



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

INFORME

L'IMPACTE DELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS EN L'ACCÉS A LES PRESTACIONS SOCIALS

UNA PERSPECTIVA CONDUCTUAL

MARÇ DE 2022

AUTORIA DE L'INFORME

ELENA COSTAS

ECONOMISTA

Doctora en Economia per la Universitat de Barcelona i màster per la University College London. Ha treballat com investigadora a la UAB i al Banc Interamericà de Desenvolupament i com analista de polítiques a la Organització per la Cooperació i el Desenvolupament Econòmics (OCDE). És sòcia de KSNET, professora d'ESADE, columnista del Diari ARA i editora de Politikon.

CRISTINA FERRER

ECONOMISTA

Graduada en Economia a la Universitat Pompeu Fabra, amb Matrícula d'Honor a les assignatures de Macroeconomia, Microeconomia, Anàlisi de Polítiques Públiques i Innovació en el Tercer Sector. Actualment està cursant el màster en Policy Economics a l'Erasmus University of Rotterdam mentre treballa a KSNET donant suport en diversos projectes

JULI PONCE

JURISTA

Peer Reviewer

Doctor en Dret, Catedràtic de Dret Administratiu a la Universitat de Barcelona, on des de 2008 a 2012 ha exercit com Vicedegà de Relacions Institucionals. Ha estat director de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya i és autor de més de 100 publicacions. Ha rebut diferents guardons, entre ells el I Premi Fermín Abella y Blave, de l'Institut Nacional d'Administració Pública, el "Premi Internacional d'Investigació Jurídica Lorenzo Martín-Retortillo Baquer sobre Drets Fonamentals.

ÍNDEX

RESUM EXECUTIU	4
1. Les Ciències del Comportament aplicades a les prestacions socials.....	6
2.Casos d'estudi: les prestacions socials a Catalunya	8
2.1.Metodologia	8
2.2.Síntesi dels casos d'estudi	11
2.3.Casos d'estudi	12
3.El camí d'obstacles per obtenir una prestació social: propostes de millora	43
Altres aspectes a considerar:	75
4.Bibliografia	78
ANNEX I	79
Anàlisi de la Normativa i Tràmits dels Ajuts Revisats	80
ANNEX II.....	100

RESUM EXECUTIU

Les prestacions socials només són efectives si arriben a aquelles persones per les quals han estat pensades i en el menor temps possible. Tanmateix, el disseny i la implementació d'aquestes poden obstaculitzar que aconseguixin el seu objectiu. Aquest estudi analitza **els defectes normatius d'una selecció de prestacions socials que s'atorguen a Catalunya, així com les traves digitals i els colls d'ampolla administratius**. A partir de l'anàlisi de criteris homogenis de la legislació, així com l'estudi expert i la participació de professionals del tercer sector i potencials persones beneficiàries, s'han detectat **els principals obstacles o problemàtiques que una persona es pot trobar en el camí de necessitar un ajut. Des de conèixer, a sol·licitar o rebre la prestació social**.

L'anàlisi s'ha acompanyat d'una perspectiva conductual, utilitzant les lliçons de les ciències del comportament que ens permeten entendre com factors socials, psicològics i cognitius afecten a la presa de decisions de la ciutadania. L'enfoc conductual, conjuntament amb les bones pràctiques de les experiències internacionals existents, s'ha estudiat **de quina manera es pot ajudar a una millor regulació des de la perspectiva del dret a una bona administració i de la resta de drets de les persones afectades**. Amb l'objectiu final d'incidir en la necessitat de **minimitzar, agilitzar i facilitar els tràmits administratius** per expandir l'accés a les persones que necessiten les prestacions socials, s'aporten propostes per millorar l'eficàcia i l'eficiència de tot el procés administratiu. Les recomanacions busquen eradicar els 10 principals reptes que s'identifiquen des que una persona necessita un ajut fins que l'acaba rebent.

En primer lloc, **atenent a la necessitat d'ampliar el coneixement de les prestacions socials per tal d'evitar que les potencials persones beneficiàries no les sol·licitin per simple desconeixement**. Alhora, cal incidir en **eliminar els textos i els dissenys obscurs** que obstaculitzen el dret a comprendre de les persones sol·licitants, incidint en potenciar la difusió d'informació clara i entenedora. Aquest procés ha d'anar acompanyat d'una estratègia per **lluitar contra l'estigmatització** del col·lectiu en situació de pobresa, que pot provocar que persones en situació de necessitat no rebin l'ajuda que necessiten.

Seguidament, **simplificant el procés de sol·licitud i tramitació de les prestacions**, que sovint es caracteritzen per ser tràmits especialment complexos, lents i descoratjadors. **Des del moment de presentar el formulari de sol·licitud, passant per la comunicació amb l'Administració, fins a l'acreditació del compliment dels requisits**, hi ha possibilitats de simplificar els tràmits a la ciutadania i alleugerar la càrrega administrativa que comporta. Disposar de diversos canals per on comunicar-se i on adreçar-se, evitar els requisits complexos, excloents i incoherents amb la finalitat dels ajuts, o fer complir el dret de no presentar documentació que pugui obtenir l'Administració són aspectes on les administracions públiques tenen gran marge de millora. De la mateixa manera, i donada la creixent digitalització

de l'Administració, **resulta crucial tenir en compte la bretxa digital que obstaculitza l'accés justament a aquelles persones que es troben en situació de major vulnerabilitat**, el que resulta especialment important quan parlem de prestacions socials.

Un cop feta la tramitació, toca encarar el **repte de rebre resposta de l'Administració**, la qual de forma totalment contrària al principi de bona administració, no sempre dona una resolució expressa ni clarifica els motius de denegació. En aquest sentit s'incideix en la necessitat de fer complir les obligacions establertes per la Llei, i també reclamar la necessitat d'agilitzar el procés i reduir l'espera. De la mateixa manera, **oferir formes de pagament àgils i inclusives**, així com flexibilitzar els criteris que poden provocar la pèrdua dels ajuts davant de situacions sobrevingudes, facilitaria les persones beneficiàries gaudir de l'ajut concedit.

Per últim, l'estudi explora dues qüestions que afecten tant els reptes com les recomanacions proposades: **com es financen les prestacions socials i quin és l'impacte del repartiment de competències davant la governança multi-nivell que existeix a Catalunya en aquest àmbit**.

Convertir l'obtenció d'un ajut al que es te dret en una carrera d'obstacles suposa fallar en l'objectiu principal de les prestacions socials, especialment aquelles que actuen en situacions d'emergència: la lluita contra la pobresa i la millorar del benestar social.

1. LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT APLICADES A LES PRESTACIONS SOCIALS

A Catalunya, només un 11,2% de la població que viu sota el llindar de la pobresa és beneficiària de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC)¹. L'Ingrés Mínim Vital (IMV), gran prestació estatal que va arribar juntament amb la pandèmia de la COVID-19, havia de cobrir al 25% de la població en situació de pobresa (ECAS, 2021). A dia d'avui aquesta prestació arriba al gairebé 36% d'aquest objectiu, i a Catalunya poc més de 5 de cada 100 persones que viuen sota el llindar de la pobresa havien accedit al IMV a finals del 2021². **Aquest efecte es coneix al món anglosaxó com a "non take-up", i implica que no tots aquells que es podrien beneficiar d'un ajut l'acabin tenint. Les raons poden ser moltes, des de no complir els requisits, al propi desconeixement de que l'ajut existeix, o pensar que no és per nosaltres.** O la por al estigma que suposa rebre una prestació social. I poden tenir a veure, també, amb els tràmits burocràtics o administratius per a poder sol·licitar l'ajut. Sovint, el camí des de necessitar un ajut social a rebre'l està ple de reptes que l'acaben convertint en una carrera d'obstacles.

En l'anàlisi d'aquests reptes **les ciències del comportament ens poden ser de gran utilitat**. Combinant la psicologia i altres camps com la neurociència amb l'economia i el dret conductuals, les ciències del comportament ens permeten fer servir coneixements basats en l'evidència per entendre com es comporten les persones i les seves heurístiques (dreceres mentals) i biaixos (errors sistemàtics predicibles). D'acord amb les aportacions realitzades per diversos premis Nobel en els darrers anys, especialment per David Kahnemann i Richard Thaler, Premi Nobel d'Economia, qui ha treballat aquestes qüestions conjuntament amb el jurista Carl Sunstein, per tal de dissenyar una bona regulació i desenvolupar adequades polítiques públiques, és imprescindible pel legislador i pel poder executiu saber com decideixen les persones. Una persona, lluny de ser un *homo economicus*, és previsiblement irracional. **Actuem sota biaixos diversos que condicionen la nostra conducta, afectada pel Sistema 1 de presa de decisions intuïtiva i ràpida en front del Sistema 2, més lent i racional.**

Si modifiquem l'arquitectura en la que la ciutadania pren alguna de les seves decisions, mitjançant esperons o *nudges* (és a dir, incentius no monetaris que no són ordres ni prohibicions) per exemple, podrem incentivar comportaments que afavoreixin el benestar individual, i social (Thaler i Sunstein, 2008). És a dir, podem dissenyar millors polítiques públiques i normes jurídiques més eficaçes i eficients.

¹ Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2019.

² <https://directoressociales.com/wp-content/uploads/2022/02/NP-IMV-21-2-22.pdf>

Una de les aplicacions més rellevants de les ciències del comportament al bon disseny de polítiques públiques es la reducció de les càrregues administratives i la burocràcia. Es tracta d'analitzar els costos que suposa per la ciutadania relacionar-se amb l'Administració, des de demanar una cita prèvia fins a omplir una sol·licitud per obtenir un ajut.

De nou, modificar l'arquitectura de l'elecció dels sol·licitants d'aquests ajuts, pot ser especialment beneficiós. Thaler i Sunstein (2021) ens parlen també dels *sludges*, traduït molt gràficament per Pablo Grande com a "chapapote" administratiu. És a dir, els obstacles que ens impedeixen aconseguir alguna cosa amb què viurem millor. Si quan parlem de *nudges* ens referim a incentivar certs comportaments, amb els *sludges* el que tractarem és d'eliminar els obstacles que hi ha en el camí.

Els *sludges* poden aparèixer per un mal disseny de les polítiques públiques, per limitacions institucionals (manca de personal o recursos), o fins i tot per biaixos ideològics. I aquí, de la mateixa manera que passa amb els *nudges*, modificar l'arquitectura de l'elecció dels sol·licitants de les prestacions socials, pot ser especialment beneficiós.

Les càrregues administratives en la sol·licitud de prestacions socials impliquen temps, esforços i diners, i poden tenir també un impacte emocional. La ciutadania té per tant costos reals en temps i energia mental per poder entendre com dur a terme alguns requisits, o comunicar-se amb l'Administració. Hi ha també costos psicològics vinculats a la frustració o un possible sentiment d'humiliació. Tots ells són barreres en el procés d'obtenir un ajut. Sovint els governs subestimen l'efecte negatiu – i els costos – que aquestes càrregues administratives poden tenir, fins arribar al punt de convertir-se en una barrera insalvable alhora de demanar una prestació.

Això és especialment rellevant en les prestacions d'urgència, on les famílies es troben a una situació de risc i d'últim recurs i on estan en joc diversos drets constitucionals i estatutaris (integritat física i psicològica, habitatge digne, etc). **Es tracta d'un procés que augmenta la desigualtat, al ser sovint els col·lectius més vulnerables aquells que tenen més dificultats per poder superar aquests entrebancs.**

Els *sludges*, o traves administratives, apareixen en gran part en les nostres interaccions amb el sector públic. No obstant això, en el disseny de les polítiques socials aquestes tenen especial importància. **La presumpció que les famílies vulnerables poden fer un ús fraudulent dels ajuts, a diferència del que podria fer un empresari, és un perjudici moral que dificulta els processos per demanar ajuts i prestacions socials.**

Els dissenys regulatoris actuals, en general, parteixen d'una desconfiança profunda en les persones necessitades, fregant l'aporofòbia, el que genera l'aparició de molts *sludges* o càrregues administratives innecessàries. Cal reaccionar contra els possibles abusos, o *free-riders*, però no construir tot el sistema regulatori i administratiu partint de que aquests són la regla general i que evitar-los passa per sacrificar els drets de persones vulnerables.

És per això imprescindible dur a terme un anàlisi per analitzar **l'impacte dels procediments administratius i dels seus tràmits administratius vinculats a les principals prestacions socials de Catalunya en relació amb els drets de les persones, especialment del dret a una bona administració**. Es tracta d'ajuts per persones i famílies que no poden esperar a superar obstacles vinculats al desconeixement, les dificultats per entendre la norma jurídica, les càrregues administratives o la bretxa digital.

Per tal de poder augmentar l'impacte de les prestacions socials en la lluita contra la pobresa cal analitzar quines són les càrregues administratives innecessàries, per poder identificar així quina simplificació procedimental cal. I aquest és el procés que es du a terme en aquest estudi: **una revisió dels principals sludges (sludge audit) de diferents prestacions socials a Catalunya per, a partir d'aquí, proposar millores que redueixin els obstacles que es troben les famílies més vulnerables per accedir als ajuts als que tenen dret**.

2. CASOS D'ESTUDI: LES PRESTACIONS SOCIALS A CATALUNYA

2.1. METODOLOGIA

L'objectiu d'aquest l'estudi és **mostrar les limitacions que sorgeixen del procediment administratiu mitjançant el que es prenen les decisions en la tramitació d'una mostra de prestacions socials a Catalunya**. Es pretén extreure les característiques que poden obstaculitzar l'accés a aquelles persones que en podrien ser beneficiàries, derivades tant dels excessius i complexos tràmits administratius, com dels provinents de les creixents barreres digitals.

L'estudi del procediment administratiu de les prestacions socials s'ha realitzat en base a **l'anàlisi de quatre casos d'estudi: l'Ingrés Mínim Vital, la Renda Garantida de Ciutadania, la Prestació pel Pagament de Deutes del Lloguer i l'Ajut d'Emergència Social per a Famílies amb Infants 0-16**. La selecció s'ha dut a terme tenint en compte la representativitat de l'administració competent, escollint així prestacions d'àmbit estatal, autonòmic i local.

La **primera fase** de l'estudi ha consistit en un **anàlisi de la normativa reguladora**. Per cada una de les prestacions seleccionades **s'han estudiat les normes en vigor que dissenyen les potestats administratives d'actuació i el seu procediment administratiu de desenvolupament**. En concret, la llei i els decrets en vigor que les regulen, l'última convocatòria oberta i la seva corresponent resolució, així com qualsevol altre element rellevant que es refereix a la normativa necessària per l'atorgament dels ajuts, com ara la jurisprudència existent. D'aquest anàlisi normatiu s'han extret la informació necessària per elaborar una **fitxa explicativa de cada prestació**, que es troba a l'ANNEX I.

La **segona fase** de l'estudi ha consistit en la **valoració de la normativa reguladora i l'aplicació de la mateixa a la pràctica, fent un anàlisi de tot el procediment administratiu**, que es troba a la Secció 2.3. Aquesta valoració s'ha alimentat amb tres visions: la visió externa del procés de tramitació feta per experts, la visió interna dels professionals de l'administració i les entitats socials vinculats als processos de tramitació, i la visió de les pròpies persones sol·licitants. **Aquest anàlisi triangular pretén abordar des de diferents perspectives una mateixa problemàtica, a fi de poder identificar les diverses dificultats que en sorgeixen**.

La perspectiva externa s'ha realitzat mitjançant una auditoria del procés administratiu (*sludge audit*), **analitzant de forma pràctica el procés de sol·licitud i tramitació per la mostra de prestacions, en un intent de simular la realitat a la qual s'enfronten els col·lectius en qüestió**. També s'ha revisat la literatura

acadèmica existent i els principals informes que han avaluat les prestacions es-collides. **La perspectiva dels professionals de l'administració, de les entitats socials i de les persones sol·licitants s'ha realitzat mitjançant entrevistes a persones vinculades a cada prestació.** El llistat d'entrevistes realitzades es troba a l'ANNEX II.

Amb la informació recollida s'han identificat els principals aspectes positius i negatius del procés de tramitació de cada prestació. **Aquests s'han sintetitzat en la taula de la següent secció, on es destaquen amb una bandera verda, groga o vermella, en funció de si es tracta d'un tràmit accessible, l'alerta d'una possible barrera o una barrera administrativa.** Aquestes valoracions s'han desenvolupat en detall al valorar cada una de les prestacions analitzades a la Secció 2.3.

Finalment, a la Secció 0, s'han **incorporant les lliçons dels casos d'estudi analitzats i s'ha elaborat un llistat de 10 reptes que poden impedir l'accés a les prestacions socials.** Els reptes s'han representat en un camí que configura el circuit de passos que es duen a terme des del moment en què una persona és apta per rebre una ajuda fins al moment de rebre-la. **El llistat d'obstacles va acompanyat d'una sèrie de propostes de millora, a fi de garantir l'accés de manera efectiva als sol·licitants a les prestacions, i que incorpora lliçons de l'economia del comportament i exemples de bones pràctiques.**

2.2 SÍNTESI DELS CASOS D'ESTUDI

	1. Com sé que existeix l'ajut?	2. Com iníció la sol·licitud?	3. Sóc apte per rebre l'ajut	4. Què passa amb la meua sol·licitud?	5. Com mantinc l'ajut?
Ingrés Mínim Vital					
Renda Garantida de Ciutadania					
Prestació d'especial urgència pagament deutes de lloguer					
Ajut d'urgència social per a famílies amb infants					

	Tràmit accessible
	Alerta, possible barrera
	Barrera administrativa
	No aplica

2.3. CASOS D'ESTUDI

I. L'INGRÉS MÍNIM VITAL (IMV)

Com és i a qui es dirigeix?

L'Ingrés Mínim Vital (IMV) és un ajut públic mensual que es configura com un dret subjectiu de la persona perceptora que, un cop concedit, es manté indefinidament mentre persisteixin els motius que van provocar la seva concessió. Va adreçada a persones o unitats de convivència en risc de pobresa o exclusió social que no superin els llindars de renda i patrimoni establerts.

Context

L'IMV és una prestació no contributiva de la Seguretat Social que té l'objectiu d'actuar com a renda mínima al conjunt del territori espanyol per tal de lluitar contra la pobresa i la desigualtat. Tot i que es va iniciar enmig de la crisi econòmica i social provocada per la COVID-19 el maig del 2020 amb el Decret-Llei 20/2020, no va ser aquesta crisi la que va marcar els seus objectius, tot i que va accelerar-ne la implementació. Finalment, després d'un llarg tràmit parlamentari i de la introducció de millores al Decret-Llei, es va aprovar al Congrés dels Diputats amb la Llei 19/2021, de 20 de desembre.

La prestació va néixer per prevenir i lluitar contra la pobresa i l'exclusió social a Espanya, donat l'insuficient efecte redistributiu de l'Estat en comparació als països de la Unió Europea. En concret, la mesura es justifica perquè el sistema de rendes mínimes anterior era heterogeni en cada CCAA i presentava grans disparitats en les condicions d'accés, cobertura i suficiència. Així, seguint les recomanacions de les institucions europees, l'IMV neix per garantir una assistència i prestació base a complementar amb les rendes mínimes regionals existents.

Repartiment de competències

És una prestació finançada a nivell estatal sense límit pressupostari i forma part del sistema de la Seguretat Social. La competència pel reconeixement i el control de la prestació correspon a l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS). Les comunitats autònomes i les entitats locals podran iniciar els expedients administratius quan subscriuguin un conveni amb l'INSS que les habiliti. Tal conveni podrà acordar l'inici, la posterior tramitació i la gestió prèvia a la resolució de l'expedient, que és competència de l'INSS.

Ahora, els Serveis Socials poden emetre certificats per acreditar que les persones sol·licitants compleixen determinats requisits davant de diverses situacions especials, competència que també tindran les entitats del Tercer Sector Social sempre que estiguin degudament registrades al registre de Mediadors Socials que es crea a aquest efecte.

Dades d'implementació i cobertura

Es calcula que en la seva configuració actual l'IMV cobriria al 25% de la població en situació de pobresa l'any 2017 i el 50% de la població en situació de pobresa severa (ECAS, 2021). Després d'uns primers mesos d'implementació i col·lapse en el procés de sol·licitud, el nombre de persones beneficiàries l'any 2021 arriba a 824.441 persones³. Això suposa que respecte les estimacions inicials, actualment la prestació arriba al 35,8% de la població objectiu identificada inicialment.⁴ Només el 9,4% de les persones que viuen sota el llindar de la pobresa a Espanya es va beneficiar al 2021 del IMV, i Catalunya presentava els pitjors resultats al respecte. Ni tan sols 6 de cada 100 persones que viuen sota el llindar de la pobresa havien accedit al IMV -un 5,4%-⁵.

El procés d'implementació de l'Ingrés Mínim vital va generar diversos problemes de gestió i colls d'ampolla que van alentir la resolució de sol·licituds. El novembre de 2020, cinc mesos després de l'aprovació, el 92,9% de les peticions realitzades a Catalunya encara estaven pendents de tramitació.⁶ El mes de febrer es van aprovar un conjunt de modificacions de la llei inicial per tal d'expandir l'accés a la prestació i reduir els colls d'ampolla identificats. A mitjans de setembre de 2021 s'havien realitzat un total de 150.109 sol·licituds a Catalunya, de les quals s'havien tramitat el 91%. D'aquestes, únicament el 21% han estat aprovades, el 78% han sigut denegades i el 1% restant estan en procés d'esmena, és a dir, s'ha sol·licitat documentació a fi de completar l'expedient. El resultat és que només el 19% de les unitats de convivència sol·licitants acaben rebent l'IMV.

Les principals causes de denegació a la província de Barcelona són el fet de no complir amb els requisits d'ingressos o patrimoni (el 26,5%), les discrepàncies amb la unitat de convivència (el 25%) o el fet d'aportar informació incompleta (el 22,1%).⁷ Aquests resultats són molt similars a la resta de províncies, i l'aprovació de la Llei 19/2021, de 20 de desembre, busca augmentar la cobertura de l'IMV a través de la modificació d'alguns requisits per evitar aquest tipus de situacions. Per exemple, reduint de un any a sis mesos el temps de constitució de la unitat familiar (i de tres a dos anys el període mínim exigít als joves en relació amb la seva independència de la llar familiar), tenint en compte la renda de l'any en curs i no la de l'anterior, o cobrint a aquelles persones que hagin perdut la protecció d'atur quedant-se en situació de necessitat i sense dret a altres ajuts. Cal destacarà també la introducció d'un complement a la infància de de 100 euros mensuals per cada menor de tres anys a càrrec, de 70 euros al mes entre quatre i cinc anys, i de 50 euros al mes entre 6 i 17 anys.

3 <https://directoressociales.com/wp-content/uploads/2022/02/NP-IMV-21-2-22.pdf>

4 <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/290520-enlace-imv.aspx>

5 <https://directoressociales.com/wp-content/uploads/2022/02/NP-IMV-21-2-22.pdf>

6 <https://www.lavanguardia.com/economia/20201109/49339617414/ingreso-minimo-vital-peticiones-retraso-gobierno-ayuda.html>

7 <https://civio.es/el-boe-nuestro-de-cada-dia/2022/02/07/documentacion-incompleta-y-niveles-de-renta-los-principales-motivos-de-denegacion-del-ingreso-minimo-vital/>

VALORACIÓ DELS DISSENYS NORMATIUS I LES BARRERES D'ACCÉS DEL IMV

Com sé que existeix l'ajut?

► Procés d'identificació de les potencials persones beneficiàries

No és públic.

L'Ingrés Mínim Vital és una prestació relativament nova, que va néixer el 2020 durant la pandèmia de la COVID-19. Tot i que se'n va fer publicitat en els mitjans de comunicació, diverses entitats socials de Catalunya afirmen que **el desconeixement de l'Ingrés Mínim Vital és una barrera important**. El 52% de les persones ateses per Càritas Girona afirmen que desconeixen l'ajut, i gairebé el 64% pensen que no hi tenen dret.

Els resultats de l'Enquesta sobre Integració i Necessitat Socials de la Fundació FO-ESSA del 2021 apunten en la mateixa direcció, i indiquen que després de més d'un any des de l'aprovació, encara hi ha un altíssim percentatge de llars que no compta amb prou informació per a la sol·licitud o tramitació de l'IMV. **El desconeixement és especialment important en particular en les llars en situació de pobresa severa, cosa que implica que la mesura no estigui tenint la cobertura desitjada entre el col·lectiu per al que estava pensada**. Entre la població diana de la prestació, és a dir, les llars en situació de pobresa severa, el 56,8% de les llars no han rebut informació i un 10,7 % no ha sigut suficient per poder fer el tràmit. Només en un 24,6% de les llars la informació ha estat correcta i suficient per iniciar la sol·licitud (Fundació Foessa, 2021).

► Informació disponible i clara

La complexitat dels requisits pot dificultar que la persona interessada comprengui si és elegible a rebre la prestació de l'IMV. A tal efecte, existeix un recurs en el web de la Seguretat Social que facilita aquesta tasca. Es tracta del "Simulador de l'IMV", que és un **sistema automàtic que, a través de diverses preguntes a l'usuari, dóna un resultat orientatiu sobre el compliment dels requisits i l'import a rebre**.

L'accés a la informació sobre la normativa i el procediment administratiu per la tramitació de l'IMV no resulta fàcilment accessible. En primer lloc, perquè els canals telemàtics presenten problemes d'accés pels col·lectius amb elevades barres digitals, ja sigui per un baix nivell de competències digitals o per falta d'equipament. En segon lloc, perquè **la informació que s'aporta al web no resulta prou clara**. L'estudi elaborat per Prodigioso Volcán (2021), que analitza el llenguatge i l'accessibilitat d'un seguit de tràmits administratius a Espanya, posa d'exemple el web oficial d'informació sobre l'IMV com a mala pràctica, i destaca que utilitza un

llenguatge formal i recargolat, de llegibilitat baixa, amb un disseny pla i un temps de lectura excessiu.

Més encara, **la complexitat de la normativa i el fet que es tracta d'una prestació nova, comporta la necessitat d'un acompanyament proper. Però la falta d'assessorament en persona agreuja l'accessibilitat a la informació sobre el funcionament de l'ajut.** Alhora, diverses persones entrevistades que treballen amb la tramitació de l'ajut denuncien la manca de resposta en el telèfon d'informació gratuït i la falta de referents de l'INSS per tenir interlocució. Expliquen que en alguns casos les respostes de les persones encarregades d'aquest servei telefònic són confuses i disperses.

