

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 setembre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel retard amb què se li havia facilitat una cita al Servei d'Inserció Laboral (SIS).

Hi exposava el següent:

Arran de la covid va perdre la feina i l'habitatge, i va passar a ser acollit al recurs municipal que es va habilitar al recinte firal de Barcelona per a persones sense sostre. Estant en aquell recurs, i amb el suport dels professionals de l'àmbit social, es va empadronar sense domicili fix i també va tramitar la sol·licitud de la renda garantida de ciutadania (RGC).

Va estar percebent l'RGC fins al maig de 2024, moment en què va rebre una notificació del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, en la qual se li comunicava l'extinció de l'ajut, atès que, en una consulta per interoperabilitat amb l'Ajuntament de Barcelona, s'havia comprovat que havia perdut el requisit d'empadronament el 18 de maig de 2023.

El ciutadà manifesta que no tenia coneixement que havia estat donat de baixa del padró (tot i que continuava residint a Barcelona), ni que tingués assignada una adreça a efectes de notificació. Tampoc sabia que havia de renovar el padró com a persona sense domicili fix.

En data 8 de juliol de 2024 va sol·licitar l'informe de coneixement de residència a Barcelona i es va donar d'alta al padró municipal en data 23 d'agost de 2024.

Quan va saber que havia perdut l'RGC per baixa en el padró municipal de Barcelona, es va dirigir al SIS (el mes de juny de 2024) per tal que l'ajudessin a fer el recurs contra la resolució per la qual se li extingia l'ajut, però li van facilitar hora per al dia 25 de setembre de 2024, indicant-li que hi havia moltes persones de vacances.

Durant l'estiu del 2024 no havia pogut disposar de l'RGC, ni de suport o ajut social, donada la manca d'atenció per part del SIS.

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 la **comissionada d'Acció Social** i al **Departament de Població i Processos Electorals** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 de setembre de 2024, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 17 d'octubre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada de la **comissionada d'Acció Social**. En data 29 de novembre de 2024 es va rebre la informació del **Departament de Població i Processos Electorals**. Els escrits exposen les actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'atenció rebuda al SIS

L'informe municipal exposa que el ciutadà es va dirigir a la recepció del SIS en data 8 de juliol de 2024 manifestant que li havien extingit l'RGC. Se li va oferir una cita per al primer dia amb disponibilitat, el 25 de setembre de 2024. El van informar que les cites es programaven amb aquest termini a causa de la llista d'espera existent al servei.

En aquell moment ja havia deixat de rebre la prestació, en la mesura que la hi havien extingida. La seva principal demanda era rebre atenció d'una treballadora social per redactar una instància en contra de les mesures adoptades pel Departament de Treball. Se'l va orientar a sol·licitar suport a Benestar Social de la Generalitat per poder presentar la instància al més aviat possible. Atès que no sabia si la seva RGC era social o laboral, se li va recomanar que acudís a la seva oficina de referència del SOC, on també podrien orientar-lo sobre com presentar aquella instància.

Dels fets plantejats pel ciutadà a la seva queixa i que es confirmen a través de l'informe municipal, s'observen dues qüestions que preocupen a aquesta Sindicatura:

- a) **L'existència d'una llista d'espera** per poder accedir al SIS, que en el cas del ciutadà va comportar una demora en l'atenció **d'aproximadament dos mesos i mig**.

Aquesta situació implica un empitjorament respecte de la situació anterior, atès que la Sindicatura ja havia estudiat el retard en l'atenció en aquell servei. En aquell moment, des del consistori s'havia informat que el temps de llista d'espera per programar una visita amb la Unitat de Primeres Acol·lides (UPA) del SIS durant **els tres primers mesos del 2024 havia estat aproximadament d'un mes i mig**.

Així doncs, entre el primer trimestre del 2024 i el tercer trimestre del mateix any, el temps d'espera per poder accedir a una primera visita havia augmentat un mes.

Aquesta espera en l'atenció no és nova. De fet, el consistori ja havia pres mesures per reduir el temps d'espera durant el 2023, amb l'ampliació de l'equip amb un professional més per a la UPA. Observem, però, que aquesta ampliació va esdevenir insuficient per donar una resposta adequada al volum d'atencions el 2024. Així doncs, entenem que cal dimensionar adequadament els recursos humans i de gestió per tal d'escurçar els terminis de la llista d'espera.

Hem de recordar que l'article 44.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que el sistema públic de serveis socials ha de garantir la disponibilitat i l'adscripció del personal professional estable, homologat laboralment i necessari per a una atenció social de qualitat en funció de la població.

En aquesta línia, observem que en el Plec de clàusules administratives particulars del Contracte de Serveis de Gestió del Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme (SOASS) ¹es preveu, a la clàusula 21, de modificació del contracte, l'ampliació del nombre de professionals per a la Unitat d'Atenció Social Inicial i per la Unitat d'Atenció Social Primerenca, en cas d'uns percentatges concrets d'increment de la demanda de visites.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona estarem amatents a l'evolució d'aquesta llista d'espera i a l'aplicació d'aquesta clàusula.

