

ACTUACIÓ D'OFICI DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT AL FONS EXTRAORDINARI PER AJUTS PUNTUALS D'URGÈNCIA SOCIAL PER A FAMÍLIES AMB FILLS MENORS DE 16 ANYS

TRAMITACIÓ

- El 31 d'octubre de 2018 la síndica decideix iniciar actuació d'ofici en relació al Fons Extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies amb fills menors de 16 anys (en endavant Fons), en l'edició de 2018.
- El 31 d'octubre de 2018 la síndica de greuges va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
 - El 31 d'octubre de 2018 es va iniciar l'anàlisi de la documentació oficial.
 - El 31 d'octubre de 2018 es va demanar informe a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer tant les intervencions dutes a terme com les previstes.
 - El 10 de desembre de 2018 es va rebre l'informe de l'IMSS en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.
- El 25 de març de 2019 l'assessora, a partir de la documentació oficial, la informació facilitada per l'IMSS i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposat amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

L'any 2015 l'Ajuntament de Barcelona aprovava la creació d'un Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social, per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents menors de 16 anys. Des d'aquell moment, s'han anat aprovant anualment, les creacions de nous fons extraordinaris, que incorporaven entre els seus requisits un vincle amb els serveis socials municipals, amb diferents matisos en cada nova edició del fons extraordinari. En els requisits de l'any 2018, el vincle necessari amb serveis socials, quedava establert de forma que les persones havien d'estar en seguiment per part dels serveis socials de Barcelona amb expedient obert abans del 31 de desembre de 2017.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, s'ha tingut informació que famílies que havien pogut optar a aquest ajut en edicions anteriors, han rebut una denegació com a resposta a la sol·licitud per accedir als ajuts puntuals d'urgència, en base a la manca de valoració social, malgrat que la situació de precarietat econòmica dels seus membres i per tant dels infants d'aquestes famílies persisteix.

El relació als imports destinats a aquests fons s'observa que, mentre que l'any 2016 és de 10.800.000 € i el 2017 s'incrementa la quantitat fins a 17.590.000, el 2018 la quantitat decreix a 16.500.000 €.

Algunes de les famílies afectades, han informat a la Sindicatura de que amb la denegació de l'ajut d'urgència social, se'ls denegava també la beca de menjador dels seus fills, de forma que famílies i infants que havien disposat de beca de menjador escolar i ajut del fons d'urgència social, passaven a no disposar de cap d'aquests dos

suports. Aquestes famílies també han expressat que no han rebut cap notificació escrita de les denegacions, les quals els han estat comunicades per sms.

Posició municipal

Sobre els **motius pels quals s'ha incorporat en l'edició de 2018 del Fons, el requisit de seguiment social durant l'any 2017**, l'informe municipal exposa que els ajuts del Fons són d'urgència social i com a tal venen definida al punt 3 de la convocatòria (Annex I de l'Acord de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona, de 5 d'abril de 2018). No tenen doncs, condició de prestacions garantides, d'acord amb l'article 24.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials i per tant, no poden ser exigits com a drets subjectius.

El seu atorgament estarà supeditat a la valoració professional prevista a l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials i tindrà caràcter vinculant. Aquest requisit ha existit des de l'any 2015, quan s'aprova i crea per primer cop el fons. En la convocatòria de 2018 el requisit era que les persones beneficiàries fossin usuàries en seguiment per part de serveis socials de Barcelona amb expedient obert abans de 31 de desembre de 2017, entenent seguiment com la continuïtat en la demanda d'atenció per part de les persones sol·licitants envers el seu referent.

El fons és un recurs econòmic d'urgència social i per tant no es tracta d'un dret adquirit que es renovi periòdicament. Es configura com un ajut extraordinari, voluntari, eventual i temporal que no genera cap dret a l'obtenció d'altres ajuts en anys posteriors, atenent a les competències municipals en ajudes d'urgència social.