Com inícia la sol·licitud?

► Punts d'accés

La impossibilitat de poder ser atès en persona a les oficines de la l'Institut de la Seguretat Social, així com les dificultats originades amb el tràmit online comporten que molt **freqüentment les persones ateses necessitin l'ajuda d'altres professionals de l'Administració o de les entitats socials per realitzar el tràmit.** Els professionals que treballen amb l'Ingrés Mínim Vital expliquen que l'usuari s'adreça 2-3 vegades per completar una primera sol·licitud, sense comptar les visites addicionals en cas que rebin un requeriment posterior o volen reclamar una denegació. Expressen dificultats i confusió en diverses etapes del procés, alhora que existeixen problemes de comunicació amb l'INSS.

Alhora, referents de les entitats socials expliquen que **per fer el tràmit és necessari un acompanyament molt proper, i davant el col·lapse originat per la pandèmia i la impossibilitat de l'atenció personal, les entitats s'han vist obligades a donar aquest suport amb els mateixos recursos.** El 82,3% de les persones ateses per Càritas Girona han necessitat suport dels seus referents de Serveis Socials o de Càritas per fer procés de tramitació (Càritas Girona, 2021).

Al no existir una atenció ni presencial ni telefònica, les famílies busquen ajuda per presentar la sol·licitud i acudeixen als locutors i gestors. Per exemple, al barri del Raval de Barcelona ja n'hi ha que cobren 70€ per presentar la sol·licitud.

**Coordinadora de la XARSE
(Xarxa de Resposta Socioeconòmica)**

► Procés de sol·licitud i tràmit online



El tràmit de sol·licitud ha sigut principalment de forma telemàtica, revelant un seguit de barreres digitals. L'estudi sobre la implementació de l'Ingrés Mínim Vital a Catalunya (ECAS, 2021) i les entrevistes amb professionals de les entitats socials realitzades detecten complicacions a l'hora de fer la tramitació de la prestació. Per començar, **el procés de sol·licitud és llarg i complicat. Els professionals que s'hi dediquen tarden prop d'una hora, i expliquen que fins i tot persones amb molts estudis que no tenen problemes amb la tecnologia veuen el procediment complicat.** Això suposa que una potencial persona beneficiària sense les mateixes eines o capacitacions pot tardar hores.

Primerament, **és necessari disposar de dispositius electrònics i connexió a internet, requisit que no totes les persones en situació de vulnerabilitat compleixen.** Seguidament es distingeixen dues vies a l'hora de fer el tràmit online: la primera exigeix a la persona sol·licitant o a la persona que se'n declari responsable disposar d'un certificat d'identificació digital o Cl@ve. Tot i que aquesta via és més ràpida perquè les sol·licituds són gestionades directament per l'INSS, **comporta una càrrega administrativa addicional si no es tenia el certificat amb anterioritat, que sovint és el cas, i que suposa temps i en alguns casos haver de presenciar-se personalment per obtenir-ho. Si bé les entitats i serveis socials poden ajudar a aconseguir la plataforma Cl@ve, no poden fer el mateix amb el certificat digital perquè requereix instal·lació en un únic ordinador de l'usuari (ECAS, 2021).** La segona via de sol·licitud no exigeix certificat digital però s'ha d'adjuntar en la documentació una firma manuscrita. **D'aquesta manera el tràmit es fa més accessible però el procés s'allarga fins a quatre mesos.**

Altres complicacions relacionades amb el tràmit online són problemes amb la càrrega d'arxius, doncs la documentació s'ha de digitalitzar i adjuntar-la en format PDF o en un arxiu comprimit, per tal d'evitar superar el límit d'espai de 30MB. En molts casos els sol·licitants adjunten fotografies i omplen l'espai ràpidament, amb la dificultat afegida de no poder eliminar arxius antics. Tot plegat és complicat sense les competències digitals necessàries.

Jo no sé d'internet, m'ho van haver de fer

Família sol·licitant del IMV

Cal tenir en compte que les barreres digitals no només apareixen en la sol·licitud, sinó que també a l'hora d'obtenir la documentació necessària a presentar, que prové de diferents canals amb diversos sistemes de tramitació.

Tot i que la imposició de la tramitació electrònica és una opció legal, es pot considerar desproporcionada en relació a un col·lectiu vulnerable. En tot cas,

més enllà de la legislació concreta, el que provoca és un augment de la bretxa digital i, per tant, un possible supòsit de discriminació.

► Canals de comunicació amb l'administració

L'ús del correu electrònic com a canal preferent de comunicació provoca una barrera per les persones que no en tenen o no l'utilitzen regularment. Referents de les entitats socials expliquen que sovint les persones ateses no disposen de correu electrònic i que per tant utilitzen el d'un familiar o amic en l'enviament del formulari de sol·licitud. Tot i que s'explica que cal revisar el correu periòdicament, moltes persones no veuen els missatges a temps, el que resulta problemàtic quan es tracta de notificacions de requeriments que tenen un termini de només de 10 dies.

Sóc apte per rebre l'ajut?

► Coherència dels requisits amb l'ajut

Malgrat les millores introduïdes en l'aprovació final de la llei, que relaxen alguns dels supòsits, els requisits d'accés a la prestació de l'IMV comporten que diversos perfils en quedin exclosos tot i trobar-se en situació de vulnerabilitat econòmica i ser una prestació pensada per prevenir el risc de pobresa i exclusió social del conjunt de la població.

En primer lloc, els requisits de vulnerabilitat econòmica exigeixen tenir uns ingressos inferiors a un llindar establert durant l'exercici anterior a la data de sol·licitud. Això dificulta la justificació de necessitat en cas d'un canvi sobtat en la situació econòmica.⁸ Alhora, **els llindars establerts no contemplen les diferències en el cost de vida entre les regions, i fan que rebre uns ingressos superiors al llindar no suposi trobar-se fora de risc.** És a dir, existeixen llars amb ingressos superiors als llindars que viuen en una situació de gran precarietat econòmica, ja que tenen unes despeses molt elevades.

També s'impedeix l'accés a persones propietàries de societats mercantils en activitat, independentment de si aquestes generen beneficis o deutes. Per exemple, una persona autònoma amb una empresa al seu nom que no genera ingressos no pot accedir a l'IMV.

En segon lloc, la prestació es dirigeix a una unitat de convivència, la definició de la qual ha generat l'exclusió de diversos perfils. És a dir, **adreçar-se a una unitat col·lectiva incrementa la complexitat dels requisits donada la varietat de tipus i estructures de llar que existeixen** i que s'accentua en el context d'emergència

⁸ Es pot al·legar situació de vulnerabilitat econòmica en el moment de la sol·licitud sempre i quan no es superin el 50% dels límits establerts per a tota la unitat de convivència i sempre d'acord a la informació corresponent a l'últim exercici fiscal.

habitacional que caracteritza els centres urbans a Espanya (ECAS, 2021). Per exemple, el requisit de que hi hagi com a màxim dos titulars per domicili no s'adapta a la situació de convivència de diversos nuclis en un mateix habitatge. Això fa que persones que viuen juntes sense cap relació o fins i tot amb relacions problemàtiques entre elles tinguin la necessitat de formar unitats de convivència i repartir ingressos.

En tercer lloc, **els criteris que fan referència a la situació residencial exclouen a les persones sense un domicili habitual, o que no poden acreditar un emplaçament residencial.** També a les persones que resideixen de forma permanent en projectes residencials que compten amb finançament públic, que es troben en situació d'exclusió i participen en projectes d'inclusió d'espais residencials, i que serien clars destinataris de l'Ingrés Mínim Vital.

En quart lloc, **les persones titulars han de tenir una edat mínima de 23 anys, o bé ser majors d'edat si s'acrediten unes circumstàncies concretes.**⁹ Això comporta que per exemple les persones joves que surten del sistema de protecció en complir la majoria d'edat, no puguin accedir a l'IMV fins als 23 anys. Fins i tot les persones entre 23 i 29 anys han de complir uns criteris d'elegibilitat més exigents: cal acreditar viure de forma independent durant al menys els dos anys immediatament anteriors a la sol·licitud i l'obligatorietat d'haver estat en situació d'alta en relació a la seguretat social durant al menys 12 mesos en aquests 3 anys. Tot plegat comporta que les persones joves, tot i ser el col·lectiu amb una taxa de pobresa més alta d'entre la població adulta, es trobi amb més dificultats per ser elegible a l'IMV.

Per últim, **els criteris d'elegibilitat també deixen fora els següents col·lectius, que clarament es podrien beneficiar de la prestació: les persones en situació administrativa irregular, les persones que viuen en recursos preventius** (residències de persones amb drogodependències o problemes de salut mental) **i les persones sol·licitant d'asil** encara que aquestes portin més d'un any com a tals.

► Justificació dels requisits

La normativa contempla el dret a no presentar documents ja en mans de qualsevol administració pública o que hagin estat elaborats per aquestes, així com el dret a aportar aquells documents que no estiguin en poder de l'administració posteriorment al moment de sol·licitud, i després d'un requeriment a tal efecte. Tanmateix, la redacció del Decret Llei és obscura i no facilita les coses al no aclarir aquests drets a les persones sol·licitants.

9 Poden ser titulars de l'IMV els joves entre 18 i 23 anys que tenen llars o persones amb discapacitat al seu càrrec, joves orfes dels seus dos progenitors, joves que han estat víctimes de violència masclista en l'àmbit de la parella o víctimes de violència familiar, que hagin estat tutelats per entitats públiques, així com joves que tenen reconeguda la condició de persona en situació de risc social.

Pel que fa a l'acreditació del compliment dels requisits, la quantitat de documents a presentar varia en funció de la situació personal. Una professional de l'administració entrevistada explica que **la recopilació de documentació és complicada perquè s'ha de contactar amb diverses administracions, cadascuna amb els seus temps d'espera, fet que endarrereix la presentació de la sol·licitud d'un ajut que hauria de respondre a una necessitat urgent de les persones en risc socioeconòmic**. Tot i que és possible enviar la sol·licitud i adjuntar la documentació posteriorment, en molts casos les persones no ho saben i esperen a tenir tota la documentació per començar la sol·licitud.

La meva entitat social em va dir el que havia d'enviar, els hi vaig fer arribar per Whatsapp i ells ho van enviar per internet.

Família sol·licitant del IMV

Aspectes a destacar són els problemes vinculats amb l'empadronament. En primer lloc, **existeixen situacions de convivència amb acords informals o inestables que dificulten la inscripció en el padró**. També existeixen problemes a l'hora de demostrar la convivència en un mateix domicili de les potencials persones beneficiàries, pel qual es requereix el volant de convivència (OAC). Professionals de l'Administració expliquen que en la majoria de casos no es pot justificar el règim de convivència en el que estan vivint. Per exemple, un motiu comú de denegació és que les persones (unitat familiar) que han fet la sol·licitud no coincideixen amb les que figuren al padró (unitat de convivència). Per exemple, una persona o família viu en una habitació, però compartint pis amb altres persones adultes que també hi estan empadronades i amb les quals no poden demostrar (amb un contracte de lloguer) que no es comparteixen ingressos. Encara es complica més si les persones amb les quals es comparteix son familiars de primer o segon grau.

Ahora, **al ser exigible que tots els membres de la unitat de convivència compleixin un any de residència en el territori, les persones migrades i les seves unitats de convivència es veuen clarament afectades si es troben situació d'irregularitat administrativa o no disposen de tota la documentació necessària**. Els treballadors que donen suport a la sol·licitud identifiquen dificultats per les persones migrades en la renovació del NIE originades pel col·lapse que pateix el servei i l'impossibilitat d'aconseguir cita per efectuar el tràmit (ECAS, 2021).

El requisit d'estar inscrit com a demandant d'ocupació en cas de no treballar també ha generat colls d'ampolla, segons expliquen les persones que treballen en la tramitació de l'ajut. És necessari aconseguir el certificat DARDO, el tràmit del qual ha obstaculitzat el procés de sol·licitud de l'IMV.

Per últim, cal destacar que per l'acreditació del nivell d'ingressos i patrimoni s'utilitza una declaració responsable inclosa en el formulari de sol·licitud de la prestació, que passa a comprovar l'Administració un cop rebuda la sol·licitud. Aquest mètode ajuda a alleugerar la càrrega administrativa de les persones sol·licitants.

► Incompatibilitats

La finalitat de l'ajut és actuar com a prestació base, per la qual cosa **és compatible amb altres ajuts socials de caràcter finalista, com ara beques o ajuts per a l'estudi, ajuts per habitatge, ajuts d'emergència, i també amb la Renda Garantida de Catalunya -que passa a complementar l'import de l'Ingrés Mínim Vital-** sempre que no es superi el nivell mínim d'ingressos establert per cada unitat familiar. La percepció del IMV és incompatible amb l'assignació econòmica per fill o menor a càrrec sense discapacitat o amb discapacitat inferior al 33 per cent.

► Formes alternatives de demostrar els requisits

Les modificacions de la normativa introduïdes i previstes permeten que diverses situacions es puguin justificar de forma alternativa. Per una banda, mitjançant la **presentació d'un informe d'un treballador Social col·legiat de Serveis Socials que acrediti diverses situacions especials, per exemple relacionades amb unitats de convivència o situacions de residència no convencionals.** D'aquesta manera, augmenta la flexibilitat més enllà de la presentació d'una documentació de vegades inaccessible (per exemple, el llibre de família per les persones immigrants o el certificat d'empadronament per les persones sense llar), però alhora comporta la necessitat que les situacions siguin conegudes pels Serveis Socials competents. A primera instància, queden fora totes aquelles persones que no tenen expedient obert fins que passi al menys un temps per a la comprovació de les circumstàncies al·legades.

Adicionalment, i a fi d'ampliar la cobertura de l'ajut, **també es permet a les Entitats del Tercer Sector acreditar que les persones compleixen els requisits.** És a dir, les entitats poden realitzar la valoració i l'escrutini del compliment dels requisits, traslladar-ho al INSS i acompanyar en tot el procés de sol·licitud de la prestació a les potencials persones beneficiàries (tot i que no ha de ser obligatòriament així). Aquesta tasca la podran realitzar les Entitats del Tercer Sector inscrites al registre que es crearà de Mediadors Socials que compleixin els requisits establerts. Amb aquest canvi es preveu que es pugui arribar a 40.000 persones, augmentant així la cobertura i la flexibilitat de l'IMV.

Alhora, la modificació de la llei per augmentar la seva cobertura permet que, quan no es reuneixi el requisit de vulnerabilitat econòmica a l'exercici anterior, es pugui demanar l'IMV en base a la situació de l'any en curs fent servir les dades de la seguretats social o una declaració responsable.

Què passa amb la meva sol·licitud?

► Documentació incompleta i subsanació d'errors

En cas de ser necessari l'entitat gestora pot requerir documentació addicional durant la tramitació, donant un termini de 10 dies per aportar-la abans que caduqui el procediment, tal i com expliquen les persones que ajuden a tramitar l'ajut entrevistades. Això provoca colls d'ampolla en l'obtenció de l'ajut. En primer lloc, **és necessari que l'usuari revisi periòdicament el correu electrònic, i tot i així, aquest temps no sempre és suficient i fa que els sol·licitants o bé hagin de tornar a iniciar el procediment, o bé l'abandonin**. De vegades l'espera per rebre documentació d'altres administracions és llarga, com és el cas del número de la Seguretat Social que tarda setmanes.

En cas de la possibilitat contemplada en la normativa de poder afegir documentació posteriorment, **hi ha inseguretat sobre si l'administració l'ha rebut, sobretot en el cas de fer la sol·licitud per correu certificat o Cl@ve**. Davant d'aquest dubte les possibles solucions són o bé tornar a iniciar la sol·licitud, amb el risc de que es rebutgin ambdues per estar duplicades, o bé esperar a la resolució per saber si es va rebre o no la documentació.

Els problemes detectats en l'aportació de documentació posterior a la sol·licitud provenen d'una normativa amb una redacció complexa i que no facilita la situació per les persones sol·licitants. En primer lloc, i com ja s'ha vist, al no aclarir-los el seu dret a no presentar documents ja en mans de qualsevol administració. En segon lloc, al no especificar les garanties contemplades en l'art. 95 LPAC respecte la caducitat del procediment per no aportar documents. El Decret Llei de l'IMV estableix que per tal de subsanar errors en la documentació cal requeriment exprés de l'administració, un període de tres mesos pel sol·licitant per subsanar la sol·licitud i llavors declaració expressa administrativa de la mateixa. Es segueix la regla general de l'art. 95 LPAC, però amb menys salvaguardes pel sol·licitant, ja que l'article guarda silenci sobre que cal negligència de l'interessat en relació amb documents indispensables per a resoldre.

► Transparència i terminis de resolució

Un cop presentada la sol·licitud l'entitat gestora passa a valorar primerament el requisit de vulnerabilitat econòmica, comprovant la renda mitjana de l'any anterior. Si aquesta es troba per sota el llindar establert, s'admet a tràmit i es passa a valorar la resta de requisits. La data màxima de resolució és de 6 mesos des de la data d'entrada de la sol·licitud. **Les persones entrevistades expliquen que el procés s'allarga entre 4 i 6 mesos en la majoria de casos, i que aquests terminis resulten massa llargs per una unitat en situació d'emergència social**.

Més encara, les persones entrevistades que donen suport a la tramitació de l'ajut indiquen que les sol·licituds es resolen sovint per silenci administratiu negatiu, per la qual cosa els sol·licitants desconeixen els motius de denegació.

Les dades oficials publicades mostren que la majoria de denegacions han sigut provocades per l'incompliment del requisit de vulnerabilitat econòmica (el 60% de les sol·licituds superaren els llindars de renda i patrimoni). El segon motiu és degut a la falta d'acreditació de la unitat de convivència (10%), pel que es va introduir una modificació que donava la possibilitat d'acreditar-la mitjançant un informe de reconeixement de la situació de convivència per part dels treballadors socials de les entitats col·laboradores de l'IMV. Tanmateix, hi ha **poc coneixement sobre els motius pels quals es deneguen les sol·licituds**, segons denunciïn les entitats socials. L'Enquesta sobre Integració i Necessitats Socials de 2021 indicava que un 14,3% de les llars sol·licitants en situació de pobresa severa encara no coneixien el motiu de denegació (Fundació Foessa, 2021).

En cas de ser denegat el mecanisme per presentar alegacions és també complicat i de curt termini, alhora que sovint no s'indica amb detall el motiu de denegació per poder-lo esmenar.

► Forma de pagament

En cas que s'aprovi la sol·licitud de l'Ingrés Mínim Vital, aquest es passa cobrar en efecte retroactiu des del primer dia del mes següent a la presentació de la sol·licitud. El pagament es realitza de forma mensual mitjançant transferència bancària. **Per aquest motiu és necessari que el titular de la prestació disposi d'un compte bancari, requisit que no compleix tota la població que sol·licita l'ajut.**

A més, limitar l'ingrés al compte del titular de la unitat de convivència pot generar desigualtats importants, especialment de gènere, entre les persones adultes que la constitueixen.

II. LA RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA (RGC)

Com és i a qui es dirigeix?

La Renda Garantida de Catalunya (RGC) és una prestació mensual de dret subjectiu que es concedeix per un període de dos anys renovable successivament mentre es mantinguin els motius que van provocar la concessió. Va adreçada a persones o unitats familiars en risc de pobresa o exclusió social que no superin els llindars de renda i patrimoni establerts. La prestació garantida pot anar acompanyada d'una prestació complementària addicional, condicionada al compromís de seguir un pla d'inclusió social o d'inscripció laboral, que té caràcter temporal i és avaluable anualment.

Context

La RGC és una prestació no contributiva que té l'objectiu d'assegurar una renda mínima a les persones en situació de pobresa o exclusió social al territori català. La iniciativa legislativa va néixer a causa de l'emergència social i l'augment de la pobresa provocada per la crisi econòmica del 2008, i va ser aprovada el 15 de maig de 2017 amb la Llei 14/2017. La finalitat de la prestació és atorgar uns ingressos mínims a aquelles persones en situació de necessitat que no poden accedir a altres mecanismes de protecció, i és per tant és una prestació subsidiària. Tanmateix, amb la recent introducció de l'Ingrés Mínim Vital, la Renda Garantida de Catalunya actua com a complement d'aquest quan la prestació autonòmica supera el mínim estatal.

Repartiment de competències

És una prestació finançada a càrrec del pressupost de la Generalitat sense límit pressupostari, i forma part de les prestacions socials de caràcter econòmic de la Generalitat de Catalunya. La Direcció General competent en matèria de Renda Garantida és la responsable de la gestió econòmica i administrativa de la prestació, i valora i resol les sol·licituds. Les entitats encarregades de la intervenció tècnica de caràcter bàsic són el Sistema Públic d'Ocupació i els professionals referents dels Serveis Socials bàsics, que també elaboren els acords d'inclusió laboral i social. També està previst pel reglament el desplegament de les Taules de coordinació territorial que agruparien els ens anteriors i les entitats del Tercer Sector Social a fi de dur a terme funcions de coordinació tècnica.

Dades d'implementació i cobertura

El setembre del 2021 tenia 169.473 persones beneficiàries agrupades en 101.623 expedients, segons les últimes dades oficials publicades. El 71,6% d'aquestes pertanyen al col·lectiu SOC, que inclou a les persones beneficiàries de la prestació de la RGC o el complement de pensions, prestacions i altres ajuts per a persones activables,

i el 30,3% restant forma part del col·lectiu de Protecció Social, que fa referència al complement per pensionistes i persones beneficiaries de prestacions no activables. Es calcula que només un 11,2% de la població que viu sota el llindar de la pobresa és beneficiaria de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2019).

El nombre de persones beneficiaries ha anat en augment al llarg dels darrers quatre anys, on s'han realitzat un total de 183.781 sol·licituds. Durant el primer any d'implementació però, un 74% de les sol·licituds eren denegades per incompliment dels requisits i únicament el 10% els complien. Les xifres han millorat en el darrer any (de gener a setembre de 2021) on el 36% de les sol·licituds complien els requisits, malgrat que més de la meitat de sol·licituds (64%) es continuen denegant per incompliment.

VALORACIÓ DELS DISSENYNS NORMATIUS I LES BARRERES D'ACCÉS DE LA RGC

Com sé que existeix l'ajut?

► Procés d'identificació de les potencials persones beneficiaries

No és públic.

Un dels motius de la baixa cobertura de la Renda Garantida de Ciutadania en la població sota el llindar de pobresa és el desconeixement de l'existència d'aquesta. **Professionals de l'Administració i de les entitats socials expliquen que les persones ateses no sempre coneixen la prestació.** Per exemple, el 53,4% de les persones ateses per Càritas Girona afirmen que desconeixen l'ajut, i gairebé el 65% pensen que no hi tenen dret. Aquest fet s'explica en part perquè les persones en situació administrativa irregular no compleixen els requisits i en conseqüència Serveis Socials i les entitats socials no els informen sobre l'ajut.

Em vaig assabentar de l'existència de l'ajut perquè una amiga m'ho va enviar per Whatsapp.

Família sol·licitant de la RGC

► Informació disponible i clara

Si la persona interessa vol obtenir informació sobre la RGC, ho pot fer a través dels mitjans telemàtics, a través de telèfons d'assistència gratuïta i també de forma presencial.

Entre els mitjans telemàtics destaca "l'Assistent virtual de la RGC", que és un sistema automatitzat que, a través de diverses preguntes a l'usuari, dóna un resultat orientatiu sobre el compliment dels requisits i dóna cita prèvia per sol·licitar-lo presencialment a l'oficina més propera.

Tanmateix, **l'obligatorietat de demanar cita prèvia per poder ser atès presencialment és un obstacle que a més, no està recolzat per la Llei de Procediment Administratiu Comú ni la l'equivalent normativa catalana,**¹⁰ tal i com s'exposarà més endavant. Per tant, no s'informa correctament a la ciutadania del dret a ser atès en persona sense cita prèvia, i sense que sigui necessari justificar la urgència del tràmit.

Com inicio la sol·licitud?

► Punts d'accés

Per realitzar el tràmit de la prestació les persones ateses s'han de dirigir a les Oficines de Treball de la Generalitat (69 en tot el territori), o bé a les Oficines d'Atenció Ciutadana o d'Afers Socials i Famílies. **Algunes entitats del Tercer Sector expliquen que la dificultat del tràmit i la justificació dels requisits comporta que moltes vegades les persones ateses s'hi hagin d'adreçar més de dues vegades, i que necessitin recórrer a les entitats socials o els Serveis Socials per assessorament i informació.** També, en menor mesura, busquen suport d'amics o familiars o fins i tot s'arriba a pagar pel tràmit.

Professionals de les entitats entrevistats denuncien que la comunicació entre l'usuari i els tècnics de les Oficines de Treball no sempre permet a la persona atesa entendre quina documentació s'ha de presentar, i que l'acompanyament i el suport és insuficient. Això comporta que les entitats facin d'intermediàries entre l'Administració i l'usuari, situació que s'ha vist agreujada recentment davant el col·lapse de Serveis Socials i la falta de presencialitat provocada per la pandèmia de la COVID-19. El resultat de les barreres que es troben a l'hora de fer les gestions necessàries és que els professionals acaben suplint la persona.

Jo no sé d'aquestes coses. M'ho va fer una noia que ens ajuda a demanar ajudes al barri.

Família sol·licitant de la RGC

Tanmateix, està previst per reglament el desplegament de les Taules de Coordinació Territorial, que agruparien els diversos actors de l'Administració i les entitats socials en divisions territorials a fi de dur a terme funcions de coordinació tècnica,

¹⁰ Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

pel que es preveu que es pugui ampliar així el ventall i la qualitat del suport en el procés de tramitació i els seguiment dels plans d'inclusió.

► Canals de comunicació amb l'administració

La informació enviada per correu certificat pot ser recollida amb retard, el que resulta problemàtic especialment en les notificacions de requeriment de documentació, ja que es disposa d'un termini de només 15 dies per aportar-la, a partir del dia següent de rebre la notificació.

Tot i que en alguns casos s'utilitzen els missatges per SMS o correu electrònic, aquests són únicament per comunicacions extraordinàries.

