

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

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

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

El data 12 de juny de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció i la informació que es prestava a la seva família des del SAIER (Servei d'atenció a immigrants, emigrants i refugiats).

Exposava el següent:

El seu fill va ser diagnosticat al Perú amb un TEA (Trastorn de l'Espectre Autista), però allà no se'l tractava com un alumne amb discapacitat, fet que repercutia en el seu aprenentatge, la seva sociabilitat i atenció.

El seu fill tenia bones opcions d'adaptació amb un tractament i seguiment adequats, motiu pel qual van decidir venir a Barcelona, amb la intenció de treballar i cobrir la seva estada els anys que necessités el seu fill.

Eren atesos al SAIER, i ella i el seu fill (que en aquell moment tenia 7 anys i assistia a l'Institut Escola Londres) van ser allotjats en una casa d'acollida, però la seva parella no va tenir aquesta opció.

Dues setmanes abans de la presentació de la queixa, la seva referent del SAIER els va comunicar que en un mes i escaig haurien d'abandonar el centre i buscar altres opcions d'ajuda perquè havien arribat molts casos amb leucèmia i eren prioritaris.

Tot i que entenia la importància de l'atenció a altres infants amb greus problemes de salut, el seu fill seguia necessitant opcions de subsistència i tractament.

##### 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.

Un cop examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Regidoria de Drets de Ciutadania** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 15 de juny de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 18 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

Un cop fetes les comprovacions amb el servei de la Creu Roja que porta el seguiment del cas des del SAIER, l'informe exposava el següent:

#### **Pla de treball establert amb la família**

- Facilitar informació i acompanyament sobre el coneixement de l'entorn en el procés d'acollida a la ciutat de Barcelona.
- Realitzar els tràmits i orientacions necessaris per a l'empadronament, la tramitació de la targeta sanitària, la vinculació al CAP de referència, l'escolarització i la informació jurídica.
- Coordinar-se amb els diferents agents que intervenen en el cas.
- Facilitar informació sobre possibilitats d'inserció laboral a través de l'economia submergida.
- Acompanyar i orientar per afavorir l'estalvi per tal de cercar una alternativa d'allotjament.

#### **1. Allotjament**

El nucli familiar va arribar a Barcelona el 22 de desembre de 2021 amb la intenció de millorar la seva qualitat de vida. Inicialment cercaven una alternativa d'allotjament pels tres, però el 4 de febrer de 2022 la família va comunicar que no disposava d'ingressos suficients per poder seguir els tres a l'habitatge.

Des del SAIER se'ls va proposar un recurs d'allotjament d'urgència a través d'estades municipals a la ciutadana i al seu fill. La família es va mostrar conforme, ja que entenien que es tractava d'una mesura d'urgència per tal de garantir la cobertura de necessitats bàsiques de l'infant alhora que podien estalviar, atès que el ciutadà es trobava laboralment actiu.

#### **2. Informació sobre la finalització del suport**

En data 26 de maig de 2022, durant l'entrevista de seguiment social, es va comentar amb el nucli familiar la necessitat de cercar una alternativa d'allotjament per a tota la unitat familiar, fent ús dels ingressos econòmics percebuts i estalviats de les feines remunerades del ciutadà.

Es va plantejar la necessitat de començar a treballar la sortida del recurs d'allotjament facilitat a la ciutadana i l'infant però no es va establir data de finalització del recurs.

#### **3. Previsió sobre l'atenció i cobertura de les necessitats de l'infant**

Com es va informar a la família, quan finalitzés el recurs d'allotjament d'urgència i el nucli es traslladés a un domicili propi, es continuaria facilitant seguiment social des del

servei, per tal d'avançar amb el pla de treball establert i valorar les ajudes socials corresponents.

L'infant es trobava escolaritzat al 1r curs de primària a l'Escola Londres i va ser derivat al CSMIJ (Centre de salut mental infanto-juvenil) de zona, per tal de poder valorar el diagnòstic de TEA elaborat al país d'origen. Des del SAIER es mantenia la coordinació amb els dos serveis.

#### **4. Valoració**

El nucli sempre s'ha mostrat col·laborador i responsable amb el seu procés d'adaptació a la ciutat. L'objectiu del pla de treball sempre ha estat afavorir la cerca d'una alternativa de vida autònoma a la ciutat. En cap moment han mostrat o manifestat cap disconformitat en relació a les qüestions treballades i acordades a les diferents entrevistes.

### **CONSIDERACIONS**

La ciutadana i la seva família havien emprès un important projecte de canvi en venir a viure a la ciutat de Barcelona a finals de l'any passat, ja que volien facilitar al seu fill, diagnosticat amb un TEA, unes atencions que consideraven que no podia rebre al Perú.