En relació a les **causes que han motivat la reducció de l'import total del fons l'any 2018**, en relació amb l'edició anterior del 2017, l'informe exposa que el Fons és un dels projectes vinculats al Pla d'Acció Municipal. L'any 2017, l'Ajuntament de Barcelona en la seva lluita contra la pobresa i la desigualtat, a més del Fons, posa en marxa el projecte pilot B-Mincome, amb un pressupost de 4.800.000 per cada any (durada de dos anys). Els professionals del CSS, amb criteris tècnics, poden prescriure ajuts econòmics d'inclusió amb conceptes com alimentació, roba i higiene personal, escolar, salut, transport, etc. L'any 2017 l'import d'aquests ajuts es va acostar als 9.5 milions d'euros, el que significa un augment de més del 18,5% respecte l'any anterior. L'any 2017, la Generalitat de Catalunya aprova la Renda Garantida de Ciutadania, que es configura com una prestació garantida de dret subjectiu.

En un sentit de racionalitat, eficiència i eficàcia dels ajuts, si bé és cert que la quantia aprovada pel fons de 2018 ha disminuït respecte de l'any anterior (va passar de 17.590.200 a 16.500.000) si es sumen els imports destinats a ajuts amb l'objectiu de cobrir les necessitats bàsiques de subsistència que a posat en marxa el consistori l'any 2018, es supera amb escreix la quantitat destinada a cobrir conceptes semblants l'any 2017.

Pel que fa a les **dades del nombre de sol·licituds aprovades i denegades- concretant el nombre d'infants-, els anys 2015, 2016, 2017 i 2018** i en aquest darrer, quantes ho han estat per la manca de valoració social, s'aporta el quadre següent:

| Sol·licituds | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Aprovades | 11.059 | 19.336 | 17.398 | 13.966 |
| Denegades | * | 3.518 | 11.217 | 14.836 ** |

(*) No hi va haver denegacions, es van atorgar d'ofici adjuntant valoració social dels professionals dels CSS mes les famílies amb ajut de beca de menjador atorgat.

(*) Denegades per manca de valoració 9.473.

Sobre l'existència o no de mecanismes per tal que es pugui valorar la necessitat de beca de menjador escolar de forma independent al Fons, es diu que a la convocatòria 2018 a l'annex I, Requisits, criteris i procediment per atorgar ajuts puntuals, a l'apartat 2. Objecte de l'ajut s'especifica "Totes aquelles persones que resultin beneficiàries de l'ajut tindran concedit d'ofici, si ho sol·liciten, la beca extraordinària de menjador (de P-3 a 4t. d'ESO)".

A la ciutat de Barcelona els ajuts de menjador són gestionats pel Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) mitjançant convocatòria pública. Les sol·licituds es podien presentar al centre educatiu en el qual està matriculat l'alumne/a o preinscrit per al curs 2018/2019 en dos períodes de sol·licitud (entre els dies 13 i 27 de juny de 2018) i entre els dies 3 i 14 de setembre, ambdós inclosos).

En l'edició 2018 es van concedir a totes les persones sol·licitants del Fons que tinguessin aprovat l'ajut de la convocatòria 2018 i que a la sol·licitud haguessin marcat que volien demanar beca de menjador se'ls ha concedit d'ofici la beca extraordinària de menjadors, establerta en 6 euros.

En el cas de les famílies que no han tingut el fons d'infància aprovat –van rebre un SMS el 21 de juny en que se'ls comunicava que tenien el Fons denegat pel motiu que fos en cada cas- haurien d'haver sol·licitat la beca de menjador escolar pel seu fill al Consorci d'Educació de Barcelona en qualsevol de les dues convocatòries públiques establertes a tal efecte. Per tant, el fet de no tenir aprovat l'ajut del fons no significa, a priori no tenir aprovada la beca de menjador, però si que cal sol·licitar-la Al Consorci d'Educació de Barcelona.