Sóc apte per rebre l'ajut?

► Coherència dels requisits amb l'ajut

Els requisits d'accés comporten que diversos perfils en quedin exclosos tot i trobar-se en situació de risc de pobresa i exclusió social.

En primer lloc, la majoria de denegacions es donen per superar els llindars d'ingressos. Referents de les entitats socials que treballen en la tramitació de la RGC expliquen que es troben **dificultats en justificar la situació de vulnerabilitat econòmica de llars que, tot i que sobrepassen els llindars, es troben en risc**. El mateix problema es troba pel que fa als llindars de patrimoni, ja que pot ser que tot i que es disposi de patrimoni més enllà de l'habitatge habitual i el transport bàsic aquest no porti els rendiments necessaris per pal·liar la situació de necessitat. Alhora, s'hauria de poder convertir aquest patrimoni en líquid per poder fer-ne front.

En segon lloc, **els requisits relacionats amb la situació laboral comporten l'exclusió de moltes persones. La prestació és compatible únicament amb el treball a temps parcial i només en alguns casos** (famílies monoparentals o nombroses, i els aturats de llarga durada majors de 55 anys). D'aquesta manera s'exclouen fins i tot les persones que tenen uns ingressos derivats del treball inferiors als llindars. **També queden excloses les persones desocupades en cas que s'hagi abandonat voluntàriament l'activitat laboral durant l'any previ a la sol·licitud**, exceptuant motius de baixa voluntària per raons acreditades de trastorn mental diagnosticat o de toxicomania, o ser víctima de violència masclista. La percepció d'ajuts i prestacions estatals d'atur i per a l'ocupació també impedeixen la percepció total de la Renda Garantida, tot i que poden accedir a un complement per equiparar els imports dels ajuts.

Alhora, la prestació s'adreça a unitats familiars, la definició de les quals augmenta la complexitat dels requisits i comporta l'exclusió de diversos perfils i situacions habitacionals. Com que la unitat engloba les persones amb vincles familiars que conviuen en un mateix habitatge amb el límit d'un sol expedient per llar, s'exclouen els nuclis familiars que conviuen en un mateix domicili. Només si s'acredita degu-

dament una situació excepcional es pot concedir en una mateixa llar més d'una prestació de la RGC, i durant el termini màxim d'un any.

També es troben excloses les persones joves de 18 a 23 anys,¹¹ incloses les persones joves ex-tutelades que al complir els 18 anys no cobren cap prestació es troben en situació d'extrema vulnerabilitat. Tot i que no hi ha límit màxim d'edat, les persones perceptores de pensions contributives i no contributives també queden excloses de la prestació, tot i que poden rebre el complement per equiparar els ajuts amb la Renda Garantida.

Altres col·lectius exclosos són les persones sense llar, les que es troben en situació administrativa irregular, les persones que es troben ingressades en centres penitenciaris o les que tenen una prestació pública o privada de servei residencial permanent. També resten excloses les persones que no han interposat una reclamació judicial amb relació a una pensió d'aliments o compensatòria a la qual tenen dret però que no perceben.

L'anàlisi del disseny de la RGC realitzat per Ivàlua indica que, malgrat la gran majoria de la població elegible és població en risc de pobresa severa, algunes qüestions provoquen que part d'aquesta població no sigui elegible. Això provoca que l'eficiència horitzontal, que fa referència a la proporció de la població diana que és elegible, sigui reduïda: del total de llars en risc de pobresa severa, només el 38,1% són elegibles per a RGC. **Es destaca el criteri d'incompatibilitat amb el treball, així com aquelles característiques que fan que la població no elegible pateixi situacions de pobresa de caràcter sobrevingut, mentre que la població elegible pateix una pobresa de caràcter estructural** (Ivàlua, 2021).

► Justificació dels requisits



La recopilació de documentació per acreditar el compliment dels requisits és un dels principals colls d'ampolla identificats per les persones que treballen amb la RGC. Es troben problemes en entendre quins documents s'han d'aportar i en el procés d'aconseguir-los.

*Em demanaven molta documentació
que no sabia on anar a buscar.*

Família sol·licitant de la RGC

Es destaquen **dificultats en la justificació de la vulnerabilitat econòmica, que s'ha d'acreditar amb els extractes bancaris de tots els comptes de la unitat familiar i les nòmines de totes les persones beneficiaries durant els últims dos**

¹¹ Exceptuant els que tenen menors o persones amb discapacitat a càrrec, són òrfenes dels dos progenitors, han estat víctimes de violència masclista en l'àmbit de la llar o disposen d'un informe de risc d'exclusió social dels serveis públics.

mesos a la sol·licitud. També és necessari obtenir a través del web de l'Agència Tributària un document de dades fiscal actualitzades i documents acreditatius de la propietat de béns mobles. Tot plegat comporta una càrrega administrativa que fa que famílies que complirien els requisits abandonin el procés o no arribin a recopilar la documentació a temps.

Per tal d'acreditar la residència continuada i efectiva durant 24 mesos es dóna flexibilitat en la documentació per justificar-la. S'accepten per exemple rebuts de compres o serveis fets a Catalunya, certificats escolars, certificats de visites mèdiques o queixes o denúncies a l'Administració. D'aquesta manera les llars que tenen problemes vinculats amb l'empadronament disposen d'un recurs per acreditar la seva residència al territori.

Cal destacar també que **diversos requisits es valoren internament mitjançant una consulta d'interoperabilitat de totes les aplicacions a les que l'equip de gestió pot accedir.** Aquests inclouen la declaració de la renda, l'informe de la vida laboral, el certificat històric d'empadronament i el de convivència i el certificat de reconeixement de discapacitat i monoparentalitat si l'ha emès la Generalitat de Catalunya, entre d'altres. Per tant en aquests casos es respecta el dret contemplat en LPAC de no presentar documents que ja es trobin en mans de les administracions públiques.

► Incompatibilitats



L'RGC és **incompatible amb altres ingressos, com les rendes del treball** - amb algunes excepcions pels contractes a temps parcial - llevat de les prestacions econòmiques, públiques i privades de dependència, de beques escolars de menjador i transport, d'urgència per evitar desnonaments, de beques públiques per estudiar i els que s'estableixin amb la finalitat explícita de complementar la renda garantida de ciutadania. **Com que les persones beneficiàries tenen l'obligació de sol·licitar totes les prestacions econòmiques a les que puguin tenir dret, al ser la darrera xarxa de protecció social, aquestes es computen com a ingressos per la unitat sol·licitant i dificulten el compliment dels requisits de vulnerabilitat econòmica.** En són d'exemple els ajuts al lloguer convocats per la Generalitat de Catalunya, als quals en molts casos en tenen dret les persones en situació de risc de pobresa o exclusió social. Diverses persones que treballen en les entitats socials denuncien que en situació de sobreesforç pel pagament de l'habitatge, els ajuts al lloguer no són suficients i és necessari que es compatibilitzin amb la Renda Garantida.

► Formes alternatives de demostrar els requisits



Es permet que, en diverses situacions, les persones sol·licitants rebin la prestació sense complir els requisits. Aquests casos han de ser acreditats amb un informe tècnic perceptiu, que indiqui que la persona es troba en situació d'especial necessitat o urgència. Així, s'amplia l'accés a persones inicialment excloses en

supòsits concrets. Tanmateix, és necessari que aquestes es dirigeixin als Serveis Socials públics competents, el que també pot aixecar certes barreres, com es veurà més endavant.

Què passa amb la meva sol·licitud?

► Documentació incompleta i subsanació d'errors

La subsanació d'errors quan manca documentació és possible, doncs es poden fer requeriments tant en el moment de fer la sol·licitud com posteriorment un cop aquesta s'està valorant. **En aquests casos el temps de tramitació s'allarga o fins i tot caduca, al disposar únicament d'un termini de 15 dies per aportar la documentació requerida.** No s'especifiquen doncs les garanties contemplades en l'art. 95 de LPAC on s'estableix que la caducitat del procediment vindrà després d'un requeriment i exigirà la negligència de l'afectat.

A més, **el servei únic per poder notificar és per correu certificat, el qual no sempre funciona de forma àgil.** Tot plegat comporta que entrar en el circuit del requeriment arribi a suposar l'abandonament de la sol·licitud.

► Transparència i terminis de resolució

Els terminis de resolució efectius de les sol·licituds de la RGC s'han anat escurçant durant els darrers quatre anys des de la implementació de l'ajut, fins al termini actual que és de 4 mesos des de l'entrada de la sol·licitud. Els canvis han anat acompanyats d'ajustaments del dimensionament de la plantilla per poder donar compliment al termini de resolució, segons explica la responsable de l'equip de gestió de la prestació. Aquestes es valoren segons la data d'entrada al sistema, i actualment el temps de resolució és d'aproximadament 3 mesos, i depèn sobretot de si en la sol·licitud inicial consta tota la documentació, cas en el que la resolució es pot arribar a resoldre en 1 mes, o de si s'entra en el circuit de requeriments.

Els referents de les entitats socials expliquen que la comunicació de la resolució no sempre arriba, tot i que a diferència de l'Ingrés Mínim Vital el silenci administratiu és positiu, i per tant si no es resol l'expedient en 4 mesos aquest queda resolt favorablement. Tanmateix, la demora segueix sent excessiva per les persones susceptibles de rebre la RGC ja que es troben en una situació econòmica on l'espera provoca angoixa i patiment.

Vaig esperar molt per la resposta, total perquè me la deneguessin. L'espera va ser un problema, van haver d'ajudar-me.

Família sol·licitant de la RGC

Pel que fa a les resolucions desfavorables, en aquestes s'indica el motiu d'incompliment, d'acord amb l'obligació legal de motivar la denegació notificada. Malgrat això, el motiu no sempre resulta prou clar. En aquests casos, treballadors de les entitats socials expliquen que els professionals dels Serveis Socials aclareixen el motiu de denegació. Els principals motius d'incompliment segons les darreres dades oficials publicades és superar els ingressos establerts en la llei (29%). El segon motiu més freqüent és que el titular o alguna de les persones beneficiàries treballin a jornada completa (12%). Altres motius d'incompliment són no acreditar la unitat familiar correctament (10%), no acreditar la residència continuada i efectiva a Catalunya (7%), tenir béns mobles i immobles suficients (6%) o treballar a temps parcial (6%).

► Forma de pagament

Es permet que el pagament s'efectuï en un compte bancari diferent del titular, a una tercera persona que el representi o una entitat que atengui el destinatari, flexibilitzant així la necessitat de disposar d'un compte bancari.

Com mantinc l'ajut?

► Opció de mantenir l'ajut

La RGC és un dret que es manté indefinidament mentre es compleixin els requisits, però que cal renovar cada dos anys. En cas que la situació hagi canviat aquest tràmit pot suposar una càrrega administrativa addicional.

En canvi, **el manteniment de la prestació complementària d'inserció i activació és més complexa, ja que és objecte de revisió al cap de 12 mesos en funció del compliment del pla.** Afegir condicionants i requisits treu universalitat a la prestació i augmenta el risc a no tenir-hi accés o a perdre el complement, fent que les persones beneficiàries puguin tenir un impacte emocional i desincentivar-se.

III. PRESTACIÓ ECONÒMICA D'ESPECIAL URGÈNCIA (PEEU) PER AL PAGAMENT DE DEUTES DE RENDES DE LLOGUER

Com és i a qui es dirigeix?

Les prestació d'especial urgència per al pagament de deutes de lloguer es fixa d'acord amb el deute acreditat per un període màxim de 12 mesos, amb la possibilitat d'accedir a una prestació complementària temporal per donar continuïtat al pagament del lloguer. Va adreçada a una persona o unitat de convivència que degut a deutes de lloguer es trobi en risc d'exclusió residencial, que s'acredita amb un informe de Serveis Socials.

Context

Les prestació d'especial urgència per al pagament de deutes de lloguer forma part de les prestacions d'urgència social per l'habitatge, que són un conjunt de prestacions no contributives que tenen la finalitat de prevenir l'exclusió social que suposa o pot suposar la pèrdua de l'habitatge. Aquestes prestacions s'atorguen des de l'any 2011 en base tant a la normativa pròpia, Llei 18/2007, del dret a l'habitatge, com a l'estatal, Reial Decret 106/2018 pel que es regula el Pla Estatal de l'Habitatge 2018-2021. La prestació per deutes de lloguer és l'ajuda més concedida el 2020 d'entre les ajudes d'especial urgència per l'habitatge, doncs representa el 67,5% del total d'aquestes prestacions, i l'ajut complementari per donar continuïtat al pagament del lloguer representa el 10,4%. També s'inclouen dins de les prestacions d'urgència d'habitatge la prestació per deute hipotecari, per pèrdua d'habitatge i el darrer 2021 també un ajut especial per la COVID-19.

Repartiment de competències

Aquestes prestacions s'atorguen a nivell autonòmic d'acord amb les dotacions pressupostàries de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. Aquesta és l'encarregada de la concessió d'aquests ajuts, que es poden sol·licitar a les entitats col·laboradores. Aquestes són les borses de lloguer de la Xarxa de mediació per al lloguer social, les oficines locals d'habitatge, les administracions o empreses públiques d'àmbit local i les entitats sense ànim de lucre que subscriuen un conveni de col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb la finalitat de facilitar els tràmits de presentació i gestió de les sol·licituds. Des de l'any 2018 la competència en gestió d'expedients a la ciutat de Barcelona es traspasa al Consorci d'Habitatge de Barcelona.

Dades d'implementació i cobertura

El nombre d'ajuts concedits va ser de 1.301 ajuts l'any 2011, i va anar en augment fins al màxim de 2.208 ajuts el 2014, punt on es van començar a reduir fins els 1.054 ajuts concedits el darrer 2020.

VALORACIÓ DELS DISSENYS NORMATIUS I LES BARRERES D'ACCÉS DE L'AJUT PER AL PAGAMENT DE DEUTES DE RENDES DEL LLOGUER

Com sé que existeix l'ajut?

► Informació disponible i clara

Davant el tancament de les oficines originat per la pandèmia de la COVID-19, es va crear el **telèfon d'assistència gratuïta "Habitatge et truca" a la ciutat de Barcelona, on l'usuari és assessorat personalment i s'envien manuals detallats sobre tots els passos per realitzar el tràmit online i també per preparar el tràmit presencial.**

D'aquesta manera es facilita a la persona atesa el seguiment de les instruccions correctament i la simplificació del procés de tramitació. **El telèfon d'assistència ha facilitat la comunicació amb els usuaris i ha permès una millora organització de l'atenció presencial donada les restriccions d'aforament.**

Com inicio la sol·licitud?

► Punts d'accés

La sol·licitud de la prestació es pot realitzar a través de mitjans telemàtics, o bé de forma presencial a través de diversos canals (a les Oficines Locals d'Habitatge, a les seus de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, a les Oficines del Consorci d'Habitatge de Barcelona, a les borses que formen part de la Xarxa de mediació per al lloguer social,...). **D'aquest manera, i donat el repartiment de les oficines pel territori, es facilita la cobertura de l'atenció presencial. Cal tenir en compte però que en alguns punts d'accés s'exigeix demanar cita prèvia.** Aquest requeriment no és coherent amb la finalitat de les prestació, que és la d'atendre una situació d'especial urgència. A més, és contrari al dret a que les persones puguin dirigir-se al registre sense cita prèvia, tal i com s'exposarà més endavant.

► Procés de sol·licitud i tràmit online

Per tal de fer el tràmit online és necessari disposar d'un ordinador, connexió a internet, i correu electrònic, els quals no sempre tenen les persones que demanen un ajut d'emergència social. A més, per tal de sol·licitar l'ajut pel deute de lloguer és necessari disposar d'un certificat d'identificació digital, com pot ser l'IdCAT Mòbil, Cl@ve, el DNI electrònic o el idCAT Certificat. El requeriment d'una identitat digital presenta una barrera digital per les persones que no en disposen i que, enmig d'una situació d'urgència per mantenir l'habitatge, es veuen obligats a fer un tràmit addicional per obtenir-la. Malgrat això, s'informa a les persones sol·licitants de com obtenir l'IdCat Mòbil, el tràmit del qual és relativament senzill i ràpid si es disposa de la documentació requerida (DNI, TIE i targeta sanitària o MUFACE) i de telèfon mòbil.

Cal remarcar però, que **es respecta el dret a no relacionar-se digitalment amb l'administració, donat que la sol·licitud també es pot realitzar presencialment.**

► Canals de comunicació amb l'administració

A partir de gener de 2021 es va establir la comunicació telemàtica sempre que la persona sol·licitant hagi aportat les dades de contacte necessàries. En el tràmit de sol·licitud online es marca per defecte aquesta opció, que s'ha de desmarcar en cas de preferir les notificacions en paper per correu certificat. És a dir, **tot i que es respecte el dret a no relacionar-se amb l'administració de forma digital, es dona una empenta o "nudge" per facilitar la comunicació a través de correu electrònic i SMS, mitjans més ràpids que el correu postal i que per tant acceleren la comunicació dels requeriments i les resolucions.**

Sóc apte per rebre l'ajut?

► Coherència dels requisits amb l'ajut

Un dels requisits que poden resultar difícils de complir per les persones que demanen un ajut d'urgència pel pagament de deutes de lloguer és la vigència del contracte de lloguer per un període igual o superior a 12 mesos des del moment en que s'hagi d'emetre la resolució. Això suposa que **el període que efectivament es requereix sigui d'almenys 15 mesos des del moment de sol·licitud (que té un termini de resolució de 3 mesos), tot i que a la pràctica s'aconsellen dos anys de vigència.** És sovint necessària doncs la mediació amb la persona propietària de l'habitatge, la qual ha d'accedir a prolongar la vigència del contracte i arribar a acords pel pagament de les mensualitats. Tot i que la mateixa administració ajuda a realitzar aquesta mediació, reduir o eliminar el període de vigència requerit podria expandir l'accés a l'ajut.

Aquest ha sigut el cas amb la nova línia d'ajuts d'especial urgència per l'habitatge originada per la COVID-19. **El requisits pel nou ajut són tals que, donades unes situacions concretes (trobar-se en situació d'ERTO, atur, o disminució d'ingressos derivat de l'impacte de la COVID-19), es relaxen altres requisits difícils d'aconseguir com són els 12 mesos de vigència de contracte. Treure aquest requisit ha ajudat a agilitzar el procés en gran mesura i ha incrementat el nombre de sol·licituds.**

► Justificació dels requisits

La documentació necessària per acreditar el compliment dels requisits pot provocar colls d'ampolla que impedeixen l'accés quan les persones no aporten tota la documentació requerida o aquesta no és correcta. Per exemple, quan el NIE està caducat o no s'aporten les tres últimes nòmines prèvies a la presentació de la sol·licitud de tots els membres de la unitat de convivència.

Una de les persones entrevistades explica que una de les dificultats que apareixen relatives a la documentació es dona perquè s'ha de justificar el pagament de tots els imports del lloguer no coberts per l'ajut. **Si per exemple una sol·licitud manca d'aquest justificant aquell mes no es pot efectuar el tràmit, i el mes vinent ha de tornar a actualitzar l'import del deute i la resta de documentació, fent que s'allargui el procediment.**

Alhora, la necessitat d'acreditar la urgència i especial necessitat mitjançant l'aportació d'un informe de Serveis Socials comporta que la persona s'hagi d'adreçar prèviament a la sol·licitud a l'administració, i que seguidament hagi de justificar la situació de vulnerabilitat amb la resta de documentació requerida.

Què passa amb la meva sol·licitud?

► Documentació incompleta i subsanació d'errors

La normativa no formalitza els procediments per esmenar una sol·licitud amb documentació incompleta, i per tant s'acull a la Llei de Procediment Administratiu Comú (LPAC), que regula totes aquestes qüestions. Tanmateix, i donat que es tracta d'un ajut d'emergència, **és convenient que es formalitzi el procediment en la normativa de la prestació en qüestió i es donin tots els detalls, ja que es tracta de casos on el sol·licitant ni coneix ni pot conèixer la LPAC.**

En la pràctica però, **les persones sol·licitants tampoc no llegeixen la normativa i són informades directament per l'administració en cas que se'ls requereixi documentació després de realitzar la sol·licitud.** Per l'entrevista a una tècnica d'ajuts al lloguer del Consorci d'Habitatge de Barcelona sabem que es donen 10 dies per aportar la documentació en cas de requeriment. De tota manera, tenen acordat un termini més ampli amb la Generalitat, abans que caduqui el procediment.

Aquest és de 90 dies des de la notificació i la confirmació amb Serveis Socials perquè siguin coneixedors de la documentació requerida.

► **Transparència i terminis de resolució**

El termini màxim per dictar resolució és de 3 mesos, i a la pràctica els terminis varien en cas que siguin expedients pendents de desnonament on es resol ràpidament, o la resta de casos on es tarda entre 2 i 3 mesos, segons una tècnica de l'Administració entrevistada. La resolució es publica cada dimarts mitjançant l'exposició a llistes públiques en taulers d'anuncis. De forma complementària s'informa pels mitjans electrònics que es disposen. **Es compleix amb l'obligació de notificar la resolució i dins els terminis establerts, pel que no es dona la situació de mala administració provocada pel silenci administratiu.**

Com mantinc l'ajut?

► **Opció de mantenir l'ajut**

Al tractar-se d'un ajut puntual no es pot mantenir, a no ser que la unitat de convivència estigui subjecte a un procés judicial de desnonament o sigui dona en situació de violència masclista, casos en que es pot accedir a una prestació complementària per un màxim de 24 mesos.

Per la resta de casos, **la prestació puntual no es pot tornar a sol·licitar fins que no hagi transcorregut un mínim d'un any entre la data de resolució de la concessió i la nova sol·licitud. Aquesta condició es pot considerar incoherent amb la finalitat de l'ajut.**

IV. AJUT D'URGÈNCIA SOCIAL PER A FAMÍLIES AMB INFANTS DE 0 A 16 ANYS

Com és i a qui es dirigeix?

L'ajut d'urgència social per a famílies amb infants és una prestació mensual amb una durada de sis mesos. És un ajut puntual, i la seva concessió no dona dret a la prestació en convocatòries posteriors. Va adreçada a infants menors de 16 anys que viuen a Barcelona en unitats familiars en risc de pobresa, que poden obtenir un ajut per fill.

Context

L'Ajuntament de Barcelona va aprovar el desembre de 2014 un "pla de rescat social" que es va destinar en part a un programa d'ajuts per a infants en situació de pobresa, per tal de reduir el nivell de pobresa infantil. Es tracta d'una mesura política local complementària als ajuts existents contra la pobresa i dirigida a famílies amb infants. La primera convocatòria d'aquests ajuts va ser el 2015, i s'ha convocat anualment.

Repartiment de competències

Aquestes prestacions s'atorguen a nivell local d'acord amb les dotacions pressupostàries de l'Ajuntament de Barcelona, i l'atorgament està subjecte a disponibilitat pressupostària. La competència per resoldre la concessió de les prestacions correspon a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona.

Dades d'implementació i cobertura

L'any 2015 els ajuts es van concedir a 6.470 unitats familiars, agrupant a 11.015 infants. Entre 2015 i 2018 el nombre de famílies perceptores va augmentar un 22%. L'última convocatòria es va publicar el maig del 2021, i l'aprovació definitiva s'ha donat a 6.913 famílies, el que suposa una disminució del 12% respecte el 2018.

Les dades de l'avaluació realitzada per Ivàlua indiquen que l'any amb major cobertura va ser el 2016, on l'ajut va arribar a 29,1% dels infants en situació de pobresa moderada a la ciutat de Barcelona i al 50% en risc de pobresa severa. El darrer any avaluat, el 2018, l'ajut va arribar al 20,4% dels intents en risc de pobresa moderada i el 36,4% en pobresa severa a Barcelona. La reducció de la cobertura és conseqüència de la reducció de les persones beneficiàries entre ambdós anys.

VALORACIÓ DELS DISSENYNS NORMATIUS I LES BARRERES D'ACCÉS DE L'AJUT D'URGÈNCIA SOCIAL PER A FAMÍLIES AMB INFANTS DE 0 A 16 ANYS

Com sé que existeix l'ajut?

► Procés d'identificació de les potencials persones beneficiàries

Les famílies susceptibles de ser beneficiàries de la prestació són identificades mitjançant l'aplicació d'un algoritme que detecta el compliment dels requisits. Seguidament s'aprova un llistat provisional de persones beneficiàries a les quals se'ls remet un missatge SMS que les informa de la condició de possibles beneficiàries i que conté l'enllaç per acceptar l'ajut. D'aquesta manera l'Administració actua de forma proactiva en el procés d'identificació de les persones beneficiàries, reduint així les limitacions d'accés a la prestació per desconeixement. Aquest és el principal canal pel qual les persones beneficiàries s'assabenten de la prestació i dels terminis als quals cal donar compliment.

Aquelles persones que no són seleccionades mitjançant l'algoritme també poden demanar l'ajut mitjançant una al·legació a la publicació de la convocatòria, per la qual cosa és necessari que tinguin coneixement de l'ajut i de les dates exactes per presentar instàncies. Tot i que la prestació s'atorga des de 2015 i és força coneguda entre la població de Barcelona amb fills menors de 16 anys a càrrec (i especialment en el col·lectiu de persones i famílies que estan en seguiment per part dels Centres de Serveis Socials), és difícil que la població diana conegui amb prou temps les dates en les quals surt publicada la convocatòria, ja que aquestes varien segons l'aprovació anual dels pressupostos de l'Ajuntament. Les persones que tenen coneixement previ de la prestació a inicis de cada any pregunten quan sortirà publicada la convocatòria a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, o se'n assabenten per part dels professionals de Serveis Socials.

Els canals existents per conèixer la prestació no són de fàcil accés a la ciutadania ja que aquesta no accedeix regularment al BOPB ni tan sols al web de Serveis Socials. En conseqüència, la forma que té la població habitualment de conèixer la prestació i els terminis de presentació de sol·licituds és o bé a través de la iniciativa pròpia de preguntar directament o, en la majoria de casos, a través del 'boca a boca'. Això implica que molts cops, quan la persona té coneixement de la prestació ja se li ha passat el termini de presentació de la sol·licitud, que és de només de 10 dies hàbils des de la publicació de la convocatòria.

Com inicio la sol·licitud?

