

Dende a Oficina de Dereitos Sociais de Coia e a Parroquia do Cristo da Victoria denunciámos o funcionamento arbitrario e inquisidor dos Servizos Sociais do Concello de Vigo, máis concretamente no tocante ás coñecidas como Axudas de Emerxencia Municipais (AEM).

O Departamento de Políticas de Benestar Social, que dirixe a concelleira Isaura Abelairas, presentou para o ano 2013 un orzamento de 445.000 € destinados ao Programa de Subvencións Directas Individuais de Emerxencia do Concello de Vigo. Dentro deste programa aprobáronse as bases reguladoras destas axudas, en Xunta de Goberno Local de 28/12/2012.

Segundo recollen as bases, poderán optar a este tipo de axudas as persoas ou familias que se atopen en situación de necesidade social. Están previstas para sufragar gastos de vivenda (aluguer, créditos hipotecarios, débedas de comunidade, enerxía eléctrica, auga e gas), gastos de aloxamento, alimentación básica, gastos de atención sanitaria non cubertos pola seguridade social e gastos persoais.

Tal e como consta nas bases, o procedemento de concesión destas axudas é o seguinte:

As solicitudes preséntanse nas Unidades de Traballo Social (UTS) do concello e na UAD CEDRO, tramitándose as mesmas pola traballadora social de referencia, que eleva a solicitude, xunto co seu informe, á Comisión de valoración (integrada polo Xefe de Área, a Xefa de Servizo, a técnica de actividades económicas, a técnica responsable do programa das axudas, dúas traballadoras sociais das UTS, que van rotando, e unha traballadora social de CEDRO).

Esta Comisión, á vista da documentación achegada polo solicitante e do informe da traballadora social, emite a proposta de resolución, que, supostamente, ten que ser asinada pola Concelleira, como única competente para a concesión ou denegación das axudas.

Esta é, en resumo, a realidade xurídica, formal e teórica das AEM do Concello de Vigo, que a maioría das persoas que acoden aos servizos sociais municipais descoñecen. A nosa experiencia nos di que as persoas poden saber que o concello a través das traballadoras sociais concede axudas para cubrir necesidades básicas, pero de ningún modo teñen a información (nunca por escrito) axeitada sobre a xestión e solicitude das AEM.

O problema é que, dende que comezamos o noso traballo na ODS-Coia e na Parroquia do Cristo da Victoria, puidemos comprobar como o funcionamento do departamento de Benestar Social no tocante a este tipo de axudas resulta opaco, irregular e mesmo arbitrario, afastándose non só do recollido nas citadas bases reguladoras, senón mesmo da lexislación común a todo procedemento administrativo.

Efectivamente, atopámonos con graves irregularidades, tanto no referente á tramitación formal das axudas como no que atinxe aos criterios de concesión e mesmo ao comportamento dalgunhas traballadoras sociais coas persoas. Así:

a) Non se permite aos solicitantes obter unha copia selada nin ningún outro tipo de acreditación documental das solicitudes das axudas que se tramitan:

A base sétima establece literalmente que: “as traballadoras sociais das UTS ou programas especializados que resulten competentes en cada caso, recibirían as solicitudes”.

Ante isto, o funcionamento real nas UTS resúmese en que os usuarios teñen unha cita coa traballadora social, na que lle expoñen a necesidade concreta que padecen e a axuda que queren solicitar. A traballadora social, nese mesmo intre, comunícalles verbalmente se vai solicitar ou non esa axuda que a persoa está a demandar.

Atopámonos con que, en moitos casos, a propia traballadora social, nese momento en que o usuario lle manifesta a súa intención de solicitar unha AEM, négalle tal posibilidade, con razóns, ou mesmo escusas, que varían segundo os casos: “non cha van conceder”, “non tes dereito a ela”, “non a tramito porque o fas por protestar” (son todas frases textuais que día a día escoitan as persoas coas que traballamos na Parroquia e na ODS-Coia).

Ante esta contestación, ás persoas non se lles dá outra opción que admitir a decisión da traballadora social, que, por outra banda, non se dá por escrito; isto é, o usuario non ten maneira algunha de demostrar que non se lle permite solicitar unha axuda. En definitiva, impídeselle exercer o seu dereito a tramitar a mesma, con independencia do resultado de dita tramitación.

