

O CURIOSO CASO DO INFORME QUE DESINFORMA: BENESTAR SOCIAL CONTESTA Á NOSA QUEIXA AO VALEDOR DO CIDADÁN

Recentemente recibimos unha comunicación do Valedor do Cidadán ante a queixa que presentamos en febreiro por determinadas actuacións do Departamento de Benestar Social que nos parecían inxustas e contrarias a dereito.

Polo momento, o Valedor limitábase a trasladarnos a réplica que o Departamento de Benestar Social daba ao noso escrito. O informe do concello non ten desperdicio e resulta moi ilustrativo acerca de determinadas actitudes e prexuízos que guían as súas políticas sociais. Por iso non queremos desbotar esta oportunidade para comentalo aquí, acolléndonos á distancia que nos concede o humor, por aquilo de que máis vale rir que chorar... que xa bastante dor temos que cargar acotío como para non rir de quen di que chove mentres mexa por nós.

Para empezar, o concello deixa ver, unha vez máis, a súa dilixencia á hora de dar resposta as demandas da cidadanía. Tal e como indica o Valedor, o informe á Concellería de Benestar Social foi solicitado con data do 10/02/2014... pero non houbo resposta ningunha nin sinais dela (vese que tampouco as peticións do Valedor parecen suficientemente importantes nin urxentes ás autoridades do noso concello). De maneira que o Valedor viuse na obriga de reiterar a súa petición con data do 5/03/2014. Por fin, tras esta segunda solicitude, conseguiu o Valedor, e nós, pola súa intercesión, a requirida resposta. Poderíamos especular acerca de cal sería o atraso se no canto do Valedor fosen cidadás e cidadáns anónimos quen solicitasen información ou expresasen queixas ou fixesen algunha petición concreta ao departamento de benestar social... poderíamos especular con isto, o que sería un pasatempo coma outro calquera, se non fose porque xa fomos vítimas desa *dilixencia* no pasado, padecida especialmente -mira ti que mala sorte!- polas persoas en situación de maior vulnerabilidade. Pero éche así o conto, polo que parece...

De seguida, no canto de contestar ás nosas demandas, o Departamento de Benestar Social adica o seu escaso tempo para analizar polo miúdo o noso escrito, que describe como “cheo de incorreccións e inexactitudes”. Vamos a xogar ao seu mesmo xogo, a ver como o fixeron, seguindo os mesmos puntos no que dividen o seu escrito:

1º) Para empezar, nunha nova mostra do seu acreditado, indiscutido e indiscutible rigor, amosan que no saben o que é unha cita literal. ¡Vaia por Deus! Resulta que segundo o informe que estamos a comentar nós dixemos nalgún lugar da nosa queixa ao Valedor que se incumpría “a lexislación aplicable en relación cos recursos públicos que lle corresponden ás persoas do entorno”, palabras que no noso escrito non aparecen así formuladas en ningún momento. Pero o peor é que critican esas palabras -que ben poderían corresponder ao espírito da nosa denuncia, aínda que non á súa literariedade- porque consideran que é suficiente razón contar con todos os “preceptivos informes favorables, tanto técnicos como de legalidade e de fiscalización económica” (dito sexa de paso, tomen nota: estas palabras entre aspas si que son citas literais). Resulta obrigado engadir a que nos referimos coa “lexislación aplicable”. Retomando o escrito de queixa, limitámonos, de novo, a citar (de verdade): “Segundo dispoñen as bases reguladoras, estas axudas teñen por fin: «*Apoiar a aquelas persoas, familias ou colectivos que carecen de recursos económicos para afrontar as necesidades básicas en relación á alimentación, aloxamento provisional, transporte ou calquera situación que poida supoñer un factor de marxinalidade ou risco de exclusión social*»”. Pois ben, a nós cústanos crer que o cinismo

das nosas autoridades chegue ata o punto de argumentar seriamente que toda a veciñanza de Vigo que vive en situación de carencia de recursos está efectiva e materialmente apoiada polo concello... dito doutro modo, que todas elas gozan de axudas de emerxencia. Vese que as persoas empobrecidas queren sempre 'fastidiar' as políticas de Benestar. Que se lle vai a facer? Se é que non temos remedio.