► Punts d'accés

La majoria de sol·licituds de la convocatòria de l'ajut de l'any 2021 s'han presentat telemàticament mitjançant el formulari que es va enviar per SMS (12.379 sol·licituds). La presentació presencial de la sol·licitud a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques o a les Oficines d'Atenció al Ciutadà mitjançant una al·legació ha comportat 3.593 instàncies. La prestació és accessible fàcilment de les dues maneres. La Cap de l'IMSS explica que una persona s'adreça entre 4 i 5 vegades a l'Administració de mitjana. Un primer cop és per a la presentació de la sol·licitud, una segona per conèixer si després de la pertinent avaluació té aprovada o no la prestació, una tercera per recollir la targeta en la qual se li farà el pagament i una quarta o cinquena per conèixer quan i com se li efectuarà el pagament efectiu o per reclamacions i queixes.

► Procés de sol·licitud i tràmit online

El procés de sol·licitud de la prestació per aquelles famílies que reben el missatge SMS consisteix únicament en clicar l'enllaç al formulari, emplenar-lo amb les dades del sol·licitant i infant, la direcció, les dades de contacte i una declaració responsable de la unitat familiar i marcar 6 caselles on el sol·licitant declara el compliment dels requisits i que accepta les condicions de la prestació. És per tant un tràmit molt ràpid i amb poc marge d'error, al no exigir l'ús d'identificació digital ni haver d'adjuntar documentació acreditativa.

Tanmateix, **l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques ha detectat algunes barreres pel fet de ser la primera convocatòria que es sol·licita telemàticament i no de forma presencial com les anteriors**. Les barreres principals han estat degudes al tema idiomàtic, on no sempre s'entenia què s'estava demanant, com per exemple en el tipus de custòdia dels menors a càrrec (completa, compartida o família monoparental). També s'han trobat problemes en l'accés al tràmit causats per un error en l'enllaç al formulari, així com dificultats a l'hora d'emplenar-lo i enviar-lo. Per exemple, en molts casos emplenaven el formulari i no l'enviaven correctament, o no tenien clar si havia estat enviat i per tant l'emplenaven diverses vegades amb dades diferents cada cop. Per aquests motius consideren necessari realitzar un acompanyament, molts cops personalitzat, de forma presencial o telefònica per tal d'assegurar que realitzen el tràmit de forma efectiva i amb les dades correctes.

► Canals de comunicació amb l'administració

L'ús de missatges SMS al telèfon mòbil comporta una comunicació més àgil en comparació a l'opció del correu certificat que s'utilitza en altres prestacions. A més, **si bé no totes les persones que necessiten prestacions d'urgència disposen de**

correu electrònic, des de l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques asseguren que totes les famílies disposen de telèfon mòbil i que tenen accés a aquest al constar als expedients de Serveis Socials.

Per comunicar-se en relació a temes individuals, l'Oficina es posa en contacte per via telefònica o presencial, oferint així un acompanyament més proper.

Sóc apte per rebre l'ajut?

► Coherència dels requisits amb l'ajut

Un dels principals requisits per tal de poder rebre la prestació és disposar d'un informe acreditatiu de la situació de necessitat per part de Serveis Socials. Aquest és el principal motiu d'incompliment de les sol·licituds presentades, i comporta que les famílies que no es troben al sistema de Serveis Socials quedin excloses de la prestació. D'acord amb la normativa vigent, són els Serveis Socials els que gestionen aquests ajuts, d'acord amb la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, que regula en el seu article 30 les prestacions socials d'urgència de competència municipal i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, que en el seu article 17 estableix com una de les funcions dels serveis socials bàsics la gestió de prestacions d'urgència social i la gestió de la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.

Per tant, **la implicació dels Serveis Socials en els ajuts d'emergència social es conseqüència de la diferent naturalesa respecte d'altres prestacions econòmiques com la RGC o l'IMV, i que per tant s'ha de mantenir**, segons explica el Director Executiu de Gestió de Recursos, Provisió de Serveis i Qualitat de l'IMSS. Per una banda, es prova d'evitar la individualització de l'ajut mitjançant l'enviament del SMS a totes les persones que ja estan a l'univers de Serveis Socials. Tanmateix, **existeix una part de la població que, a resultat d'un procés d'estigmatització de l'ajuda de Serveis Socials, evita el contacte amb aquests, segons expliquen diverses persones de l'Administració i de les entitats socials entrevistades.** Les avaluacions del Fons d'Infància realitzades per Ivàlua i l'Institut d'Infància i Adolescència de Barcelona també adrecen aquesta problemàtica. L'avaluació subjectiva destaca que els i les professionals de Serveis Socials identifiquen una certa estigmatització associada a la relació del Fons amb el seguiment de serveis socials. Descriuen que algunes famílies creuen que per poder accedir al Fons 0-16 estigmatitzem al menor d'edat, ja que l'expedient queda registrat per a tota la vida en el Sistema d'Informació d'Acció Social (SIAS).

► Justificació dels requisits

El fet que l'Administració comprovi els requisits mitjançant mecanismes interns d'inter operació amb diferents Administracions no tan sols agilitza la gestió interna de concessió de la prestació, sinó que permet que la ciutadania redueixi la burocràcia innecessària. Es respecta per tant el dret contemplat en LPAC de no presentar documentació que ja estigui en mans de l'Administració o que pugui obtenir per una altra via, ja que només es demana la justificació dels requisits quan aquesta no es pot obtenir a través dels canals d'interoperabilitat existents. En el 90% dels casos no es requereix, segons expliquen professionals de l'IMSS.

En aquells casos en els que és necessari que la persona sol·licitant acrediti certs requisits concrets, aquesta els ha d'aportar presencialment. Els documents que més costa d'aconseguir, segons l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, són l'acreditació que la persona sol·licitant és la única persona progenitora que es fa càrrec dels menors i la custòdia completa dels mateixos. Aquests han de ser acreditats mitjançant la presentació d'una sentència de separació o divorci, certificat defunció del cònjuge o parella de fet, per sentència de violència de gènere o amb la presentació del carnet vigent de família monoparental. En molts casos, especialment en relació a mares provinents d'altres països, tenen la documentació dels països d'origen, sovint sense traducció prèvia o fins i tot sense cap mena de documentació que acrediti que ostenten la custòdia completa dels menors.

► Incompatibilitats

Tot i que inicialment en la convocatòria de l'ajut del 2021 es va establir la incompatibilitat amb la RGC i l'IMV, aquest requisit es va eliminar finalment, fet que la prestació sigui compatible amb la resta d'ajuts.

Què passa amb la meva sol·licitud?

► Transparència i terminis de resolució

El termini de resolució és de 3 mesos, i cada any, de cara a poder complir els terminis de resolució de la prestació, des de l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, es demana una ampliació de la plantilla del personal auxiliar administratiu. La tramitació d'aquesta prestació suposa una dedicació gairebé exclusiva del personal que treballa a l'Oficina de 6 mesos. Si bé normalment l'ampliació permet donar compliment a la planificació prèviament establerta, la Cap de l'òrgan gestor de la prestació explica que **seria important poder comptar amb prou temps abans de la publicació de la convocatòria per a poder formar, no tan sols al personal de**

nova incorporació, sinó també a la plantilla estable de l'Oficina per tal que puguin informar de forma més eficaç a la ciutadania (d'any en any la convocatòria pateix canvis en els requisits, en el procediment de concessió, etc..). **Per part de la persona sol·licitant, aquesta és informada dels terminis i del resultat favorable o desfavorable de la resolució mitjançant un missatge SMS, a part de la publicació al web. També s'especifica el motiu que, en el seu cas, ha donat lloc a una resolució desfavorable.**

El principal motiu de denegació és la manca de valoració social de la situació de necessitat, és a dir, estar en seguiment en Serveis Socials a les dates que es fan constar cada any a la convocatòria. Tot i que la pre-selecció de candidats s'adreça a aquells que tenen un número d'expedient al sistema d'informació de Serveis Socials, les comprovacions posteriors incloent les instàncies poden determinar el no compliment del requisit acreditatiu de vulnerabilitat. El segon motiu de denegació més freqüent és no complir el requisit d'empadronament en les dates establertes o superar els llindars d'ingressos, i el tercer la no presentació de la documentació requerida.

Les dades de la convocatòria del 2018 indicaven que el 52% de les sol·licituds presentades es van denegar, i per tant el 48% de les sol·licituds complien els tres principals requisits (valoració social de necessitat, topall de renda i empadronament).

► Forma de pagament

El pagament es realitza a una targeta moneder, la "Targeta Barcelona Solidària", que s'envia a les famílies prèviament a la resolució de la prestació, i es carrega quan aquesta es publica. D'aquesta manera, s'eviten els problemes derivats de l'aportació d'un compte bancari si un no en té.

Tanmateix, cal tenir en compte que aquesta contempla un seguit de condicions. Per una banda, només pot ser utilitzada per la persona titular i no permet treure diners en efectiu. Alhora, la targeta únicament funciona als establiments que venen productes per cobrir les necessitats bàsiques (aliments, roba, calçat, material escolar,...). Tot i això, es poden fer pagaments de rebuts de subministraments o pagaments oficials a través del web i també fer compres en línia, pel que és necessari que la persona titular tingui instal·lada l'aplicació del banc que l'opera, amb les barreres digitals que això comporta.

Com mantinc l'ajut?

► Justificació dels tràmits pel manteniment

Les unitats familiars beneficiàries tenen l'obligació de guardar els justificants de despesa acreditatius de l'ús de la prestació durant almenys un any i a des-

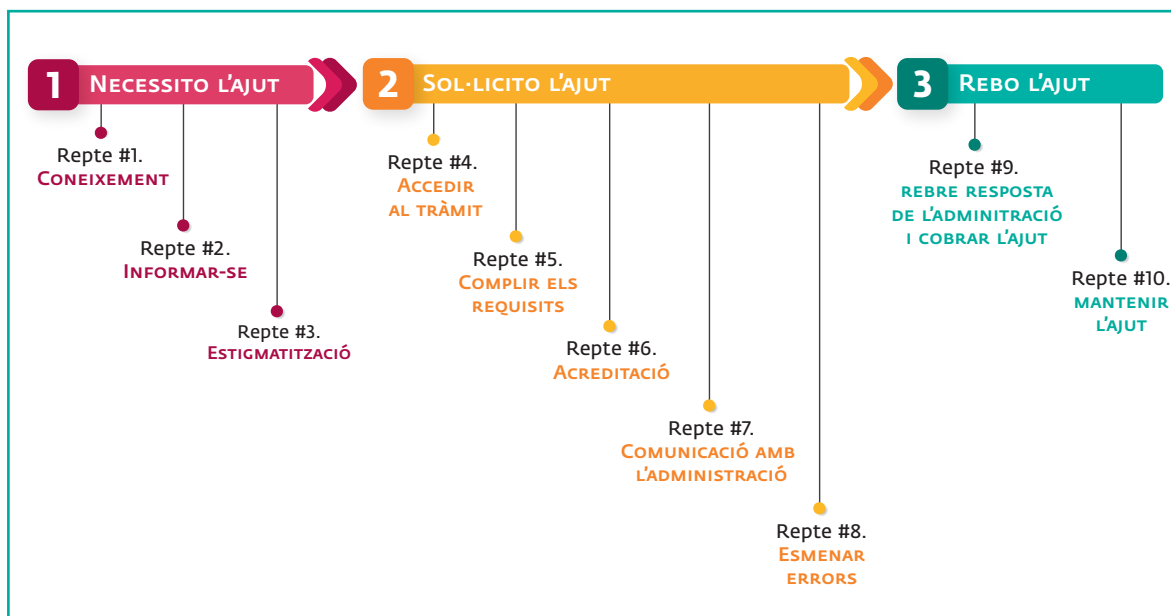
tinar-la a satisfer les necessitats bàsiques de la família. Cada any es realitza una auditoria, on es demanen els rebuts i factures de totes les compres realitzades amb els imports percebuts de la prestació. El Director Executiu de Gestió de Recursos, Provisió de Serveis i Qualitat de l'IMSS, explica que en la majoria de casos les famílies no presenten els justificants però que en tot cas tenen una evidència de frau molt petita.

3. EL CAMÍ D'OBSTACLES PER OBTENIR UNA PRESTACIÓ SOCIAL: PROPOSTES DE MILLORA

Entendre la lluita contra la pobresa des d'una perspectiva conductual, és a dir, analitzant les barreres tan jurídiques, administratives com digitals afecten a les famílies més vulnerables ens fa veure la sol·licitud de les prestacions socials com una carrera d'obstacles. **Des de la necessitat de la prestació, a la seva sol·licitud i potencial concessió, les persones en risc de pobresa i exclusió social enfronten diversos reptes per poder gaudir d'un ajut al que tenen dret.**

En aquesta secció analitzem els 10 principals reptes que amaga el procés d'obtenir una prestació social, i que sovint es converteixen en barreres insalvables per moltes persones. Es presenten també bones pràctiques d'arreu del món, així com recomanacions específiques per millorar l'impacte de les prestacions socials de Catalunya en la reducció de la pobresa i la millora del benestar de la ciutadania.

► **Figura 1.** El camí d'obstacles per obtenir una prestació social





REpte 1: Coneixement de l'ajut

Un dels principals motius pels quals les prestacions socials tenen una baixa cobertura de la seva població objectiu es troba abans d'enfrontar els obstacles per tramitar-les. **Quan es desconeix l'existència d'un ajut, no es pot presentar una sol·licitud.** Les persones referents de les entitats socials entrevistades identifiquen el desconeixement com una barrera important que exclou a gran part de la població diana. Les dades de dues de les prestacions socials més importants a Catalunya donen suport a aquesta hipòtesis: **el 61% de les famílies ateses per Càritas Barcelona durant la crisi del COVID-19 no sabien que existia la RGC, i el 64% que existia l'Ingrés Mínim Vital (IMV)** (Càritas Barcelona, 2020).



Bona pràctica: Philadelphia, EEUU

La ciutat de Philadelphia es va adonar que moltes persones grans de baixos ingressos i que eren elegibles per rebre un descompte en el rebut de l'aigua no el sol·licitaven. Van decidir realitzar un experiment, que va consistir en l'enviament de cartes en sobres grans o petits, postals i en fer trucades telefòniques als propietaris per animar-los a completar la seva sol·licitud de descompte en la factura de l'aigua. Els missatges es van fer tenint en compte els principis d'aversion al risc i les normes socials.

Els resultats van mostrar com totes les innovacions van tenir èxit en assolir l'objectiu desitjat de motivar més gent gran a reclamar el descompte de la factura de l'aigua. En particular, es destaca que les persones que van rebre cartes amb sobres grans van acabar rebent el descompte un 10% més que les que no en van rebre.

Fins i tot quan saben que l'ajut existeix, si no saben com funciona o si són o no elegibles, sovint tampoc inicien la sol·licitud. **I són les famílies que més podrien beneficiar-se de les prestacions socials les que sovint tenen més problemes per accedir-hi.** La manca d'informació és especialment rellevant en la població que més necessita els ajuts. Per exemple, l'Enquesta sobre Integració i Necessitat Socials de la Fundació FOESSA (2021) indica que el 56.8% de la població en pobresa severa no té informació sobre l'Ingrés Mínim Vital. De les persones ateses per Càritas Girona, gairebé el 64% pensen que no tenen dret a l'IMV i el 65% a la RGC (Càritas Girona, 2021).

S'han provat a d'altres països els **dissenys regulatoris basats en l'elegibilitat automàtica de les persones necessitades, sense que calgui que aquestes presentin sol·licituds administratives**, utilitzant les bases de dades ja existents a les AA.PP.

Des d'una perspectiva legal, **la normativa procedimental comuna a tot l'estat indica que els procediments administratius poden ser iniciats d'ofici o per persona interessada**, en funció del que decideixi la normativa sectorial específica si existeix. En alguns dels casos que ens ocupen, on la normativa específica imposa l'inici per sol·licitud, la presentació d'aquesta comporta a més signar una declaració responsable del compliment dels requisits, que l'Administració passa a comprovar d'ofici. És aquí on cal preguntar-se: **el disseny normatiu no podria haver optat per un inici d'ofici del procediment des del principi?** Augmentaria així l'accés a aquelles persones que, tot i ser elegibles, no haurien fet la sol·licitud per desconeixement de l'ajut.

Alhora, **per garantir l'accés a la prestació és recomanable que aquesta es defineixi com un dret subjectiu**, tal i com fan tant l'IMV com la RGC. Si la prestació és un dret subjectiu, tota persona que visqui al país i es trobi en situació de vulnerabilitat econòmica, amb independència de la seva situació administrativa, ha de poder beneficiar-se de la prestació. El dret subjectiu designa la facultat de fer o exigir una cosa que reconeix la norma a favor d'un subjecte, i per tant amplia les garanties de la població elegible.

Per tal de millorar la cobertura de les **prestacions cal insistir en la necessitat de proactivitat i la personalització dels serveis de l'Administració pública. Les decisions automatitzades, com la utilització d'algoritmes per concedir prestacions i per detectar frau, poden tenir un paper important**. Així ho considera el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, en la seva exposició de motius: "Les noves tecnologies s'uneixen als instruments propis de l'Administració electrònica per construir Administracions públiques obertes i eficients que prestin serveis personalitzats i accessibles a les persones. Aquesta nova dimensió suposa repensar el funcionament i l'organització de les Administracions públiques i la innovació necessària per oferir nous serveis personalitzats i proactius."

Les famílies coneixen les ajudes pel boca a orel·la, pels mitjans de comunicació o per les entitats socials.

Referent d'entitat del tercer sector

Es tracta doncs **d'explorar la possibilitat que la normativa es modifiqui per tal que l'Administració actuï proactivament en la identificació de les potencials persones beneficiàries, fent ús de les seves bases de dades per comprovar el compliment dels principals requisits**. Per exemple, cal destacar el cas del Fons d'Infància de l'Ajuntament de Barcelona. S'utilitza un algoritme i la interoperabilitat de bases de dades de serveis socials per identificar les persones que compleixen els tres requisits principals de l'ajut. D'aquesta manera es contacta directament amb les potencials famílies beneficiàries i se'ls informa a través d'un SMS del seu dret a sol·licitar l'ajut, amb un enllaç directe al formulari de sol·licitud. Seguidament l'Administració passa a comprovar la resta de requisits

d'aquelles famílies que l'han sol·licitat. Amb aquest mecanisme, a diferència de les altres prestacions analitzades, les persones s'assabenten de l'existència de l'ajut i de si són elegibles a través d'un missatge individualitzat de la pròpia Administració.

En aquest sentit és important tenir compte una perspectiva conductual. Caldria modificar la normativa per la utilització pels reguladors públics de determinats esperons (*nudges*) que configuren l'arquitectura de l'elecció dels sol·licitants d'aquests ajuts, podent així ajudar a augmentar el grau de cobertura i la rapidesa i eficàcia en la concessió d'ajuts. Ha estat testat a altres països els dissenys regulatoris basats en l'elegibilitat automàtica de les persones necessitades, sense que calgui que aquestes presentin sol·licituds administratives, utilitzant les bases de dades ja existents a les AA.PP (ex. Departament d'Agricultura dels Estats Units, certificació directa de dret a menjar gratuït a les escoles). Es tracta d'una solució que introdueix un *nudge* d'opció per defecte (*opt out*), un clàssic en la caixa d'eines conductuals, basat en l'existència de bases de dades creuades administratives. **S'evita així la necessitat d'iniciar un procediment a sol·licitud de persona interessada, processant-se d'ofici i atorgant la prestació a qui la necessita urgentment.**



RECOMANACIONS

- Permetre en més prestacions socials que l'Administració actuï d'ofici identificant a les potencials persones o famílies interessades, fent ús de la tecnologia (per exemple algorismes combinats, si s'escau, amb big data, és a dir intel·ligència artificial) i emprant les seves bases de dades per comprovar el compliment dels principals requisits.
- Reconèixer la prestació com a dret subjectiu per garantir el compliment del dret d'accés a la mateixa
- Implementar programes de difusió sobre els drets que té la població objectiu en relació a les prestacions. Comptar amb la col·laboració de les entitats socials, adreçant aquests programes als llocs que freqüentin els grups més vulnerables (per exemple, a centres comercials o biblioteques).



REpte 2: INFORMAR-SE SOBRE L'AJUT

Un cop les persones saben de l'existència d'una prestació i la volen sol·licitar, necessiten informar-se sobre com funciona l'ajut, el procés de sol·licitud i tramitació d'aquest; quins són els requisits i les obligacions que comporta, així com funciona el pagament, entre d'altres. Cada prestació té una normativa que regula tots aquests aspectes. **Aquests textos legals solen ser extensos, utilitzen un llenguatge obscur i no són accessibles fàcilment.** Cal tenir en compte que, a més de la normativa reguladora, l'Administració sovint ofereix altres canals pels quals informar-se sobre la prestació, ja sigui de forma telemàtica, telefònica o presencial.

Totes les prestacions analitzades tenen informació disponible al web, que sovint conté resums de la normativa, dóna accés a aquesta i informa sobre el funcionament de l'ajut de manera més clara i directa que a través de la normativa. **Per l'IMV i la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) s'han creat sistemes automatitzats que, a través d'un seguit de preguntes a l'usuari, l'informen de si compleix els principals requisits,** fent així un filtre previ a la sol·licitud. Tanmateix, el canal telemàtic no és fàcilment accessible per moltes persones que necessiten les prestacions socials. La bretxa digital és un dels principals colls d'ampolla en el procés, com es veurà en el Repte 4.

Alhora, les persones referents de les entitats socials entrevistades, així com professionals de l'Administració, insisteixen en la necessitat d'una atenció personalitzada per ajudar en la tramitació. **La complexitat del tràmit requereix d'un acompanyament molt proper, alhora que sovint la situació particular de cada expedient comporta diferències en la documentació a presentar.**

La informació no és accessible, el llenguatge no s'apropa a la seva realitat social, els canals per informar-se'n són lents i ineficaços i els entorns digitals són poc facilitadors.

Referent d'entitat del tercer sector

Totes les prestacions analitzades disposaven d'almenys un telèfon d'assistència gratuïta on poder informar-se i rebre una atenció personalitzada. Per tal que aquest canal funcioni adequadament, és necessari que estigui efectivament disponible (que tingui uns horaris d'atenció suficients, un temps d'espera raonable,...) i que doni informació útil. Per exemple, referents de les entitats socials denunciaven manca de resposta del telèfon d'informació de l'INSS per l'IMV, i respostes confuses i disperses. En canvi, **el telèfon d'assistència "Habitatge et truca" del Consorci d'Habitatge de Barcelona dona una atenció personalitzada i ho complementa amb l'enviament per correu electrònic de manuals detallats sobre com fer la tramitació online o presencial.**

Finalment, l'opció d'una atenció presencial és també necessària donada la necessitat d'una ajuda personalitzada en la complexa tramitació d'algunes prestacions, i en especial, donada la naturalesa d'aquestes al adreçar-se a situacions d'emergència social. **La impossibilitat de l'atenció presencial provocada per les mesures sanitàries durant la crisi de la COVID-19 ha augmentat les dificultats per accedir a les prestacions socials**, segons expliquen referents de les entitats socials. Això ha comportat que algunes entitats s'hagin vist obligades a donar aquest acompanyament amb els mateixos recursos. En alguns casos les entitats socials s'han convertit en intermediàries entre la persona sol·licitant i l'Administració, fins i tot arribant a suplir a la persona en tot el procés de tramitació. Tot i que el motiu no és únicament la falta de presencialitat per la pandèmia, aquesta ha exacerbat els problemes de manca d'informació. És a dir, **els mitjans telemàtics no són suficients per tal que moltes persones en situació de risc s'informin adequadament, i per tant són necessaris canals d'atenció individualitzada eficients, a través de telèfons d'assistència i atenció presencial.**



Bona pràctica: Ajut FASA

Davant la preocupació sobre el poc coneixement i la baixa cobertura dels programes d'ajuda financera universitària als EE.UU, es va realitzar un experiment en el qual, a les persones de baixos ingressos que rebien ajuda per a la preparació d'impostos, també se'ls va oferir assistència immediata i un procés simplificat (l'emplenament d'un formulari) per completar la sol·licitud gratuïta de l'ajuda federal per a estudiants (FAFSA) per a ells mateixos o els seus fills. També van rebre estimacions de l'import de l'ajut, que es van comparar amb els imports del cost de la matrícula de les universitats properes.

La informació i l'assistència gratuïta van fer augmentar del 28 al 36% el percentatge d'estudiants que van finalitzar amb èxit els seus 2 anys d'estudi a la universitat.

En general, **és necessari incidir en la necessitat de preservar el dret a comprendre de les persones interessades.** Cal avançar en eliminar la redacció obscura en els tràmits que pretenen actuar davant d'una situació d'urgència, assegurant que el llenguatge sigui comprensible i la informació sigui accessible. **Cap dels tràmits analitzats té en compte l'accessibilitat cognitiva, de facto exclouent al col·lectiu de persones amb discapacitat intel·lectual.** L'anàlisi dels quatre casos d'estudi ha deixat clar que **fins i tot persones amb estudis superiors i nadius digitals tenen problemes en comprendre les normatives i processos de tramitació de les principals prestacions.**

Per tal d'assegurar que les Administracions permeten que totes les persones les entenguin, pot ser útil que estiguin obligades per llei. La Llei de Procediment Administratiu Comú exigeix claredat. Tanmateix, no s'indica de manera detallada com aconseguir aquesta claredat. **La definició d'estàndards, la sistematització i la regulació de la claredat en el llenguatge contribuiria a que les Administracions complissin uns requisits, expandint així el dret a comprendre.**



Bona pràctica: Textos clars

L'estudi sobre la claredat del llenguatge administratiu a Espanya realitzat per Prodigioso Volcán (2021) identifica exemples de textos clars i webs accessibles.

La "Guía rápida para víctimas de delitos de odio por LGTBIfobia", del Ministeri d'Igualtat, és un exemple de llenguatge senzill, lectura de curta durada i ús de recursos visuals i icones.

El web de la Dirección General de Tráfico per renovar el permís de conduir internacional és un exemple de llenguatge senzill, disseny net i estructura ordenada.