Se a persoa ten máis sorte e a traballadora social estima que a solicitude “pode presentarse”, o comunica ao solicitante e se supón que procede a tramitala. E dicimos “se supón” porque, unha vez máis, non hai ningunha constancia por escrito de que esa axuda realmente se tramite, posto que, aínda que o solicitante pida un resguardo por escrito desa solicitude da axuda, as traballadoras sociais se negan a darllo.

Isto vén provocando unha grande incerteza entre a xente, que non sabe se a axuda chega a ser tramitada, en que concepto ou para que contía, cando foi presentada ante a Comisión, etc... De feito, todas as comunicacións coa traballadora social son vía telefónica, sen que quede constancia algunha.

O mesmo sucede coa presentación da documentación que se require para a xustificación das circunstancias económicas e persoais do solicitante: se presenta a mesma nas UTS sen que quede constancia nin dos documentos achegados, nin da data na que se presentan.

A obriga profesional, legal e mesmo ética das traballadoras sociais é aceptar todas e cantas solicitudes de AEM lles cheguen. En contra disto, o que os seus responsables políticos lles piden e o que elas están a asumir é actuar como “filtro previo” que, por unha banda, impide ás persoas máis necesitadas dirixirse ao Concello para demandar solucións aos seus problemas, e por outra, consegue que

só cheguen á Comisión aquelas axudas que elas (por si mesmas ou por indicación dos seus superiores) consideran que deben de concederse.

Desta forma, case a totalidade das axudas que chegan á valoración son finalmente aprobadas, manipulando os datos estatísticos sobre as AEM concedidas polo departamento de Benestar Social e vendendo, falsamente, que o Concello de Vigo cobre as necesidades da cidadanía en situación precaria ou de necesidade.

b) 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.

c) A todo o que acabamos de expoñer, súmase o feito de que os criterios de valoración e concesión das AEM non están sendo nin claros, nin xustos, nin equitativos, nin moito menos respectuosos co espírito e letra das bases reguladoras.

A concesión das AEM afástanse das necesidades reais das persoas, resultando arbitrarias, insuficientes e moitas veces miserentas.

Atopámonos con persoas ás que se lles veta a posibilidade de solicitar unha axuda para, por exemplo, material sanitario, argumentando (sempre verbalmente, claro) que “este tipo de gasto non está previsto”, ou ás que non se lles tramita unha axuda para alimentos “porque se percibes unha RISGA non tes dereito”, ou ás que se lles denega outro tipo de axuda por “signos externos” ou comportamentos “pouco axeitados”.

Este tipo de contestacións por parte das traballadoras sociais supón un ataque contra a dignidade das persoas:

1) Estase a dar información manifestamente errónea e incerta, excluindo das axudas conceptos que si están incluídos nas bases, e establecendo límites de ingresos que non están nin recollidos nin especificados nas citadas bases.

2) O feito de non facilitar as denegacións ou contestacións por escrito fai que eses argumentos utilizados polas traballadoras sociais queden no ámbito privado das entrevistas cos solicitantes. Desta forma, atopámonos con que os criterios supostamente usados para conceder ou mesmo tramitar as axudas varían dunha situación a outra, mudan dependendo do usuario de que se trate. Atopámonos a diario con persoas ás que se lles denega unha axuda por un concepto supostamente excluído, que, porén, si que é concedida a outra persoa diferente, ou que, entre dúas persoas cun nivel de ingresos igual, unha ten axuda e a outra non.

3) Utilízanse estes argumentos como unha sorte de “chantaxe” emocional cara os usuarios, aos que se xulga por comportamentos que non deberían ser valorados, se lles sentencia sobre a súa catadura moral, se opina sobre a súa vida privada en, en

definitiva, se lles somete aos criterios e valores persoais da traballadora social correspondente.

En resumidas contas: a absoluta falla de constancia documental na tramitación dos expedientes de solicitude das AEM, a opacidade nos criterios de concesión, a discriminación no trato con respecto ás persoas concretas, a imposibilidade de recorrer ou contrastar as denegacións, a impotencia ante os comportamentos arbitrarios das traballadoras sociais... fan que sexa urxente acabar con este sistema arcaico, clientelar e arbitrario que non é quen de cubrir cun mínimo de garantías as necesidades máis básicas da cidadanía.

Coia, outubro 2013

Oficina de Dereitos Sociais de Coia
Parroquia Cristo da Victoria