

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET D'ACOLLIDA (PERSONES MIGRANTS I REFUGIADES)**

#### **ANTECEDENTS**

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

En data 23 de maig de 2022, la directora d'una entitat de la ciutat especialitzada en migracions va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- L'Ajuntament de Barcelona estava trigant fins a vuit setmanes a contactar amb les persones que havien sol·licitat tramitar l'informe d'arrelament. En aquest primer contacte es donava cita per a l'entrevista necessària per a la redacció de l'informe.
- Després d'aquest tràmit, el consistori podia trigar un mes o més a concretar la cita, redactar l'informe i completar el procés. La Generalitat, per la seva banda, també trigava unes setmanes més fins que emetia l'informe i s'informava la persona interessada de la resolució de la seva sol·licitud. Aquests terminis s'excedien dels previstos per la normativa aplicable.
- A aquests terminis s'afegien els de la Subdelegació del Govern, que podia trigar entre cinc i vuit mesos a resoldre l'expedient.
- El mes de novembre del 2021, l'entitat ja va alertar d'aquesta vulneració de drets, que ocasionava angoixa a les persones sol·licitants, i afectava també les empreses que els oferien un contracte de treball, que havien d'esperar mesos per incorporar una persona que ja havia signat un contracte laboral.

#### **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 **Regidoria de Drets de Ciutadania i Participació** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 31 de maig de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 18 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

**El termini mitjà per a la realització de les entrevistes és de 61,45 dies des de la data de la sol·licitud.**

El temps invertit pel cos tècnic per fer l'entrevista fins que és signada pel referent de l'Ajuntament és d'1,5 dies.

La mitjana d'entrevistes demanades durant l'any 2022, fins al mes de maig, és de 598,2 mensuals.

Els mitjans de què disposa el consistori per atendre aquests tràmits són els següents:

- una coordinadora
- tres administratives
- cinc tècnics

Després d'haver transcorregut el temps màxim per atendre les entrevistes, en resten pendents de fer:

- 128 que ja estan assignades,
- i 718 que estan pendents d'assignar.

Per regla general, es dona cita entre un i cinc dies després de la trucada de citació per a l'entrevista.

S'està molt pendent del servei i dels seus indicadors per millorar l'atenció. S'estan estudiant les motivacions de la situació, i troben que, darrerament, s'ha produït un gran augment de les sol·licituds d'arrelament social.

La impossibilitat de presentar sol·licituds d'arrelament presencialment a les oficines d'atenció ciutadana (OAC) entre el 16 de març de 2020 i el 25 de maig de 2020 va provocar una acumulació de moltes demandes.

Abans, totes es presentaven per mitjà de cita prèvia a les OAC, ara s'ha obert també la via telemàtica de presentació de peticions, i es mantenen obertes totes dues vies. Això comporta rebre peticions més ràpidament, i és una demanda més actualitzada.

Abans, amb la presentació únicament a les OAC era més gradual. La mitjana de sol·licituds presentades els darrers anys és la següent:

- 2019: 381,33
- 2020: 465,40
- 2021: 521, 92
- 2022 (fins al maig): 580,25

S'ha incrementat el nombre d'empadronaments de persones estrangeres durant el 2017, i durant el 2019 hi ha hagut un petit augment. Això suposa més població estrangera que ha complert els 3 anys d'empadronament a Barcelona, susceptible de demanar l'informe d'arrelament.

S'han denegat més targetes d'asil i, els sol·licitants afectats veuen en l'arrelament l'única solució. Aquest fet porta a un augment de demandes.

El sistema de **teletreball** és molt positiu en alguns aspectes, però no en tots. Els problemes de funcionament, sobretot dels temps de resposta informàtics, han suposat un endarreriment i **augment del temps de resolució**. És una forma de treball més lenta que la presencial, ja que obliga a preparar prèviament la documentació per treballar-la des del domicili.

Les entrevistes per videotrucada suposen una dificultat afegida per a una part de la població destinatària a la qual es dirigeixen. A això cal sumar problemes recíprocs a l'hora d'entendre's, vies de connexió lentes i amb talls.

Cal determinar si al llarg dels propers mesos es mantindrà la tendència a l'alça, o per contra, s'estabilitzarà. Es considera essencial reduir el temps de resposta, en què el bon funcionament informàtic és fonamental. És positiu mantenir teletreball en alguns moments, però en d'altres és preferible el presencial. Aquesta presencialitat s'ha anat recuperant les darreres setmanes.

## CONSIDERACIONS

### 1. La competència municipal en l'elaboració de l'informe d'arrelament social

La Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, dels drets i llibertats dels estrangers a Espanya, i la seva integració social, disposa que l'Administració pot concedir una autorització de residència temporal per arrelament (articles 31.1).

L'Ajuntament és el responsable de gestionar els informes per a determinats tràmits d'estrangeria. En el cas de peticions d'arrelament social, tot i que la competència és de la Generalitat de Catalunya, a l'Ajuntament li correspon elaborar l'informe d'arrelament preceptiu, per acreditar la integració social en el procés d'obtenció d'autorització de residència temporal. A l'informe es fa constar, entre altres, el temps de permanència en l'estat, els vincles familiars, els mitjans de vida o els programes d'inserció que ha dut a terme la persona sol·licitant.