Els obstacles en la transmissió d'informació de l'ajut posen en perill que les persones coneguin quins són els seus drets i que puguin exigir el seu compliment, quan aquests drets es troben amagats en textos obscurs i inaccessibles. Així com en altres àmbits, com en el drets com a consumidor, existeixen vies públiques i gratuïtes on obtenir assessorament i mediació, cal considerar la possibilitat d'oferir aquest servei en relació a les prestacions socials, on està en joc l'accés a aquestes. És a dir, **oferir una assistència específica i accessible que informi a les persones interessades sobre els seus drets i sobre les obligacions que té l'Administració en el tràmit en qüestió.**



RECOMANACIONS

- › Posar a disposició de la ciutadania diferents canals per informar-se de les prestacions socials (webs, telèfons, assistència presencial).
- › Garantir el dret a entendre de la ciutadania els diferents ajuts i prestacions socials que poden sol·licitar, com a component del seu dret a una bona administració.
- › Definir estàndards, sistematitzar i regular la claredat en el llenguatge per garantir que les administracions compleixen uns requisits assegurant el dret a entendre de la ciutadania.
- › Garantir l'accessibilitat cognitiva en la sol·licitud de totes les prestacions socials, utilitzant aportacions conductuals com l'emmarcat (framing) i la informació intel·ligent (smart disclosure).
- › Oferir una assistència gratuïta en línia que informi sobre els drets de les persones sol·licitants en relació a l'accés i el procediment de les prestacions socials.



REpte 3: LLUITAR CONTRA L'ESTIGMATITZACIÓ

Un dels reptes menys visibles que allunya la població objectiu de l'accés a les prestacions socials, es troba quan les persones eviten el contacte amb l'Administració. Diverses persones entrevistades expliquen que **hi ha un segment de la població que es troba en situació de pobresa temporal o sobrevinguda, i que evita demanar ajudes públiques**. Aquestes actituds provenen d'un procés d'estigmatització del col·lectiu de persones en risc de pobresa. És a dir, **hi ha persones que no accedeixen a les prestacions per evitar l'estigma o la vergonya que suposa demanar un informe de vulnerabilitat**.

La crisi provocada per la COVID-19 ha portat a famílies que mai havien necessitat una ajuda econòmica a trobar-se en situació de necessitat. **Les entitats socials han detectat un augment d'usuaris sense precedents, que no havien recorregut mai al seu suport**. Càritas Barcelona ha duplicat el nombre de persones ateses, on el 54% són usuaris nous (Càritas, 2020). **Aquests col·lectius que pateixen situacions de pobresa sobrevinguda poden témer ser estigmatitzats, de forma similar al que passa amb les persones que pateixen de problemes de salut mental, i que no recorre als serveis oferts per evitar ser víctima de la discriminació o els prejudicis que comporta**.

"... de ser donant a ser receptor d'ajudes (...) aquest canvi de rol d'un dia per l'altre d'una família que no estava en risc social (...) haver de dependre de les ajudes de Càritas per poder menjar..."

Informe Càritas

Encara hi ha una visió de que la persona usuària és pobra i corrupta

Representant d'entitat del tercer sector

Els processos d'estigmatització són especialment rellevants quan les prestacions socials exigeixen l'aportació d'un informe que acrediti la situació de vulnerabilitat. Per exemple, per tal de poder rebre l'ajut d'especial urgència per famílies amb infants 0-16, és necessari tenir un expedient de Serveis Socials. Les avaluacions destaquen que aquest requisit comporta l'exclusió d'una part de la població que "ha empobrit recentment i que no vol contacte amb Serveis Socials" ja que consideren que els posiciona davant la societat des d'una perspectiva negativa de la seva situació de pobresa. **El requisit d'una valoració de la situació de risc per part d'un professional de l'Administració és percebut com una estratègia de control sobre les seves vides. Comporta haver d'explicar la seva situació, sovint múltiples**

vegades, provocant la sensació "d'haver de despullar-me" o "vendre a la meva filla per una ajuda" (Institut d'Infància i Adolescència, 2020).



Bona pràctica: Procés participatiu a Barcelona

La ciutat de Barcelona té per objectiu construir un nou pla d'acollida amb i per a les persones d'orígens diversos, nouvingudes a la ciutat. Per tal d'incloure-les en el procés, es realitzen iniciatives de participació ciutadana.

Com a part de la investigació, es va crear una enquesta en que les persones immigrants i refugiades a Barcelona podien donar una valoració de l'acollida a la ciutat i fer propostes de millora per fer una ciutat més cohesionada i inclusiva.

<https://www.decidim.barcelona/assemblees/consell-immigracio/f/4711/>

Dels casos d'estudi analitzats, dues prestacions requereixen la valoració de la situació de vulnerabilitat per part de Serveis Socials: la prestació pel pagament dels deutes del lloguer i l'ajut per a famílies amb infants 0-16, al ser ambdós ajuts d'urgència social. Per l'IMV i la RGC no és necessari aquest informe, **però els Serveis Socials tenen el paper de poder acreditar el compliment de certs requisits.**

Posem com a exemple una família que té problemes econòmics però que no requereix la intervenció de Serveis Socials, i que necessita d'una prestació però no vol ser estigmatitzada. Hi ha dues maneres d'adreçar el problema:

- › **Dignificar els processos on les persones han d'exposar la seva situació personal, despersonalitzant el procés i obrint el ventall d'opcions pel quals es pot accedir a un ajut.** Per exemple, fent que des de Serveis Socials es pugui justificar la necessitat de l'ajut, o aquest es pugui sol·licitar únicament a través de la justificació de la situació personal o familiar amb els documents requerits.
- › **Fent que les persones no es sentin estigmatitzades pel fet de rebre prestacions socials o accedir als Serveis Socials.** En aquest sentit, la lluita contra l'estigmatització s'ha d'adreçar al conjunt de la societat, per tal de canviar la freqüent visió de culpabilitat associada a la pobresa. La sensibilització pot ser potenciada per una campanya en els mitjans de comunicació per reduir l'estigma associat al benefici de les prestacions. També, per exemple, fent que les persones en situació de pobresa siguin consultades i puguin participar en l'elaboració de polítiques adreçades a elles.



RECOMANACIONS

- › Garantir en tots els processos de sol·licitud dels ajuts el respecte a la dignitat de les persones sol·licitants, per tal de reduir l'estigma i normalitzar-ne l'accés.
- › Definir de campanyes de comunicació que busquin reduir l'estigma vinculat a les prestacions socials i també combatre l'estigma d'accedir als Serveis Socials.
- › Avançar cap a l'historial social i la interoperabilitat de dades on les diferents administracions públiques contribuïssin, evitant així el pes sobre les persones sol·licitants d'aportar informació que l'administració pot obtenir d'una altre manera.



REpte 4: ACCEDIR AL TRÀMIT DE SOL·LICITUD

Un cop es coneix l'existència de l'ajut, i es vol sol·licitar-lo, cal que iniciem el tràmit corresponent. La Llei de Procediment Administratiu Comú (LPAC) atorga el dret a la ciutadania a no relacionar-se electrònicament amb les Administracions públiques, llevat que estiguin inclosos entre els col·lectius específics que aquesta llei assenyal·la, o que una altra norma ho digui expressament, valorant prèviament si les persones incloses per ella tenen les condicions adients per aquesta relació.

És a dir, **si una norma sectorial vol imposar que col·lectius es relacionin electrònicament amb l'Administració, ha d'avaluar i acreditar que aquestes persones per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris**.¹² Per tant, si la norma sectorial no ho avalua i no acredita aquests extrems seria contrària a la LPAC. Aquesta violació es **podria al·legar en qualsevol litigació relativa a ajuts denegats en els que s'ha imposat la relació electrònica i on la normativa d'ajuts no avalua ni acredita aquests extrems**.

En algunes de les normes analitzades, **no s'ha detectat ni en l'exposició de motius ni en l'articulat ni l'avaluació obligatòria ni que s'hagin acreditat aquestes circumstàncies legals**. Ben al contrari, aquestes normes s'adrecen a persones físiques que ni per la seva capacitat econòmica, precària, ni per la seva dedicació professional ni per altres motius, no tenen accés ni disponibilitat dels medis electrònics necessaris, pel que cal concloure que estan violant la LPAC.

Partint de la base d'aquesta violació, **els sol·licitants d'ajuts, en realitat, tenen dret a no relacionar-se electrònicament amb l'Administració i a utilitzar els altres canals previstos per la presentació de sol·licituds**, com les oficines de correus, les representacions diplomàtiques, o les oficines d'assistència en matèria de registres.¹³

Tanmateix, els casos d'estudi mostren com no tots els canals són contemplats en les normatives dels ajuts analitzats, si bé tots estan subjectes a la LPAC. Per tant la normativa no només viola el dret dels sol·licitants a no relacionar-se electrònicament, donades les seves característiques de vulnerabilitat, sinó que, a més, no inclou els altres canals que voluntàriament poden utilitzar.

No és d'esperar que la ciutadania sigui experta en Dret ni coneguin la LPAC, pel que difícilment aquelles persones que vulguin sol·licitar l'ajut d'una forma diferent puguin fer valdre el seu dret. Dels quatre ajuts analitzats, dos d'ells tenien una sol·licitud telemàtica (l'IMV i l'Ajut del Fons d'Infància), un d'ells presencial (la RGC) i un d'ells donava la possibilitat de fer-ho d'ambdues formes (la Prestació pel Pagament de Deutes del Lloguer).

¹² Llei del Procediment Administratiu Comú, art. 14. 3.

¹³ Llei del Procediment Administratiu Comú, art. 16. 4.

En el cas de l'IMV, s'estableix una opció legal per imposar la tramitació electrònica, fent ús d'una concreció de l'art. 14 LPAC. L'opció legal per imposar la tramitació electrònica en relació al col·lectiu al que va dirigit, sense acreditar les circumstàncies vistes, es pot considerar desproporcionada en aquest supòsit, i per tant, contrària a la LPAC. En tot cas, més enllà de la legislació concreta, **el que provoca és un augment de la bretxa digital i, per tant, un possible supòsit de discriminació**. La normativa podria, i hauria, d'haver adoptat altres solucions: possibilitar, però no obligar al contacte electrònic, si calia presentar sol·licitud. O més proactivament, iniciar el procediment d'ofici utilitzant les bases de dades administratives.

Cal tenir en compte que, a l'hora de realitzar la sol·licitud de forma telemàtica, apareixen un seguit de **barreres digitals. La primera es troba quan no es disposa dels mitjans necessaris: dispositiu electrònic i connexió a internet**. L'Enquesta sobre Equipament i Ús de les Tecnologies de la Informació i Comunicació, de l'INE, indica que **l'any 2021 el 22,1% de les llars no disposa d'ordinador** (de sobretaula o portàtil, excloent *tablets*). El percentatge s'eleva a 46,6% de les llars amb ingressos mensuals nets de menys de 900. En canvi, el telèfon mòbil està present en el 99,5% de les llars. L'accés a Internet arriba al 95,9% del total de les llars, tot i que només el 61,8% de les llars amb ingressos mensuals menors a 900€ tenen accés fixe i el 26,9% accedeixen únicament a través del mòbil. És a dir, **les llars amb menys ingressos, que són les que serien elegibles per les prestacions socials, tenen un menor accés als mitjans necessaris per realitzar els tràmits online**. Tot i això, encara que no es tingui l'equipament necessari, sovint les persones poden utilitzar els dispositius de familiars o amics, així com els que ofereixen les entitats socials o els d'ús públic.

Tanmateix, el **segon obstacle es troba quan no es tenen els coneixements informàtics necessaris**. Del total de persones entre 16 i 74 anys, el 68,7% ha tingut algun tipus de contacte amb les Administracions a través d'Internet durant el 2020-2021. Aquesta interacció ha estat majoritàriament per obtenir informació i enviar formularis complimentats (pagament d'impostos, sol·licituds de cites mèdiques,...). **Per les llars amb menys ingressos el percentatge que ha tingut interacció amb l'administració digital és molt menor: un 51,1%**. D'altra banda, el 10,1% dels internautes declara haver tingut la necessitat de presentar un formulari encara que finalment no ho va enviar. Entre les causes, el 68,3% afirma que el va tramitar per Internet una altra persona en nom seu –gestor o coneguts–, el 39,3% per manca d'habilitats o coneixements i el 36,9% per no disposar o tenir problemes de signatura o certificat electrònic. En general, aquestes dades indiquen que la interacció online amb l'Administració no està totalment estesa en la població, i que és necessari assegurar que les persones que han de realitzar tràmits online tinguin les competències necessàries. Aquest requisit és especialment important per les persones de major edat, ja que l'ús d'Internet entre el col·lectiu és molt menor.



Bona pràctica: Ajut AdvCTC

L'estiu de 2021 es va introduir als EE.UU una nova ajuda per les famílies: l'Advance Child Tax Credit (AdvCTC), que s'atorga a través de l'impost sobre la renda. Per tal de combatre el "non take-up" de les famílies que no fan la declaració de la renda, s'ha creat un portal dissenyat específicament per facilitar que les famílies de baixos ingressos puguin rebre aquesta ajuda i d'altres. Les famílies elegibles poden omplir un formulari senzill a GetCTC.org, que s'envia la seva directament a l'IRS i permeten rebre els pagaments en uns dies. Només demana respondre poques preguntes per establir l'elegibilitat: sense dades d'ingressos ni llargues preguntes sobre altres ajudes, només informació bàsica personal i de les persones dependents a càrrec. És compatible amb mòbils, ha passat un període prova amb potencials beneficiaris i està disponible en espanyol.

Per una altra banda, **l'Administració té nombrosos recursos i ajuts dirigits a la població vulnerable, però moltes de les pàgines web que informen d'aquests ajuts i en què s'han de sol·licitar tenen una comunicació obscura i uns textos que no són clars.** Així ho indica l'estudi de Prodigioso Volcán (2021), que analitza 25 tràmits administratius dirigits a la població vulnerable a Espanya. L'estudi conclou que el 72% d'aquests no són clars. L'anàlisi fa èmfasi en el llenguatge utilitzat (redacció obscura, ús de tecnicismes,...), la usabilitat (buscador visible, nombre de clics,...), l'accessibilitat (obertura de noves pestanyes, ús de PDFs,...) i el disseny (mida i font de la lletra, ús d'imatges, marges,...).

Dels casos d'estudi analitzats en el present informe també s'han detectat **obstacles derivats de la necessitat de disposar de certificats digitals d'identificació, problemes de càrrega d'arxius i incertesa sobre el correcte enviament de formularis de sol·licitud.** Els problemes també apareixen en la recopilació de documentació acreditativa si aquesta també és accessible telemàticament. Tot plegat suposa que els processos de sol·licitud són especialment complexos per persones amb baixes competències digitals.

La conseqüència és que **l'ús únic dels mitjans telemàtics per tramitar les prestacions socials agreugen la càrrega administrativa i resulten excloents de certs col·lectius especialment vulnerables.** És per tant necessari que, tot i que existeixi la opció, es donin alternatives com la tramitació presencial, per correu postal o per via telefònica.

Ahora, **cal millorar els processos de sol·licitud online per tal de fer-los més accessibles.** Per exemple, flexibilitzar l'ús dels certificats digitals d'identificació, com

fa l'IMV, que possibilita l'enviament d'una fotografia del DNI i una firma manuscrita escanejada. Facilitarien aquests tràmits l'enviament de manuals detallats amb els passos a seguir per fer el tràmit online, eliminar els límits de càrrega d'arxius, així com enviar un comprovant del correcte enviament de la sol·licitud. Es podria permetre també la possibilitat que un representant faci el tràmit en nom de la persona sol·licitant. **La finalitat última és la simplificació del procés i l'ús de dissenys clars i accessibles, tenint en compte les diferències en competències digitals existents en la població.**

Falta molt per avançar en competències digitals perquè els usuaris puguin tenir un empoderament real en l'accés a la prestació.

Referent d'entitat del tercer sector



Bona pràctica: Michigan, EEUU

A la ciutat de Michigan, més d'un milió de persones sol·liciten beneficis públics de forma telemàtica cada any. Es van alertar un seguit de barreres digitals, ja que el web era difícil de navegar i el tràmit de sol·licitud era llarg i complex, i requeria més de 45 minuts per aplicar. El departament de salut i serveis socials va decidir fer una col·laboració amb l'entitat del tercer sector Civilla per modernitzar el procés de tràmit online. Es va realitzar una recerca amb la participació de la ciutadania i els tècnics de l'Administració, i seguidament es va dissenyar un nou portal online.

Aquest és accessible a través del telèfon mòbil, està escrit en un llenguatge clar i les pantalles estan dissenyades per prioritzar el toc (en comparació amb l'escriptura) com a interacció mòbil més senzilla. Les preguntes s'organitzen temàticament i les confirmacions i els passos següents estan clarament indicats. L'aplicació permet fer la sol·licitud, pujar documents, introduir canvis i també permet activar fàcilment els recordatoris de missatges de text per assegurar que es reben actualitzacions sobre el cas.

El resultat ha sigut un augment en el nombre de sol·licituds telemàtiques, una caiguda del 50% en el temps per presentar la sol·licitud i un augment del 75% en els usuaris que han activat els recordatoris de missatges de text.

<https://civilla.org/work/online-enrollment-case-study>

Però cal tenir en compte que les barreres digitals no són les úniques a les que s'enfronten les persones que volen sol·licitar una prestació social. **Existeixen també barreres en la sol·licitud presencial, com per exemple l'ús de la cita prèvia.**

Quan es tracta d'accedir al registre de sol·licituds i comunicacions, **la cita prèvia compromet els drets dels interessats al accés als procediments administratius i recursos.** Més encara quan aquesta funciona inadequadament, ja sigui perquè el telèfon per demanar cita està col·lapsat, o perquè es la cita es dona en un termini massa llarg o a "termini vençut". A més, sovint cal demanar la cita prèvia telemàticament, de manera que la cita prèvia acaba imposant la relació electrònica. **Tot això acaba agreujant la bretxa digital i produint una possible discriminació indirecta, que afectaria a col·lectius concrets** (per exemple les persones grans o amb poques habilitats digitals). **Tot i que s'estableixin altres canals, mentre existeixi la bretxa digital a la societat, i mentre es contempli una porta principal (el registre presencial), no hi ha motiu per obligar a utilitzar les portes d'emergència (via telemàtica o correus).**

La LPAC no preveu en el seu articulat el deure de sol·licitar cita prèvia, com a pas previ exigít, per a poder presentar una sol·licitud administrativa. Tampoc ho fa la Llei 26/2010 de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya, ni la legislació de règim local estatal o autonòmica. En conseqüència, la imposició d'aquesta nova obligació, d'aquest nou tràmit, exigiria dictar una norma amb rang de llei que, a més ha de considerar i provar que aquest nou tràmit és eficaç, proporcionat i necessari.¹⁴ No és possible que una ordenança municipal pugui establir-la per sí mateixa, donat que existeix una reserva de llei formal. **Els serveis públics poden recomanar l'ús d'aquesta, com a via preferent d'atenció, sense que en cap cas pugui erigir-se com a requisit absolut.**

Per tal de poder trobar les formes de garantir el registre presencial, aquest ha de ser possible sense necessitat de cita prèvia i sense que sigui necessari justificar la urgència del tràmit. També **cal que s'exposi de forma clara aquest dret a la ciutadania.** L'Administració ha de tenir en compte tots els costos i beneficis que la cita prèvia podria generar, considerant entre els costos el possible impacte negatiu per aquelles persones que tenen el dret a no relacionar-se electrònicament amb ella.

¹⁴ Aquesta vulneració es podria al·legar en qualsevol litigació que sorgís per la no concessió d'ajuts.



RECOMANACIONS

- › Garantir que la sol·licitud de les prestacions es pot dur a terme per diferents canals: electrònic, presencial, telefònic i postal.
- › Fer els tràmits telemàtics més accessibles, fent els webs més intuïtius i comprensibles. Tenir en compte l'accessibilitat dels col·lectius amb majors obstacles, com les persones grans i persones amb discapacitat.
- › Eliminar la mala pràctica de la cita prèvia, sense valoració dels seus costos per la ciutadania i sense respecte del principi de legalitat i de la Llei de procediment administratiu comú.
- › Informar de la possibilitat que un representant faci el tràmit en nom de la persona sol·licitant, possibilitat ja existent a la normativa de procediment en vigor, que ha de ser coneguda per l'Administració i aplicada.



REpte 5: COMPLIR ELS REQUISITS DE L'AJUT

Definir els requisits necessaris per ser elegible per una prestació social respon a l'objectiu de dirigir els recursos a una població objectiu concreta. El número de requisits permet delimitar millor el perfil de les potencials persones beneficiaries i evita que s'atorgui a qui no ho necessita. Tanmateix, **el nombre de condicionants augmenta la complexitat de l'ajut i pot comportar l'exclusió de perfils inclosos en la població objectiu inicial.**



Bona pràctica: la PCV del País Basc

La Renda de Garantia d'Ingressos (RGI) del País Basc és una renda mínima autonòmica compatible amb altres ingressos, com les Ajudes d'Emergència social (AES), estímuls a l'ocupació o la Prestación Complementaria de la Vivienda (PCV). La PCV és una prestació periòdica que actua com a complement de la RGI, i permet cobrir les despeses de lloguer de l'habitatge o de l'allotjament habitual, en qualsevol de les seves modalitats (arrendament, subarrendament, coarrendament, hostalatge i lloguer d'habitacions), amb un import màxim de de 250 € mensuals. Considerant que l'habitatge constitueix un dels principals determinants del cost de vida, sobretot si es tenen en compte la diferència entre inquilins i propietaris, i que, a més, exhibeix nivells heterogenis a nivell regional, resulta apropiat que les diferents Comunitats Autònomes, i Catalunya en particular, implementin una prestació complementària d'habitatge a les seves rendes autonòmiques o al IMV, sense generar incompatibilitats.

Exemples clars d'aquest cas són l'IMV i la RGC. Ambdues prestacions van adreçades a persones en risc de pobresa o exclusió social. **Els criteris d'elegibilitat però, contempnen múltiples requisits (no només econòmics), són difícils de comprendre i exclouen a diversos col·lectius dins de la població en risc de pobresa.** Per exemple, al adreçar-se a una "unitat de convivència" o "unitat familiar" s'incrementa la complexitat dels requisits donada la varietat de tipus i estructures de llar que existeixen. El requisit de ser major de 23 anys també té difícil justificació en relació a l'objectiu de les prestacions. Alhora, els col·lectius que es troben en les situacions més vulnerables sovint queden exclosos: les persones sense llar, les persones en situació administrativa irregular, o les persones ingressades en residències, recursos preventius o centres penitenciaris.

Els requisits de vulnerabilitat econòmica exigeixen tenir uns ingressos inferiors a un llindar establert. En primer lloc, el mètode de càlcul d'aquests ingressos i el període que es té en compte varia entre prestacions, i és especialment determinant. Per exemple, l'IMV computa els ingressos mitjans de l'any anterior a la sol·licitud, mentre que la RGC utilitza els dos mesos anteriors. **Un període més llarg dificulta la justificació de necessitat en cas d'un canvi sobtat en la situació econòmica. És per tant recomanable utilitzar períodes que permetin actuar ràpidament per pal·liar la pobresa.** En segon lloc, **el nivell dels llindars sovint no té en compte les disparitats en els costos de vida en el territori que es contempla, ni s'ajusten sempre adequadament als llindars de pobresa relativa.** Això provoca que existeixen llars amb ingressos superiors als llindars que viuen en una situació de gran precarietat econòmica. Referents d'entitats socials entrevistats denuncien que els és molt difícil demostrar, en aquests casos, la situació de necessitat.

Un exemple clar de la incoherència dels requisits és la RGC, on només el 38,1% de les llars en risc de pobresa severa són elegibles, segons els càlculs realitzats per Ivàlua (2021). Clarament **la baixa proporció de llars elegibles contradiu la mateixa finalitat de la prestació, que és la "d'assegurar els mínims d'una vida digna a les persones i unitats familiars que es troben en situació de pobresa"**.

L'excessiu nombre de requisits no només dificulta el procés de comprovació per part de l'Administració, sinó que **comporta que en certs casos algunes sol·licituds siguin rebutjades per causes que no tenen a veure i no són coherents amb l'objectiu de la prestació a rebre.**

De la mateixa manera, **les prestacions socials sovint presenten incompatibilitats amb altres ajuts, que de vegades resulten incoherents amb la motivació inicial de la prestació.** Per exemple, una família amb baixos ingressos que rep la prestació pel Pagament de Deutes del Lloguer, no pot accedir a la RGC perquè la primera computa com a ingrés i implica la superació dels llindars establerts.



RECOMANACIONS

- › Simplificar els requisits sol·licitats als ajuts i utilitzar un llenguatge clar.
- › Assegurar que els criteris d'elegibilitat siguin coherents i proporcionats amb la prestació que es rep, tenint en compte els col·lectius que queden exclosos.
- › Actualitzar els llindars per determinar la vulnerabilitat econòmica tenint en compte les disparitats en costos de vida en la regió



REpte 6: ACREDITAR EL COMPLIMENT DELS REQUISITS

Ser elegible per una prestació no és suficient per tenir-hi accés. Un pas molt important en el procés de tramitació és el d'acreditar que efectivament es compleixen els requisits. **L'aportació de documentació acreditativa pot ser un dels principals colls d'ampolla en el procés de sol·licitud dels ajuts, ja que la càrrega administrativa que suposa pot fer que, fins i tot, hi hagi persones que abandonin el procés.**

La complexitat burocràtica per acreditar el compliment dels requisits afegeix importants càrregues administratives a la sol·licitud de prestacions socials, que tot sovint es subestimen per part de l'administració.

