

## 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 1 de desembre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb l'ajut d'urgència social per a infants de 0 a 16 anys.

Hi exposava el següent:

L'any 2022 va tramitar el Fons d'Infància en línia a través del web del Gencat. El Fons d'Infància es va tramitar i atorgar, però l'expedient va quedar en preparació i sense número assignat. En cap moment se la va advertir que hi hagués algun problema ni error i se li va atorgar durant el mateix 2022.

El 2023 va efectuar el tràmit de la mateixa manera dins el termini corresponent. L'expedient va quedar (igual que l'any anterior) en preparació i sense número assignat.

En veure que no rebia resposta, va personar-se a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques (OPSE) de l'IMSS, on li van comunicar que el seu expedient no existia i que no s'havia tramitat res. També li van dir que estava fora de termini per presentar recurs, però que ho intentés amb el Departament Jurídic. Malgrat que va mostrar les sol·licituds (de l'any anterior i de l'any en curs), no li van fer cas.

El 9 d'agost de 2023 va presentar un recurs explicant què li havia passat i adjuntant ambdues sol·licituds.

El 23 de novembre de 2023 va tornar a l'Oficina, on li van dir que estava resolt i denegat, però no li havien notificat. Tenia les notificacions per SMS activades, però no va rebre cap SMS informatiu.

El motiu de la denegació del recurs és que no constava la sol·licitud com a presentada i, per tant, no s'entenia el recurs com a vàlid.

Quan va demanar explicacions al respecte, va rebre un tracte poc adequat per part de les persones treballadores de l'oficina.

Va explicar que gràcies al fons la seva filla era beneficiària del Pla de xoc escolar i que podia anar a una escola concertada gratuïtament. Si no li tramitaven l'ajut d'infància per al 2023, el curs vinent hauria de pagar l'escolaritat de la filla.

Són una família monoparental en risc de vulnerabilitat. Davant aquesta situació, li responien que li farien una carta on s'expliqués el que havia passat per tal que la pogués presentar al Consorci d'Educació i no en sortís més perjudicada.

### **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 20 de desembre 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 1 de febrer de 2024, 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. La no tramitació de la sol·licitud presentada per la ciutadana**

El termini per a la presentació de sol·licituds per al Fons d'Infància de 0-16, per a la convocatòria del 2023, anava del 16 de març al 21 d'abril.

En data 21 de març de 2023, la ciutadana va intentar presentar una sol·licitud per accedir a l'ajut. Però segons s'exposa a l'informe municipal, després de revisar la documentació, es va concloure que la sol·licitud no es va acabar de tramitar, sinó que va quedar en estat d'esborrany ("en preparació"), atès que no constava ni data de presentació ni número de registre.

De fet, en el moment d'acabar la gestió, els missatges que apareixen a la pantalla de la persona que cursa la sol·licitud informen clarament de si s'ha desat com a esborrany o si s'ha enviat la sol·licitud.

El fet que la sol·licitud quedés en estat d'esborrany no va permetre la creació d'un expedient i, per tant, la seva posterior avaluació per part de l'IMSS. De fet, la mateixa ciutadana manifestava que l'expedient havia quedat en preparació i sense número assignat.

Per tant, **donat que el tràmit de sol·licitud no es va processar fins a la seva formalització, no es detecta cap irregularitat per part de l'IMSS en aquest aspecte.**

Així mateix, l'informe municipal exposa que, certament, durant la convocatòria del Fons d'Infància 0-16 per a l'any 2022 es van avaluar les sol·licituds que havien quedat en esberrany (entre les quals també constava l'esberrany de la ciutadana). En aquell moment es va prendre una decisió de forma excepcional, degut al fet que va haver-hi incidències greus al Portal de Tràmits (en aquella convocatòria). Aquesta incidència impedia discernir si la tramitació incorrecta de la sol·licitud era deguda a incidències tècniques o a la tramitació defectuosa per part de la persona sol·licitant. Així doncs, i per tal d'evitar perjudicis, es van avaluar totes les sol·licituds de les quals s'havia pogut tenir constància d'intent de tramitació.

Durant el 2023, i havent rectificat els problemes tècnics de la convocatòria de 2022, l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques (òrgan de l'IMSS encarregat de la gestió i avaluació de les sol·licituds) no tenia forma de conèixer l'existència de sol·licituds que no s'havien tramitat correctament perquè no es van traspasar mai de forma automàtica, així que no es va tenir constància de l'intent de presentació de sol·licitud de la ciutadana.

Del relat municipal, la Sindicatura pot reconèixer la voluntat, en la convocatòria del 2022, de poder fer arribar l'ajut al major nombre de famílies possible, quan es va prendre la decisió (motivada per incidències tècniques) de tramitar totes les sol·licituds al fons, i també aquelles que hi figuraven com a esberranys.

No obstant això, tal com ha passat en el cas estudiat, aquest fet podia induir a confusió, ja que la ciutadana exposa que no la van informar mai que el tràmit del 2022 fos incorrecte, i l'informe municipal tampoc no aporta dades al respecte.