La comunicació a les famílies de l'aprovació o denegació de les sol·licituds, l'Annex I de la convocatòria dels ajuts del fons, a l'apartat 12 especifica que el resultat de les sol·licituds es comunicarà mitjançant SMS al telèfon de contacte, informat a la sol·licitud. En el cas de l'ajut aprovat s'indicarà la data i el lloc de recollida de la targeta al progenitor sol·licitant, mentre que en el cas de l'ajut denegat, la persona interessada podrà presentar reclamació a qualsevol OAC en un període de 10 dies hàbils. Les reclamacions es respondran en un termini màxim de dos mesos des de l'endemà de la recepció de la mateixa. En cas que la reclamació es resolgui a favor del ciutadà, s'informa al sol·licitant per qualsevol mitja vàlid en dret, de la data i el lloc de recollida. Les reclamacions desestimades es publicaran mitjançant edicte al Butlletí Oficial de l'Estat (BOE) i al Taulell d'Edictes de l'Ajuntament. També es tindrà una còpia impresa per a consultes a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques del Carrer Aragó, 344.

Normativa aplicable

Article 39 de la Constitució espanyola de protecció social, econòmica i jurídica de la família i els infants.

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 5.1 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha d'esser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques. El punt 2 del mateix article diu que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha d'esser el principi inspirador de totes les decisions i actuacions que el concerneixen adoptades i dutes a terme pels progenitors, pels titulars de la tutela o de la guarda, per les institucions públiques o privades encarregades de protegir-lo i d'assistir-lo i per l'autoritat judicial administrativa.

L'article 15 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix la prioritat pressupostària en aquesta matèria. Al punt 1. diu que els poders públics, en l'àmbit de llurs competències, han de donar prioritat en llurs pressupostos a les activitats d'atenció, formació, promoció, reinserció, protecció, integració, lleure i prevenció dels infants i els adolescents. Al punt 2. diu que els poders públics han d'adoptar amb caràcter urgent les mesures necessàries per a evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.

L'article 35.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, diu que els actes administratius han de ser motivats amb succinta referència dels fets i fonament de drets. Al punt a) es concreta que han de ser-ho els actes que limiten drets subjectius o interessos legítims. Al punt i) també es diu que ho seran els actes que es dictin en l'exercici de potestats discrecionals, així com els que ho hagin de ser en virtut de disposició legal o reglamentària expressa.

L'article 40 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix la notificació dels actes administratius.

L'article 5 de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic, distingeix tres tipus de prestacions, les econòmiques amb caràcter de dret subjectiu, les de caràcter de dret de concurrència i les de caràcter d'urgència social.

L'article 5 i 6 de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic, defineix les prestacions econòmiques d'urgència social com aquelles que tenen la finalitat d'atendre situacions de necessitat puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència. També diu que les estableixen els ens locals, d'acord amb les competències que els corresponen en matèria d'atenció social primària. L'article 30, diu que tenen la finalitat d'atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència, com l'alimentació, el vestit i l'allotjament. Assenyala que les situacions d'urgència social són valorades pels serveis socials d'atenció primària, per la qual cosa tenen preferència les persones o unitats que tenen a càrrec menors. Així mateix diu que els ens locals han d'incloure en el pressupost de despeses anual una partida per a poder atendre adequadament les prestacions d'urgència social.

L'article 24 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diferencia entre prestacions garantides i no garantides, d'acord amb la Cartera de Serveis Socials. El Decret 142/201, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, diu a l'article 2.2 que les prestacions no garantides únicament són exigibles en cas que existeix crèdit pressupostari disponible, i aplicant-hi els principis objectius de prelación i concurrència.