Nese punto primeiro relativo ás nosas "inexactitudes" (tomen nota de novo: isto tamén é unha cita), refírense ás nosas "acusacións de "opacidade" ou de "falta de publicidade", que se comentan "por si soas", xa que toda a información é pública e atópase "a disposicións de todos os cidadáns na web municipal". Sen dúbida, os nosos gobernantes dan por feito (benditos sexan eles na súa bendita ignorancia) que todas as persoas -comezando, naturalmente, polas máis empobrecidas- teñen acceso a internet e a competencia para manexarse nas redes e na linguaxe administrativa: a un gustaríalle vivir -aínda que sexa de cando en vez- nese paraíso particular, nese universo paralelo, no que viven as autoridades do noso concello. Vese que as persoas que acoden a nós en demanda de información son axitadoras revolucionarias (o ben xentes infiltradas do PP, que todo é posible, mesmo unha conspiración xudeo-masónica).

2º) O segundo punto non di nada sobre nós, senón sobre as características das axudas (tamén son ganas de resultar redundantes: non acababamos de dicir que estas xa eran públicas e estaban dispoñibles para todos? Pois non fai falla repetirse... se é que son ganas de gastar papel...

3º) Neste punto seguen falando das características da normativa vixente, lembrando o que tan público e notorio parecía...

4º) Aquí a cousa xa se pon interesante, posto que falan da súa xestión, manifestando que "tramitáronse neste exercicio unhas 3.000 solicitudes de AES e, nunha porcentaxe moi superior ó 90% foron concedidas". Resultaría case ata que divertido ese exercicio de manipulación se non fose o que é: unha manipulación da realidade para avalar as políticas sociais do concello e presentar a nosa cidade como unha especie de paraíso onde quen ten dificultades económicas atopa deseguida a axuda e o apoio dos nosos benqueridos e nunca suficientemente recoñecidos e ponderados gobernantes. Mágoa que esquecesen engadir que esa porcentaxe "moi superior ó 90%" atinxe so ás solicitudes que, en ausencia dun protocolo de solicitude das axudas por escrito, as traballadoras sociais decidían tramitar de todas as que as persoas que se achegaban ás UTS pretendían solicitar, que eran moitísimas máis. Vese que non se decataron desde Benestar Social dese pequeno detalle: onde terán a cabeza! É claro que se as estatísticas se calculan así a porcentaxe de 'éxito' das políticas municipais é abracadabrante... e a pobreza desaparece das humanizadas rúas da nosa cidade como por encanto... ¡Vigo, temos unha cidade fermosa!

Preguntámonos entre tanto que pasa con todas aquelas persoas que acudiron ás UTS e non recibiron axudas nin constan nesas gloriosas estatísticas... Si, claro, son invisibles, non existen, son as ninguéns que fan pouco máis que molestar a vista e estragar as estatísticas (se se visualizan, claro... menos mal que -ata hai moi pouco, como veremos deseguida- os nosos gobernantes souberon evitar ese pequeno inconveniente).

5º) O departamento de benestar social amosa a súa mesquindade cando nos achaca -con certo regodeo- un erro ao manifestar nós que é na base sétima das axudas onde se manifesta que "as/os traballadoras/es socias das UTS ou programas especializados que resulten competentes en cada caso, recibirán as solicitudes e valorarán a procedencia das

mesmas”. Di o informe do concello que “en realidade, esa base non ten nada que ver con este tema. É na base 9ª das aprobadas para o 2014 onde se instrumenta, como resulta obrigado, o Rexistro xeral municipal (e, de ser o caso, os demais medios habilitados para este fin *ex Art 38.4 LRX-PAC*) como a canle formal para o inicio, a instancia de parte, do procedemento de concesión das AES”. Imos por partes:

