fer el recurs d'alçada, però li donava error tota l'estona.

En data 10 de juliol, va veure que li havien esborrat l'esberrany del tràmit i sortia que el recurs al Fons infància estava fora de termini, quan clarament les dates són del 8 de juliol fins l'agost.

Telefònicament li van dir que hi hauria d'anar presencialment i ella no hi podia anar. També li van dir que el recurs sols és pels casos denegats, quan no és el seu cas.

Considera que no s'hauria de trobar amb aquestes preocupacions, quan es tracta d'un tràmit que no s'ha gestionat be per part de l'Ajuntament.

Creu que l'Ajuntament hauria de corregir la situació si s'ha oblidat un nen i que si això no és possible, li enviïn un missatge per dirigir a la seu electrònica, amb uns terminis correctes dels recursos per no fer perdre el temps a la ciutadania.

Expressava que es trobava en un cercle sense sortida.

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 13 de juliol 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 la tramitació donada a l'expedient, així com les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre els motius de l'exclusió de la filla de la ciutadana

L'informe municipal exposa que després de revisar la sol·licitud de la convocatòria del fons d'Infància 2023, presentat per la ciutadana, es va concloure que el motiu de la denegació va ser un error en la introducció de l'any de naixement. Així, quan la sol·licitant va introduir les dades, en la data de naixement de la seva filla hi va fer constar 12/02/**0008** (l'informe municipal inclou captura de pantalla).

L'apartat 4.b) de les bases de la convocatòria determinava el requisit que els infants haguessin nascut entre **l'1 de gener de 2007 i fins a la data de presentació de la sol·licitud**. Així doncs, amb l'error en la data de naixement, l'aplicació utilitzada per la gestió de les sol·licituds no va reconèixer la data de naixement i no es va poder validar la sol·licitud. Si que es va validar la sol·licitud per l'altre infant inclòs a la sol·licitud, a qui se li va concedir la prestació.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, constatem que la transcripció errònia de la data de naixement de la menor d'edat, pot haver introduït, una disfunció en origen que **no és imputable a l'administració municipal en un primer moment**.

Però també entenem que l'aplicació (o els mecanismes que es considerin oportuns), han de poder detectar les sol·licituds amb errors, per tal d'emetre la comunicació oportuna a la persona afectada. Així, l'administració municipal hauria d'haver pogut requerir a la interessada per a l'esmena de deficiències, com preveu la Llei 39/2015, a l'article 22.1.a, prèviament a la resolució publicada el 7 de juliol de 2023.

Però en la *Resolució adoptada per la presidenta de l'Institut respecte de les sol·licituds presentades en el Fons extraordinari de 2023 de prestacions econòmiques d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents nascuts a partir de l'1 de*

gener de 2007, publicada, el 7 de juliol de 2023, hi apareix el menor d'edat de la família, amb la sol·licitud aprovada, mentre que la menor d'edat, no apareix a la llista de sol·licituds aprovades, ni de denegades.

L'Anunci d'informació pública de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, sobre l'aprovació de la creació d'un fons extraordinari per a l'atorgament de prestacions econòmiques d'urgència social a les famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents de 0 a 16 anys en situació de vulnerabilitat, preveu al punt 5 el funcionament del procés d'atorgament. En aquest estableix, que a banda de la resolució que es publicarà al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB) a efectes de notificació, també la publicarà al Taulell d'Edictes de l'Ajuntament i al web de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona. Així mateix, diu que es comunicarà a través d'SMS a les persones interessades l'atorgament o denegació de la prestació i se'ls informará del termini per formular recurs d'alçada.

Segons les informacions aportades, tant per la ciutadana, com per l'IMSS, es presumeix que aquesta tampoc va rebre cap SMS en cap sentit, pel que fa a la resolució en relació a la seva filla.

Per tant, **recomanem a l'IMSS, que revisi i millori l'aplicatiu (o els mecanismes adients), per tal que es puguin detectar les sol·licituds amb deficiències, a efectes que puguin ser comunicades a les persones interessades i esmenades.**

2. La rectificació de la resolució

En qualsevol cas, tal com exposa l'informe municipal, l'IMSS va acabar proposant una resolució estimatòria del recurs d'alçada.

Efectivament, en *l'Estimació dels recursos d'alçada formulats del fons extraordinari per a l'atorgament de prestacions econòmiques d'urgència social per a famílies amb infants i/o adolescents nascuts a partir de l'1 de gener de l'any 2007 (Fons d'Infància 2023)*, publicada el 20 de novembre de 2023, hi apareix la menor d'edat, a la llista de persones a les quals se'ls aprova el recurs d'alçada contra la resolució anterior, amb un import de 450 euros.