Valoració i conclusions

L'any 2015 l'Ajuntament de Barcelona aprovava per primera vegada la creació d'un Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents menors de 16 anys. La possibilitat d'aquest ajut havia estat treballada i defensada prèviament per la Comissió de Treball sobre l'impacte de la situació de la crisi en la infància i la igualtat d'oportunitats, del Consell Municipal de Benestar Social, la qual la va incorporar, l'any 2014, en el document "Bases per definir estratègies per prevenir i pal·liar l'impacte de la crisi en la infància i les seves famílies". En aquest document es proposava establir una renda municipal de suficiència per a infants fins als 17 anys en situació de vulnerabilitat socioeconòmica, amb els quals l'administració pública té l'obligació de proporcionar suport i assistència material per fer efectiu el seu dret a un nivell de vida adequat.

En aquella primera edició del Fons, la quantia de l'ajut s'establia en 100 euros mensuals per a infants i/o adolescents a càrrec, fins a un màxim de 1200 euros anuals. De la posada en marxa del Fons en aquell moment, se'n va fer ressò la síndica de Greuges de Barcelona, en l'Informe 2015. En aquella ocasió, destacava els resultats del Baròmetre de la infància i les famílies a Barcelona 2014, fet públic l'any 2015, el qual posava de manifest unes dades que resultaven alarmants pel que fa a les desigualtats a la ciutat i les greus afectacions en infants i adolescents.

Malgrat que des de l'any 2014 i fins el 2018, determinats indicadors assenyalen una progressiva recuperació de l'economia, és evident que les desigualtats a la ciutat segueixen sent importants, especialment per determinats col·lectius socials i barris de la ciutat. També és cert que l'Ajuntament de Barcelona, en els darrers anys, ha dedicat importants esforços a través de diferents estratègies a escurçar aquestes desigualtats, entre les quals destaquen el Pla de Barris o el projecte B-Mincome, i altres especialment adreçades als infants i adolescents, com les millores en el treball coordinat i/o conjunt entre l'àmbit social i l'educatiu.

Entre les mesures adreçades a infants i adolescents, com ja s'ha dit, l'Ajuntament de Barcelona posa en marxa el Fons d'ajuts el 2015. En aquell moment l'anunci sobre l'aprovació del Fons definia que la finalitat del mateix era "*pal·liar la situació de vulnerabilitat dels infants i adolescents d'unitats familiars amb situació de necessitat, de tal forma que la situació econòmica de la família no comporti un impediment per tal que puguin cobrir les necessitats bàsiques imprescindibles en matèria d'alimentació, higiene i material escolar.*" En l'edició del 2016 la finalitat és la mateixa i s'hi afegeix com a necessitat bàsica, la mobilitat. L'any 2017 quan es defineix la finalitat, es fa referència a "*que puguin cobrir les necessitats bàsiques de subsistència*". A l'edició del Fons per al 2018, la finalitat queda definida així: "*pal·liar la situació de vulnerabilitat de les famílies amb infants i/o adolescents entre 0 i 16 anys, amb situació de necessitat, amb l'objectiu que la situació econòmica de la unitat familiar permeti que puguin cobrir les necessitats bàsiques de subsistència*". Es constata, per tant que la finalitat es manté força estable en els 4 anys des de la primera aprovació del Fons.

On s'han observat canvis rellevants per les seves possibles conseqüències és, d'una banda, en els imports totals del Fons i de l'altra, en els requisits per a poder percebre els ajuts, tal com es pot apreciar en les dues taules següents:

Taula 1

| IMPORT TOTAL DEL FONTS PER ANYS | | | |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| * | 10.800.000 € | 17.590.200 € | 16.500.000 € |

*Quantitat no especificada en l'aprovació definitiva del Fons.

