

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS D'ACOLLIDA (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 16 de maig de 2023, una fundació va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel tracte que havia rebut una persona a la qual havien acompanyat al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona).

Exposava el següent:

El dia 22 de març de 2023 van acompanyar una dona al CUESB. La dona, de 22 anys, sense referents socials i sense coneixement de la llengua, feia poc que havia arribat des de Marroc. A més, havia passat dos dies en situació de sensellarisme a la ciutat, després d'haver arribat amb la intenció de trobar-se amb el seu marit. Aquesta trobada no va tenir lloc perquè després que ella arribés a l'aeroport de Barcelona, l'home no va voler tenir més contacte amb ella.

Va arribar a la Fundació després que una veïna la trobés al carrer plorant i molt espantada.

A la primera entrevista al CUESB se li va fer un interrogatori públic (a la sala no hi havia privacitat) sobre la seva vida personal i matrimonial. El van fer a través del Google Translate del mòbil del servei. Se'ls va exposar que hi havia places al recurs del costat i que directament o en una segona entrevista confirmarien si hi havia lloc per a ella.

A la segona entrevista, una hora més tard, la va atendre la psicòloga, en una entrevista molt incisiva en la situació personal i matrimonial. Se li va preguntar detalladament pel casament, la relació i els motius que l'havien portat a Espanya, cosa que qualificava d'"estrany". També li van preguntar si pensava quedar-se i per quant temps. A més, l'interrogatori es va fer enmig de la sala d'espera i a través del traductor del telèfon mòbil. Es va fer èmfasi en la culpabilització de la dona, dient-li directament a ella i a l'acompanyant que o tornava al seu país o estaria en situació de sensellarisme per molt temps.

Se la va informar que no complia els criteris per a cap recurs. L'acompanyant va demanar quins eren els criteris i se li va dir: ser una dona adulta, jove i sense fills. L'acompanyant va dir que precisament era jove, migrada, sense referents en el territori i sense documentació regular al país.

La cap de torn va exposar que els criteris de vulnerabilitat són els del SAIER.

Es va sol·licitar un full de suggeriments/queixes que es va entregar el mateix dia (on consta el nom de la tècnica de la fundació). No havien rebut cap resposta quan van presentar la queixa a la Sindicatura.

Consideren que hi ha diferents circumstàncies i pràctiques, sistemàtiques i constants, que reproduïxen els i les professionals del CUESB sense tenir en compte les implicacions materials i simbòliques de les persones que hi acudeixen, les quals es troben en una situació d'una gran complexitat i vulnerabilitat:

- Les entrevistes es duen a terme a la sala comú, exposades i vulnerant el dret a la intimitat.
- L'interrogatori és revictimitzant. En alguns casos es fa partícips als nens i nenes com a traductors de les mares.
- Les persones es veuen obligades a donar explicacions sobre la seva trajectòria migratòria.
- Es va sol·licitar a la dona que acompanyaven, i a altres dones, que interposessin una denúncia davant els Mossos d'Esquadra.

Consideren que hi ha un incompliment, ja que al web es diu que el CUESB és per a casos d'emergència social i jurídica i es dona una resposta com l'observada.

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 l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 7 de juny de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 4 d'agost de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

1. Atenció del CUESB a la ciutadana

El CUESB va rebre una trucada telefònica el dia 22/3/2023 per part d'una tècnica de la fundació demanant allotjament per a una dona que havia arribat a Barcelona en avió feia tres dies procedent del Marroc i que estava en situació de sensellarisme. Informava que la dona havia estat trucant telefònicament al seu marit que vivia a Barcelona, amb qui s'havia de retrobar, però aquest no li agafava el telèfon.

La tècnica de la fundació va verbalitzar que la dona es trobava molt afectada i tenia molta por de parlar.

Des del CUESB es va orientar la tècnica i li van dir que seria interessant, primerament, informar la policia de la situació de la possible desaparició o cerca del marit. També van informar que el servei de referència a Barcelona per a persones estrangeres extracomunitàries és el SAIER. Sembla que aquesta opció es va rebutjar, ja que deien que tenien coneixement que estava molt saturat. Des del CUESB s'insistia en l'orientació al SAIER.