Recordem que l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a la informació en aquest àmbit. Concretament, diu que les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls i sobre els drets i deures de les persones destinatàries.

**En aquest sentit, entenem que calia haver informat, durant la resolució de la convocatòria del 2022, totes aquelles famílies susceptibles d'haver fet el tràmit (amb o sense finalització correcta) de com s'havia procedit, per tal que aquesta informació es pogués tenir en compte en futures convocatòries.**

## **2. Recurs presentat per la ciutadana**

L'informe municipal exposa que, davant la resolució de l'ajut del Fons d'Infància 0-16 (2023), es podia presentar un recurs d'alçada en el període que anava del 8 de juliol al 7 d'agost. La ciutadana va presentar el seu recurs el dia 9 d'agost de 2023, dos dies després de la finalització del període establert. Hi al·legava que no s'havia inclòs la resolució a la seva sol·licitud, atès que no constava ni entre les aprovades, ni entre les denegades.

Pel fet de presentar el recurs fora de termini, no es va avaluar, tal com determinen els articles 116.d i 122.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

L'informe municipal diu que, encara que el recurs s'hagués admès a tràmit, s'hauria desestimat, ja que la sol·licitud no es va tramitar correctament. També exposa que, revisades les dades de la ciutadana, i malgrat que reuneix alguns dels requisits sol·licitats (empadronament, valoració social acreditativa de la situació de vulnerabilitat i acreditació de la guarda de l'infant, amb títol de família monoparental), no complia amb el criteri econòmic. El motiu d'això era que el nucli familiar superava el llindar per a un nucli de dos membres, que s'estableix en 14.341,91 euros, quan en el cas de la ciutadana els ingressos de l'exercici fiscal del 2021 eren de 17.678,640 euros.

Cal dir que les dades de la ciutadana apareixien al llistat de recursos inadmesos per presentació fora de termini, de resolució de 15 de novembre de 2023, publicada al BOPB. Aquest és un **mitjà vàlid de notificació** d'acord amb l'article 45 de la Llei 39/2015. A més, la llista també apareix publicada al web municipal, a la pàgina dedicada al Fons d'Infància. Per tant, **s'ha actuar d'acord amb el que preveu la normativa i vetllant per l'accés a la informació.**

Posteriorment, en data 23 de novembre de 2023, la ciutadana va presentar una instància requerint a l'IMSS que dugués a terme una revisió de la sol·licitud del Fons d'Infància, que no va acabar de tramitar i que es va quedar en esborrany.

L'informe municipal no aporta informació ni còpia de la resposta a l'escrit que va presentar el novembre. Davant aquesta manca d'informació, la Sindicatura no pot determinar si l'Ajuntament va procedir correctament al respecte.

En aquest sentit, i en el cas que l'IMSS no hagués tramitat la corresponent resposta, **es recorda que, d'acord amb l'article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'administració està obligada a dictar una resolució expressa i notificar-la en tots els procediments sigui quina sigui la seva forma d'iniciació.**

### **3. Assistència en la tramitació**

L'any 2022, la Sindicatura va emetre un dictamen en relació amb el Fons d'Infància 0-16 a partir d'una actuació d'ofici. Hi exposava la preocupació pel fet que les dificultats en la tramitació digital, especialment en persones que poguessin estar afectades per la bretxa digital, poguessin incidir en la tramitació de l'ajut i limitar-ne l'accés. Per això, en aquell moment es va recordar a l'IMSS la necessitat de vetllar de manera efectiva per l'equitat digital en termes generals i, de manera específica, per la prestació d'ajuts dirigits a determinats col·lectius en situació de vulnerabilitat.

D'acord amb aquesta orientació, des de l'IMSS es posen a disposició de la ciutadania, dues formes de suport en el tràmit de sol·licitud d'ajut del Fons d'Infància 0-16. Això permet facilitar la presentació de sol·licituds, en situacions en què pugui haver-hi dificultats (per manca d'habilitats tecnològiques, dificultats d'accés a internet o altres casuístiques).

Així, d'una banda, hi ha **punts de suport** a la tramitació a través de l'OVT (oficina virtual de tràmits), on, demanant cita prèvia, hi ha professionals que atenen les persones i els donen suport tècnic, fent ús d'un certificat digital o de l'idCAT Mòbil. L'any 2023 es van habilitar 25 equipaments des d'on es va prestar aquest suport.

De l'altra, hi ha dos **espais d'atenció** que permeten la tramitació fora de línia, sense fer ús del certificat digital o de l'idCAT Mòbil, i que són la mateixa OPSE i l'Oficina d'Atenció Ciutadana Monumental.

Per tant, es constata que **per part de l'IMSS s'ha actuat d'acord amb el contingut de la Llei 39/2015, tant pel que fa a l'exercici dels drets a través dels mitjans que decideixin (article 14), així com pel suport prestat en l'ús de mitjans electrònics (article 12).**

#### **4. Suport a les famílies monoparentals i comunicació amb el Consorci d'Educació**

L'informe municipal exposa que, certament, l'OPSE, a requeriment de la ciutadana, es va comprometre a estudiar la possibilitat d'elaborar un escrit o comunicació per trametre al Consorci d'Educació, per tal d'acreditar que malgrat no se li havia concedit la prestació del Fons d'Infància 2023, complia tots els requisits per accedir a la prestació. L'objectiu del mateix era acreditar la situació de vulnerabilitat de la unitat familiar per facilitar que pogués beneficiar-se del Pla de xoc escolar.