Davant la interposició del recurs d'alçada, des de l'IMSS es va revisar el seu contingut i les circumstàncies, i comprovar que reunia tots els requisits per poder accedir a la prestació, segons les bases de la convocatòria, motiu pel qual es va proposar, com es confirma, la resolució estimatòria del recurs.

Celebrem que finalment la ciutadana i la seva filla optessin a un ajut pel qual reunien tots els requisits. No obstant això, considerem que hauria estat desitjable que l'error s'hagués pogut subsanar prèviament, amb avis de l'administració, d'acord amb els principis de bona administració, simplicitat, agilitat i racionalització amb els que ha d'actuar l'administració pública (article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic).

3. Dificultats en la tramitació del recurs

En efecte, tal i com manifesta la ciutadana a la queixa, l'informe municipal exposa que es va donar una incidència en l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT), des de les 00:00 del 8 de juliol i fins el 9:46 del dia 10 de juliol, que no permetia la tramitació dels recursos d'alçada, per una configuració incorrecta.

El motiu pel qual l'esborrany del tràmit es va veure esborrat i apareixia informació de que el recurs estava fora de termini, estava també vinculat a aquesta incidència a l'OVT.

Després de la incidència es van poder tramitar els recursos d'alçada amb normalitat a través de l'OVT. Així mateix, l'IMSS posa a disposició de la ciutadania, l'Espai d'atenció situat a l'OPSE (Oficina de prestacions socials i econòmiques) i l'OAC Monumental, al igual que en qualsevol altra OAC, de forma que sempre s'ha disposat de canals alternatius per poder presentar recurs d'alçada.

Aquesta informació, també apareixia a la web del Fons d'Infància. A més, en data 6 de juliol es va enviar un correu als CSS (Centres de Serveis Socials) i altres serveis de l'IMSS amb aquesta informació, que també es va fer arribar amb posterioritat en la comunicació o atenció als sol·licitants, en que s'informava del termini de presentació de recursos d'alçada, i també dels canals habilitats per a fer-ho.

Per tant, s'observa un important esforç de l'IMSS per posar la informació a disposició de la ciutadania a través de diferents vies, alhora que es constata l'existència de la posada a disposició de diferents canals, per a la tramitació dels recursos d'alçada.

Des de l'IMSS no es podia confirmar ni desmentir la informació que se li hagués pogut facilitar a la ciutadana per part de l'agent d'atenció, però en qualsevol cas, el recurs es va rebre correctament i en termini i estava prevista la seva resolució junt amb els altres recursos d'alçada.

Malgrat que, efectivament, hi havia altres canals a disposició de la ciutadania i que, a més, com indica l'informe municipal, el termini de presentació de recurs d'alçada finalitzava el 7 d'agost, entenem que la ciutadana no va poder exercir plenament i sense dificultats el dret establert a l'article 14 de la Llei 39/20155, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Aquest estableix que les persones físiques poden escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per exercir els seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no.

Finalment, però, consta que en data 11 de juliol de 2023, la ciutadana, va presentar recurs d'alçada, al·legant que la menor d'edat no constata a la resolució, que finalment va tenir una resolució favorable als interessos de la ciutadana i la menor d'edat, d'acord amb les bases de la convocatòria.

Considerem que davant convocatòries amb una afluència tant important, com la del fons d'infància de 0 a 16 anys, **cal mantenir una especial atenció en el funcionament correcte de tots els mitjans a disposició de la ciutadania, i en cas que es doni una incidència tècnica, cal posar-ho en coneixement dels agents del circuit, per tal que es pugui oferir una informació adient a al ciutadania.**

En aquest sentit, cal recordar el contingut de l'article 6 de la Carta de ciutadana -Carta de drets i deures de Barcelona-, que estableix que l'Ajuntament ha de facilitar informació de la seva activitat i que l'Ajuntament vetllarà perquè la informació facilitada sigui completa i adaptada per a aquelles persones que tinguin necessitats específiques.

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 pel que fa a la comunicació amb les persones sol·licitants del Fons d'infància de 0-16 anys, especialment en casos d'errors o incidències.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que revisi i millori l'aplicatiu (o els mecanismes adients), per tal que es puguin detectar les sol·licituds amb errors o deficiències, a efectes que puguin ser comunicats a les persones interessades i esmenats amb agilitat.
- **Recomanar a l'IMSS** que mantingui una especial atenció en el funcionament correcte de tots els mitjans a disposició de la ciutadania, en del decurs de la tramitació dels ajuts del Fons 0-16, i en cas que es doni una incidència tècnica, ho posi en coneixement dels agents del circuit, per tal que es pugui oferir una informació adient a al ciutadania.

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.