En primeiro lugar, nós remitímonos en todo momento, e así se di expresamente no noso escrito, á normativa de 2013 (e non á de 2014), e nesta normativa si que aparece a referencia citada na base 9ª. Se é que o falar -e polo que se ve o escribir- para algúns non ten cancelas. Se ao final resulta que quen leu mal non fomos nós, senón a persoa que, en representación do concello, nos traslada a súa resposta... pasándose de lista. Por certo, agradecemoslle que recoñeza de forma implícita que na redacción da normativa, ata o 2013, esa base 7ª mesturaba cousas que -en efecto, estamos de acordo- non tiñan “nada que ver co tema”, pois aparecía a referencia ao papel das traballadoras sociais das UTS na recepción de solicitudes xunto con cousas tan variadas como: a “natureza das axudas”, a “comisión de valoración” e o “procedemento de concesión e xustificación”. En fin, un desastroso *tótum revolútum*... e despois pretenden que a información é clara e diáfana coma a auga para calquera demandante de axudas. Isto si que se comenta por si só...

En segundo lugar, e centrándonos xa nos contidos, fai ben desta vez o informe do concello en precisar que é nas bases do 2014 onde se precisa, “como resulta obrigado”, “o Rexistro xeral municipal (e, de ser o caso, os demais medios habilitados para este fin *ex Art 38.4 LRX-PAC*) como a canle formal para o inicio, a instancia de parte, do procedemento de concesión das AES”. E dicimos que fai ben en cinguirse á convocatoria de 2014 porque ata o de agora non aparecía nas convocatorias precedentes tal mención “obrigada” ao Rexistro municipal. E temos razóns para crer que de non ser pola presión exercida nas rúas nos últimos meses a devandita referencia ao Rexistro (e máis aínda aos “demais medios habilitados para este fin”) nunca tiveran aparecido. Pero sobre isto volveremos máis abaixo...

6º) Aquí, como para darnos un 'golpe' definitivo, a persoa responsable do informe permítese o luxo de citar un escrito noso publicado na web no que nos congratulábase de ter acadado, grazas ás presións na rúa, a devandita notificación por escrito. E sinala que nos atribuímos o “*mérito*” (a cursiva aparece no informe... vese que ao autor do informe cre que non temos “*mérito*” ningún, mesmo parece que quixera burlarse de nós, coitadiño). O que non sinala, claro está, é que ata o 2014 non aparecía recollida esa obriga, que sen dúbida por mera *casualidade* -esta cursiva si que é nosa- coincidiu coa campaña pública de denuncia que fixemos a tal efecto... e nós pensando que tiñamos algo que ver... ¡canta fachenda pola nosa parte! Menos mal que, unha vez máis, as *autoridades* -gustounos o da cursiva, non si?- pónennos no noso lugar.

7º) Neste punto volven repetir a normativa sobre acceso aos expedientes do departamento de benestar social, obviando casos concretos que coñecen ben e para os que non deron solución satisfactoria no seu momento.

8º) ¡Ollo aquí! Este punto é o máis interesante de todo o escrito. Xustifícase a introdución dunha serie de melloras “en relación coa xestión das axudas municipais” no exercicio do 2014. Melloras que non son *peccata minuta*, e que se refiren aos seguintes aspectos: “os requisitos básicos esixidos para ser beneficiario”, “as obrigas das persoas beneficiarias”, “a revisión e adecuación da contía máxima das axudas por conceptos”, “a prevista utilización de «tarxetas sociais pre-pagamento» (tarxetas moedeiro) como un dos medios

idóneos de aboamento das axudas”, “a emisión de informes mensuais de seguimento da correcta aplicación das axudas concedidas”, “a introdución de diversas melloras na súa tramitación administrativa, derivadas da experiencia de aplicación práctica destes marcos de axudas nos últimos anos”. Case nada, eh? Pois ben, non contentos con tal exhibición de supostas melloras, tanto antes coma despois de enumeralas o informe do concello refírese ao seus obxectivos de mellora continua, que, na procura “do obxectivo último de atender de forma máis eficiente as necesidades perentorias das persoas e familias sen recursos e en situación ou risco de exclusión social demandará a introdución de novas melloras e correccións no procedemento de concesión das AES”. Nunca deixaremos de abraiar nos ante o aparato retórico da linguaxe administrativa cando quere convencernos de algo. Pero, superado o abraio, nós, que somos de natural inqueda, comezamos a preguntarnos como é que un procedemento tan acreditado foi sometido a cambios tan numerosos e cualitativamente (en aparencia) tan relevantes entre 2013 e 2014... ¿De verdade pretenden facernos crer que non tiveron nada que ver as mobilizacións cidadás nas rúas da nosa cidade? E máis curioso resulta que a persoa responsable do informe garde as súas costas adiantando futuras e seguras “melloras”. Vese que nin eles mesmos as teñen todas consigo...