Totes les prestacions analitzades comproven diversos requisits mitjançant la interoperabilitat de dades amb altres administracions, reduint així la càrrega administrativa. Les administracions estan obligades per llei a fer-ho, d'acord amb la Llei de Procediment Administració Comú, que indica que la persona sol·licitant, és a dir, interessat en el procediment administratiu, té dret a no presentar documents elaborats per les Administracions públiques o que estiguin en el seu poder.¹⁵

De l'anàlisi dels quatre casos d'estudi se'n deriven dues importants conclusions. En primer lloc, que no s'informa correctament del dret a no presentar documentació que les Administracions tinguin ja en el seu poder. En segon lloc, que es detecta un incompliment directament del dret a no presentar documentació que l'Administració ja té en el seu poder, doncs es demana tot tipus de documentació procedent d'altres administracions. Cal insistir per tant en la **necessitat de respectar els drets contemplats en la normativa, millorant la interoperabilitat dels sistemes informàtics existents entre les diverses administracions. Alhora, és necessari que s'informi correctament a les persones interessades dels seus drets.**

La burocràcia per justificar els requisits transfereix obliga a la ciutadania a assumir una càrrega que hauria de ser de l'Administració. Això obliga a les potencials persones beneficiàries a dedicar temps a trobar les vies de justificació. **Però el cost dels sludges no és només de temps, sinó que massa sovint constitueixen un mur infranquejable per les famílies més vulnerables.**

Un altre aspecte que cal remarcar en relació de l'acreditació dels requisits fa referència a quan es demana un **informe elaborat per Serveis Socials**. Això aporta flexibilitat al poder acreditar situacions difícils de demostrar. Per exemple, la RGC permet que les persones sol·licitants rebin la prestació sense complir certs requisits acreditant una situació d'especial necessitat mitjançant un informe tècnic perceptiu. Per l'altra banda, quan tal informe és un requisit necessari (com en la Prestació pel Pagament dels Deutes del Lloguer i l'Ajut per a Famílies amb Infants 0-16), s'obliga a la persona interessada a tenir un contacte previ amb Serveis Socials per accedir a la prestació, amb els problemes ja comentats d'estigmatització i també d'altres

¹⁵ Art. 53 LPAC.

relacionats amb la discrecionalitat que se'n deriva. Impedir o posar obstacles més enllà del previst a la llei i/o segons una interpretació rigorista de la mateixa no només és dificultar l'exercici de drets i obligacions, **sinó que pot obstaculitzar drets fonamentals, especialment en col·lectius vulnerables.**

Ens trobem amb molts problemes per poder justificar que les famílies es troben en una situació de necessitat

Referent d'entitat del tercer sector

Alhora d'interpretar la normativa per part de l'Administració cal tenir en compte diferents aspectes. En primer lloc, **en cas de dubte haurà de ser en favor del dret a obtenir l'ajut** (*favor persona o principi pro homine*), especialment en aquells àmbits on hi ha un marge de valoració, de discrecionalitat, que no d'arbitrarietat ni mala administració, en mans administratives (Aguilar i Nogueira, 2016). Es busca per tant **una activitat administrativa guiada i limitada per diversos principis generals del Dret que són crucials**. En segon lloc, la **interpretació administrativa de la normativa ha de ser sempre a favor de la continuació del procediment administratiu**,¹⁶ com a derivació del *principi jurídic antiformalista o in dubio pro actione* propi del procediment administratiu, **que ha d'evitar convertir aquest en una carrera d'obstacles pel sol·licitant**. En tercer lloc, **el gestor públic del padró ha d'actuar sempre aplicant el principi d'equitat en l'exercici de la potestat**.¹⁷



Bona pràctica: Registre de Mediadors Socials

L'Ingrés Mínim Vital posarà en marxa properament un canvi en la forma d'acreditar els requisits, que permetrà a les entitats del tercer sector tenir un paper similar al que actualment tenen els Serveis Socials, que poden corroborar el compliment de certs requisits. Es pretén així ampliar la cobertura de l'ajut, doncs aquest canvi es preveu que es pugui arribar a 40.000 persones que estaven quedant excloses.

Per fer-ho s'ha creat el Registre de Mediadors Socials, on les entitats del tercer sector que compleixen certs requisits es poden inscriure. Les entitats podran realitzar la valoració i l'escrutini del compliment dels requisits, traslladar-ho al INSS i acompanyar en tot el procés de sol·licitud de la prestació als potencials beneficiaris (tot i que no haurà de ser obligatòriament així).

16 Implícit per exemple a l'art. 68 de la llei 39/2015, que permet la subsanació de la sol·licitud.

17 Art. 3.2 Codi Civil i nombrosa jurisprudència que la caracteritza com "un corrector de la generalidad de la ley", SSTs de 15 de novembre de 2006 i 26 de febrer de 2004.

És en aquest camp on **les aportacions conductuals i les experiències d'altres països ens poden ajudar a millorar la regulació existent**. De nou, modificar l'arquitectura de l'elecció dels sol·licitants d'aquests ajuts, poden ser especialment beneficioses. Es podria optar per un sistema, com ja es fa amb certes activitats econòmiques, en què **una declaració responsable substitueixi la presentació i la verificació de requisits per demanar una prestació, comprovant una vegada concedida l'ajuda si les persones beneficiàries compleixen els criteris**. La Directiva de Serveis de 2006,¹⁸ en l'àmbit de les activitats econòmiques, ha suposat una tendència a l'eliminació de la necessitat de sol·licitar llicències i autoritzacions administratives i la seva substitució per comunicacions prèvies i declaracions responsables.¹⁹ Aquest canvi s'ha produït per efecte del Dret de la UE i en protecció de la llibertat de prestació i serveis.

Els *sludges*, o traves administratives, apareixen en gran part de les nostres interaccions amb el sector públic. No obstant això, en el disseny de les polítiques socials aquestes tenen especial importància. **La presumpció que les famílies vulnerables poden fer un us fraudulent dels ajuts, a diferència del que podria fer un empresari, és un perjudici moral que dificulta els processos per demanar ajuts i prestacions socials**.

Per això cal treballar perquè l'Estat social prestacional tingui tècniques de simplificació similars, com a mínim, a les que sí que s'apliquen ja per al desenvolupament de l'activitat privada econòmica. És important iniciar un moviment regulatori en l'àmbit social similar al dut a terme en l'activitat econòmica. Es troben implicats diversos drets constitucionals i estatutaris (dret a la vida i a la integritat física i psicològica, dret a l'habitatge, dret a la bona administració, etc). És a dir, cal plantejar-se, a la vista de la dades obtingudes i analitzades, **passar del sistema actual de necessària sol·licitud de la persona necessitada i espera a la resolució administrativa, a un sistema en el que no hi hagués sol·licitud, sinó una declaració responsable de concurrència dels requisits, la qual donés lloc a la concessió automàtica de la prestació, sens perjudici de que l'Administració, a posteriori, pugui fer les comprovacions i reaccionar en aquells casos en que les mateixes demostrin la inadequació de la resolució adoptada**.

Cal que la normativa evolucione al futur cap a la substitució de les sol·licituds per l'inici d'ofici utilitzant les dades en poder de l'Administració. Però, si es manté la necessitat que sigui l'interessat qui s'adreça a la Administració per l'ajut, llavors caldria substituir la sol·licitud per una declaració responsable o document similar que permetés el pagament el més ràpidament possible de l'ajut, sens perjudici que es produeixi després la pertinent comprovació administrativa.

¹⁸ DIRECTIVA 2006/123/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior

¹⁹ Ara regulades a la llei 39/2015.

Aquest sistema es podria completar utilitzant les aportacions de l'anomenada ètica conductual, o behavioural ethics, que ha demostrat que **fent signar a les persones una declaració curosament redactada sobre l'honestedat de la seva declaració responsable ajuda a reduir falsedats i inexactituds**. Això sense perjudici que, si aquestes es produeixen, siguin tipificades, com ja ho són, d'infraccions administratives o fins i tot de delictes penals. Fet que el model de declaració responsable podria recordar oportunament.

La recopilació de documentació és complicada perquè s'ha de contactar amb diverses administracions, cadascuna amb els seus temps d'espera, fet que endarrereix la presentació de la sol·licitud d'un ajut que hauria de respondre a una necessitat urgent de les persones en risc socioeconòmic.

Professional de l'Administració

Des d'una perspectiva d'auditoria de càrregues administratives les dades de que disposem semblen validar aquesta alternativa, desmentint la presència d'un frau estès en aquest camp (Ranchordás i Schuurmans, 2020; Ponce Solé, 2021). Només una petita minoria de persones que reben ajudes socials abusa del sistema: entre el 2% i el 10%, de fet, d'acord amb estudis realitzats en països com els Estats Units, el Regne Unit o Països Baixos. En canvi, **la despesa pública generada per la tramitació de les sol·licituds, en terme d'empleats públics utilitzats i el seu sou, si es que no s'externalitza aquesta tasca amb la corresponent despesa pública, és possible que superi aquest suposat frau**.

D'altra banda, **el retard en la concessió dels ajuts derivats de la comprovació dels requisits provoca danys a les persones que en depenen dels mateixos per la subsistència**, el que també caldria tenir en compte en aquest anàlisi cost-benefici que caldria fer en les normes que dissenyen el sistema administratiu de tramitació i que fins ara no s'ha fet.

És a dir, els reptes que deriven de l'acreditació dels requisits evidencien que en aquesta fase hi ha un gran marge de millora. En primer lloc, a l'hora de complir amb el dret de no demanar documentació que l'administració pugui obtenir amb els seus mitjans. En segon lloc, a l'hora d'oferir formes d'acreditació més flexibles a les particularitats de cada cas, involucrant a professionals que puguin acreditar-les de primera mà però sense que s'exigeixi tal contacte. I, en tercer lloc, expandint l'ús de les declaracions responsables tal i com es fa amb l'activitat econòmica, per reduir les càrregues administratives de les persones sol·licitants i agilitzar el pagament dels ajuts.



RECOMANACIONS

- › Simplificar els tràmits per acreditar els requisits i reduir la burocràcia.
- › Informar correctament a les persones interessades dels drets que disposen.
- › Millorar la coordinació entre els diferents serveis públics vinculats a les prestacions socials (com serveis socials, educació, salut, etc), així com la interoperabilitat dels sistemes informàtics existents entre les diverses administracions.
- › Assegurar el compliment del dret de no demanar documentació a la ciutadania que les administracions tinguin ja en el seu poder o puguin obtenir amb els seus propis mitjans.
- › Permetre formes d'acreditació dels requisits flexibles, com informes de Serveis Socials, però no exigir-los per tal d'iniciar la sol·licitud dels ajuts.
- › Substituir la sol·licitud per una actuació d'ofici o com a mínim per una declaració responsable de compliment dels requisits, sens perjudici que es produeixi després les pertinents comprovacions administratives.
- › Involucrar a les entitats socials, perquè puguin acreditar de primera mà el compliment de requisits



REpte 7: COMUNICAR-SE AMB L'ADMINISTRACIÓ

Durant el procés de tramitació d'una prestació és necessari que l'Administració es comuniqui amb la persona sol·licitant, ja sigui per la confirmació la recepció de la sol·licitud, per requeriments relacionats amb la documentació acreditativa o per la resolució de la sol·licitud. Cada prestació estableix els canals per on s'envia cada missatge, doncs resulta evident que és important que l'usuari estigui al corrent de l'estat de la sol·licitant en tot moment.

La tradicional via de comunicació és el correu postal, però la necessitat d'una comunicació més ràpida i efectiva ha comportat la transició a altres mitjans, com el correu electrònic. Els problemes que sorgeixen aquí estan estretament relacionats amb la bretxa digital, doncs no totes les persones disposen de correu electrònic o l'utilitzen regularment. Tot i que fer-se un correu electrònic és relativament senzill, i es pot utilitzar el d'un familiar o amic, és necessari revisar-lo periòdicament. Per exemple, s'han detectat problemes amb l'IMV i l'enviament de requeriments per correu electrònic en els casos en que no veuen els missatges a temps i caduca el termini.

Una alternativa és l'ús del telèfon mòbil, ja sigui mitjançant missatges SMS o trucades. El telèfon mòbil està present en el 99,5% de les llars i per tant expandeix l'accés en comparació al correu electrònic, alhora que és un mitjà més ràpid que el correu postal. L'ús del telèfon mòbil en dues de les prestacions analitzades (prestació pel Pagament de Deutes del Lloguer i l'ajut per a Famílies amb Infants 0-16) **permet una comunicació més àgil i efectiva, segons destaquen els professionals que hi treballen.**

Per últim, cal destacar que **la confirmació de la recepció de la sol·licitud és obligatòria de conformitat amb la Llei de Procediment Administratiu Comú.** Resulta crucial el dret a obtenir un rebut que acrediti la data i hora de presentació de la sol·licitud en paper. Per una banda, per si es perdés la sol·licitud en paper que presentem. Per l'altra, perquè aquest rebut acredita el moment que la sol·licitud ha estat presentada i comença el procediment, que l'administració té l'obligació de finalitzar a partir d'ara en un termini concret. Malgrat això, aquest pas s'omet en les normatives dels ajuts analitzats. En l'anàlisi dels casos d'estudi s'han detectat casos d'inseguretat en aquest respecte, el que indica que algunes administracions poden no estar complint amb tal obligació.



RECOMANACIONS

- Potenciar l'ús dels SMS com a complement al correu postal i/o electrònic.
- Garantir la confirmació per part de l'Administració de la recepció de la sol·licitud.



REpte 8: ESMENAR ERRORS DE DOCUMENTACIÓ INCOMPLETA

En el moment en que l'Administració passa revisar la sol·licitud, pot trobar-se que aquesta no conté tota la documentació necessària per comprovar el compliment dels requisits. En aquests casos, es fa un requeriment a la persona sol·licitant, donant un termini per subsanar la sol·licitud, abans que el procediment caduqui i s'hagi d'iniciar de nou.

Cal recordar a les Administracions algunes regles i principis jurídics bàsics, però que sembla que no s'apliquen, malgrat estar continguts en la legislació de procediment administratiu comú aplicable a aquests casos. **Cal donar un període de subsanació de la sol·licitud presentada, en la que no es poden demanar documents ja en poder de les Administracions públiques.** Si l'Administració tramitadora no els té però són en mans d'una altra administració, ha d'adreçar-se amb la diligència deguda per sol·licitar-los.

En el cas que se li requereixi l'aportació al sol·licitant, el procediment ha de seguir l'establert per la normativa de LPAC. Pel que fa a la caducitat del procediment, en els procediments iniciats a sol·licitud de persona interessada, si es produeix una paralització del procés per una causa imputable a l'interessat amb relació amb tràmits indispensables, l'Administració li advertirà de la possible caducitat del procediment i li donarà tres mesos perquè faci el que calgui per evitar la paralització. Per exemple, aportar el document imprescindible. **Si no ho fa dins d'aquest termini, l'administració dictarà una resolució declarant la caducitat i li comunicarà a l'interessat, llevat que consideri que és d'interès general continuar amb el procediment.**

En general, **no s'informa correctament d'aquestes garanties en la normativa. En els casos d'estudis trobem exemples de com aquest procés genera un important coll d'ampolla.** Entrar en el circuit de requeriment no només suposa que tot el procés s'allargui, sinó que fa que s'acabi si no es dona una resposta dins de termini. Aquest és moltes vegades massa curt (10 dies), i impossibilita la recopilació de documentació que sovint s'ha de demanar a altres administracions que l'aporten amb terminis més llargs.

Un cop s'entra en el circuit de requeriment de documentació, el procés s'allarga i hi ha gent que es perd pel camí

Referent d'entitat del tercer sector

Per tal d'assegurar que l'esmena de sol·licituds no suposi un impediment a l'accés a les prestacions no només cal ampliar els terminis i potenciar una comunicació ràpida i efectiva. Més encara, **donats els drets en joc i la necessitat**

extrema que implica l'ajut en certs casos, es podria evitar la caducitat del procediment.²⁰



RECOMANACIONS

- › Ampliar els períodes de resposta als requeriments de l'Administració.
- › Identificar diferents canals per que les persones sol·licitants dels ajuts puguin esmenar o complementar la informació.
- › Canviar la normativa perquè no sigui aplicable la caducitat del procediment

20 Utilitzant la previsió de l'art. 95 LPAC: "4. Podrá no ser aplicable la caducidad en el supuesto de que la cuestión suscitada afecte al interés general, o fuera conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento."

REpte 9: REBRE RESPOSTA DE LA RESOLUCIÓ I COBRAR L'AJUT

Un cop s'han superat els obstacles del procés de sol·licitud i tramitació de l'ajut, queda esperar a rebre resposta de l'administració. **Cal tenir en compte que aquesta espera és especialment difícil quan parlem de prestacions socials que atenen a una situació de necessitat urgent.** Els terminis de resolució van des dels 3 als 6 mesos en els casos d'estudi analitzats. Els referents de les entitats socials i les persones sol·licitants entrevistades denuncien que els terminis resulten massa llargs i creen patiment i angoixa, sobretot en l'Ingrés Mínim Vital, que té un termini de 6 mesos des de la recepció de la sol·licitud. **Tenint en compte l'objectiu de les prestacions, que és el d'adreçar situacions d'emergència social, agilitzar el procés de resolució es veu necessari.**

Encara més, el problema s'intensifica quan no s'arriba a rebre resposta de l'administració. La no resposta s'ha denunciat tant en l'IMV com en la RGC en les entrevistes realitzades, que expliquen com en moltes ocasions **les famílies viuen la incertesa i desconeixement total de l'estat de la seva sol·licitud un cop vençuts els terminis màxims de resolució.**



Bona pràctica: Xec COVID-19

Des que va començar la pandèmia del coronavirus el març del 2020, el govern dels Estats Units ha aprovat tres xecs d'estímul per ajudar les finances de la població.

Els xecs es van enviar directament a totes les persones que eren elegibles, fent ús de les dades fiscals de les que disposava l'Administració. Els diners es van enviar per dipòsit directe al compte bancari que s'utilitza a la declaració d'impostos, a o per correu postal com a xec imprès o targeta de dèbit.

En aquest respecte cal destacar que la LPAC obliga a l'Administració a fer saber als interessats el termini per resoldre el procediment, així com els efectes del possible silenci administratiu, si es tracta d'inici a sol·licitud d'interessat (art. 21.4 segon paràgraf). Com ha insistit la jurisprudència, el silenci administratiu, la no resposta, no és una manera de concedir o denegar prestacions, sinó una patologia qualificada d'aberrant per les sentències i un exemple de mala administració.

Cal remarcar que el silenci administratiu és per defecte negatiu, és a dir, indica que la petició s'ha resolt desfavorablement. Es tracta d'una pràctica estesa però no per això menys aberrant, ja que suposa que quan l'administració no compleix el seu deure causa un perjudici innecessari a la persona sol·licitant. Tenint en compte la finalitat de les prestacions socials i els drets que estan en joc, caldria considerar la possibilitat de permetre el silenci administratiu positiu, especialment en el cas de prestacions vitals d'urgència, el que pot exigir modificar la Llei de procediment administratiu catalana. Així es fa amb la RGC, on la no resposta indica una resolució favorable, i per tant com a mínim suposa que la mala administració no perjudica directament a la persona interessada.

És a dir, **seria recomanable preveure el silenci administratiu positiu per defecte en tota sol·licitud d'ajut de subsistència en la que no es contesta dins de termini.** Aquesta opció per defecte en favor del silenci positiu, però, probablement exigiria la modificació de la Llei catalana 26/2010, que estableix ara com un dels supòsits de silenci negatiu, art. 54.

En cas de rebre la resposta d'una resolució desfavorable, aquesta ha de permetre entendre els motius de denegació. És a dir, hi ha una obligació legal de motivar en la denegació notificada (art. 35 LPAC i equivalent Llei catalana 26/2010). Un altre cop, les entitats socials denuncien l'incompliment d'aquesta obligació, o expliquen que de vegades es donen motius massa genèrics que no permeten identificar quin és el motiu concret de denegació per poder esmenar-lo. Per tant, resulta necessari que l'administració compleixi amb els seus deures per tal d'assegurar els drets de la ciutadania.

Vaig esperar molt per la resposta, mesos. Vaig haver de buscar-me la vida, total perquè no arribés. No vaig entendre els motius de denegació, ningú agafa el telèfon.

Família sol·licitant

En cas de rebre una resolució favorable, es procedeix al cobrament. **La forma de pagament varia entre ajuts, i pot comportar diverses conseqüències.** Per exemple, si es realitza mitjançant una transferència bancària al compte de la persona titular (com és el cas de l'IMV), és necessari que aquesta disposi d'un compte corrent. Això genera un obstacle per aquelles persones que no en disposen: s'estima que el 6% de la població adulta a Espanya no tenia compte corrent el 2017, segons dades del Global Findex Database del Banc Mundial.

Una alternativa a aquest requeriment és que la forma de pagament contempli l'obertura d'un compte d'ofici per totes les unitats sol·licitants que no tinguin un compte bancari propi (i que aquest sigui inembargable i sense possibilitat de tancament per part de les entitats sense autorització de l'Estat). Altres alternatives contemplen el pagament en efectiu o mitjançant una targeta bancària.

Així es fa en l'Ajut per a Famílies amb Infants 0-16, que atorga a les famílies beneficiàries la "Targeta Barcelona Solidària". Tanmateix, **cal considerar altres conseqüències derivades de les condicions que imposa, ja que limita les despeses a productes de necessitat bàsica i impossibilita la retirada de diners en efectiu.**

Una altra manera de flexibilitzar la forma de pagament és permetre que aquest s'efectuï en un compte bancari diferent del titular, a una tercera persona que el representi o una entitat que atengui el destinatari, com és el cas en la RGC.

Per últim, cal considerar que **limitar l'ingrés al titular de la prestació pot generar desigualtats dins de la unitat beneficiària (especialment de gènere), i per tant s'hauria de contemplar mecanismes per assegurar que totes les persones que formen la unitat puguin fer ús de l'ajut.**



RECOMANACIONS

- › Limitar el període de resolució de la sol·licitud de l'ajut.
- › Eliminar el silenci administratiu com a denegació de la sol·licitud dels ajuts.
- › Assegurar que l'Administració motivi correctament les denegacions
- › Evitar la transferència bancària al titular com a única forma de pagament, i oferir alternatives com el pagament en efectiu, a través d'una targeta de dèbit, o a un compte bancari diferent al del titular.



REpte 10: MANTENIR L'AJUT

Superats tots els anteriors reptes, les persones beneficiàries poden fer ús de la prestació atorgada. La duració d'aquesta depèn de la seva naturalesa: mentre l'IMV i la RGC estan definides com a drets, que es mantenen indefinidament mentre es compleixin els requisits, la Prestació pel Pagament dels Deutes de Lloguer i l'Ajut per Famílies amb Infants 0-16 són ajuts puntuals o de curta durada.

Pel que fa a les dues primeres prestacions, **les persones beneficiàries tenen el risc de perdre l'ajut davant d'un canvi en la seva situació.** En el cas de l'IMV, les persones beneficiàries no han de realitzar tràmits addicionals per demostrar la continuïtat del compliment dels requisits, ja que es comproven internament cada any. **D'aquesta manera s'eviten càrregues administratives addicionals.** En el cas de la RGC, el dret es renova obligatòriament cada dos anys mitjançant una resolució de pròrroga. Però en el cas de ser beneficiari de la prestació complementària de la RGC, aquesta comporta el seguiment d'un pla i és objecte de revisió al cap de 12 mesos. **Aquest tipus de condicionants treuen universalitat i afecten els drets de les persones,** segons denunciïn algunes persones referents de les entitats socials.



Bona pràctica: Programa SNAP

El NYC Behavioral Design Team va proporcionar un recordatori addicional als clients del Programa d'Assistència a la Nutrició Suplementària (SNAP) que perdrien els seus beneficis si no completaven el procés de re-certificació del SNAP. El fet de ressaltar les conseqüències de no fer-ho i la inclusió d'icones que criden l'atenció van fer que aquest avís addicional de re-certificació fos més vistós i efectiu.

Les persones beneficiàries que van rebre l'avís van tenir un 5,5% menys de probabilitats de no fer el primer pas en el procés de re-certificació: enviar el formulari. I les persones beneficiàries que van rebre l'avís també van enviar els seus formularis abans.

<https://www.bhub.org/project/reminder-dont-lose-your-snap-benefits/>

En general, **les prestacions varien en el nombre d'obligacions pel seu manteniment.** Ambdues prestacions imposen l'obligació d'informar de qualsevol canvi que pugui afectar el compliment dels requisits en un termini màxim d'un mes. En aquest sentit cal tenir en compte que els requisits d'ingressos i situació laboral poden variar més fàcilment, i que **afegir flexibilitat en aquests pot ajudar en la seguretat econòmica de les famílies beneficiàries.** Per exemple, el complement

d'inserció i activació de la RGC es pot mantenir durant sis mesos després de trobar feina a jornada completa.



RECOMANACIONS

- › Reduir les obligacions pel manteniment de les prestacions que no siguin coherents amb la finalitat de les mateixes
- › Afegir flexibilitat en aquells requisits que poden variar amb més facilitat
- › Reduir els condicionants que provoquen inseguretats en la continuïtat dels pagaments

ALTRES ASPECTES A CONSIDERAR:

Per últim, un cop definits els principals obstacles en el camí d'obtenir un ajut, és important destacar dos temes de vital importància per assegurar l'impacte de les prestacions socials en la reducció de la pobresa i la millora del benestar de la ciutadania, amb les seves pertinents recomanacions. El seu finançament i el repartiment de competències.

En primer lloc, quan les prestacions socials depenen d'una assignació pressupostària, cal preguntar-se què passa quan s'esgoten els pressupostos. Pot una prestació d'urgència vital estar depenent dels pressupostos o aquests han d'articular necessàriament les partides necessàries per atendre tots els supòsits? Si no hi ha diners, no hi ha dret? O precisament, donat que hi ha dret, ha d'haver-hi diners?

En la línia de repensar el paper del Dret pressupostari constitucional i de les lleis de pressupostos, **existeixen ja interessants desenvolupaments en relació amb l'anàlisi dels pressupostos públics des de la perspectiva dels drets humans, la qual cosa en el futur és d'esperar que permeti perfeccionar certs límits legals, reduint l'arbitri del legislador anual pressupostari. Un instrument que ha pres rellevància és l'ús de preassignacions pressupostàries, que reserven un percentatge de fons del govern que es poden calcular com un percentatge del PIB,** per sectors específics com la salut, l'educació o la defensa, i que estan establerts per la Constitució, o la legislació primària o secundària. El seu objectiu consisteix en comprometre amb antelació un percentatge de despeses del govern per sectors específics.

Diverses constitucions estrangeres i lleis estrangeres i estatals, com el Brasil, han donat ja el pas de limitar al legislador, incorporant previsions constitucionals que estableixen preassignacions pressupostàries reservades en relació a certs drets socials.

