

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 18 de març de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel tracte rebut per part dels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

El seu pare, d'edat avançada, havia protagonitzat algun incident en el qual s'havia deixat el gas de la cuina obert. Per aquest motiu, a través del Servei de Teleassistència (SAT) de l'Ajuntament de Barcelona —des d'on el van adreçar al Centre de Serveis Socials Sant Andreu—, va sol·licitar poder acollir-se a la possibilitat d'obtenir un detector de gasos/fums amb connexió al SAT.

Se li va concedir una cita telefònica a principis del mes de febrer, però no va rebre cap trucada. Quan ell va trucar als serveis socials per reclamar la cita telefònica, li van dir que l'havien trucat, però que no havia respost al telèfon. Es dona la circumstància que havia bloquejat diferents números de telèfon publicitaris, entre els quals també hi hauria el de serveis socials. Per aquest motiu, va sol·licitar el número de telèfon des del qual el trucaven, per procedir a desbloquejar-lo, però no li donaven. Finalment, li van penjar el telèfon.

També va tenir una cita el 8 de març. Posteriorment li van dir que ell havia contestat que no estava interessat a atendre la trucada, cosa que no és cert.

Va procedir a formular una queixa a l'Ajuntament de Barcelona via web (ajuntament.respon@bcn.cat) on li van respondre, en data 10 de març de 2024, que estaven treballant en la resolució de la seva comunicació i que li farien arribar la resposta tan aviat com fos possible. No obstant això, en data 18 de març encara no havia obtingut cap resposta, malgrat l'evident risc i la conseqüent preocupació per la situació del seu pare, i considera que els serveis socials haurien de ser més receptius. Manifesta que aquest fet el situa en total indefensió davant l'Ajuntament.

Vol saber si hi ha algun registre de veu on es pugui demostrar que el van trucar el 8 de març i que ell va respondre que no estava interessat a atendre la trucada.

Després d'aquesta experiència i a causa de la manca de confiança en la possibilitat de concretar una cita telefònica, va optar per trucar-los i acordar una cita presencial per al dia 18 d'abril de 2024 a les 16.00 hores, malgrat que no era segur que hi pogués assistir, ja que començava una feina nova i la gestió podia ser complicada.

L'actuació dels serveis socials li semblava greu, atès que estaven negant l'assistència a algú pel fet que va existir una trucada telefònica tensa un mes abans. Considera que com a professionals d'aquest sector haurien d'estar formats i ser una mica més empàtics amb les persones usuàries dels seus serveis davant situacions de risc real, com ara una possible explosió de gas amb conseqüències catastròfiques.

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

La creixent demanda sobre els centres de serveis socials genera la diversificació de les formes d'atenció a l'efecte de poder escurçar els terminis d'espera i poder oferir una atenció més àgil a la ciutadania, cosa que requereix un esforç important de transformació i flexibilitat per part del sistema de serveis socials.

L'aparició de modalitats d'atenció alternatives i diferents de les cites presencials individuals als centres de serveis socials (CSS), a més, posa de manifest l'existència d'una anàlisi de la prestació del servei, de la qualitat i dels *tempos* de les atencions. Segons el que observen, els serveis es reorganitzen, d'acord amb els principis de racionalitat i planificació que han de regir el funcionament de les administracions públiques previstos en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

En aquest cas, la queixa tracta sobre una modalitat d'atenció relativament nova: l'atenció telefònica. En la situació concreta, es tractava d'una cita telefònica que hauria de possibilitar la gestió o tramitació d'un detector de gasos/fum amb connexió al SAT (Servei de Teleassistència). Entenem, per tant, que, en aquest cas, una cita telefònica pot ser l'instrument encertat, ja que es tracta de facilitar la informació sobre els requisits i la documentació i explicar com funciona la tramitació. A més, això facilita i agilita el procés, tant per a la ciutadania, com per al mateix servei.

No obstant això, aquest esforç organitzatiu s'ha d'acompanyar d'unes garanties en l'atenció a la ciutadania, d'acord amb el funcionament d'una bona administració, així com amb la mateixa voluntat consistorial respecte de les noves modalitats d'atenció, que han de constituir millores.

En aquest sentit, el promotor de la queixa exposava diferents aspectes sobre l'atenció rebuda. D'una banda, la primera cita telefònica no era possible perquè ell tenia algunes trucades bloquejades i sol·licitava quin era el telèfon des del qual es feia la trucada, però no se li facilitava. De l'altra, amb posterioritat a una segona cita telefònica, se li plantejava que ell mateix havia manifestat no estar interessat, cosa que exposava que no era cert. I, finalment, havia hagut de sol·licitar una cita presencial, fet que suposava una demora en el temps i li causava dificultats per acudir a la cita degut al fet que s'ho havia de compaginar amb la feina.

Sobre les dificultats en la identificació de les trucades rebudes per l'Administració municipal, cal recordar, que com bé sap l'IMSS, les trucades fetes des de telèfons desconeguts poden generar desconfiança en la ciutadania o, fins i tot, que no es puguin detectar les trucades quan hi ha bloquejos generals a números no identificats.

En aquest sentit, des de la Sindicatura **entendem que, quan es facilita la cita telefònica, és imprescindible alertar d'aquest fet per tal que les persones que han de rebre les trucades disposin de la informació adient i puguin actuar en conseqüència d'això, garantint així el correcte desenvolupament i aprofitament de la cita concertada.**

Pel que fa a la **diferència existent entre el relat del ciutadà i el que ofereix l'IMSS sobre la segona cita telefònica**, amb dues versions oposades (una, la de l'IMSS, segons la qual el ciutadà hauria verbalitzat que no estava interessat i havia penjat el telèfon —tal com també s'ha informat la Sindicatura—, i l'altra, la del ciutadà, que afirma que això no és cert, atès que seguia interessat a fer el tràmit pel risc que podia córrer el seu pare), la Sindicatura no pot pronunciar-se al respecte, atès que no disposa d'elements per clarificar com van ocórrer els fets.

Tot i això, sí que s'ha pogut saber, per l'informe municipal, que no existeixen registres de so que permetin conèixer el contingut de les trucades, perquè es fan amb telèfons mòbils corporatius.

En aquest sentit, **considerem que seria útil poder disposar dels mitjans necessaris per tal que aquestes es poguessin registrar** (tal com fan altres serveis municipals, com el 010), fet que suposaria un major control sobre la qualitat en l'atenció, així com la possibilitat de poder deixar constància del contingut de les trucades, a l'efecte de, entre d'altres, poder atendre correctament les queixes que es puguin generar i dilucidar dubtes.

Finalment, i **sobre la cita presencial**, observem que es va poder dur a terme en data 18 d'abril de 2024, i que en aquella data es va aportar la documentació necessària per poder gestionar el dispositiu perifèric del Servei de Teleassistència (detector de gas i fum/foc), fet que la Sindicatura celebra.

Però, entre la primera cita concertada telefònicament pel ciutadà, en data 9 de febrer de 2024, i la presencial de data 18 d'abril de 2024, **transcorren més de dos mesos, en el tràmit d'un dispositiu que pot incidir en una situació que pot ser de risc per a la persona gran usuària del SAT**. Aquest fet posa de manifest l'existència de dificultats que, malgrat que no es poden ubicar amb certesa donada la falta de registre telefònic, entre d'altres, sí que evidencien que s'ha de disposar d'algunes millores, per tal d'evitar que es puguin repetir situacions com la descrita.

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, cal millorar en eficàcia en la prestació d'informació i atenció a la ciutadania**.

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

- **Recomanar a l'IMSS** que, quan es faciliten cites telefòniques, s'informi la ciutadania que la trucada es farà des d'un telèfon ocult, per tal que les persones puguin actuar prèviament i garantir la recepció de la trucada.
- **Recomanar a l'IMSS** que es valori la possibilitat d'introduir els mitjans necessaris per fer possible l'enregistrament de les cites telefòniques.

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.