

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (SERVEIS SOCIALS ESPECIALITZATS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 5 de febrer de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a les instàncies presentades per sol·licitar el retorn de la part proporcional del rebut pagat pel mes de maig de 2024, en la mesura que el seu marit, residia a la Residència Fort Pienc, i se'n va produir la baixa per defunció en data 18 de maig de 2024.

Exposava el següent:

El seu marit era resident de la Residència Fort Pienc.

El mes de maig de 2024 va pagar la mensualitat de 1.491,31 euros. En data 18 de maig de 2024 es va produir la defunció del ciutadà i la senyora va rebre l'orientació, des del personal de la mateixa residència, de reclamar la part proporcional del mes de maig, que el seu marit ja no havia utilitzat.

La ciutadana va presentar dues instàncies, una en data 10 de juny de 2024 i l'altra en data 18 de setembre de 2024, sol·licitant el retorn de l'import del rebut del mes de maig, pel que feia a la part corresponent al període del 18 de maig de 2024 al 31 de maig de 2024.

En el moment en què presentava la queixa a la Sindicatura no havia rebut resposta a cap de les dues instàncies i tampoc se li havia retornat la quantitat reclamada.

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 **Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 5 de febrer de 2025, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

El dia 6 de març de 2025, des de la Sindicatura es va establir contacte amb la DIAC (Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana), a fi de conèixer a on es van adreçar les instàncies i es va obtenir la informació en la mateixa data.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 5 de març de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre la manca de resposta a les instàncies

A través de l'informe municipal hem pogut constatar que efectivament cap de les dues instàncies que va presentar la ciutadana van rebre la corresponent resposta. Els motius, però, no venen donats per una manca de cura del servei finalista (en aquest cas, el Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals de l'IMSS - Institut Municipal de Serveis Socials) sinó a un error en el circuit intern pel qual aquestes no han arribat al servei corresponent.

Expliquen que en data 12 de juny de 2024 va arribar al Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals un document de la ciutadana reclamant la part proporcional de la mensualitat del mes de maig de la Residència Fort Pienc, en la qual havia residit el seu marit. El document, però, no va arribar acompanyat de la instància genèrica. Tampoc hi figurava la data de registre ni incloïa la documentació addicional necessària per fer el tràmit, cosa que es va transmetre al servei de Registre de l'IMSS.

Quant a la instància del mes de setembre, aquesta no va arribar mai, ni tampoc cap altre document que fos annexat al Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals. El servei municipal en desconeix les causes, però exposa que probablement es tracti d'una manca de coordinació interna entre tots els departaments implicats, un aspecte que lamenten.

És a dir, van rebre incompleta la instància del juny i no van arribar a rebre mai la del setembre, fet pel qual traslladen disculpes sinceres a la ciutadana per les molèsties ocasionades.

Malgrat que el servei finalista de les instàncies no havia pogut respondre-hi per les causes exposades, el fet és que ciutadana no va rebre una resposta per escrit i en el termini indicat, tal com correspon a una bona administració.

Preocupa a aquesta Sindicatura que, existint un circuit preestablert pel que fa a la destinació de les instàncies, s'hagin perdut com a mínim en dues ocasions quan havien d'arribar a un mateix servei (en aquest cas, el Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals) i per part d'una única ciutadana que reclamava el mateix en ambdues.

En la consulta efectuada per la Sindicatura a la DIAC, aquesta ha facilitat informació sobre l'historial de l'assentament. Així es pot observar que les dues instàncies es van enviar a l'IMSS el mateix dia en què la ciutadana les va formalitzar. La primera, presentada el dia 10 de juny, va ser acceptada per l'IMSS el 12 de juny, i la segona, presentada el dia 18 de setembre, va ser acceptada per l'IMSS el dia 3 d'octubre de 2024.

Aquestes constatacions posen en evidència l'existència de disfuncions internes a l'IMSS pel que fa als circuits que segueixen les instàncies, que cal detectar i corregir a fi de prevenir que situacions com la descrita es puguin tornar a repetir.

Per tant, recomanem a l'IMSS que es revisin els circuits seguits per aquestes instàncies i que s'introdueixin els mecanismes correctors adients.

2. De la interlocució de l'IMSS amb la ciutadana

A partir de la documentació que va arribar al Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals el mes de juny, es va establir contacte telefònic amb la ciutadana informant que havia d'aportar documentació per poder optar a la devolució de la part proporcional de la mensualitat del mes de maig que reclamava. Entre la documentació que se li requeria hi havia el document d'acceptació de l'herència, però en aquell moment no disposaven del document.

Des del Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals es va tornar a contactar de nou amb la ciutadana, a l'efecte de facilitar la celeritat del tràmit, i a petició de la ciutadana, amb la seva filla en data 14 de febrer de 2025, per recordar que calia presentar el document d'acceptació de l'herència i la resta de documentació necessària en una OAC.

La família ha informat que farà el tràmit i s'ha mostrat agraïda. Paral·lelament, des del Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals, s'ha ofert disponibilitat per a qualsevol dubte o consulta.

En aquest aspecte, doncs, **observem que, malgrat les disfuncions amb les instàncies, l'Administració municipal ha actuat d'acord amb els principis de servei efectiu a la ciutadania i agilitat en els procediments, previstos a l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic.**

3. Quant a la previsió de pagament

L'informe municipal diu que quan es reclama un cobrament indegut d'una persona que ha mort cal presentar:

- instància exposant els fets (si hi ha més d'una persona hereva cal que totes signin la sol·licitud),
- còpia del DNI de totes les persones que constin com a hereves,
- número de compte al qual es vol que es faci la devolució,
- acta de defunció,
- document d'acceptació de l'herència.

En el moment en què es presenti aquesta documentació es procedirà a iniciar el tràmit corresponent per poder retornar a les persones hereves la part proporcional de la quota del mes de maig que es va cobrar indegudament.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, considerem que **facilitaria la tramitació a les famílies que es troben en aquesta situació, i també simplificaria la gestió administrativa, que des de les mateixes residències municipals es pogués facilitar la informació sobre la tramitació i la documentació necessària a presentar.**

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 l'eficàcia del circuit de les instàncies.**

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

- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que es revisin els circuits seguits per les instàncies a l'IMSS i que s'introdueixin els mecanismes correctors adients.

- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que es posi a disposició de les residències municipals la informació per facilitar la gestió a les famílies quan es donin les circumstàncies per poder reclamar la devolució de parts proporcionals de mensualitats ja pagades.

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.