Taula 2

| REQUISIT VINCULAT AMB LA RELACIÓ AMB SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS | | | |
|--|--|--|--|
| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Que els beneficiaris siguin usuaris dels Serveis Socials de Barcelona i que disposin d'informe social acreditatiu de la seva situació de necessitat. | Ser usuaris dels Serveis Socials de Barcelona. D'acord amb el que preveu l'apartat setè A) les persones que no en siguin usuàries, tenen la possibilitat d'accedir a aquests ajuts quan es compleixin els requisits que s'hi esmenten. | Que les persones beneficiàries siguin usuàries dels Serveis Socials de Barcelona amb expedient obert abans del 31 de desembre de 2016. | Que disposin de valoració social acreditativa de la seva situació de necessitat. S'entén per valoració social que les persones beneficiàries siguin usuàries en seguiment per part dels Serveis Socials de Barcelona amb expedient obert abans del 31 de desembre de 2017. |

Es precisament, aquest darrer requisit de la vinculació amb els serveis socials municipals, el que va motivar la presentació a la Sindicatura de Greuges de Barcelona de diverses queixes, entre els mesos de juliol i novembre de 2018. També es va tenir coneixement d'altres situacions, en les quals famílies que havien sol·licitat els ajuts del Fons en edicions anteriors, els havia estat denegada en l'edició del 2018, per la incorporació del nou requisit d'estar en seguiment social durant l'any 2017.

Cal dir que en tots els anuncis d'informació pública realitzats en motiu de les aprovacions del Fons que s'han anat realitzant, s'hi especifica que l'atorgament dels ajuts esmentats té caràcter voluntari i eventual, i no genera cap dret a l'obtenció d'altres ajuts en anys posteriors. A més, l'informe que l'IMSS ha fet arribar a la síndica planteja que aquests ajuts no tenen la condició de prestacions garantides i no poden ser exigides com a drets subjectius d'acord amb el que preveu l'article 24.4 de la Llei 12/2007, de serveis socials. La Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic, defineix a l'article 5 tres tipus de prestacions socials, les que tenen caràcter de dret subjectiu amb uns requisits fixats per llei, les que tenen caràcter de dret de concurrència quan la concessió és limitada per les disponibilitats pressupostàries i es sotmesa a concurrència pública i finalment, les prestacions econòmiques d'urgència social que tenen la finalitat d'atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques de subsistència. En aquest sentit, la Cartera de Serveis Socials, a l'article 2 també distingeix les prestacions garantides i les no garantides. Segons aquest marc legal, per tant, el Fons és un ajut no garantit i amb caràcter d'urgència que l'Ajuntament de Barcelona aprova i activa de forma discrecional. Ara bé, en el moment en que ho aprova genera unes expectatives de dret i afecta als interessos legítims dels menors d'edat i dels seus tutors legals, que han de vetllar per les seves necessitats.

L'informe municipal exposa que, efectivament, i com es pot observar a la taula 1, la quantia aprovada pel fons 2018 s'havia reduït respecte de l'any anterior, però que el total de despesa destinada a cobrir necessitats bàsiques de subsistència, l'any 2018, superava la del 2017. Anteriorment es feia esment de l'esforç municipal per reduir les desigualtats, però el Fons ha estat un ajut destinat especial i específicament als infants i adolescents. En aquest sentit, cal recordar que l'article 15 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix la prioritat pressupostària en aquesta matèria, on es diu que els poders públics han d'adoptar amb caràcter urgent les mesures necessàries per a evitar que el contingut essencial dels drets dels

infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptat a llurs necessitats. Atesa la reducció real dels mitjans econòmics adreçats a l'edició del Fons 2018 (1.090.200 euros menys que en l'edició del 2017), així com l'increment de sol·licituds denegades (3619 més que en l'edició de l'any 2017) i el descens de menors d'edat que han gaudit del fons durant el 2018 (3432 menys que l'any 2017), es considera que no s'està atenent de forma suficient la prioritat pressupostaria prevista en l'article 15 de la Llei 14/2010. Per aquest motiu la síndica, tot i conèixer les limitacions econòmiques de l'administració municipal i els seus esforços en l'àmbit de la reducció de les desigualtats i la lluita contra la pobresa, **creu convenient subratllar la importància que no es retallin, en cap cas, les partides destinades específicament a infants i adolescents, i amb especial èmfasi, aquelles destinades als menors d'edat en situacions més desafavorides.**