Respecte a l'accés a un Centre Residencial de Primera Acollida (CPA) de la ciutat, des del CUESB es va informar que aquests centres no són d'accés directe ni urgent i que seria un recurs a valorar pel servei referent (SAIER).

Es va informar la ciutadana que el CUESB és un servei 24 hores i que, per fer una valoració de la situació, la persona podia adreçar-se presencialment al servei.

El mateix dia, van arribar presencialment a CUESB la dona i la tècnica de la Fundació. Es va portar a terme una primera exploració presencial al mostrador i posteriorment amb un professional de la Unitat de Primera Atenció.

La dona va manifestar que havia parlat amb el seu marit el dia abans de venir a Espanya. Va dir que tenia el seu número de telèfon, però no l'adreça. També va explicar que ell no volia estar més amb ella i que ella venia amb la intenció de parlar cara a cara amb ell. La usuària va detallar que no tenia bitllet de tornada ni tenia intenció de tornar al seu país.

Al segell del passaport, l'entrada a Barcelona era amb data del dia anterior, 21/3/2023. Exposava que havia vingut de manera autònoma tot i saber que el marit potser no l'acolliria i informava que havia estat el marit qui li havia pagat el bitllet.

Des del servei se li va proposar, com a alternativa, el retorn al Marroc, on tenia la seva xarxa, però ella manifestava que no volia tornar-hi. Deia que volia quedar-se a Barcelona i "buscar-se la vida".

Exposava que, segons la llei islàmica, el marit estava obligat a responsabilitzar-se d'ella. Es van casar al Consolat espanyol al Marroc i ensenyava el llibre de família. Des del CUESB, i arran de les informacions facilitades, se la va orientar a interposar una denúncia al seu marit per no voler acollir-la.

Segons la valoració professional, no era una situació d'urgència. És a dir, no era una situació sobrevinguda, ja que la ciutadana va viatjar a Barcelona havent-se comunicat amb el seu marit, qui va pagar el bitllet i qui tindria l'obligació d'acollir-la.

Davant l'imprevist de no localitzar el marit, se la va orientar a interposar una denúncia i també se li va plantejar la possibilitat de retornar a país d'origen si realment no veia possibilitats que el marit acabés sent un suport per donar cobertura a la seva situació. La dona va rebutjar totes dues opcions.

En l'àmbit tècnic, no es valorava la cobertura d'un allotjament d'urgència. Tampoc no es va valorar que la persona presentés un esgotament físic o emocional que requerís

plantejar un descans puntual. Se la va orientar a acudir al Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER).

La tècnica de la fundació va sol·licitar els criteris de vulnerabilitat pels quals es valorava no allotjar a la dona. Se li van explicar verbalment:

- Tenir menors a càrrec.
- Patir una malaltia greu física o un trastorn mental en el moment actual.
- Estar embarassada.
- Detecció de possibles indicis de VTSH (Víctima de tracta d'éssers humans).
- Persones grans (més de 65 anys).
- Persones que presentin algun tipus de discapacitat.
- Persones que hagin patit tortures, violacions o altres formes greus de violència psicològica, física o sexual.
- Possible situació de violència masclista, amb independència de la situació d'allotjament.

La tècnica va sol·licitar parlar amb un superior, ja que no estava d'acord amb la resposta, i el responsable en torn del servei va parlar-hi. Novament, li van exposar els criteris, però la tècnica seguia sense estar-hi d'acord. La van informar de la possibilitat de posar per escrit el desacord via un formulari propi del CUESB. També se li va explicar que podia presentar una queixa via registre a l'OAC de l'Ajuntament i per via externa a la Sindicatura de Greuges.

2. Resposta municipal al full de suggeriments/queixes

Es tracta d'un document intern que permet valorar el suggeriment o la queixa com a possible oportunitat de millora del servei. No és un canal d'entrada del procediment administratiu, això es fa via el 010 o via l'OAC amb registre oficial.

