

L'atenció de les persones mitjançant els serveis socials bàsics

Els serveis socials, segons els configura la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials.

Dins del sistema de serveis socials, els serveis socials bàsics assumeixen un paper primordial, ja que els correspon detectar les situacions de necessitat, informar, orientar i assessorar les persones sobre els recursos socials a què poden accedir, fer el diagnòstic social, promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa, i gestionar les prestacions d'urgència social, entre altres funcions.

Les conseqüències de la greu crisi econòmica d'aquests anys han comportat un increment de la demanda d'ajuts públics i han fet que moltes persones i famílies s'hagin vist abocades al sistema de protecció social. Aquesta situació comporta una pressió més alta per als serveis socials bàsics, que constitueixen el primer nivell d'accés al sistema públic de serveis socials i el més proper a la ciutadania.

Els serveis socials bàsics han d'oferir informació detallada i precisa sobre els recursos disponibles

Així, són diverses les queixes que s'han rebut amb relació a l'actuació dels serveis socials bàsics. En alguns casos les queixes es plantegen per disconformitat amb l'atenció rebuda per part dels professionals; en d'altres (la majoria) les persones interessades expressen la seva insatisfacció per la denegació d'algun ajut econòmic concret o, en general, per la manca de suport que reben davant una situació de necessitats assistencials i de manca de recursos.

En aquests casos, el Síndic avalua les actuacions dutes a terme pels serveis socials bàsics i, si escau, orienta les persones sobre el procediment que han de seguir perquè puguin accedir als ajuts adequats.

Atès el paper dels serveis socials bàsics en l'assessorament a les persones, en la gestió de les

prestacions i en l'orientació sobre l'accés als serveis especialitzats, és especialment rellevant que s'ofereixi a les persones una informació acurada, detallada i precisa sobre els recursos a què poden tenir accés en cada cas i sobre els requisits exigits. Igualment, és imprescindible una coordinació eficient entre els diversos serveis, a fi de donar resposta a altres problemàtiques específiques que de vegades van paral·leles a les demandes de suport econòmic.

De vegades també cal reforçar el coneixement de les persones demandants de suport dels seus deures, tant pel que fa a l'obligació de facilitar als serveis socials la informació imprescindible per valorar la situació com a la implicació en el procés d'inserció i en el compliment del pla de treball establert, a fi d'assegurar l'èxit del procés.

Cal una coordinació eficient entre els diversos serveis a fi de donar resposta a problemàtiques específiques

Finalment, també és important l'establiment de criteris homogenis sobre la competència d'uns serveis o d'altres per atendre les persones que demanen l'actuació dels serveis socials. El Síndic ha tingut l'ocasió de tractar aquesta qüestió en el cas de l'Ajuntament de Barcelona, arran d'algunes queixes de persones que manifestaven una situació de desatenció per part d'algun centre de serveis socials. En algun cas, la persona requeria l'atenció d'un centre de Barcelona perquè hi estava empadronada, malgrat que vivia en un altre municipi; en altres casos, la persona residia efectivament a Barcelona, però sol·licitava l'atenció d'un centre diferent del que correspondria territorialment al seu domicili.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per valorar la possible divergència de criteris entre els centres de serveis socials per definir la seva competència amb relació als casos que se'ls presenten.

De la informació facilitada per l'Ajuntament de Barcelona, se'n desprenia que, amb caràcter general, es prioritza la residència efectiva de la

persona demandant, especialment però no únicament, en casos de primeres atencions.

El Síndic coincideix que l'aspecte de proximitat és un element bàsic a l'hora de definir els criteris d'atenció, però també s'han de tenir en compte altres factors, relacionats amb la circumstància específica en què es presta el servei (segons es tracti d'una primera atenció o una intervenció o seguiment del cas) i també amb la planificació dels serveis i els recursos de cada àrea bàsica. En aquest sentit, recorda el deure legal d'inscripció en el padró, la possibilitat de procediments d'empadronament sense domicili fix i la funció del padró com a instrument de planificació.

Per això, recorda que, amb caràcter general, la competència està determinada pel municipi en què estigui empadronada la persona que sol-

licita l'atenció, si bé es pot prioritzar el criteri de proximitat en els casos de primera atenció. En aquesta primera atenció s'hauria de determinar si la persona està empadronada al municipi en què demana atenció, informar-la sobre la distribució competencial i, si escau, fer les gestions pertinents perquè la persona quedi registrada en el padró municipal, tenint en compte, a més, que és aplicable l'empadronament sense domicili fix.

Això a banda de les necessitats concretes i urgents que es puguin detectar en casos concrets en què l'equip d'atenció social primària consideri imprescindible alguna mesura o intervenció immediata i urgent o en casos excepcionals en què, d'acord amb el criteri professional, sigui més aconsellable mantenir l'atenció al marge de la situació d'empadronament de l'usuari.

Queixa 00224/2012

La persona interessada presenta una queixa sobre l'actuació dels serveis socials de Badia del Vallès. Manifesta que no han volgut tramitar cap ajut malgrat que es troba en una situació molt precària, ja que viu en un cotxe i no té recursos econòmics.

L'Ajuntament informa que les circumstàncies d'empadronament de la persona interessada no es corresponien amb la situació real i que posteriorment la persona interessada es va traslladar a un altre municipi.

El Síndic considera que la intervenció dels serveis socials s'hauria d'haver orientat a aconseguir que el padró municipal reflectís el domicili en què realment vivia la persona interessada, i que se li hauria pogut proposar l'empadronament com a persona sense sostre, cosa que hauria permès tramitar la sol·licitud de renda mínima d'inserció que demanava, i proposar les intervencions del pla de treball de suport psicosocial.

Queixa 05262/2012

Dues germanes presenten una queixa per disconformitat amb el tracte rebut dels serveis socials de Sant Boi de Llobregat perquè no els han facilitat els ajuts que necessiten.

L'Ajuntament informa de les actuacions realitzades (ajuda per a aliments i sol·licitud d'una renda mínima d'inserció) i també que les joves van rebutjar una contractació laboral de tres mesos perquè volien continuar els seus estudis. Assenyala que després d'això les persones interessades no van tornar a contactar amb serveis socials.

El Síndic recorda a les promotores de la queixa la necessitat que s'impliquin activament en el pla de treball establert.

Així mateix, recorda a l'Ajuntament que s'hauria de donar resposta a altres problemes relacionats amb una situació de maltractament de què suposadament eren víctimes. I també, atesa la prioritat expressada per continuar els estudis, caldria valorar si és possible la continuació dels estudis sense una inserció laboral immediata. Finalment, recomana que els serveis socials contactin amb les persones interessades, a fi de fer seguiment de la situació actual.