Tot i que la seva intenció era la de treballar i cobrir la seva estada, els inicis presentaven algunes dificultats i havien sol·licitat ajuda al SAIER. La ciutadana exposava que aquest servei va facilitar-los allotjament a ella i el seu fill, però no a la seva parella. A més, quan van posar en coneixement de la Sindicatura el seu malestar, ja havien rebut la comunicació des del SAIER que havien de deixar aquell allotjament en un mes i escaig.

#### **1. Actuació del SAIER**

L'informe municipal exposava que el SAIER havia intervingut amb l'establiment d'un pla de treball que contemplava la globalitat de la situació familiar i les seves necessitats més bàsiques i immediates. Així mateix des del servei es va orientar i derivar cap a altres serveis adients a les circumstàncies familiars, amb els quals es mantenia la preceptiva coordinació.

L'article XII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, estableix el dret general als serveis públics de protecció social. En el punt 1 es diu que les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels drets humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències. Així mateix, l'article 24.1 de la Carta de la Ciutadania – Carta de drets i deures de Barcelona – estableix que l'Ajuntament fomentarà polítiques d'acollida als immigrants.

En aquesta línia, el SAIER és un servei que contribueix a donar compliment a l'esmentat articulat, com a punt d'accés a informacions i a altres serveis que possibilitin l'acomodació a la ciutat.

Segons la web municipal, el SAIER ofereix diferents serveis, com ara el servei d'atenció social gestionat per la Creu Roja. Des d'aquest servei es facilita l'atenció social a persones que acaben d'arribar i resideixen a la ciutat. També s'especifica que, quan faci més de dos anys que la persona viu a Barcelona, s'haurà de dirigir als serveis socials municipals.

D'acord amb aquesta informació l'atenció social facilitada des del SAIER s'assimila a la prestada pels serveis socials. Des d'aquesta premissa, **l'actuació realitzada pel SAIER amb la família donaria compliment al que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials.**

## **2. Sobre l'allotjament per separat de la família**

La ciutat disposa d'un Pla de Ciutadania i Immigració 2018-2021, que estableix una sèrie d'eixos i àmbits amb objectius específics. Entre aquests objectius es troba 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.

**Cal preguntar-se si allotjar de manera separada a la família**, malgrat que el pare disposi d'ingressos procedents del treball, **s'ajusta a la promoció de les condicions socials bàsiques.**

En aquest sentit, cal recordar que l'Ajuntament de Barcelona es compromet a través de l'article 13.3 de la Carta de la Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, a **posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels menors, amb especial atenció a les situacions familiars específiques.**

Entenem que el paper de la família com a unitat bàsica i nucli socialitzador és difícilment realitzable quan no es produeix una situació de convivència efectiva. A més cal tenir en compte que el Pla estratègic de serveis socials 2021-2024, en l'Eix 1 posa el focus en els llaços socials com a factors generadors d'oportunitats vitals, per reconèixer la diversitat i garantir respostes personalitzades.

En conseqüència, la Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que proporcionar **un recurs residencial que impliqui fragmentar un nucli familiar no és una solució adequada** i, per tant, és necessari explorar altres possibilitats que garanteixin la convivència quotidiana dels nuclis familiars en situacions com la descrita.

## **3. La informació facilitada en relació a la continuïtat de l'allotjament**

La ciutadana manifestava que des del SAIER se'ls havia comunicat que es posava un límit temporal (d'un mes i escaig) a la seva continuïtat a la casa d'acollida. L'informe municipal, en canvi, exposava que tot i que s'estava treballant la sortida del recurs d'allotjament, no s'havia establert data de finalització del recurs.

Des de la Sindicatura, entenem que el projecte vital de la família passa per disposar d'un funcionament autònom, alhora que l'objectiu de l'atenció tècnica també pretén la

seva independència, així com la promoció de les seves capacitats. Així doncs, resulta adient l'orientació vers una sortida del recurs, quan es donin totes les circumstàncies que així ho facin possible amb les garanties adients, especialment pel que fa a la cura de l'infant.

Amb tot, és imprescindible aclarir aquesta diferència constatada pel que fa als terminis. En aquest sentit, donada la bona predisposició a l'entesa que s'observa per totes dues parts, **cal abordar aquesta qüestió de forma aprofundida, per tal de clarificar aquest aspecte i contribuir a alleugerir la incertesa amb què la família viu la situació.**

## **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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, **conclou que, en aquest cas, tot i que no es detecten indicis d'irregularitat, es pot millorar l'eficàcia pel que fa a l'acompanyament a la família.**

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

- **Recomanar a la Regidoria de Drets de Ciutadania i Participació** que s'explorin altres possibilitats que garanteixin la convivència quotidiana dels nuclis familiars en situacions com la descrita.
- **Recomanar a la Regidoria de Drets de Ciutadania i Participació** que s'abordi la qüestió de la temporalitat del recurs d'allotjament, de forma aprofundida, per tal de clarificar aquest aspecte i contribuir a alleugerir la incertesa amb què la família viu la situació.

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.