

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I EL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 de març de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel tracte rebut per part del SIS.

Hi exposava el següent:

A finals del mes de gener del 2024, li van donar cita al SIS (Servei d'Inserció Social) per al dia 19 de març de 2024 a les 17.00 hores.

Des d'aquell dia i fins el moment en què va presentar la queixa (19 de març de 2024) va estar dormint al carrer i al CAE (Centre d'Acollida d'Emergències).

El dia de la cita, va arribar al SIS a les 17.10 hores, 10 minuts més tard de l'hora prevista. Li van dir que no el podien atendre i que tornés el dia següent a les 8.00 hores, tot i que probablement tampoc ho podrien fer, però que ho provés.

A la queixa considerava que no és manera de tractar un ciutadà en una situació precària, tan sols pel fet d'arribar 10 minuts tard.

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** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 d'abril de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 3 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Temps d'espera per a una cita al SIS

L'informe municipal exposa que el temps de llista d'espera per programar una visita amb la Unitat de Primeres Acollides (UPA) durant els tres primers mesos del 2024 ha estat aproximadament d'un mes i mig.

S'han pres mesures per reduir el temps d'espera, amb l'ampliació de l'equip el juny del 2023, la qual cosa s'ha concretat en un professional més per a la UPA. Aquesta ampliació va permetre inicialment reduir la llista d'espera, però també va augmentar la demanda. Així, la llista d'espera per a una primera visita es va situar a un mes i mig a finals del 2023.

Òbviament, un període d'un mes i mig per poder rebre atenció, en primera visita per part del SIS, servei adreçat a persones sense llar o en situació de pobresa severa, no és un termini adient en cap cas per atendre de forma àgil col·lectius en situacions de molta precarietat, tal com correspondria.

Des de la Sindicatura se celebra que s'hagués ampliat l'equip l'any 2023, però **en la mesura que la demanda ha seguit augmentant, entenem que també ho han de fer els recursos humans, 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 necessària per a una atenció social de qualitat en funció de la població.

2. Atenció a les urgències socials

Malgrat aquesta insuficiència de recursos humans per atendre la dimensió que té la situació de sensellarisme a la ciutat de Barcelona, observem com des del SIS es porta a terme la gestió necessària per tal de poder detectar aquells casos més urgents que no poden esperar durant un període tan dilatat.

Així, l'informe municipal exposa que diàriament es realitza un cribratge i totes les visites que es valoren urgents s'atenen el mateix dia. Les preferents es programen amb un marge de 10 setmanes.

El resultat d'aquesta gestió, que obeeix als principis de racionalització i responsabilitat amb què han d'actuar les administracions públiques, d'acord amb el que estableix la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, pot ser molt insatisfactori per a les persones ateses al SIS, de forma legítima i a partir de la situació de necessitat que esperen que abordin els serveis socials municipals.

Però el sistema preveu l'atenció a les situacions més urgents, com recull l'article 9.2. de la Llei 9.2.d de la Llei 12/2007, de serveis socials, a través de dos mecanismes: les valoracions en cribratge que es fan des del mateix SIS i l'existència d'un Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB), del qual es dota la ciutat i que atén de forma ininterrompuda, tots els dies de l'any i durant les 24 hores.

De fet, el ciutadà exposava a la Sindicatura que pernoctava al CAE, recurs directament vinculat al CUESB, i per tant, ja se li hauria fet aquesta primera valoració i atenció urgent.

Sobre aquest aspecte, però, sorprèn el que aporta l'informe municipal, ja que diu que no consta cap derivació o comunicació del CUESB. Des de la Sindicatura no es disposa d'elements per a la comprensió completa d'aquestes informacions, però **es recomana, per si s'hagués produït alguna alteració en els circuits de comunicació entre el CUESB i el SIS, que aquests es revisin.**

3. Retard en la cita concertada

L'informe municipal exposa que, quan es programa la visita i es recullen dades, es demana un telèfon de contacte per poder fer un recordatori telefònic un dia o dos abans de la visita. S'efectua una trucada de cortesia o un recordatori de la data i l'hora.

Per al dia de la visita, s'ha establert un temps d'espera de 15 minuts. A partir d'aquest temps, l'espai queda lliure i es destina a alguna de les persones que pugui haver-hi a la sala d'espera sol·licitant una visita.

Així, quan hi ha absentisme, s'atenen les urgències o preferències del moment, i si finalment la persona citada arriba més enllà dels 15 minuts, se li comunica que pot esperar-se o tornar el dia següent. Si arriba més de 15 minuts tard i el personal no està ocupat, s'atén la persona igualment.

El 19 de març el ciutadà va presentar-se superant els 15 minuts i es va donar pas a una altra persona per atendre-la. Per aquest motiu, se li va suggerir que tornés a primera hora del dia següent i se li va comentar que malgrat no es podia garantir plenament que algú no es presentés, és freqüent que hi hagi absències i que molt probablement es podria realitzar l'entrevista.

El ciutadà va poder ser atès en data 20 de març de 2024, havent-se iniciat la seva atenció social i seguiment. Així doncs, es va donar ple compliment a la informació que se li havia facilitat quan va arribar tard a la cita prevista, essent atès l'endemà del dia en que es va presentar tard a la cita.

Des de la Sindicatura entenem la necessitat de poder efectuar una gestió efectiva dels retards i les absències, atès que aquests tenen, al seu torn, una clara incidència en la llista d'espera existent. Els 15 minuts establerts pel SIS com a marge de retard es consideren raonables i en consonància amb els temps que s'estableixen en altres serveis (públics i privats) per atendre les cites.

El ciutadà afirma que el retard era de 10 minuts. Sobre aquesta diferència de 5 minuts, la Sindicatura no disposa d'elements per pronunciar-se, però ha **de recordar a l'IMSS**

que es verifiquin amb la ciutadania els retards quan no es pugui atendre en el dia i l'hora concertats prèviament.

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, **no es detecta irregularitat en l'actuació de l'IMSS pel que fa a la gestió de l'hora concertada.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'IMSS** que ha de prendre les mesures necessàries per poder escurçar els terminis d'espera per a una primera cita ordinària al SIS.
- **Recomanar a l'IMSS** que es revisin els circuits de derivació o comunicació entre el CUESB i el SIS.
- **Recordar a l'IMSS** que es verifiquin amb la ciutadania els retards, quan no es puguin atendre en el dia i l'hora concertats prèviament.

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.