Es va valorar que la sol·licitud d'informació que es demanava en el full de suggeriments/queixes s'havia facilitat de manera presencial i suficientment justificada per part del servei; en primera instància, pel professional de primera atenció i, en segona instància, pel cap de torn responsable del servei. No es va identificar la desviació de procediment dels professionals.

3. Espais on es duen a terme les entrevistes al CUESB

La primera interlocució amb el servei és amb el o la professional del mostrador, ubicat a l'entrada del servei i diferenciat de la sala d'espera. És on es formulen les primeres consultes per poder filtrar si la situació és informativa, d'orientació o de necessitat d'exploració per una persona professional de la primera atenció.

Si la persona ha de passar a entrevista, s'espera a la sala d'espera fins que se l'avisava que pot passar a despatx.

La persona entrarà acompanyada de les persones que ella mateixa autoritzi.

En situacions extraordinàries, el personal professional pot valorar, abans o després d'una entrevista, si vol parlar amb les persones a la sala d'espera, ja sigui per

acompanyar-les al despatx o per fer alguna pregunta general o algun aclariment. I sempre preservant la intimitat, tenint en consideració el tipus d'informació que es tractarà.

L'enquadrament de qualsevol exploració amb profunditat per poder valorar la situació de cada persona, es porta a terme als despatxos d'entrevista.

4. Protocol d'atenció de les persones acabades d'arribar al CUESB

L'exploració professional és necessària per conèixer la situació de les persones. L'entrevista professional és la metodologia de treball de l'àmbit social. Consisteix a fer les preguntes imprescindibles que ajudin a entendre la situació per poder obtenir amb les respostes els elements tècnics necessaris per fer les valoracions oportunes.

Pel que fa a l'idioma, si en el torn no es disposa de professionals que coneguin la llengua de comunicació, s'utilitza l'eina del Google Translate. Tanmateix, s'ha obert una línia d'actuació per a la traducció. Es tracta d'un dispositiu que es posarà a prova i que, si funciona, podria donar cobertura a traducció simultània en més de quaranta idiomes.

La informació que es dona a les persones a les quals no es pot facilitar allotjament és la següent: s'informa del servei especialitzat o bàsic al qual poden dirigir-se per exposar la seva situació perquè la valorin i s'activin possibles recursos.

5. Motius de l'orientació a interposar una denúncia als Mossos d'Esquadra

Amb la denúncia, els cossos de seguretat podrien ajudar la dona a cercar el seu marit o obrir una causa per poder reclamar-li el suport que informa que li és de dret.

6. Persones estrangeres ateses al CUESB durant els tres primers mesos de l'any 2023

Les dades de què disposen actualment són que, durant el primer trimestre de l'any 2023, des del CUESB s'han atès 13.313 persones. D'aquestes, 429 han estat derivades al SAIER.

Al seu torn, el SAIER, fora del seu horari d'atenció, els ha enviat alertes de 197 persones per ser ateses pel CUESB.

Actualment, no es pot obtenir la dada del total de persones estrangeres ateses pel servei. Tanmateix, es preveu efectuar millores en l'aplicació del servei a finals de 2023 que faran possible explorar més dades d'atenció.

CONSIDERACIONS

1. El dret a la intimitat

Una de les qüestions que es planteja a la queixa és el contingut i l'espai en el qual es van desenvolupar les entrevistes fetes al CUESB, ja que, d'una banda, es referien a

qüestions íntimes i personals i, de l'altra, perquè es portaven a terme en un espai comú.

L'article 18.1 de la Constitució espanyola estableix el dret a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge. L'article 13.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix, al seu torn, que totes les persones tenen dret que la seva vida privada, personal i familiar sigui respectada.

Per tant, és prescriptiu respectar l'àmbit íntim i personal de les persones ateses a l'Administració pública i també per part dels serveis socials, en aquest cas, el CUESB.