Es va valorar aquesta possibilitat, però es va desestimar, atès que la ciutadana no complia els criteris econòmics. Així mateix, l'informe municipal diu que la ciutadana pot optar a la resta de prestacions i recursos de l'IMSS.

Arribat a aquest punt, des de la Sindicatura es vol fer incís en alguns aspectes.

D'una banda, el fet que malgrat la família no reunís els criteris per accedir al Fons d'Infància 2023, per superar el llindar econòmic, continuava tenint una situació econòmica molt feble, en la mesura que per a l'any 2021 s'acreditaven uns recursos de 17.678, 64 euros per a una família dos membres.

Aquests ingressos, atenent els preus de l'habitatge a la ciutat, poden generar un impacte en els indicadors de carència material i social severa (CMSS) d'aquesta família. **La valoració social acreditativa de situació de vulnerabilitat, feta pel CSS d'Horta**, també dona fe de la situació de les dificultats de la família.

D'altra banda, aquesta situació preocupa especialment a la Sindicatura, atenent la situació de monoparentalitat acreditada documentalment per la ciutadana.

Resulta evident que en les famílies monoparentals femenines **tot el pes de la responsabilitat econòmica, la criança i les cures recau en les mares**. La Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i Exclusió Social, a l'informe 2020 a l'Estat, assenyala l'alt risc de pobresa i exclusió que poden arribar a tenir les famílies monoparentals degut a les seves característiques: les càrregues econòmiques i socials se centren en una única persona, amb més necessitats de conciliació i més barreres per accedir al mercat laboral.

Una de les característiques més destacades d'aquests nuclis familiars és la feminització, ja que en la majoria de famílies monoparentals la persona adulta que està al càrrec de la família és una dona. Per tant, assumeix en solitari les tasques de cura i educació dels fills i la responsabilitat econòmica familiar.

Un dels factors de risc amb el qual es troben les dones és el del treball. Tenen més dificultats per accedir al mercat laboral, i la majoria de les que aconseguen un lloc de feina pateixen precarietat o bretxa salarial. Díficilment accedeixen a feines amb prou flexibilitat per poder conciliar la seva vida laboral i garantir una suficiència econòmica. Aquestes són dues qüestions bàsiques per evitar la precarietat i l'exclusió.

De fet, l'índex de caure en situació de risc social de les famílies monoparentals és pràcticament el doble que en el cas de famílies biparentals. Pel que fa als infants que formen part d'aquests nuclis familiars, en alguns casos aquestes circumstàncies els poden discriminar, ja que no poden beneficiar-se del mateix temps d'atenció, cura i recursos que el que tenen els infants en una família amb dos progenitors. Per tant, se'ls pot situar en una posició de desavantatge, i això pot dificultar que gaudeixin d'una igualtat real d'oportunitats.

En aquesta línia, cal recordar que l'article 13. 2 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" diu que l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels menors, amb atenció especial a les situacions familiars específiques, com ara les **de caràcter monoparental**.

Per tant, considerem que, malgrat que en aquest cas no es reunissin els criteris econòmics per accedir a l'ajut del Fons d'Infància 0-16 del 2023, la situació de vulnerabilitat acreditada fa que la família mereixi suport i protecció.

En aquesta línia, cal treballar per remoure els obstacles amb els quals es pugui trobar aquesta família, que impedeixin un desenvolupament en condicions d'igualtat en tots els àmbits. Així, **es recomana, en cas que no s'hagi fet ja, que s'estableixi una coordinació amb el Consorci d'Educació (o amb el centre educatiu concret) per vetllar pel fet que, malgrat que la família no hagi pogut accedir al Fons d'Infància 0-16 (i de retruc tampoc al Pla de xoc escolar), la menor d'edat pugui disposar de tot el suport necessari per seguir la seva etapa educativa en condicions d'equitat**.

Així mateix, cal **vetllar per un acompanyament a la família per part del CSS**, si cal.

## **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, **malgrat que no es detecta cap irregularitat en l'actuació de l'IMSS, pot millorar en eficàcia pel que fa a la informació i el suport a les famílies monoparentals**.

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de vetllar pel dret a la informació en les incidències que es puguin donar durant la tramitació i resolució dels ajuts dels Fons d'Infància 0-16, per tal d'evitar confusions en tramitacions futures.
- **Recordar a l'IMSS** que, d'acord amb l'article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa i notificar-la en tots els procediments, sigui quina sigui la seva forma d'iniciació.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de prestar una atenció especial a la família, per la seva condició de vulnerabilitat i monoparentalitat, i que també ha de vetllar per l'efectiva coordinació amb el Consorci d'Educació (o el centre educatiu concret).

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.