



Sr. Diego Lores Correa
Rúa Baiona, nº 9
36209-Vigo

Expte.. 6/2014

En relación co seu escrito de queixa , data de recibimento 07/02/2014, no que esencialmente relataba unha serie de consideracións en relación coa política de Benestar Social do Concello, signifícolle o seguinte:

Logo de admitida a trámite a queixa solicitouse o preceptivo informe a Concellería de Benestar Social o 10/02/2014.

O pedimento anterior reiterouse o 05/03/2014.

Con data 12/03/2014 recíbese informe da Concellería de Benestar Social no que se indica literalmente o seguinte:

“En resposta á súa solicitude de información de data 10.02.2014 relativa ó expediente de referencia, remitida a esta Concellería mediante oficio da Xefatura da Oficina de Participación e Atención cidadá do 13.02.2014, práceme informarlle o seguinte:

Na queixa formulada por D. Diego Lores Correa (“Oficina de dereitos sociais” - Parroquia Cristo da Victoria) que motiva a intervención desa Institución transcríbese o seu desacordo coa xestión das axudas de emerxencia social (AES) por parte do Departamento de Benestar Social deste Concello.

Sen prexuízo da valoración persoal e subxectiva que lle poida merecer ó interesado, como membro dunha determinada organización social, o contido das Bases que rexen a concesión das AES, a actuación dos traballadores municipais, a orientación seguida pola Área de Política de Benestar ou o procedemento de tramitación desas axudas, o certo é que, obxectivamente considerado, o seu escrito de queixa está cheo de incorreccións e inexactitudes, como a seguir se comprobará:

- 1º. A Xunta de Goberno Local do Concello de Vigo, na súa sesión do 19.12.2013, aprobou o «Marco de actuación para o desenvolvemento do Programa de prestacións individuais municipais non periódicas de emerxencia social para o ano 2014». O expediente conta cos preceptivos informes favorables, tanto técnicos como de legalidade e de fiscalización económica, polo que resulta baleira de contido a afirmación de que *“incúmprese a lexislación aplicable en relación cos recursos públicos que lle corresponden a persoas do entorno”* (sic).



VALEDOR DO CIDADÁN

O texto íntegro e oficial das Bases aprobadas, xunto coa demais información referida a estas axudas (formulario de solicitude, forma de presentala, UTS de referencia, prazos, documentación requirida ...), son públicas e están a disposición de todos os cidadáns na web municipal, no sitio:

https://sede.vigo.org/expedientes/tramites/tramite.jsp?id_tramite=379&lang=ga. As acusacións de “opacidade” ou de “falta de publicidade” coméntanse por sí soas.

- 2º. Estas axudas enmárcanse no ámbito da prestación de servizos sociais municipais ás persoas e familias necesitadas e con elas preténdese apoiar ás que carecen dos recursos económicos indispensables para satisfacer as súas necesidades básicas de alimentación, aloxamento e, en xeral, calquera outra que poida supoñer un factor de marxinalidade ou risco de exclusión social. Tamén concédense pequenas axudas destinadas á adaptación das vivendas (eliminación de barreiras e/ou pequenos arranxos para mellorar o desenvolvemento diario no entorno) dirixidas, preferentemente, a persoas maiores ou con discapacidade que teñan limitada a súa mobilidade.
- 3º. De acordo coas Bases deste «Marco de actuación...» e coa normativa reguladora das subvencións (L.38/2003, RD.887/2006, L.9/2007, Bases de execución do Orzamento xeral municipal, etc.), estas axudas configúranse como subvencións públicas directas non periódicas de carácter individual e de emerxencia que serán concedidas ou denegadas mediante resolución da Concelleira delegada da Área de Política de Benestar, previo informe das traballadoras sociais e por proposta da “Comisión de valoración”, de acordo sempre cos principios de igualdade, obxectividade e non discriminación (Bases oitava e novena).

Como pode comprobarse, o procedemento previsto nestas Bases respecta plenamente o previsto na normativa reguladora das axudas públicas, diferenciándose con claridade as 3 fases fundamentais do procedemento (instrucción, valoración e resolución) e, correlativamente, as funcións técnicas das traballadoras sociais (de informe, asesoría e orientación ás persoas usuarias) das de valoración e proposta, correspondentes á “Comisión de Valoración” e das resolutivas, reservadas á Concelleira delegada da Área de Política de Benestar (Base novena).

Nas Bases exprésanse, ademais, os criterios obxectivos de valoración, a composición do órgano colexiado avaliador, os prazos e a forma de xustificación do cumprimento da finalidade das axudas e da aplicación dos fondos percibidos, etc.