Al mateix temps, cal tenir en compte que els serveis socials han de poder fer les valoracions necessàries i disposar de la informació adient. En aquest sentit, la Llei 12/2007, de serveis socials, diu, a l'article 17, que entre les funcions dels serveis socials hi ha la de valorar i fer diagnòstics socials. Aquests diagnòstics i valoracions es fan a través d'entrevistes que, com bé assenyala l'informe municipal, constitueixen una eina amb una metodologia dins l'àmbit dels serveis socials.

Per tant, les persones usuàries tenen el deure de facilitar dades personals, convivencials i familiars veraces, fidedignes i imprescindibles per valorar i atendre la situació, tal com exposa l'article 13 de la Llei 12/2007.

Així doncs, des de la Sindicatura entenem que el contingut i els àmbits abordats en la intervenció professional objecte de la present queixa s'inclouen en aquesta tasca de valoració social.

De la intervenció que va dur a terme al CUESB, preocupa a aquesta Sindicatura que pot ser que algunes de les qüestions referents a l'àmbit íntim i personal de la ciutadana s'abordessin de forma pública.

L'informe municipal no resulta prou aclaridor al respecte. Primer, es diu que es va fer una primera exploració al mostrador i, posteriorment, una altra amb una professional de la Unitat de Primera Atenció. De la informació rebuda, no queda clar si aquesta segona exploració es va dur a terme "des de la proximitat de la sala d'espera", com succeeix en situacions extraordinàries, segons l'informe municipal, o en un despatx.

Malgrat que tècnicament sigui necessari fer una primera valoració a l'entrada del servei i que, en ocasions, calguin aclariments abans o després de les entrevistes, es pot donar la possibilitat que a l'entrada hi hagi altres persones que puguin compartir l'espai a l'espera de ser també valorades.

La sala d'espera no hauria de constituir, en cap cas, un espai d'abordatge de problemàtiques, ja que planteja dubtes respecte a les garanties de preservació de la intimitat de les persones, per les seves dimensions i característiques.

La promotora de la queixa manifestava que, igual que la persona que l'acompanyava, li van fer preguntes de l'àmbit personal en aquell espai. També va poder observar com es duia a terme la mateixa pràctica amb altres persones que eren allà i va poder escoltar el que deien.

Com s'apuntava al principi d'aquest punt, el dret a la intimitat està definit i reconegut. A més, la Llei 12/2007, de serveis social, diu a l'article 9.2.h) que les persones usuàries dels serveis socials tenen dret a la confidencialitat de les dades.

Així doncs, **recomanem a l'IMSS que vetlli per tal que el CUESB es doti d'espais adients perquè els i les professionals facin les atencions necessàries a fi de garantir en tot moment el dret a la intimitat de les persones que s'hi adrecen.**

2. Els criteris de vulnerabilitat i allotjament

La representant de la Fundació plantejava a la Sindicatura el seu desacord amb el fet el CUESB informés la ciutadana a la qual acompanyava que no complia els criteris per a cap recurs, quan ella considerava que es trobava en una situació de vulnerabilitat i que, per tant, necessitava un recurs d'acollida, entre d'altres.

Segons l'informe municipal, després de la valoració professional, es va considerar que la situació de la ciutadana no era d'urgència ni sobrevinguda. Tampoc no es va valorar que presentés un esgotament físic o emocional que requerís d'un descans puntual.

Des de la Sindicatura es coneixen els esforços municipals per atendre un volum cada dia més gran de persones que no disposen dels mitjans per garantir-se un sostre. Per això, s'han previst uns criteris de vulnerabilitat que permeten discernir en quins casos es pot facilitar allotjament d'urgència per part del CUESB.

Correspon a aquesta institució vetllar pels drets de les persones i poder estudiar aquelles situacions en què aquests no estan prou garantits. Això no implica, però, qüestionar les valoracions o orientacions que facin els equips professionals. Aquesta funció només els correspon a ells, tal com determina l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, quan diu que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles.

El paper de la Sindicatura en aquests supòsits se centra a valorar, a partir de l'òptica dels drets humans de proximitat, els criteris municipals i els protocols d'actuació.