Per bé que efectivament el Fons és un ajut, que com es deia anteriorment, correspon a la discrecionalitat del funcionament del consistori, una vegada l'estableix, aquest ha de vetllar per tal que quedin garantits els drets de la ciutadania que hi vol accedir. Així, segons els requisits imprescindibles per a la convocatòria del Fons 2018, és perfectament factible, que no s'assoleixin els objectius de la "finalitat" del Fons, tal que queda definit a l'anunci de l'aprovació del fons 2018, exposada anteriorment. És en aquest sentit, on cal analitzar els motius pels quals, si un menor d'edat i la seva família es troben en les mateixes condicions de vulnerabilitat socioeconòmica que en l'edició de del Fons 2017, no han pogut tenir garantit l'accés al Fons 2018. L'atorgament de l'ajut no genera drets en anys posteriors, però la situació prevista en la finalitat del Fons es manté. A més, l'interès superior de l'infant o adolescent ha d'esser el principi inspirador de totes les accions i actuacions i les administracions públiques han de donar prioritat pressupostaria en l'atenció a infants i adolescents.

Una situació que descriuen algunes de les persones promotores de les queixes rebudes per la denegació del Fons 2018 per manca de seguiment social, consistia en que, precisament al ser perceptors durant d'edició 2017 del Fons, les famílies havien pogut autogestionar millor la seva economia domèstica i no havien precisat anar als serveis socials, als quals anteriorment es dirigien amb major freqüència per a sol·licitar ajuts o suport econòmic amb caràcter puntual. Així el Fons podria estar produint un efecte pervers de tal forma que, d'una banda promou l'autonomia de les famílies, i aquesta autonomia és la que els pot portar a no percebre el Fons i per tant tornar a haver de sol·licitar de forma més sovintejada, suport als serveis socials. En aquest sentit cal recordar que l'article 4 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que d'entre els objectius de les polítiques de serveis socials, hi ha la de facilitar que les persones assolixen l'autonomia personal i funcional. **Caldria doncs replantejar els requisits d'accés als ajuts del Fons de forma que puguin obeir a causes objectives de necessitat socioeconòmica dels infants i adolescents, i com assegurar-ho en el cas que no hi hagi una atenció de seguiment amb els serveis socials municipals.**

Una qüestió no menys important en relació al tràmit dels Fons, és el procediment que s'utilitza per a la comunicació de la denegació del mateix. Tal com exposa l'informe municipal, a l'anunci d'informació pública sobre el Fons 2018 s'hi especifica que el resultat de les sol·licituds es comunicarà mitjançant SMS i que en cas de denegació la persona interessada disposarà d'un període de 10 dies hàbils per presentar la reclamació. Els actes administratius han de ser motivats i amb succinta referència als fets i fonaments de dret quan limitin drets subjectius o interessos legítims, d'acord amb el que estableix la Llei 39/2015. Aquests actes administratius, a més, han de ser degudament notificats als interessats. En aquest sentit un sms pot ser un mitjà per alertar de forma prèvia d'una resolució, però no pot ser la única via, atès que no és un

mitjà adient. A més, els sms no contenien informació suficient, com els fonaments de dret necessari per tal que la ciutadania no resti en situació d'indefensió jurídica.

En un exemple similar del mateix Ajuntament de Barcelona, l'any 2019 ha anunciat la convocatòria de subvenció corresponent a l'Impost sobre bens immobles (IBI) del domicili habitual, que poden tramitar aquelles persones titulars de família monoparentals. En la mateixa s'especifica que es notificarà als interessats, tal com es preceptiu.