- b) **El fet de tardar tant a rebre una atenció social, cosa que pot comportar conseqüències importants per a una persona que es troba en situació de sensellarisme i ha perdut els ingressos**, ja que resta en suspens de saber com podrà cobrir les seves necessitats bàsiques, com l'alimentació o la higiene.

La demanada principal (que no era l'única) del ciutadà era rebre suport en la redacció d'una instància per l'extinció de l'RGC. Certament, aquest és un tràmit pel qual li poden facilitar suport des d'altres oficines vinculades a Benestar Social de la

¹ Nou servei municipal, en funcionament des de l'1 de març de 2025, des del qual es desenvoluparà l'atenció social de les persones adultes i famílies amb infants que neix de la reorganització dels anteriors Servei d'Inserció Social (SIS Tractament) i Servei d'Intervenció Social de Famílies amb Menors (SISFAM).

Generalitat de Catalunya o del SOC. Tot i això, no es pot obviar el fet que l'extinció d'aquesta prestació abocava el ciutadà a una gran vulnerabilitat, atès que, a la seva situació de sensellarisme, s'hi afegia la manca total d'ingressos i, per tant, de mitjans per poder cobrir les seves necessitats.

La Llei de serveis socials, a l'article 9, assenyala el dret a rebre una atenció urgent o prioritària en situacions que no puguin esperar el torn ordinari. Malgrat que per a un servei com el SIS, de referència per a persones sense llar a la ciutat, la manca d'allotjament o d'ingressos de les persones ateses poden esdevenir circumstàncies habituals, per les persones afectades constitueixen situacions que poden afectar greument les seves condicions de vida.

Així doncs, entenem que, d'acord amb l'article IV.1 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, que estableix que els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció, quan les persones es dirigeixen al SIS exposant situacions com la descrita, haurien de poder trobar-hi uns recursos adequats.

La finalitat dels serveis socials, tal com descriu l'article 3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, és assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials. Òbviament, un període aproximat de dos mesos i mig per poder rebre atenció, en una primera visita per part del SIS, servei adreçat a persones sense llar, no és un termini adient en cap cas per atendre persones i famílies en situacions de molta precarietat, tal com correspondria.

Observem que el Plec de prescripcions tècniques particulars del Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme (SOASS) estableix com s'accedeix al SOASS, on la Unitat de Recepció i Gestió Administrativa, junt amb la Unitat d'Atenció Social Inicial, així com el Torn de Valoració, faran el filtratge dels casos i determinaran si requereix una atenció preferent o urgent. Entenem que, amb el circuit actual, **una situació com la descrita ha de poder ser "classificada" de forma que no hagi d'atendre atenció en el torn ordinari.**

2. En relació amb el padró del ciutadà

L'informe elaborat per la Secretaria General diu que l'Institut Nacional d'Estadística (INE), el mes d'agost de 2022, va comunicar a l'Ajuntament de Barcelona que el ciutadà havia de confirmar la seva inscripció padronal perquè havien passat més de cinc anys des de l'expedició d'un certificat d'inscripció en el Registre Central d'Estrangers.

El Departament de Població i Processos Electorals va enviar dos requeriments successius de confirmació de residència al ciutadà, un per correu ordinari i l'altre per notificació administrativa.

Passats els terminis, es va incoar l'expedient de baixa d'ofici, amb el contingut següent:

- incoació (informe del cap de Departament i Decret del gerent),
- notificació de la incoació (amb acusament de rebuda), exposició al tauler d'edictes i publicació al Tauler Edictal del BOE,
- informe favorable del Consell d'Empadronament,
- resolució de Baixa (informe del cap de Departament i Decret del gerent),
- notificació de la baixa (amb acusament de rebuda), exposició al tauler d'edictes i publicació al Tauler Edictal del BOE.

L'informe municipal exposa que la normativa aplicada és la Resolució de 29 d'abril de 2020, de la Sotssecretaria, per la qual es publica la Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autònoma i Local, per la qual es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal (Instruccions tècniques). Concretament, s'aporta el contingut del punt 7, sobre el **Procediment de comprovació periòdica de la residència d'estrangers que no tenen l'obligació de renovar la seva inscripció padronal (NO ENCSARP)**:

En el marc de les operacions de control i actualització dels padrons municipals previstes en l'article 78 del Reglament de Població i Demarcació Territorial de les Entitats Locals, es realitzaran comprovacions periòdiques de la residència en el municipi dels estrangers que no tenen l'obligació de renovar la seva inscripció padronal cada dos anys: els NO_ENCSARP (ciudadans de la Unió Europea i dels Estats part de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu, així com els que, sense pertànyer a aquests països, tenen targeta de residència de règim comunitari (per ser familiars de comunitaris) i aquells que tenen autorització de residència de llarga durada).