En aquest cas, creiem **necessari revisar el concepte de vulnerabilitat**, que va més enllà d'una concepció econòmica relacionada amb la pobresa, ja que també fa referència a situacions multidimensionals, dinàmiques i transversals que afecten no sols l'individu, sinó el seu entorn (família, comunitat) i la societat on viu (polítiques socials, entorn socioeconòmic, desigualtats socials, etc.).

Segons el diccionari TERMCAT, *la vulnerabilitat social és la situació d'una persona que té una probabilitat alta de presentar problemes socials greus com a conseqüència d'un cúmul de condicionants i factors de risc en el seu entorn social.*

És evident, doncs, que **l'existència i la suma de diferents factors** dibuixen els contorns precisos de la vulnerabilitat en cada cas. Aquesta multidimensionalitat i interseccionalitat pot donar com a conseqüència una situació de risc. En el cas analitzat, compartim la preocupació exposada per la Fundació, en el sentit que la ciutadana presentava un cúmul de circumstàncies que la podien exposar a situacions de risc: es tracta d'una dona migrada, molt jove (22 anys), que no coneix l'idioma i

tampoc la ciutat, no disposa de mitjans econòmics ni documentació regular al país i no té cap tipus de suport ni xarxa a la ciutat. A més, està impactada per la situació que està vivint.

L'informe municipal també fa referència al fet que no era una situació d'urgència ni una situació sobrevinguda i tampoc no es va valorar que la persona presentés un esgotament físic o emocional.

Recordem que la **Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat** estableix a l'article IV.1 que les ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

Al seu torn, l'article 9.2.c) estableix el dret a rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en condicions de necessitar el servei.

També l'article 12.2 de la Llei 19/2020, d'igualtat de tracte i no-discriminació, estableix que les polítiques i actuacions dels serveis socials s'han de basar en la igualtat, la inclusió, la solidaritat, la justícia social, l'equitat, el respecte a la dignitat humana i l'atenció centrada en la persona; han de facilitar l'accés a les mesures necessàries per a les persones que es troben en risc d'exclusió social, i han de procurar l'atenció prioritària i la cobertura de necessitats bàsiques, així com l'autonomia personal de les persones en situació de vulnerabilitat.

En aquest cas **no s'observa cap mesura específica de protecció. Tampoc no s'observa una continuïtat en el servei ni la cobertura de necessitats bàsiques, amb el resultat que a la ciutadana no se li va oferir cap lloc on passar la nit o un recurs a l'espera de poder ser atesa pel SAIER. Per tant, es va quedar en una situació de màxima fragilitat i desprotecció.**

Segons l'Agenda 2030 de Barcelona, aquesta ciutat es proposa ser un espai d'acollida i d'inclusió, tal com es defineix a la fita 10.7. Aquesta fita apunta cap a la reducció del risc de pobresa i exclusió social de la població d'origen estranger. Cal treballar, doncs, en aquesta línia i posar un dels focus a acollir les persones quan arriben a la ciutat.

3. Atenció i acompanyament

Tant la Fundació en la seva narració dels fets com l'informe municipal fan referència al fet que es derivava la ciutadana al SAIER. De fet, l'informe municipal relata que es va insistir fins a tres vegades en aquesta orientació de forma prèvia a l'arribada al CUESB i que semblava que era una opció que rebutjaven perquè tenien coneixement que el SAIER estava molt saturat.

Efectivament, aquesta és una realitat que, malauradament, hem pogut constatar des de la Sindicatura, tenint coneixement de diferents casos en els quals el SAIER, malgrat donar-se alguns dels criteris de vulnerabilitat anteriorment exposats, no havia allotjat les persones o famílies fins dies després.