Si bé a Espanya i Catalunya no pot dir-se que hagi estat una tècnica especialment usada, sí que existeixen precedents. Per exemple, l'art. 14 del Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament català del patrimoni dels ens locals, no derogat formalment, assenyala que els ajuntaments han de preveure específicament en els seus pressupostos les partides per a la constitució, conservació i ampliació del patrimoni municipal del sòl. La quantia de les despeses no pot ser inferior "al 5% del total consignat en els capítols I II del pressupost general d'ingressos".

L'Estructura de Drets Humans de Catalunya (EDHC), formada pel Síndic de Greuges de Catalunya i l'Institut de Drets Humans de Catalunya, va lliurar al Govern i al Parlament catalans el Pla de drets humans de Catalunya (2020-2023) al desembre de 2019. **Aquest pla preveu un mecanisme de seguiment del compliment de les accions que conté i atorga a la EDHC el paper de supervisió d'aquest compliment, juntament amb les entitats de drets humans del país,** especialment aquelles que han participat en la seva elaboració.

De fet, en matèria d'habitatge, el recent Pla de Drets Humans de Catalunya assenyala que és imprescindible incrementar la despesa pública en matèria d'habitatge i assegurar, des d'un punt de vista legislatiu, la disponibilitat amb caràcter obligatori, recomanant l'ús de la tècnica de les preassignacions.

A nivell estatal també s'ha fet ús t d'aquesta pràctica. Recentment, la Llei de canvi climàtic i transició energètica²¹ estableix dues preassignacions pressupostàries. **S'estableix que almenys un percentatge equivalent a l'acordat al Marc Financer Plurianual de la Unió Europea dels Pressupostos Generals de l'Estat haurà de contribuir als objectius establerts en matèria de canvi climàtic i la transició energètica.** Concretament, s'estableix el procediment per finançar les despeses del sistema elèctric referits a foment d'energies renovables, previstos a la Llei del Sector Elèctric.

En definitiva, doncs, utilitzant aquesta tècnica ja emprada per altres països i a casa nostra en altres sectors, es tractaria de que **la legislació relativa als ajuts que ens ocupen establís en el futur una necessària reserva als pressupostos de l'Estat, la Generalitat i els ajuntaments de les partides necessàries per atendre totes les necessitats existents.**

En segon lloc, és important tenir en compte el repartiment de competències. Els agents estatals, autonòmics i locals ofereixen diverses prestacions socials que sovint atenen els mateixos objectius. **La complexa governança multinivell existent pot provocar problemes de col·laboració interadministrativa, que pot arribar a afectar les persones interessades.**

Un clar exemple ha sorgit en la introducció de l'Ingrés Mínim Vital a Catalunya. Un dels aspectes clau en **la implementació és la compatibilitat amb la Renda Garantida de Catalunya, doncs ambdues tenen l'objectiu d'actuar com una renda mínima en el territori, però tenen importants diferències en requisits.** La introducció de la nova prestació estatal ha causat molta confusió. Actualment, l'IMV actua com a "prestació base", la qual es pot complementar amb la RGC fins a arribar a l'import màxim d'aquesta. Com que la RGC és una prestació subsidiària, tots els perceptors tenen l'obligació de demanar qualsevol altra prestació a la qual tinguin dret, fet pel qual l'Administració va sol·licitar d'ofici la percepció de l'IMV per totes les persones beneficiàries en el moment d'introducció de la nova prestació estatal. D'aquesta manera, es poden evitar totes les friccions que suposa la sol·licitud d'una prestació, reduint to eliminant així els reptes als quals s'han d'enfrontar els nous beneficiaris de l'IMV.

Tanmateix, **existeixen diferències entre els requisits d'ambdues prestacions que compliquen aquesta complementarietat, i fan que algunes persones siguin elegibles només d'una d'elles.** Per exemple, els requisits de residència legal i efectiva a Espanya són més estrictes en la RGC on es demanen 2 anys de

²¹ Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética (Disposición 8447 del BOE núm. 121 de 2021).

residència i no 1 any com a l'IMV. També hi ha diferències en la determinació dels ingressos per valorar la vulnerabilitat econòmica: la RGC contempla els dos mesos anteriors a la sol·licitud i l'IMV la mitjana d'ingressos de l'exercici fiscal anterior.

És important establir el repartiment de competències de forma clara, per evitar la incertesa que provoca a les persones sol·licitants, i informar-les correctament. Alhora, el disseny de les prestacions ha de contemplar l'harmonització de requisits, especialment en el cas de les rendes mínimes, per reduir la complexitat administrativa associada amb la implementació.

4. BIBLIOGRAFIA

- AA.VV (2021) en número monogràfic de la Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas sobre aportacions conductuals i nudges: Los nudges y el diseño conductual de políticas públicas, núm. 25.:
- Aguilar, G. I Nogueira, H. (2016). El principio favor persona en el derecho internacional y en el derecho interno como regla de interpretación y de preferencia normativa. *Revista de Derecho Público*, vol. 84.
- Càritas Barcelona (2020). Impacte de la crisi de la COVID-19 en les llars ateses per Càritas Diocesana de Barcelona (Segona Onada 2020).
- Càritas Girona (2021). L'impacte de la Renda Garantida de Ciutadania i l'Ingrés Mínim Vital a les persones ateses per Càritas Diocesana de Girona. Informes d'Impacte, 1.
- ECAS (2021). Estudi sobre la implementació de l'Ingrés Mínim Vital a Catalunya.
- FOESSA (2021). Sociedad expulsada y derecho a ingresos. Análisis y perspectivas.
- GAPP. Nueva época. Número 25. Extra Monográfico (marzo 2021) | Gestión y Análisis de Políticas Públicas (inap.es)
- Institut d'Infància i Adolescència (2020). Avaluació d'impactes subje us del Fons 0-16 en la vida quo diana d'infants, adolescents i les seves famílies.
- Ivàlua (2016). Avaluació del fons d'ajuts d'emergència social per infants menors de 16 anys de l'Ajuntament de Barcelona.
- Ivàlua (2019). Avaluació del fons extraordinari per d'ajuts d'urgència social de l'Ajuntament de Barcelona 2017 i 2018.
- Ivàlua (2021). Avaluació de disseny i implementació de la Renda Garantida de Ciutadania de Catalunya
- Ministerio de derechos sociales y agenda 2030 (2020). Informe de rentas mínimas de inserción 2019.
- Ponce Solé , J. (2021). El fracaso del Estado Garante". *Revista General de Derecho Administrativo*, 58.
- Prodigioso Volcán (2021). ¿Habla claro la Administración a los públicos vulnerables? II Radiografía del lenguaje administrativo en España.
- Ranchordás, S., i Schuurmans, Y. (2020). Outsourcing the Welfare State: The Role of Private Actors in Welfare Fraud Investigations. *European Journal of Comparative Law and Governance*, 7(1), 5-42.
- Sunstein, C. R. (2021). *Sludge: What Stops Us From Getting Things Done And What To Do About It*. MIT Press.
- Thaler, R. H., i Sunstein, C. R. (2008): "*Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness.*", Penguin Books

ANNEX I

ANÀLISI DE LA NORMATIVA I TRÀMITS DELS AJUTS REVISATS

I. L'INGRÉS MÍNIM VITAL (IMV)

1. Com sé que existeix l'ajut?

a. Procés d'identificació de les potencials persones beneficiaries

No és públic. No es tracta d'un procediment que s'iniciï d'ofici, sinó a sol·licitud de persona interessada.

b. Informació disponible i clara

Mitjans telemàtics: Existeixen diversos recursos telemàtics a la Seu Electrònica de la Seguretat Social per accedir a la informació sobre el funcionament i els criteris d'elegibilitat de la prestació. Aquests inclouen entre d'altres un resum de la regulació legal, vídeos explicatius del procés i el Simulador de l'IMV, que és un sistema automàtic que, a través de diverses preguntes a l'usuari, dona un resultat orientatiu sobre el compliment dels requisits i l'import a rebre.

Mitjans telefònics: existeix un telèfon d'assistència gratuïta.

Mitjans presencials: no s'ofereix en l'actualitat donat que les oficines de l'Institut de la Seguretat Social continuen tancades.

2. Com inicio la sol·licitud?

a. Punts d'accés

La sol·licitud s'ha de presentar, preferentment, a la seu electrònica de la Seguretat Social o a través d'aquells altres canals de comunicació telemàtica que l'INSS tingui habilitats.

b. Procés de sol·licitud i tràmit onlineb.

Actualment l'Ingrés Mínim Vital es pot sol·licitar de forma telemàtica o mitjançant correu postal. El procediment consisteix en l'ompliment d'un formulari de sol·licitud signat i l'aportació de la documentació requerida.

Existeixen dues vies a l'hora de fer el tràmit en format online, ambdues accessibles mitjançant el web de la Seu Electrònica de la Seguretat Social. La primera requereix al sol·licitant disposar d'un certificat digital o usuari Cl@ve per tal de fer la signatura electrònica després d'haver aportat dades bàsiques d'identificació i haver adjuntat el formulari i la documentació necessària. Es dona la possibilitat que un representant amb signatura digital realitzi el tràmit en nom del sol·licitant, sempre que adjunti un document que acrediti que se'n fa responsable. La segona via no requereix certificats digitals, però cal adjuntar fotografies del document d'identitat i de la signatura manuscrita dels membres de la unitat de convivència sol·licitants.

c. Canals de comunicació amb l'administració

Per la tramitació de la prestació el canal preferent de comunicació és mitjançant el correu electrònic aportat en la sol·licitud telemàtica, on s'envien els requeriments d'aportació de documentació addicional. La resolució de l'ajut s'envia per correu ordinari al domicili declarat.

3. Sóc apte per rebre l'ajut?

a. Coherència dels requisits amb l'ajut

La prestació pot anar dirigida a una persona beneficiària individual o a una unitat de convivència.

Els requisits per les persones beneficiaris individuals són:

- › Edat mínima de 23 anys i màxima de 65 anys, o bé ser major de 65 anys però no rebre pensió de jubilació
- › No estar casat o en parella de fet, a no ser que s'estigui en tràmits de separació o divorci
- › Pels menors de 30 anys, haver viscut de manera independent al menys durant els 2 anys anteriors a la sol·licitud i haver estat donat d'alta a la Seguretat Social al menys 12 mesos no necessàriament continuats en algun moment de la seva vida
- › Pels majors de 30 anys, haver viscut de forma independent durant l'any immediatament anterior a la sol·licitud

Els requisits per les unitats de convivència beneficiàries són:

- › Víncle per matrimoni o parella de fet (constituïda amb al menys 2 anys d'antelació i amb convivència amb una duració ininterrompuda no inferior a 5 anys), o per víncle fins al segon grau de consanguinitat, afinitat, adopció, i altres persones amb les que convisquin en virtut de guarda amb fins d'adopció o acolliment familiar permanent²²
- › Convivència en el mateix domicili durant els sis mesos previs a la sol·licitud

Els requisits per les persones o unitats de convivència beneficiàries són:

- › Tenir residència legal i efectiva a Espanya de manera continuada durant l'any immediatament anterior a la sol·licitud
- › Estar en situació de vulnerabilitat econòmica, condició que s'acredita amb un nivell d'ingressos i de patrimoni inferiors als l·lindars establerts, segons la composició de la llar.
- › No ser administrador de dret d'una societat mercantil en activitat
- › Haver sol·licitat les pensions i prestacions públiques vigents que es determinin per reglament, a les que poguessin tenir dret. En tot cas, queden exceptuats els salaris socials, rendes mínimes d'inserció o ajudes anàlogues d'assistència social concedides per les comunitats autònomes.

²² També poden ser beneficiàries persones que no compleixen els vincles assenyalats si tenen un certificat acreditatiu de risc d'exclusió social emès per Serveis Socials, o bé es troben en situacions particulars relacionades amb la condició de víctima de violència de gènere, estar en tràmits de separació, nul·litat o divorci, o persones desnonades o en consideracions especials de domicili.

b. Justificació dels requisits

Totes les sol·licituds han d'anar acompanyades de documents que acreditin el compliment dels requisits bàsics:

- Identitat: DNI, passaport o llibre de família
- Residència: autorització de residència o, en el cas de les persones europees, la inscripció al registre central d'estrangers de la Unió Europea o la targeta familiar de ciutadà de la Unió.
- Domicili: certificat d'empadronament històric i col·lectiu
- Unitat de convivència: llibre de família, certificat de registre civil, inscripció al registre de parelles de fet,...

Adicionalment, és necessari presentar la següent documentació per acreditar circumstàncies particulars: certificat expedit per Serveis Socials per acreditar situacions particulars (i.e residència en municipis ficticis), certificat de demandant d'ocupació en cas de no treballar, documents públics acreditant incapacitació judicial o menor emancipat, sentència condemnatòria per delictes de violència de gènere o informe de Serveis Socials per víctima de tràfic d'éssers humans i explotació sexual, títol de discapacitat o dependència,...

c. Incompatibilitats

L'Ingrés Mínim Vital és incompatible amb l'assignació per fill o menor a càrrec i amb les pensions per jubilació contributives o no contributives, o pensions per incapacitat permanent o invalidesa. Tampoc és compatible amb l'ús dels serveis de residència de caràcter social, sanitari o sociosanitari de forma permanent (però és compatible amb l'ús temporal).

d. Formes alternatives de demostrar els requisits

La Llei 19/2021, de 20 de desembre permet que, quan no es reuneixi el requisit de vulnerabilitat econòmica a l'exercici anterior, es podrà sol·licitar des de l'1 d'abril fins al 31 de desembre de l'any en curs el reconeixement del dret a la prestació del IMV en els supòsits en què la situació de vulnerabilitat econòmica hagi sobrevingut durant l'any en curs. Per això es faran servir els fitxers i bases de dades de la seguretat social que permetin la verificació d'aquesta situació, o bé, i si no, el que figuri a la declaració responsable.

Es defineixen també diverses situacions que es poden justificar de forma alternativa. En concret, es pot presentar un informe d'un treballador Social col·legiat de Serveis Socials o d'Entitats del Tercer Sector inscrites al registre que es crea de Mediadors Socials que acrediti aquestes les següents situacions:

- Empadronament fictici
- El caràcter temporal de la prestació de servei residència de caràcter social, sanitari o sociosanitari
- Quan el domicili que al·lega la persona sol·licitant no és on està empadronada

- La inexistència de vincles entre tots o part dels convivents
- Quan no es pugui acreditar haver viscut de forma independent a Espanya
- Quan visquin al mateix domicili persones que no tinguin cap vincle familiar entre ells.

La normativa també assenyala que, en el cas dels documents que no es trobin en poder de l'administració, si l'interessat no els pot aportar en el moment de la sol·licitud en aquesta s'inclourà la declaració responsable que l'obliga a presentar-los durant la tramitació del procediment. És a dir, es dona la possibilitat d'aportar la documentació a posteriori, alhora que, com assenyala l'art. 53 1.d LPAC, el sol·licitant té el dret a no aportar els documents justificatius que es trobin ja en poder de les Administracions públiques o que hagin estat elaborats per aquestes.

4. Què passa amb la meva sol·licitud?

a. Documentació incompleta i subsanació d'errors

En el supòsit que amb posterioritat a la sol·licitud la persona sol·licitant no hagi aportat la documentació requerida, l'entitat gestora li requerirà a tal efecte. En aquest cas quedarà suspès el procediment durant un termini màxim de tres mesos, moment en què es produirà la caducitat del procediment. És a dir, cal requeriment exprés de l'administració, un període pel sol·licitant per subsanar la sol·licitud i declaració expressa administrativa de la mateixa.

b. Transparència i terminis de resolució

L'Institut Nacional de la Seguretat Social disposa de 30 dies per valorar el requisit de vulnerabilitat econòmica, pel qual s'obté informació internament dels ingressos i el patrimoni de l'any anterior. Seguidament s'informa de la admissió/no admissió de la sol·licitud, i en cas d'admissió es passa a valorar el compliment de la resta de requisits, amb un termini màxim de 6 mesos des de la data d'entrada de la sol·licitud. La notificació de la resolució expressa es farà d'acord amb els arts. 40 a 46 LPAC, per correu ordinari al domicili declarat. En cas de mala administració, es produirà un silenci administratiu, que entre d'altres possibles conseqüències (responsabilitat disciplinària, patrimonial...) produirà un silenci administratiu negatiu, és a dir, un acte presumpte de denegació, recurrible si s'escau.

c. Forma de pagament

El dret a rebre la prestació neix el primer dia del mes següent a la presentació de la sol·licitud, per tant, un cop aprovada es cobra en efecte retroactiu des d'aquella data. El pagament es realitza de forma mensual mitjançant transferència bancària al compte bancari de la persona titular.

5. Com mantinc l'ajut?

a. Opció de mantenir l'ajut

Un cop atorgada la prestació de l'Ingrés Mínim Vital es mantindrà indefinidament fins que es deixin de complir els requisits.

b. Justificació dels tràmits pel manteniment

Les persones beneficiàries de la prestació no han de realitzar tràmits per demostrar la continuïtat del compliment dels requisits. El requisit de vulnerabilitat econòmica es comprovarà internament un cop l'any mitjançant la informació d'Hisenda de l'exercici anterior. També es comunicarà internament la renovació dels informes de l'Administració que acreditin circumstàncies particulars.

Les obligacions de les persones beneficiaris són estar inscrits com a demandants d'ocupació en el cas de persones majors d'edat o menors emancipats que no estiguin treballant, presentar anualment la declaració de l'IRPF, participar en les estratègies d'inclusió que promogui el Ministeri d'Inclusió i comunicar qualsevol canvi o sortida a l'estranger prevista a l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

II. LA RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA (RGC)

1. Com sé que existeix l'ajut?

a. Procés d'identificació de les potencials persones beneficiaries

No és públic. No es tracta d'un procediment que s'iniciï d'ofici, sinó a sol·licitud de persona interessada.

b. Informació disponible i clara

- › Mitjans telemàtics: el web del Departament de Drets Socials conté informació sobre el funcionament de l'ajut, accés a la normativa i tríptics informatius entre d'altres. També dona accés a l'Assistent virtual de la Renda garantida de ciutadania, que és un sistema automatitzat que a través d'un seguit de preguntes indica al usuari si pot iniciar el tràmit de sol·licitud i dona cita prèvia per fer-ho presencialment a l'oficina més propera.
- › Mitjans telefònics: existeix un telèfon d'assistència gratuïta que informa i dona cita prèvia per atenció presencial.
- › Mitjans presencials: s'informa des de les Oficines de Treball de la Generalitat, les Oficines d'Atenció al Ciutadà, les Oficines d'Afers Socials i Famílies, als Serveis Socials municipals i les Entitats del Tercer Sector que són membres de la Comissió de govern de la RGC.

2. Com inicio la sol·licitud?

a. Punts d'accés

Les sol·licituds es poden presentar presencialment a les Oficines de Treball de la Generalitat o bé a les Oficines d'Atenció Ciutadana o d'Afers Socials i Famílies.

b. Procés de sol·licitud i tràmit online

El tràmit de sol·licitud de la Renda Garantida de Ciutadania es fa de forma presencial, ja sigui personalment o per mitjà d'un representant, per la qual s'ha de demanar cita prèvia a través del telèfon d'assistència gratuïta o telemàticament a través de l'assistent virtual. Ambdós canals informen sobre la documentació a aportar el dia de la sol·licitud. Tots els membres de la unitat familiar s'han de presentar, omplir i signar el formulari de sol·licitud i aportar la documentació requerida.

c. Canals de comunicació amb l'administració

Per la tramitació de la prestació el canal preferent de comunicació és mitjançant correu certificat, que s'utilitza per informar dels requeriments de documentació i de la resolució de la sol·licitud.

Algunes comunicacions extraordinàries es realitzen per correu electrònic o SMS en els casos on es disposa de les dades de contacte (per exemple, informació sobre el dret de sol·licitar altres prestacions o ajuts). Un cop aprovada la prestació i iniciat el pla laboral o social, la comunicació sobre el seguiment d'aquest es canalitza a través dels referents de serveis socials o els orientadors laborals.

3. Sóc apte per rebre l'ajut?

a. Coherència dels requisits amb l'ajut

La prestació pot anar dirigida a una persona beneficiària individual o a una unitat familiar.

La unitat familiar es defineix per vincle conjugal o de parella estable, o vincles familiars per consanguinitat o afinitat fins al segon grau, i també per adopció o acolliment, o vincles de convivència assimilats als vincles esmentats, excloent els que siguin de simple veïnatge compartit.

Els requisits per les persones beneficiàries són:

- Edat mínima de 23 anys, o ser majors d'edat en les següents situacions: tenir menors o persones amb discapacitat a càrrec, ser òrfenes dels dos progenitors, haver estat víctimes de violència masclista en l'àmbit de la llar o disposar d'un informe de risc d'exclusió social dels serveis públics.
- Estar empadronat en un municipi i residir legalment a Catalunya (excepte dones que tenen permís de residència per reagrupament familiar i el perden com a conseqüència de divorci o separació, ni als catalans retornats)
- Residència continuada i efectiva a Catalunya durant els 24 mesos anteriors a la sol·licitud (excepte dones provinents d'altres comunitats autònomes per evitar maltractaments i només 12 mesos per refugiats i dels demandants de protecció internacional)
- Situació laboral: no treballar a temps complet, i si es treballa a temps parcial que les rendes del treball siguin inferiors al llindar de l'indicador de renda de suficiència de Catalunya. Només es permet treballar a temps parcial per:
 - ▶ Famílies monoparentals amb fills a càrrec i famílies nombroses.
 - ▶ Perceptors de la renda garantida de ciutadania que obtinguin un contracte de treball a temps parcial amb uns ingressos inferiors a l'import corresponent de la renda garantida de ciutadania. Aquesta compatibilitat es produeix durant sis mesos de contractació efectiva. Amb un informe previ de l'òrgan tècnic es pot prorrogar aquesta compatibilitat fins que s'assoleixi un any de contractació.
 - ▶ Unitats familiars en les quals el membre que té l'alta laboral sigui més gran de 55 anys i que aquest contracte sigui el primer després d'un període d'inactivitat laboral de 24 mesos o superior, o bé que provinguin de situacions de crisi empresarial degudament acreditada.
- Vulnerabilitat econòmica: s'ha de donar, com a mínim, durant els dos mesos immediatament anteriors a la presentació de la sol·licitud:
 - ▶ disposar d'una quantitat d'ingressos, rendes o recursos econòmics inferiors al llindar corresponent durant els 12 mesos anteriors a la sol·licitud
 - ▶ disposar d'un patrimoni inferior al llindar corresponent
- No ser beneficiari d'una prestació pública o privada de servei residencial permanent de tipus social, sanitari o sociosanitari, ni estar ingressat en un centre penitenciari en règim ordinari o tancat.²³

23 En el cas que rebis una prestació pública o privada de servei residencial o sanitari permanent podràs accedir a l'RGC si segueixes un pla de treball vinculat a un procés d'emancipació i apoderament amb un pronòstic de sortida no superior a 12 mesos i d'acord amb l'informe dels professionals de treball i suport social al servei residencial.

b. Justificació dels requisits

La documentació bàsica a aportar per acreditar el compliment dels requisits per totes les persones beneficiàries és:

- DNI o passaport, cal mostrar-lo, i número d'identificació de la resta de membres de la unitat familiar.
- En cas de tenir nacionalitat de la Unió Europea, certificat d'inscripció com a resident comunitari al Registre central d'estrangers de la Direcció General de la Policia.
- En cas de tenir la nacionalitat d'altres països, còpia del permís de residència vigent (NIE) i còpia de tots els fulls del passaport.
- Extractes bancaris que incloguin els 2 darrers mesos de tots els comptes de la unitat familiar.
- Sol·licitud de transferència bancària per a pagaments de la Tresoreria de la Generalitat de Catalunya. En cas que no se'n disposi, documentació on consti el número de compte on es vol cobrar la prestació. La persona que sol·licita la prestació ha de ser titular del compte bancari.
- Document de dades fiscals actualitzades, que es pot obtenir a través del web de l'Agència Tributària.
- Documents que demostrin la residència a Catalunya de manera continuada en els darrers dos anys (per exemple, passaport, certificats escolars, rebuts de compres o serveis fets a Catalunya, certificats de visites mèdiques, queixes o denúncies a l'Administració, etc.).

Per acreditar supòsits concrets és necessari presentar documentació addicional. Entre d'altres, és necessari presentar les nòmines dels últims 2 mesos de totes les persones beneficiàries que treballin o hagin treballat en aquest període, documents acreditatius de propietat de béns mobles i immobles si se'n té, el llibre de família, la declaració trimestral d'ingressos per autònoms, documents acreditatius de víctima de violència de gènere,...

c. Incompatibilitats

La Renda Garantida de Ciutadania constitueix la darrera xarxa de protecció social, i és incompatible a tots els ajuts, els subsidis, les prestacions o les pensions de qualsevol administració a què puguin tenir dret, exceptuant:

- L'Ingrés Mínim Vital. En aquest cas l'import de la RGC serà per cobrir la diferència entre l'import de RGC anterior i l'import de l'IMV.
- Prestacions econòmiques, públiques i privades de dependència
- Beques escolars de menjador i transport
- Prestacions econòmiques per a evitar desnonaments, públiques o privades
- Beques públiques per a estudiar (batxillerat, universitàries o formació professional)
- Prestacions per condició de víctima de violència masclista
- Ajuts econòmics no regulars i puntuals per part de familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, inferiors a dues vegades l'indicador de renda de suficiència de Catalunya, que siguin acreditats degudament.

d. Formes alternatives de demostrar els requisits

Tenen dret a la Renda Garantida de Ciutadania les persones que, per circumstàncies extraordinàries, es troben en una situació d'especial necessitat o urgència tot i que no compleixin els requisits. L'acreditació de la situació d'urgència s'acredita mitjançant l'informe tècnic preceptiu i favorable dels Serveis Socials públics competents i de l'òrgan tècnic de la Renda Garantida de Ciutadania, que es pot atorgar pels motius següents:

- › Imminència de desnonament o pèrdua de l'habitatge.
- › Violència masclista.
- › Malalties greus sobrevingudes.
- › Risc dels menors d'edat a càrrec.
- › Joves i adolescents en risc d'exclusió social imminent que pugui atemptar contra la seva vida o salut o que pateixin violència o maltractament, per la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.
- › Persones que són víctimes d'explotació sexual o del tràfic d'éssers humans.
- › Persones amb altres situacions anàlogues que impliquin trobar-se en risc d'exclusió social imminent.