- 4º. Cun orzamento de 465.000 € para o ano 2013 (e, a maiores, de 50.000 € para obras de adaptación de vivendas), tramitáronse nese exercicio unhas 3.000 solicitudes de AES e, nunha porcentaxe moi superior ó 90%, foron concedidas. Tamén tramitáronse na mesma anualidade máis de 2.000 solicitudes de RISGA, o que, en conxunto, supón unha enorme carga de traballo para un Concello como Vigo que duplica a *ratio* de traballadores sociais/habitante recomendada pola normativa autonómica (8.000 habs./TS; fronte ós ±17.000 habs./TS de Vigo).
- 5º. A Base 7ª que cita o Sr. Lores Correa non sinala como competentes para a recepción das solicitudes de AES ás traballadoras sociais. 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, coa presentación da solicitude e da demais documentación requirida. O seu contido literal é o seguinte:

«O procedemento de concesión destas axudas iniciarase de oficio ou por instancia da persoa interesada presentada no Rexistro xeral municipal ou por calquera dos medios indicados no artigo 38.4 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de Réxime xurídico das Administracións públicas e do Procedemento administrativo común (LRX-PAC), acompañada da documentación esixida en cada caso».

Cos medios humanos dispoñibles, pero tamén por razóns de racionalidade administrativa, resultaría inviable converter ás Unidades de Traballo Social (UTS) en rexistros auxiliares habilitados para a presentación das solicitudes deste tipo de axudas, como semella pretender o autor da queixa.

- 6º. Por outra banda, en contra do que se denuncia no seu escrito, recóllese tamén nas Bases a inexcusable obriga de notificar ós interesados as resolucións da Concelleira, calquera que sexa o seu sentido e nos termos establecidos nos Arts. 58-59 da LRX-PAC (Base novena); o que así se ven facendo a día de hoxe, como recoñeceu (atribuíndose o *mérito*) a mesma "Oficina de dereitos sociais" - Parroquia Cristo da Victoria nun escrito seu datado en outubro de 2013, no que se afirma que:



«Até o de agora, as resolucións sobre a concesión ou denegación das axudas comunicábanse verbalmente aos solicitantes, e os que pedían que se lles entregase dita resolución denegatoria por escrito atopábanse, unha vez máis, coa negativa por parte das traballadoras sociais. Só a presión que exercemos nos últimos meses mudou esta situación, de maneira que agora si é posible acadar por escrito unha resolución denegatoria que antes parecía inaccesible».

Xúntase con este oficio, para o seu coñecemento, copia do modelo de solicitude a disposición de todos os interesados, así como dos formularios de resolución da Concelleira delegada e da notificación que se practica ós interesados.

7º. O acceso ós expedientes do Departamento de Benestar social, incluída -de ser o caso- a obtención de copias, unicamente precisa do cumprimento dos requisitos xerais establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común, respectando sempre o dereito constitucional á intimidade, a confidencialidade da información e a protección dos datos de carácter persoal conforme coa LO.15/1999, do 13 de decembro.

8º. O Departamento de Benestar social ten, entre os seus obxectivos estratéxicos, a mellora continua dos múltiples procedementos administrativos que tramita. En relación coa xestión das axudas municipais de emerxencia social, neste exercicio de 2014 introducíronse unha serie de modificacións referidas a aspectos tales como:

- 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 monedeiro) como un dos medios idóneos de aboamento das axudas,
- A emisión de informes mensuais de seguimento da correcta aplicación das axudas concedidas,
- A introducción de diversas melloras na súa tramitación administrativa, derivadas da experiencia na aplicación práctica destes marcos de axudas nos últimos anos.

Con certeza, a consecución 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 introducción de novas melloras e correccións no procedemento de concesión das AES.



VALEDOR DO CIDADÁN

9º. Tanto os responsables técnicos do Departamento de Benestar social como esta Concelleira delegada reuníronse en diversas ocasións con representantes da "Oficina de dereitos sociais" - Parroquia Cristo da Victoria, ás que asistiu tamén o Sr. Lores Correa, para tratar do asunto obxecto da queixa, escoitar as súas reclamacións e clarexar as posibles dúbidas sobre o procedemento de tramitación das AES. Entendemos que a postura municipal é clara e que a xestión e resolución das AES é axustada á legalidade. Outra cousa é que non compartan nin a política seguida por esta Concellería nin os recursos que se destinan nin a forma de administralos.

En efecto, os representantes desa organización teñen a súa propia visión de cómo debería ser a concesión das AES, o funcionamento dos servizos sociais municipais, ou, en xeral, *"o que debería ser o desenvolvemento real e efectivo e auténticas políticas de benestar social"* e así o expresan abertamente en público. 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 as descualificacións públicas ó labor das traballadoras municipais.

Sobre este punto, quixera salientar e transmitir a esa Institución o inxente traballo que se está a levar a cabo polo escaso persoal municipal das UTS e, en xeral, dos Servizos sociais do Concello de Vigo que, nun contexto de continuo incremento da carga de traballo derivada da situación económica e social que actualmente padecemos e os continuos recortes das Admóns. estatal e autonómica en servizos sociais, foron quen de atender o ano pasado a 21.300 usuarios e de iniciar un total de 29.739 intervencións sociais."

Acheganse modelos do documentos impresos a utilizar na xestión da citada consellería.

Queda a súa disposición para calquera consulta ou actuación adicional sobre o tema obxecto de queixa.

Saúdao atentamente,

Vigo, 13 de marzo de 2014
O Valedor do Cidadán



Luís Espada Recarey