9º) Aquí chegamos ao último punto do informe, onde recoñecen que nós podemos ter a nosa propia perspectiva sobre a política da concellería, así como sobre “os recursos que se de destinan” e “a forma de administralos”. Agradecemoslle moi sinceramente á concellería que nos recoñeza a posibilidade de ter ese criterio propio. Menos mal que contamos co seu aval neste punto! O problema é que a continuación engaden o seguinte *matiz*: “Comprendemos e asumimos a crítica política pero, na nosa opinión, en nada axuda ás persoas usuarias dos servizos sociais, en particular ás da UTS de Coia, as continuas críticas e descualificacións ó labor das traballadoras municipais”.

Imos, de novo, por partes:

a) Fálase de “continuas críticas e descualificacións ó labor das traballadoras municipais”. Pero faise unha acusación tan seria moi alegremente, sen citar textos ou palabras nosas que a sustenten. Quixeramos ser moi claras -mesmo *diáfanas*- sobre esta cuestión: como a Concelleira e o Xefe de Servizo saben de primeira man, pois así se lles manifestou de forma explícita nunha das nosas primeiras entrevistas ante o que percibiamos -xa entón- como un intento de manipular a nosa relación coas traballadoras sociais enfrontándoas con nós, sempre consideramos que o problema era de índole política e que só podía ser resolto polas autoridades políticas. Non imos negar agora que temos posto en cuestión a cota de responsabilidade que lles correspondía ás traballadoras sociais como parte do aparato administrativo, e sobre isto publicamos no seu día un texto que certamente era moi duro co seu labor. Agora ben, ese texto foi matizado posteriormente cun documento que expresa a postura oficial da ODS-Coia e da parroquia do Cristo da Victoria (<http://odscoia.arkipelagos.net>). Nese texto precísase o seguinte: “Os recortes en políticas sociais, a elevadísima ratio de poboación por traballadora social, a insuficiencia de recursos, a mala planificación dos responsables políticos... condicionan as intervencións destas profesionais e dificultan o desenvolvemento dun traballo social liberador e transformador. Non queremos que a atención se desvíe a un colectivo de traballadoras no canto de centrarse nas autoridades responsables dun procedemento na xestión destas axudas que nos parece intolerable”. É obvio, polo demais, que no concello preocuparíanse moito se as traballadoras sociais se achegasen á nosa visión das políticas sociais máis que ás do propio Departamento de Benestar Social. ¿Será isto realmente o que lles preocupa? Admítense apostas...

b) Resulta preocupante, por non dicir indignante, que se utilicen esas supostas críticas nosas ás traballadoras sociais para *advertir* (?) de que as mesmas “en nada axuda(n) ás persoas usuarias dos servizos sociais, en particular ás da UTS de Coia”. Botamos en falla un pouquiño de claridade... I mos ver, iso de que non axudan... ¿quererá dicir que 'prexudican'? É dicir, están a *suxerirnos* que o impoluto e inmaculado procedemento de concesión das axudas sociais pode estar condicionado polas opinións -repetimos a palabra por se non a leron ben: “opinións”- que supostamente (e en boa medida de forma infundada, como acabamos de precisar) nos atribúen sobre as traballadoras sociais. Dito doutro xeito, as nosas autoridades están a recoñecer -a pesar delas mesmas, sen dúbida- que a resolución das AEM pode estar condicionada -ou de feito o está(?)- polas impresións subxectivas e/ou as diferencias de criterio que teñan sobre as nosas opinións a respecto das políticas do Departamento de Benestar Social.

¿E este é o que consideran o mellor procedemento para adxudicar axudas ás persoas máis empobrecidas? Estamos aínda coa boca aberta. Desta vez si que so podemos rematar (este escrito), mentres a pechamos (a boca), apelando a aquilo de: “Sen comentarios”...

Coia, abril 2014