

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET D'ACOLLIMENT (PERSONES MIGRADES I REFUGIADES)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 2 de maig de 2024 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'atenció rebuda al Servei d'Intervenció Socioeducativa (SAIER).

Hi exposava el següent:

Va venir des de Colòmbia a Barcelona per sol·licitar l'asil per violència de gènere i LGTBI-fòbia vers la seva filla de 14 anys.

Disposava de diners per al primer mes, però quan va formalitzar la queixa a la Sindicatura es trobaven al carrer i el SAIER els havia facilitat una cita telefònica d'urgència per al dia 7 de maig.

En aquesta situació, les dues es trobaven en una situació d'extrema vulnerabilitat, i tampoc no podien aconseguir una cita amb estrangeria per sol·licitar l'asil.

Consideraven que s'estaven vulnerant els drets humans i els drets de la infància, atès que les deixaven al carrer, sense un sostre i sense aliments.

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 8 de maig 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 28 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. Informació massa genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que, **en la informació facilitada en l'informe de resposta, hi manca informació, com la llista d'espera per rebre una primera atenció al SAIER el mes d'abril de 2024 i també el protocol d'urgències d'aquell servei.** Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a la **comissionada d'Acció Social** l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Llista d'espera i atenció a les urgències

Entre la informació facilitada per la ciutadana i aquella facilitada pel consistori, hi ha diferències substancials.

D'una banda, la ciutadana exposava que quan ella sol·licitava hora d'urgència al SAIER, a principis de maig de 2024, se li va facilitar una cita telefònica per al dia 7 de maig.

De l'altra, l'informe municipal diu que la ciutadana tenia cita amb el Servei d'Informació i Primera Atenció del SAIER per al dia 9 de maig de 2024 (en lloc del 7 de maig al qual es refereix a la queixa) i la van atendre el dia i l'hora previstos. Aquella cita es va reservar per Internet, a través de l'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona i no consta que hagués reservat altres cites abans.

L'informe també explica que als webs informatius es diu que, davant qualsevol situació d'urgència social o jurídica, la persona es pot dirigir presencialment a la seu del SAIER, ubicada al carrer de Tarragona, 141, per ser atesa de forma immediata. Fora d'aquest horari d'atenció, a la porta del servei, hi ha exposada la informació per dirigir-se al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona)

Hi ha algunes observacions a fer al respecte:

- a) L'informe municipal fa referència a la **sol·licitud de cita** a través de l'Oficina Virtual de Tràmits i de forma presencial. Sobre aquest aspecte volem destacar el fet que la sol·licitud per a una cita ordinària (i, per tant, no urgent) es pugui fer sols a través de l'Oficina Virtual de Tràmits (informació que aquesta Sindicatura ha verificat també a través del 010).

Recordem que l'article 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix a l'article 14.1 que totes les persones físiques poden escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per exercir els seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, i que poden modificar el mitjà per comunicar-s'hi en qualsevol moment.

En aquesta línia, doncs, **recomanem que es facilitin vies presencials i telefòniques per poder facilitar cites prèvies.**

- b) El **web municipal**, com diu l'informe municipal, efectivament planteja que l'atenció a urgències es duu a terme de forma presencial de 9.00 a 15.00 hores. També diu que s'atendrà fins a arribar a la capacitat màxima. **Des de la Sindicatura trobem a faltar que s'informi del que passa quan s'arriba a la capacitat màxima o es té una urgència fora d'aquest horari.** Entenem que seria necessari indicar aquí l'existència del CUESB, ja que és el servei que atén urgències socials les 24 hores, cada dia de l'any. Recordem que l'article 6 de la "Carta de ciutadana. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat i que totes les persones tenen dret a ser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipal.

Per tant, **recomanem que al web municipal, quan s'informa del SAIER, s'indiqui que, per a urgències fora de l'horari d'atenció, les persones es poden adreçar al CUESB.**

- c) En relació amb la **llista d'espera per poder rebre una atenció**, segons informacions facilitades pel consistori, la ciutadana havia reservat cita el dia 11 de març de 2024 i se li va facilitar per al dia 5 de maig de 2024. Observem, per tant, que, a mitjans del mes de març, la demora per rebre una primera atenció al SAIER era de **quasi dos mesos.**

La Sindicatura es va interessar pel període d'espera que hi havia el mes d'abril de 2024 (informació que no se'ns ha facilitat) per, entre d'altres, poder valorar si aquesta temporalitat s'havia corregit o s'incrementava.