També s'ha pogut conèixer la dinàmica per la qual s'envia les persones o les famílies d'un servei a un altre (de SAIER a CUESB, en un sentit o en l'altre) en repetides ocasions. Preocupa a aquesta Sindicatura aquest trànsit fluid de persones i famílies

d'un servei a un altre, sempre seguint circuits i criteris establerts, en situacions de fragilitat o vulnerabilitat. Aquesta dinàmica no sols no comporta cap alleujament provisional a les situacions personals d'aquestes persones, sinó que pot arribar a constituir un problema afegit a circumstàncies ja molt dures.

Entenem que el SAIER és el servei de referència a la ciutat per a persones estrangeres extracomunitàries. Ara bé, si aquest servei no les pot atendre, per saturació o per horaris, i davant la manca de cobertura de necessitats bàsiques com l'allotjament, el CUESB ha de poder donar una resposta d'acollida provisional a l'espera de l'atenció per part del SAIER, com a servei referent per a urgències socials.

També és necessari recordar que, segons l'article 5.4 de la Llei 10/2010, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, l'Administració més propera a l'usuari o usuària és la que ha de prestar els serveis d'acollida.

Per tant, entenem que **els protocols o circuits establerts han de vetllar per poder garantir, en el seu conjunt (SAIER-CUESB), una atenció de les necessitats bàsiques, amb la intensitat de coordinació que calgui.**

També es vol fer referència a la necessitat d'un acompanyament i d'una atenció per tal de facilitar a la ciutadana la reflexió que se li planteja de tornar al seu país d'origen. Des de la Sindicatura considerem que hi hauria d'haver altres mecanismes de suport per a una dona sola i en la seva situació, atès que, malgrat els criteris, circuits i protocols, la situació de fragilitat i la desprotecció s'evidencien. .

4. La qüestió idiomàtica

La promotora de la queixa exposa que les entrevistes que es van fer a la ciutadana es van dur a terme a través del Google Translate, atès que desconeixia el català i el castellà.

Sobre aquest aspecte, l'informe municipal diu que, si en el torn de treball no es disposa de professionals que coneguin la llengua, s'utilitza, efectivament, el Google Translate. A més, informa que actualment es treballa en un dispositiu que es posarà a prova per donar cobertura simultània en més de quaranta idiomes. Per tant, s'està treballant per millorar la situació.

No obstant això, les dificultats exposades i les eines utilitzades posen de manifest la insuficiència de mitjans que hi ha actualment.

Des de la Sindicatura entenem que la comprensió lingüística i, per tant, les eines que la faciliten, és bàsica i fonamental en l'àmbit dels serveis socials, tal com s'exposava en una resolució anterior:

https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202309_Drets-linguistics-limitacio-per-demanar-Servei-de-Traduccio-i-Mediacio-Intercultural.pdf

L'article 3 de la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic, estableix que les administracions públiques han de respectar, en la seva actuació, els principis de servei efectiu i proximitat a la ciutadania. Aquests esdevenen més necessaris als serveis

socials i cobren més importància en un servei com el CUESB, on s'atenen urgències i emergències socials.

Si hi ha problemes importants en la comunicació entre les persones que es dirigeixen als serveis i les persones que hi treballen, difícilment es podrà fer una tasca orientada a atendre situacions de necessitat des de la proximitat essencial i en un context d'urgència.

La utilització d'una eina com el Google Translate, tot i que pot facilitar la comunicació, no s'apropa a una comunicació de qualitat, ja que no permet la fluïdesa ni transmetre els matisos necessaris per a ambdues parts (la ciutadania i el personal tècnic) per assolir els objectius previstos. Per tant, resulta menys efectiu.

A més, la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que les persones ateses als serveis socials tenen uns drets, emmarcats als article 9 i 10. Entre aquests drets, hi trobem el dret a gaudir d'una atenció social sense discriminació, el dret que es tingui en compte la seva opinió, a decidir si volen un servei i a escollir les mesures o els recursos que cal aplicar, participar en la presa de decisions, renunciar a prestacions i serveis, etcètera. Així mateix, s'estableix el dret a rebre la informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles i sobre els criteris d'adjudicació.

Aquests drets no poden ser plenament respectats i garantits sense una comprensió plena del que se'ls pugui estar exposant i sense la possibilitat d'explicar clarament la seva situació i les seves opinions.