Pels motius exposats, doncs, **la síndica recomana que en futures edicions del Fons, es notifiqui als interessats el resultat de les sol·licituds, de forma adient al que estableix la normativa, tant pel que fa als mitjans, com pel que fa als continguts.**

Com es ve assenyalant, al llarg de la present decisió, l'Ajuntament de Barcelona, va realitzar una acció important i contundent amb la posada en marxa del Fons l'any 2015 i la seva continuïtat anual en els tres anys següents. Així mateix, va encarregar també a l'avaluació del programa, com a mínim per les edicions del anys 2015 i 2016 del fons, el que posa de manifest la voluntat municipal que l'ajut sigui útil i se'n pugui millorar la gestió. Tot i així, els canvis en els requisits d'accés al Fons, així com en la forma de tramitació, han comportat certa desorientació en les persones interessades en la seva sol·licitud. En aquest sentit, tampoc ha resultat clarificador el fet que d'una banda el tràmit es desvincula dels centres de serveis socials municipals, mentre que d'altra banda, ha estat necessari un seguiment social amb els mateixos per poder-hi optar. L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials que estableix el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials, diu que totes les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i dures dels destinataris i els usuaris i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'esser exposats de fora visible en els centre d'atenció. Així doncs, **seria necessari un esforç addicional d'informació en cas de posteriors edicions del Fons, per tal que la informació sobre els terminis de tramitació, recollida de les targetes, possibles afectacions en la tramitació de menjadors escolars, etc., estigui disponible per a la població, a través dels mecanismes o canals que es consideri adient.**

En aquesta mateixa línia, es vol assenyalar que la gestió de la informació també ha tingut impacte afegit en algunes de les famílies a les quals se'ls va denegar el Fons 2018 i que van perdre l'opció al menjador escolar. En l'anunci de la convocatòria del Fons 2018, s'exposa que totes aquelles persones que resultin beneficiàries de l'ajut tindran concedit d'ofici, si ho sol·liciten, la beca extraordinària de menjador. Per tant, les famílies a les que se'ls va denegar el Fons, haviem de fer el tràmit de sol·licitud de beca de menjador escolar, en els dos períodes previstos (del 13 al 27 de juny i del 3 al 14 de setembre de 2018). Si es dona el cas de futures edicions del Fons, **seria convenient recordar a les famílies que, en cas de denegació, per tal de poder optar a les beques de menjador, han de realitzar el tràmit de forma separada.**

Finalment, es vol recordar que, d'acord amb l'interès superior dels infants, en aquells casos en que a les famílies sol·licitants se'ls ha denegat l'accés al Fons per incompliment del requisit de seguiment social, però que de forma objectivable, els professionals de serveis socials poden valorar la situació de vulnerabilitat socioeconòmica, **es pugui actuar de forma proactiva per part dels serveis socials municipals, per tal que els menors d'edat no puguin veure's minvats els seus drets.**

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Institut municipal de serveis socials ha de millorar en eficàcia.

I, per tant, emeto les següents

RECOMANACIONS

- Recomanar a l'IMSS que, com a mínim, es mantinguin les quanties destinades específicament a infants i adolescents, i amb especial èmfasi, aquelles destinades als menors d'edat en situacions més desafavorides.
- Recomanar a l'IMSS que es replantegin els requisits d'accés als ajuts del Fons de forma que puguin obeir a causes objectives de necessitat socioeconòmica dels infants i adolescents, i com assegurar-ho en el cas que no hi hagi una atenció de seguiment amb els serveis socials municipals.
- Recomanar a l'IMSS que en futures edicions del Fons, es notifiqui als interessats el resultat de les sol·licituds, de forma adient al que estableix la normativa, tant pel que fa als mitjans, com pel que fa als continguts.
- Recomanar a l'IMSS la conveniència de recordar a les famílies sol·licitants del Fons que, en cas de denegació, per tal de poder optar a les beques de menjador, han de realitzar el tràmit de forma separada.
- Recomanar a l'IMSS que es pugui actuar de forma proactiva des dels serveis socials municipals, per tal que en els casos de denegació del Fons, els menors d'edat no puguin veure minvats els seus drets si es constaten situacions de vulnerabilitat socioeconòmica.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 25 de març de 2019