Considerem que en un servei que atén persones i famílies de recent arribada a la ciutat, algunes en situació de molta fragilitat i vulnerabilitat, un període de dos mesos per atendre una primera visita és excessiu i no s'adiu amb l'article IV.3 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Aquest estableix el compromís en l'adopció de polítiques actives de suport a la població més vulnerable.

Malgrat que el mateix SAIER disposi de mecanismes per atendre les urgències i que el CUESB actuï de forma subsidiària en aquestes urgències, entenem que un període d'espera tan dilatat pot comportar que situacions que d'entrada no són urgents ho acabin sent i facin que es distorsioni el circuit. En aquest sentit, **recomanem que es prenguin les mesures oportunes per tal que es pugui facilitar hora per a una primera atenció amb major celeritat.**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona vol posar de manifest que els recursos existents per atendre les persones nouvingudes al territori poden no ser suficients a causa de diferents circumstàncies i elements que hi conflueixen. És per això que els serveis i professionals que duen a terme la tasca d'acollida es poden veure desbordats, mentre que les persones i famílies que arriben a la ciutat es poden sentir o restar desateses o insuficientment acompanyades.

Des de la Sindicatura es té coneixement que el consistori està treballant, amb administracions d'àmbit supramunicipal, en aquesta realitat, en la qual **cal un abordatge coordinat i una dotació de recursos adients que impliquin els diferents àmbits territorials de les administracions per fer possible l'acolliment amb les garanties i l'acompanyament suficients.**

3. Actuació amb la família i competències municipals

La competència en asil i estrangeria és exclusiva de l'Estat, mentre que la competència en l'acolliment de persones immigrades és una competència autonòmica. **Aquí, doncs, l'Ajuntament de Barcelona actua com a administració subsidiària en un àmbit que és propi d'altres administracions.**

Al seu torn, l'article 30.1 de la Llei 12/2009, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, estableix que **s'han de proporcionar a les persones sol·licitants de protecció internacional, sempre que no tinguin recursos econòmics, els serveis socials i d'acolliment necessaris amb la finalitat d'assegurar la satisfacció de les seves necessitats bàsiques en condicions de dignitat.**

Quan les persones sol·licitants de protecció internacional encara no han entrat en el sistema estatal, a Barcelona les atenen al SAIER, que assumeix funcions pròpies dels serveis socials. Així, el SAIER és un servei que s'adreça a persones que han tingut una arribada recent a la ciutat, per un projecte migratori o per necessitat d'asil i refugi.

Però quan les persones tenen un vincle territorial amb un altre municipi, és aquell el que ha de prestar els serveis socials bàsics a les persones que es troben en aquesta situació. La relació entre la prestació de serveis socials i la territorialitat queda establerta als articles 16 i 33 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

En el cas que ens ocupa, l'informe municipal exposa que la ciutadana, en l'entrevista mantinguda amb el SAIER, va manifestar que havia arribat a Espanya el 26 de febrer i que estava residint a Manresa en una situació de molta inestabilitat domiciliària. En el moment de l'entrevista s'estava costejant un hostel a Manresa, però algunes setmanes també havia pernoctat a Barcelona. A Manresa també disposava d'empadronament, tenia CAP assignat i la filla hi estava escolaritzada.

Partint d'aquesta situació, l'atenció del SAIER es va centrar a informar sobre:

- Com iniciar el procés jurídic per sol·licitar asil.
- Com accedir al programa estatal d'atenció social per a persones sol·licitants d'asil.
- Reorientar les seves demandes socials als serveis socials de Manresa, per si la podien atendre mentre no pogués accedir al programa estatal, ja que és el servei que li correspon atendre-la segons els criteris territorials. La ciutadana ja coneixia el servei, referia conèixer la treballadora social i tenia un cita per al dia 25 o 26 de maig. Se la va orientar a acudir al servei abans, perquè poguessin tornar a valorar la urgència de la seva situació.

A l'informe es diu també que, en el procés telemàtic per obtenir cita amb el SAIER, s'avisava en diferents moments que el SAIER és un servei municipal i que sols atén persones que resideixen a la ciutat de Barcelona.

Així doncs, l'actuació del SAIER en l'atenció i les orientacions facilitades a la família estan emmarcades en el que estableix la normativa.

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 del SAIER ha de millorar en eficàcia pel que fa a l'agilitat en l'atenció i la informació facilitada al web municipal.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es facilitin vies presencials i telefòniques per poder programar cites prèvies.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que al web municipal, quan s'informa del SAIER, s'indiqui que per a urgències fora de l'horari d'atenció les persones es poden adreçar al CUESB.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es prenguin les mesures oportunes per tal que es pugui facilitar hora per a una primera atenció amb major celeritat.

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.