4. Què passa amb la meva sol·licitud?

a. Documentació incompleta i subsanació d'errors

Es pot requerir al sol·licitant l'aportació de documentació necessària en el moment de fer la sol·licitud i també posteriorment un cop l'equip tècnic revisa la candidatura. La persona sol·licitant disposa d'un termini de 15 dies per completar la sol·licitud en el sentit requerit, amb l'advertiment que, si no ho fa, s'entendrà desistida la seva sol·licitud.

b. Transparència i terminis de resolució

La direcció general competent en matèria de renda garantida de ciutadania disposa de 4 mesos des de la data d'entrada de la sol·licitud per dictar resolució. La notificació de la resolució es fa per correu ordinari, i si no s'ha rebut notificació en el termini de 4 mesos la sol·licitud s'entén estimada i l'expedient queda resolt favorablement. És a dir, el silenci administratiu és positiu.

c. Forma de pagament

Un cop aprovada, la prestació es cobra en efecte retroactiu des de la data de presentació de la sol·licitud. El pagament s'ha de fer en 12 mensualitats per mitjà d'una transferència bancària a favor del titular o, excepcionalment, d'una tercera persona que legalment el representi o de l'entitat que atengui el destinatari, sempre que es pugui assegurar-ne la finalitat.

5. Com mantinc l'ajut?

a. Opció de mantenir l'ajut

Un cop atorgada la prestació garantida es mantindrà indefinidament fins que es deixin de complir els requisits, amb una renovació del dret obligatòria cada dos anys mitjançant una resolució de pròrroga. En canvi, la prestació complementària d'inserció i activació és objecte de revisió al cap de dotze mesos i se'n determina la continuïtat en funció dels informes perceptius.

b. Justificació dels tràmits pel manteniment

Les obligacions pel manteniment de la prestació són:

- › Comunicació de qualsevol canvi en un termini màxim d'1 mes.
- › Sol·licitar qualsevol altra prestació econòmica, contributiva o no contributiva a què tinguin dret
- › No renunciar, de manera voluntària, a una altra prestació o ajut que estiguin percebent en el moment d'accedir al dret a la renda garantida de ciutadania.
- › Mantenir-se inscrits al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya i no rebutjar una oferta de treball adequada, segons la normativa reguladora de la prestació per desocupació
- › Aplicar la prestació a les finalitats corresponents per satisfer les necessitats bàsiques
- › Facilitar la tasca de les persones que han d'avaluar la seva situació i col·laborar-hi proporcionant totes les dades objectivament necessàries i responent als requeriments que facin les administracions competents per acreditar que es manté la situació de necessitat que va donar dret al cobrament de la prestació.

A més, per continuar rebent la prestació complementària hi ha la obligació de signar el compromís de seguir, i quan sigui ofert, acordar, subscriure i complir, el pla individual d'inserció laboral o d'inclusió social. És obligatori trobar-se disponibles per a treballar, llevat de les persones que tenen reconeguda la condició de persona amb discapacitat amb un grau igual o superior al 65% i les persones que segons l'organisme encarregat no es troben en situació d'incorporar-se al mercat laboral a curt o mitjà termini. En el cas que un destinatari de la Renda Garantida de Ciutadania accedeixi a un lloc de treball a jornada completa, continua percebent la prestació complementària d'activació i inserció durant sis mesos.

III. PRESTACIÓ PER AL PAGAMENT DE DEUTES DEL LLOGUER

Prestació Econòmica d'Especial Urgència (PEEU) per al pagament de deutes de rendes de lloguer.

1. Com sé que existeix?

a. Procés d'identificació de les potencials persones beneficiàries

No és públic. No es tracta d'un procediment que s'iniciï d'ofici, sinó a sol·licitud de persona interessada.

b. Informació disponible i clara

- › Mitjans telemàtics: el web d'Habitatge de la Generalitat conté informació sobre el funcionament de l'ajut, es resumeix la normativa i es dóna accés al tràmit online.
- › Mitjans telefònics: s'informa des del telèfon d'atenció gratuïta 012. Per la ciutat de Barcelona existeix un telèfon d'assistència gratuïta que informa i assessora sobre els ajuts d'habitatge. També dóna cita prèvia per atenció presencial o bé s'envien per correu electrònic manuals detallats sobre el procediment el tràmit online o presencial.
- › Mitjans presencials: s'informa des de les borses que formen part de la Xarxa de mediació per al lloguer social, a les Oficines Locals d'Habitatge, a les seus de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, als Serveis Socials municipals i a la ciutat de Barcelona a les oficines del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

2. Com inicio la sol·licitud?

a. Punts d'accés

La sol·licitud es pot presentar a través de mitjans electrònics o:

- › A les borses que formen part de la Xarxa de mediació per al lloguer social o a les oficines locals d'habitatge que col·laboren mitjançant conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
- › A la seu de l'entitat titular o administradora de l'habitatge, en els casos de llogaters d'habitatges administrats per administracions, empreses públiques o entitats sense ànim de lucre que col·laboren mitjançant conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
- › A les seus de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
- › A Barcelona ciutat a les oficines del Consorci de l'Habitatge de Barcelona

b. Procés de sol·licitud i tràmit online

Per al procés de sol·licitud de forma presencial és necessari demanar cita prèvia a l'oficina corresponent, assistir a la cita amb la documentació requerida i omplir un formulari de sol·licitud.

Per al procés de sol·licitud de forma telemàtica, canal que es va obrir a partir de la COVID-19 i que es preveu que es mantingui, s'accedeix des del web de tràmits del departament d'habitatge de la Generalitat. És necessari disposar d'un certificat d'identificació digital (l'idCAT Mòbil, Cl@ve, DNI electrònic, idCAT Certificat, FNMT, T-CAT, Camerfirma, etc.) per iniciar el tràmit.

Seguidament s'ha d'aportar un codi personal amb el qual s'identifica el tràmit, per tal de poder-lo modificar en qualsevol moment. Es requereix l'emplenament d'una sèrie de camps de dades personals, dades de l'habitatge i del lloguer, adjuntar la documentació requerida i emplenar una declaració responsable referent al compliment de diversos requisits. Per defecte s'autoritza la consulta de diverses dades internament a no ser que el sol·licitant s'oposi marcant una creueta. Seguidament s'envia la sol·licitud.

En cas de no disposar de certificat d'identificació digital, s'aconsella obtenir l'idCAT Mòbil. Aquest es pot obtenir per internet si es disposa de DNI o Targeta d'Identitat d'estranger (TIE) i la targeta sanitària individual que lliura Catsalut o la targeta de MUFACE. D'aquesta manera s'envia un SMS al telèfon mòbil i s'obté accés al tràmit. Alternativament, es pot demanar presencialment mitjançant l'emplenament d'un formulari a les oficines d'atenció ciutadana, serveis territorials, oficines de gestió i en alguns ajuntaments i consells comarcals que ofereixen el servei.

c. Canals de comunicació amb l'administració

A partir de gener de 2021 es canvia a una comunicació totalment telemàtica, sempre i quan l'Administració disposi de les dades de contacte necessàries. A l'usuari se l'informa mitjançant un SMS i un correu electrònic tant pels requeriments com per les resolucions, i al tècnic de Servei Socials vinculat a l'expedient i al propietari se'ls informa per correu electrònic. En el tràmit de sol·licitud online es marca per defecte l'acceptació de comunicació electrònica (correu electrònic i SMS), o alternativament es reben les notificacions en paper per correu certificat.

3. Sóc apte per rebre l'ajut?

a. Coherència dels requisits amb l'ajut

La prestació va dirigida a una unitat de convivència, que es defineix com al conjunt de persones empadronades en un mateix domicili, tant si tenen relació de parentiu entre elles com si no en tenen. Els requisits que han de complir són:

- Tenir la residència legal a Catalunya
- Acreditar la urgència i l'especial necessitat de la unitat de convivència de la persona sol·licitant mitjançant l'aportació d'un informe socioeconòmic dels serveis socials
- Destinar l'habitatge a residència habitual i permanent
- No tenir, ni la persona sol·licitant ni cap altre membre de la unitat de convivència, cap habitatge en propietat o en usdefruit²⁴
- Trobar-se en situació de vulnerabilitat econòmica: disposar d'uns ingressos de la unitat de convivència no superiors a l'indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC) (ponderat per zones geogràfiques i composició de la unitat de convivència)
- L'import del lloguer no pot superar els imports mensuals màxims següents:
 - ▶ Barcelona ciutat: 800 euros mensuals.
 - ▶ Demarcació de Barcelona: 800 euros mensuals.
 - ▶ Demarcació de Girona: 550 euros mensuals.
 - ▶ Demarcació de Lleida: 500 euros mensuals.
 - ▶ Demarcació de Tarragona: 550 euros mensuals.
 - ▶ Demarcació de les Terres de l'Ebre: 400 euros mensuals.
- La persona sol·licitant ha de ser titular d'un contracte de lloguer o qualsevol títol jurídic habilitant que n'acrediti l'ocupació
- El deute de rendes de lloguer ha de ser produït per circumstàncies sobrevingudes i no previsible
- Amb l'import de la prestació sol·licitada cal garantir la liquidació del deute existent
- S'ha d'estar en condicions de continuar pagant les rendes de lloguer des del moment en què es resolgui la sol·licitud de la prestació.
- La persona sol·licitant ha d'haver pagat el lloguer durant un període mínim de tres mesos, comptats des de la signatura del contracte fins a la presentació de la sol·licitud.
- En el moment que s'hagi d'emetre la resolució, el contracte de lloguer ha de tenir un termini de vigència igual o superior a dotze mesos i, en cas contrari, la persona arrendadora ha de garantir documentalment la prorroga o la renovació contractual, segons la normativa vigent.

²⁴ Llevat que no en disposi de l'ús i gaudi per causa de separació o de divorci o per qualsevol causa aliena a la seva voluntat, o quan l'habitatge resulti inaccessible per raó de la discapacitat del titular o d'algun membre de la unitat de convivència. No es considera que s'és propietari o usufructuari d'un habitatge si el dret recau únicament sobre una part alíquota de l'habitatge i s'ha obtingut per transmissió mortis causa.

b. Justificació dels requisits

La documentació a presentar per part del sol·licitant inclou:

- Informe social emès pels serveis socials municipals d'atenció social primària o especialitzada
- Llibre de família o document equivalent, si escau.
- Sentència judicial o conveni de separació o divorci, si escau.
- Justificant dels ingressos de la persona sol·licitant i de cadascun dels membres que integren la unitat de convivència en edat laboral. Els ingressos, cal acreditar-los de la manera següent:
 - ▮ Les tres últimes nòmines prèvies a la presentació de la sol·licitud. En el cas que no es puguin aportar totes les nòmines perquè el contracte de treball ha estat formalitzat dins dels tres mesos previs a la presentació de la sol·licitud, s'ha d'aportar el contracte de treball i les nòmines dels mesos que s'han treballat.
 - ▮ En el cas de treballadors per compte propi, la declaració trimestral d'IRPF corresponent. En cas de cessament de l'activitat de les persones treballadores per compte propi, el certificat expedit per l'organisme corresponent o document acreditatiu emès per les entitats asseguradores
- El contracte de lloguer, de cessió, de sotsarrendament o qualsevol títol jurídic habilitant que n'acrediti l'ocupació. En el cas dels contractes subscrits a partir de l'1 de juny de 2013, cal acreditar el compliment de l'obligació de l'arrendatari del pagament de la fiança a l'arrendador
- Certificat de la persona propietària o administradora de l'habitatge, acreditatiu de l'import detallat del deute i dels mesos corresponents.
- Documentació relativa al procés de desnonament, en el supòsit que aquest s'hagi iniciat, justificant d'haver sol·licitat el benefici de justícia gratuïta i el compromís per escrit de sol·licitud de l'arxiu de la demanda que s'hagués interposat.
- Sol·licitud de transferència bancària per poder fer el pagament de la prestació, a nom de la persona propietària o administradora de l'habitatge, signada per aquesta i amb la diligència de conformitat de l'entitat bancària o document acreditatiu del compte bancari de la persona propietària o administradora de l'habitatge.

La presentació de la sol·licitud i l'emplenament del formulari conté una declaració responsable del compliment de diversos requisits i implica la plena acceptació que l'Administració competent pugui consultar i obtenir les dades de la persona sol·licitant i de totes les persones de la unitat de convivència a l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE), el padró municipal corresponent, el departament competent en matèria d'afers socials, el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC), la Direcció General de la Policia, la Direcció General del Cadastre i el Registre de la Propietat. En el cas que la persona sol·licitant manifesti la seva oposició, ha d'aportar, juntament amb la sol·licitud, els documents que siguin necessaris.

c. Incompatibilitats

La Prestació Econòmica d'Especial Urgència per al pagament de deutes de rendes de lloguer és incompatible amb qualsevol altre ajut per al pagament del lloguer per a les mateixes mensualitats. Quan les prestacions es destinin a mensualitats diferents, la suma dels imports a percebre en un mateix any natural no pot ser superior a 4.500 euros.

d. Formes alternatives de demostrar els requisits

No es menciona.

4. Què passa amb la meva sol·licitud?

a. Documentació incompleta i subsanació d'errors

No es menciona.

b. Transparència i terminis de resolució

El termini màxim per resoldre les sol·licituds i notificar la resolució és de tres mesos a comptar de la data d'entrada de la sol·licitud amb la documentació completa. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi notificat la resolució expressa, les persones interessades podran entendre desestimada la sol·licitud per silenci administratiu.

La notificació dels actes de tramitació i resolutoris d'aquests ajuts s'ha de fer mitjançant l'exposició de llistes als taulers d'anuncis de les entitats col·laboradores en la gestió dels ajuts, i també als taulers d'anuncis de les oficines gestores de l'expedient, al tauler electrònic de la Generalitat de Catalunya (e-Tauler). Amb caràcter complementari, les notificacions es realitzaran mitjançant els procediments electrònics habilitats de què disposi l'Agència.

c. Forma de pagament

El pagament de les prestacions es fa per transferència ordinària a la persona propietària de l'habitatge en cas d'imports impagats de rendes del lloguer, o a la persona sol·licitant en cas de prestació per poder donar continuïtat al pagament del lloguer o si es fa una cessió de dret a favor seu.

5. Com mantinc l'ajut?

Opció de mantenir l'ajut

Les prestacions econòmiques d'especial urgència són prestacions socials i puntuals, que s'atorguen per un deute màxim de 12 mesos. Únicament es poden mantenir si la persona sol·licitant accedeix a la prestació complementària per donar continuïtat al pagament del lloguer fins a un màxim de 24 mesos, en cas que estigui subjecte a un procés judicial de desnonament o sigui dona en situació de violència masclista.

Les persones que hagin estat beneficiàries de la prestació fins a la quantia màxima no poden sol·licitar novament una altra prestació econòmica amb caràcter urgent i especial per al pagament del lloguer fins que no hagi transcorregut un mínim d'un any entre la data de la resolució de concessió i la nova sol·licitud.

Justificació dels tràmits pel manteniment

Cal presentar la justificació del pagament, en un termini màxim de tres mesos comptats a partir del cobrament. La justificació consisteix en presentació de les còpies dels rebuts de lloguer o dels documents acreditatius del pagament, emesos per la persona arrendadora de l'habitatge, o pel jutjat, si escau, on hi figurin els conceptes següents: la identificació de la persona pagadora, la identificació de la persona beneficiària del pagament, l'import del lloguer i la mensualitat corresponent.

IV. AJUT URGÈNCIA SOCIAL FAMÍLIES AMB INFANTS 0-16

1. Com sé que existeix?

a. Procés d'identificació de les potencials persones beneficiàries

S'identifica a les famílies vulnerables susceptibles d'ésser beneficiàries de la prestació mitjançant l'aplicació d'un algoritme que detecta que es compleixen els requisits. La Presidenta de l'IMSS aprova amb caràcter provisional, la relació anonimitzada de les persones que n'han resultat beneficiàries a conseqüència de l'aplicació de l'algoritme, identificades únicament amb el seu NIF, NIE o passaport i es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona el llistat provisional. A les unitats familiars identificades, que són beneficiàries amb caràcter provisional, se'ls remet el següent SMS:

"Pot ser beneficiari del Fons d'Infància 0-16 de l'Ajunt. BCN. Entri empleni el formulari introduint el CODI XXXXXX i accepti la prestació fins el xx/xx/2l inclòs, en cas contrari, s'entendrà que renuncia a la prestació. Mes info: 010 o 932565648"

b. Informació disponible i clara

- Mitjans telemàtics: el web de l'Ajuntament de Barcelona conté informació sobre el funcionament de l'ajut, un tríptic informatiu i es dona accés a la publicació de la convocatòria, les bases i les resolucions al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB).
- Mitjans telefònics: existeixen dues línies de telèfon d'assistència gratuïta. La primera correspon a la Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques de l'Institut Municipal de Serveis Socials i la segona correspon al telèfon general d'atenció ciutadana dels Serveis Municipals de l'Àrea Metropolitana.
- Mitjans presencials: l'usuari es pot dirigir a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, i també a qualsevol Oficina d'Atenció Ciutadana i als centres de Serveis Socials.

2. Com inicio la sol·licitud?

a. Punts d'accés

Es tracta d'un procediment que s'inicia d'ofici per l'Administració. En cas de no constar en la llista provisional de persona beneficiària, les persones poden sol·licitar la prestació a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, i també a qualsevol Oficina d'Atenció Ciutadana, a part dels mitjans telemàtics.

b. Procés de sol·licitud i tràmit online

El procés de sol·licitud s'inicia amb la publicació de les bases de la convocatòria al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, on es publica la relació anonimitzada de les persones que han resultat beneficiàries provisionalment a conseqüència de l'aplicació de l'algoritme. Les persones que consten en la llista provisional són notificades amb un missatge SMS que conté accés al vincle del formulari d'acceptació de la prestació, amb codi d'accés personal i termini màxim de presentació. Únicament s'envia un SMS per unitat familiar i, en el cas que la unitat familiar estigui formada per dos progenitors, es tria a la persona de gènere femení. Es disposa de 10 dies hàbils per acceptar la prestació mitjançant l'emplenament del formulari, moment en què l'Institut Municipal de Serveis Socials passa a fer les comprovacions necessàries i a dictar resolució amb el llistat definitiu de persones beneficiàries.

Les persones que no es troben incloses al llistat inicial de persones beneficiàries amb caràcter provisional poden presentar una sol·licitud en el termini de 10 dies des de la publicació d'aquest al·legant el compliment dels requisits.

c. Canals de comunicació amb l'administració

S'utilitza el missatge SMS al telèfon mòbil per la comunicació de l'inici del termini de la presentació de sol·licituds a les possibles persones beneficiàries, per la recollida de targetes i per la publicació de la resolució final de les persones beneficiàries.

Amb caràcter general la via en la que l'Administració es comunica amb les persones ateses és via presencial o telefònica amb l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques. Per exemple, si és necessari verificar el compliment d'alguns requisits l'Oficina es posa en contacte amb les persones interessades per via telefònica.

3. Sóc apte per rebre l'ajut?

a. Coherència dels requisits amb l'ajut

Els destinataris de la prestació són els infants i/o adolescents menors de 16 anys amb empadronament i residència efectiva a la ciutat de Barcelona, que viuen en unitats familiars en situació de vulnerabilitat. Es considera beneficiaris els pares, mares o tutors/es legals, que han de complir els següents requisits:

- Disposar d'una valoració social acreditativa de la seva situació de necessitat. S'entén per valoració social que les persones beneficiàries siguin usuàries de Serveis Socials amb expedient obert abans del 31 de desembre de 2020, amb menors de 16 anys al seu càrrec i ateses durant l'any 2020 en alguna de les activitats senyalades.
- Estar empadronades a la ciutat de Barcelona a data 1 de gener de 2020 en domicilis de fins a vuit persones convivents i residir-hi de forma efectiva des d'aquesta data i fins el 31 de desembre de 2021, sense interrupcions.
- Convivència efectiva dels membres de la unitat al llarg de tot l'any 2021
- Trobar-se en situació de vulnerabilitat econòmica: la unitat familiar haurà de comptar amb una renda personal disponible que no superi els llindars establerts amb l'indicador de renda i segons els membres de la unitat familiar.

- La persona o persones que sol·liciten la prestació han d'exercir la guarda i custòdia de tots els infants i/o adolescents que consten a la sol·licitud. En el supòsit de guarda compartida, qualsevol de les dues persones progenitores pot presentar la sol·licitud de prestació.
- Els infants i/o adolescents no han de superar els 16 anys d'edat. Si compleixen els 16 anys al llarg de 2021 (durant el període de juliol a desembre), s'abonarà la part proporcional a mes vençut.
- Els infants i/o adolescents han d'haver nascut abans de la data fi de presentació del formulari per poder tenir dret a obtenir la prestació dintre d'aquesta convocatòria. En el cas que neixi un infant dins el període establert per a emplenar el formulari d'acceptació de la prestació i ja s'hagi presentat prèviament un, s'haurà de presentar un formulari nou per al nou infant dins d'aquest mateix període.
- En cas de tutela i acolliment, les persones sol·licitants han de ser persones físiques.
- En el cas de les famílies monoparentals, haver estat perceptores de la prestació prevista per a infants i/o adolescents entre 0 i 16 anys d'aquesta mateixa convocatòria. Caldrà disposar del títol acreditatiu de tots els membres de la unitat familiar amb vigència en el moment de presentar la sol·licitud i vigent durant tot l'any 2021. En cas de caducitat durant l'any 2021, és obligatori presentar la renovació sense interrupcions com a màxim el mes següent de la data de caducitat.

b. Justificació dels requisits

L'Ajuntament obtindrà electrònicament a través de les seves xarxes corporatives o mitjançant una consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a l'efecte, la informació necessària. Es respecta doncs el dret a no aportar documents que ja estiguin en poder de l'Administració actuant o que hagi elaborat qualsevol altra Administració. Només en cas que no hi puguí accedir es requerirà a la persona interessada la seva aportació de manera presencial amb cita prèvia.

c. Incompatibilitats

És compatible amb la resta d'ajuts.

d. Formes alternatives de demostrar els requisits

No es menciona.

4. Què passa amb la meva sol·licitud?

a. Documentació incompleta i subsanació d'errors

No es menciona.

b. Transparència i terminis de resolució

L'Institut Municipal de Serveis Socials disposa d'un termini de 3 mesos per publicar la Resolució de la prestació amb el llistat definitiu de persones beneficiàries, a comptar des de la finalització del termini de 10 dies que s'inicia un cop aprovades les bases de la convocatòria i la aprovació inicial de persones beneficiàries del Fons d'Infància. La resolució s'informa mitjançant la inclusió al llistat definitiu de beneficiaris publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i complementàriament amb un missatge SMS.

Alhora, el termini és de 4 mesos per resoldre les alegacions i informar favorablement o desfavorablement a les persones interessades, essent en tot cas negatiu el sentit del silenci, sens perjudici de l'obligació d'emetre resolució expressa. La resolució s'informa mitjançant la inclusió al llistat definitiu de beneficiaris, on es publica també les alegacions desestimades amb el motiu de desestimació.

c. Forma de pagament

El pagament es realitza un cop publicada la resolució definitiva al BOPB. Les persones beneficiàries reben la prestació econòmica a través de la targeta Barcelona Solidària, la qual només pot ser utilitzada per la persona titular de la targeta i no permet treure diners en efectiu ni fer transferències.

Es poden comprar productes per cobrir les necessitats bàsiques de subsistència, com ara aliments, roba, calçat, material escolar, etcètera per a infants o adolescents. També es poden fer pagaments de rebuts de subministraments o pagaments oficials, sempre que al rebut hi consti el codi CPR.

5. Com mantinc l'ajut?

a. Opció de mantenir l'ajut

És una prestació de caràcter eventual que s'atorga per un període màxim de 6. Les persones beneficiàries no la reben en cap cas en condició de dret subjectiu i tenen caràcter temporal, ja que corresponen exclusivament a l'any de la convocatòria i no genera cap dret a l'obtenció d'altres ajuts o prestacions en anys posteriors.

b. Justificació dels tràmits pel manteniment

És d'obligació per les persones beneficiàries de la prestació guardar els justificants de despesa acreditatius de l'ús de la prestació durant un període no inferior a un any a comptar des de la data de la percepció de la prestació, i permetre les actuacions municipals de comprovació pertinents. També es requereix destinar la prestació a satisfer les necessitats bàsiques de la família. El fet de no presentar els justificants de les despeses o de no fer-ne un bon ús pot comportar la retirada de l'ajut i una valoració negativa.

ANNEX II

ENTREVISTES REALITZADES I GRUPS FOCALS:

Per a la realització d'aquest estudi s'agraeix la col·laboració de Lluís Torrents i la Taula d'Entitats del Tercer Sector de Catalunya per fer possible la identificació de les següents persones clau entrevistades:

- › Amaia Paíno - Coordinadora de la XARSE (Xarxa de Resposta Socioeconòmica), que assisteix en la tramitació de l'Ingrés Mínim Vital
- › Eladi Torres - Director Executiu de Gestió de Recursos, Provisió de Serveis i Qualitat de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona
- › Isabel Garcia – Cap de l'òrgan gestor de la Renda Garantida de Ciutadania
- › Leticia Ramos - Tècnica d'ajuts al lloguer del Consorci d'Habitatge de Barcelona
- › Lidia Garcia - Cap de l'òrgan gestor del Fons d'Infància a l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona

La realització de dues sessions de grups focals (*focus groups*) va comptar amb la participació del grup de treball d'Inclusió i Pobresa de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social. Les entitats que l'integren són: Orde Hospitalari de Sant Joan de Deu, Agipcat, Creu Roja, Ecom, Dincat, Cohabitac, Fedaiia, Once, FATEC, FCD, FEPA, Càritas Catalunya, ECAS, Fundesplai, Banc dels Aliments, Cocarmi, FACEPA, Unicef i FCVS.

També s'ha comptat amb la col·laboració del Casal Infantil de La Mina, que ahora ha ajudat a identificar i entrevistar persones sol·licitants. En concret, han sigut entrevistades tres famílies que han tramitat prestacions socials.



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

ksnet /
knowledge sharing network

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Treball**



**economia
social**



MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL