

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS D'ACOLLIDA (PERSONES MIGRADES I REFUGIADES)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 2 de gener de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Des del mes de febrer del 2022 demanava cita prèvia per ser atès al Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), i en tres ocasions se li havia assignat una cita virtual. La darrera havia estat prevista per al dia 2 de gener de 2024, de 13.00 a 15.00 hores.
- Mai s'havia contactat amb ell per poder resoldre els dubtes que tenia sobre els cursos necessaris per tramitar l'arrelament.

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 17 de gener 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 12 d'abril de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme a fi d'atendre les peticions del ciutadà per accedir als serveis del SAIER.

CONSIDERACIONS

1. Competències municipals en matèria d'immigració

Primer de tot, és convenient contextualitzar les funcions del SAIER. Cal dir que la competència en asil i estrangeria és exclusiva de l'Estat. En canvi, la competència en acollida de persones migrades és una competència autonòmica. Per tant, **l'Ajuntament actua com a administració subsidiària en un àmbit que es propi d'altres administracions.**

Barcelona disposa del **Pla de ciutadania i immigració**, que estableix una sèrie d'eixos i àmbits amb objectius específics. Entre aquests objectius hi ha el de treballar per a l'empoderament de les persones migrades, per tal de consolidar els processos d'acomodació a la societat barcelonina, així com el de promoure les condicions socials bàsiques.

Així, malgrat que l'Ajuntament no té competències directes ni els recursos que se'n deriven, a través del SAIER desenvolupa una tasca fonamental d'atenció a persones immigrades i sol·licitants d'asil, que en la majoria d'ocasions consisteixen a oferir informació, orientació i assessorament.

2. L'accés als serveis del SAIER

Per ser atès al SAIER, s'ha de sol·licitar una cita al web d'Oficina Virtual: <https://ajuntament.barcelona.cat/cita/saier>.

Des de l'Oficina Virtual, la persona interessada ha d'introduir les seves dades i seleccionar el motiu de la consulta. L'atenció es fa de manera telefònica en la data programada.

La persona rep tota la informació necessària sobre els serveis especialitzats del SAIER per a cada situació concreta i se li programa la cita amb els serveis corresponents.

L'atenció en els serveis especialitzats del SAIER és sobre les matèries següents:

- Atenció social
- Assessorament en tràmits d'estrangeria
- Assessorament jurídic d'estrangeria
- Assessorament jurídic en protecció internacional
- Assessorament en homologació, formació i recerca de feina

3. La gestió de les peticions d'atenció efectuades per la persona interessada

Segons consta a l'aplicació municipal "Hora concertada", que registra les sol·licituds de cita, el promotor de la queixa ha demanat accedir al SAIER en tres ocasions a través del portal de tràmits:

- El 24 de març de 2022: en aquest cas, es va obrir expedient i es va concertar una cita grupal per al dia 19 d'abril de 2022 amb el Servei d'Informació sobre Homologació de Títols i Orientació Laboral, ja que demanava informació sobre l'homologació dels seus estudis al país d'origen. Tot i això, l'interessat manifesta que no va rebre la convocatòria per a la cita grupal. Aquesta institució desconeix el motiu pel qual la cita no va arribar a l'interessat.
- El 18 d'abril de 2023: l'interessat va tramitar una cita per internet, que es va gestionar a través del programa "El SAIER et truca". Segons informa el consistori, no es va poder contactar amb ell.
- El 2 de gener de 2024: el ciutadà va tornar a demanar una cita. Es va concertar una cita grupal per al dia 4 de febrer amb el servei jurídic especialitzat en tràmits d'estrangeria, ja que necessitava informació sobre arrelament formatiu. Segons informa l'Ajuntament, el ciutadà no va acudir a la cita.

Arran de la presentació d'aquesta queixa, la Sindicatura va realitzar gestions i va informar l'interessat que el dia 16 de gener de 2024 podia participar en una sessió informativa impartida pel Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI) del Districte d'Horta-Guinardó, i se li va facilitar l'enllaç perquè s'hi pogués inscriure, cosa que va fer.

Així, certament consta que l'interessat va intentar ser atès pel servei del SAIER, però no disposem d'elements suficients per conèixer els motius pels quals finalment no va accedir al servei.

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 disposem d'elements suficients per valorar si l'actuació de la Comissionada d'Acció Social ha estat l'adequada a fi d'atendre les peticions d'accés al servei del SAIER promogudes per la persona interessada.**

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.