Cal recordar que l'article 4.2 de la Carta municipal de Barcelona diu que l'Ajuntament ha de fer possible l'atenció als ciutadans i ciutadanes que pertanyen a minories lingüístiques.

Així, doncs, la Sindicatura considera que les dificultats per poder utilitzar aquest servei suposen una pèrdua de qualitat dels serveis socials i poden arribar a constituir una situació de discriminació vers les persones afectades.

Per tant, cal vetllar per la implementació del dispositiu previst i, en el procés, cal que l'IMSS es doti dels mitjans de traducció necessaris per garantir els drets de les persones ateses.

5. Gestió dels fulls de suggeriments/queixes

Sobre els fets exposats a la queixa, la tècnica de la Fundació va decidir presentar un full de suggeriments/queixes, sobre el qual encara no havia rebut cap resposta.

L'informe municipal exposa que no es va donar resposta al suggeriment/queixa perquè es va entendre que la informació sol·licitada ja s'havia facilitat presencialment i també perquè no s'havia identificat que les persones professionals implicades s'haguessin desviat dels procediments. S'afegeix que es tracta d'un document intern i que no constitueix un canal d'entrada del procediment administratiu.

Al "Full oficial de queixa/reclamació/denúncia" (es desconeix si es tracta del mateix model, però en qualsevol cas és adient partir d'aquesta referència) s'estableix que

l'òrgan receptor ha de fer com a mínim dues devolucions a la persona que l'interposa. Una primera és l'acusament de recepció i, la segona, per informar de la tramitació que es doni.

Des de la Sindicatura entenem que com a mínim s'ha de poder efectuar una devolució a la persona i no tractar-ho únicament com un procediment intern. Si, efectivament, en aquest o altres casos es considera que s'ha donat resposta a la reclamació i que no s'hi detecten desviacions, **se n'ha d'informar la persona reclamant**.

De fet, l'ISO (International Organization for Standardization), que estableix normes tècniques internacionals pels estàndards de qualitat, estableix a l'ISO 10002:2004 (Gestió de la qualitat. Satisfacció del client. Directrius per al tractament de les queixes a les organitzacions) que tota recepció de queixa s'ha de notificar immediatament la persona reclamant i, després d'això, la queixa s'ha d'avaluar i investigar fins que la organització pugui oferir una resposta a la persona que l'ha interposat.

Malgrat que, efectivament, i tal com assenyala l'informe municipal, el full no constitueix una forma d'inici del procediment administratiu, sí que correspon a l'Administració tractar la ciutadania amb respecte i deferència, en pro d'una bona administració municipal, tal com estableix l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona".

En aquest sentit, doncs, des de la Sindicatura **es recomana que es doni resposta a aquell full de suggeriments i queixes i que també s'estableixi aquest mecanisme per a totes les queixes que es puguin tramitar en un futur**.

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 l'IMSS ha de millorar pel que fa a les garanties dels drets d'acollida**.

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

- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli per tal que el CUESB es doti d'espais adients perquè el personal professional faci les atencions necessàries, a fi de garantir en tot moment el dret a la intimitat de les persones que s'hi adrecen.
- **Recomanar a l'IMSS** que es revisin els criteris de vulnerabilitat per poder accedir a un allotjament, posant un focus especial a acollir les persones estrangeres quan arriben a la ciutat en les franges horàries en què el SAIER no és accessible.
- **Recordar a l'IMSS** que els protocols o circuits establerts han de vetllar per poder garantir, en el seu conjunt (SAIER-CUESB), una atenció de les necessitats bàsiques, amb la intensitat de coordinació que calgui.

- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli per la implementació del dispositiu de traducció previst i, en el procés, que es doti dels mitjans de traducció necessaris per garantir els drets de les persones ateses.
- **Recomanar a l'IMSS** que es doni resposta al full de suggeriments i queixes de la ciutadana i que s'estableixi un mecanisme de resposta per a totes les queixes que es puguin tramitar en un futur.

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.