La delegació d'aquesta funció al consistori ve donada per la mateixa Llei orgànica 4/2000:

Article 68.3:

"Amb caràcter previ a la concessió d'autoritzacions per arrelament, les comunitats autònomes o, si escau, els ajuntaments, emetran un informe sobre la integració social de l'estranger que tingui domicili en el seu territori."

Els requisits de les persones estrangeres per accedir a aquesta autorització, així com el procediment de tramitació, estan continguts al Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, del reglament d'estrangeria (modificat pel Reial decret 629/2022, de 26 de juliol).

Article 124.2:

"Per arrelament social, poden obtenir una autorització els estrangers que acreditin la permanència continuada a Espanya durant un període mínim de tres anys. A més, haurà de complir, de manera acumulativa, els requisits següents [...].

**L'informe de la corporació local s'haurà d'emetre i notificar a l'interessat en el termini de trenta dies des de la data de la sol·licitud.** Simultàniament, i per mitjans electrònics, la corporació haurà de donar trasllat de l'informe a l'oficina d'estrangeria competent."

D'altra banda, la Instrucció SIMC/TSF/2017, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya, remarca la necessitat que els ajuntaments elaborin l'informe en el

termini més breu possible, amb un màxim de 30 dies hàbils comptadors des de la presentació de la sol·licitud.

## **2. Els terminis emprats per l'Ajuntament en l'elaboració de l'informe d'arrelament social**

**L'Ajuntament de Barcelona està incomplint aquest termini amb escreix**, ja que de la informació que ha facilitat a la Sindicatura, se'n desprèn que, des del tràmit de la sol·licitud de la persona interessada i fins a l'elaboració de l'informe, **s'està utilitzant un termini mitjà que frega els 63 dies**. A aquest temps se li ha de sumar el de la part de tramitació que correspon a les altres administracions amb competència en el tràmit.

A més, l'informe posa de manifest que hi ha un gran volum de peticions pendents de tramitar. El consistori justifica l'acumulació en el tancament de les OAC, durant dos mesos i deu dies de l'any 2020, arran de la pandèmia de la covid. Per tant, **aquest retard en la tramitació s'arrossega des de fa uns anys, sense que s'hagin posat els mitjans necessaris per complir amb les funcions d'estrangeria que té encomanades l'Ajuntament**.

Així mateix, s'al·leguen dificultats de caire tècnic i organitzatiu que dificulten atendre les sol·licituds en temps. Recordem que l'Ajuntament, a través del registre del padró municipal, disposa d'informació suficient que li permet conèixer amb anterioritat el volum de possibles peticions. Això facilita la possibilitat d'anticipar-se en l'organització dels recursos necessaris per complir les competències que té delegades, ajustant-se als terminis legalment previstos.

En aquest punt, convé recordar que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, es pronuncia sobre la responsabilitat de tramitació dels procediments, i assenyala el següent:

Article 20:

1. "Els titulars de les unitats administratives i el personal al servei de les administracions públiques que tinguin a càrrec seu la resolució o el despatx dels afers són responsables directes de la seva tramitació i **han d'adoptar les mesures oportunes per remoure els obstacles que impedeixin, dificultin o endarrereixin l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, així com disposar el que sigui necessari per evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments**.

2. Els interessats poden sol·licitar l'exigència d'aquesta responsabilitat a l'Administració pública de què depengui el personal afectat."

És innegable la relació d'aquest precepte amb el **dret a una bona administració**, reconegut a la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea (art. 41), i a la Llei

26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i del procediment de les administracions públiques de Catalunya (art. 22).

No es pot obviar que **aquesta disfunció crònica en la tramitació comporta una vulneració dels drets de les persones sol·licitants**, ateses les conseqüències que té sobre elles, a les quals limita l'exercici dels seus drets, i les manté durant un temps totalment injustificat, en una situació d'irregularitat administrativa, amb la limitació que això suposa per a la seva integració social.

El fet que l'Ajuntament no sigui àgil en la realització d'aquest tràmit, a més d'incomplir el principi general d'eficàcia de les administracions públiques recollit a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic, constitueix **un dels factors de risc d'exclusió i marginació social per a les persones immigrants**.

És cert que les competències municipals en els processos de regularització administrativa han fet augmentar notablement les funcions dels serveis socials. Però, a parer d'aquesta Sindicatura, **és del tot necessari fer un estudi de càrregues, a fi de dimensionar adequadament el servei, i dotar-lo dels mitjans i recursos necessaris** per assumir les seves funcions dins els terminis legalment establerts.

## 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 de la Regidoria de Drets de Ciutadania i Participació no s'adequa de manera sistemàtica als terminis legalment previstos per elaborar l'informe d'arrelament social. Aquest retard vulnera els drets de la ciutadania que està interessada en aquest tràmit.**

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

- **Recomanar a la Regidoria de Drets de Ciutadania i Participació** que elabori un estudi de les càrregues de feina que implica l'elaboració de l'informe d'arrelament social, a fi de dimensionar adequadament el servei, i dotar-lo dels recursos necessaris per complir les seves funcions dins el termini legalment previst.

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.