Aquests comprovacions es realitzaran per a estrangers NO_ENCSARP l'últim registre padronal dels quals (...) tingui més de dos anys d'antiguitat, en el cas que no estiguin inscrits en el Registre Central d'Estrangers (RCE), o més de cinc, si ho estan, i que també tinguin una autorització de residència caducada o el certificat d'inscripció en el REC de ciutadà de la unió hagi estat expedit fa més de cinc anys, els quals seran comunicats per l'Institut Nacional d'Estadística als ajuntaments en els fitxers mensuals de devolució amb les incidències corresponents.

Amb aquesta finalitat, els ajuntaments podran sol·licitar als ciutadans que realitzin una confirmació per escrit de la continuïtat de la seva residència (...).

Si, com a conseqüència de les comprovacions de residència, es derivés algun canvi de domicili o de dades personals, s'efectuaran les modificacions respectives i quan no es produeixin variacions en les dades es realitzarà una modificació per confirmació.

En el cas que no s'hagi verificat aquesta residència, s'iniciarà un expedient de baixa d'ofici segons el que preveu l'article 72 del Reglament de Població i Demarcació Territorial d'Entitats Locals (...).

Per tant, constatem que l'Ajuntament de Barcelona ha actuat, en aquest aspecte, de forma ajustada al que preveu aquest article i que l'expedient disposa dels documents i passos preceptius. Ara bé, això no significa que s'hagin implementat tots els mecanismes necessaris per tal d'assegurar que la persona afectada fos efectivament notificada.

Les mateixes Instruccions tècniques, al punt 3.3, quan regulen els casos especials d'empadronament, fan referència als "domicilis ficticis" per a persones sense llar o en un habitatge insegur, com és el cas. En aquestes circumstàncies, una de les condicions que s'haurien de complir per a aquest tipus d'empadronament és la següent (entre d'altres) :

- Que els serveis socials indiquin l'adreça que ha de figurar en la inscripció padronal amb referència a la guia de carrers municipals i **es comprometin a intentar la pràctica de la notificació quan es rebi en aquesta adreça una comunicació procedent d'alguna Administració pública.**

Els dos avisos de rebut de notificacions al ciutadà, enviats a l'adreça fictícia pas, en dates 8 de novembre de 2022 i 28 de març de 2023, consten com a lliurats, malgrat que no es van lliurar al ciutadà i, per tant, aquest no tenia coneixement del tràmit.

La Sindicatura de Greuges de Catalunya (SGC), es referia a aquestes situacions i exposava que l'Ajuntament de Barcelona havia informat de la problemàtica de l'IMSS en relació amb l'elevat nombre de persones empadronades sense domicili fix que han de poder rebre correspondència, i els centres de serveis socials que la reben no poden assegurar-ne el lliurament a la persona destinatària.

Així doncs, la SGC plantejava que l'Ajuntament de Barcelona "hauria d'implementar un protocol que permetés deixar constància dels intents de localització i lliurament de la correspondència i de les notificacions a les persones destinatàries que hi estan empadronades, així com de les devolucions i de la destrucció que es faci dels avisos de correus que van a nom d'aquestes persones".

També exposava la utilitat que "en el moment de formalitzar l'empadronament, s'acredités l'entrega al ciutadà de la informació sobre com es gestiona el lliurament de

la correspondència que el centre rebi al seu nom; per exemple, adreçar-se un cop per setmana al centre per saber si ha rebut alguna notificació, sense perjudici de valorar la possibilitat que el centre pugui enviar-li un sms o un correu per informar-lo que té notificacions per passar a recollir”. “

Des de la Sindicatura volem destacar la importància d'aquesta activitat necessària de comunicació a les persones empadronades sense domicili fix quan rebin notificacions en adreces fictícies vinculades a equipaments municipals, a fi d'evitar situacions com la que planteja el ciutadà. A causa d'això, el ciutadà, davant la manca de coneixement de les notificacions, ha estat donat de baixa de padró municipal. Conseqüentment ha perdut l'RGC i s'ha vist exposat a una situació de precarietat econòmica i social important.

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 municipal ha de millorar en eficàcia pel que fa a l'agilitat en l'atenció a les persones que es dirigeixen al SIS (SOASS), així com en les garanties de notificació en les persones empadronades en domicilis ficticis.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que vetlli per tal que totes les persones que es dirigeixen al SIS (SOASS) puguin ser ateses en un període raonable, atesa la seva situació de vulnerabilitat.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, per fer possible l'atenció a les persones en un període raonable al SIS (SOASS), es faci un seguiment de les demores en l'atenció social i s'emprenguin les mesures correctores necessàries.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, tal com ja apuntava l'SGC, s'estudii l'establiment d'un protocol per a la gestió de la correspondència de les persones empadronades sense domicili fix.

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.