



**SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA
LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS**

**El paper dels servicis socials generals
en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social
als municipis valencians durant la crisi**

GENER, 2017

**EL PAPER DELS SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA CONTRA
LA POBRESA I L'EXCLUSIÓ SOCIAL
ALS MUNICIPIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI**

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

Edita:

SÍNDIC DE GREUGES
DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Depòsit legal:

A 35-2017

Disseny i maquetació:

TÁBULA Comunicació

Imprimeix:

Quinta impresión

ÍNDEX

Presentació del Síndic de Greuges	05
1. Introducció	09
1.1. Presentació de l'estudi i motivacions	09
1.2. Notes metodològiques, abast temporal, enquadrament demogràfic	10
2. Indicadors més significatius de pobresa a la Comunitat Valenciana durant els anys d'estudi	12
3. Anàlisi de l'estudi	19
3.1. Anàlisi específica de les tres capitals valencianes	19
3.2. Anàlisi, estudi i valoració global dels qüestionaris	22
3.2.1. Menors	27
3.2.2. Immigrants	29
3.2.3. Discapacitat / Dependència	29
3.2.4. Problemàtiques específiques en municipis xicotets	29
3.2.5. Organitzacions no governamentals	32
4. Conclusions	36
4.1. Conclusions generals	36
4.2. Quant a les persones demandants i als servicis socials	40
4.3. Quant als equips de base municipals	41
4.4. Quant al paper i les funcions dels ajuntaments	41
4.5. Quant a menors i la pobresa infantil	42
4.6. Quant a les persones immigrants	43
4.7. Quant a la discapacitat i la dependència	44
4.8. Quant als municipis xicotets	44
4.9. Quant a la salut	45
4.10. Quant a les ONG i entitats socials	45
4.11. Quant a l'habitatge i l'allotjament	46
5. Propostes i recomanacions	47
6. Llistat de municipis enquestats i població	54
7. Abreviatures, acrònims i sigles	61
8. Bibliografia i documentació més rellevant	64

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

02 / 03

PRESENTACIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES

La prolongada crisi socioeconòmica, l'inici de la qual se situa l'any 2008, està tenint com a efecte més visible l'augment de l'anomenada bretxa de la desigualtat. El nombre de persones i famílies que es troben en risc de pobresa i exclusió social és cada vegada més elevat. Esta situació afecta especialment els grups de població més vulnerables, especialment la infància.

L'anàlisi de la pobresa i l'exclusió social, tal com se'ns mostra en l'actualitat, requereix un enfocament multidimensional, tant pel que fa a les causes com a les conseqüències. La crisi economicofinancera ha afectat capes molt àmplies de la població, persones i famílies que, fins fa molt poc de temps, consideràvem com a població normalitzada.

Les situacions de vulnerabilitat s'estenen més enllà dels grups tradicionals i expulsen de les dinàmiques i relacions socials altres col·lectius (classes mitjanes, joventut qualificada, etc.) que són afectats, no sols per una gran incertesa econòmica, sinó també per constants episodis d'inseguretat personal i desconfiança en les administracions públiques, de les quals esperen respostes més efectives.

Davant d'esta ampliació i del canvi de perfil de la població en situació de pobresa i exclusió social, les administracions públiques, no sols no han promogut l'aplicació de polítiques socials que contribuïren al foment de la cohesió social i l'eliminació de les desigualtats, sinó que les han disminuïdes i han afectat de manera determinant els drets socials reconeguts a la ciutadania (drets sanitaris, socials, formatius, habitatge,

etc.). Esta minoració generalitzada de servicis públics s'ha justificat mitjançant el recurs a arguments de caràcter macroeconòmic referits, fonamentalment, als condicionants del dèficit i el deute públic, i el control que fan les institucions de la Unió Europea d'estos paràmetres.

A pesar d'estes polítiques, o com a conseqüència seua, molts informes apareguts recentment ens indiquen que els terminis per a recuperar les condicions econòmiques anteriors a la crisi, com també el grau de satisfacció dels drets socials, seran molt més llargs que els previstos inicialment.

Les sospites que darrere de totes estes mesures de retallada de servicis públics i de pèrdua de drets poguera haver-hi un vertader canvi de model social sembla que adquireixen més consistència. Estos temors estan avalats per la proliferació de teories que intenten justificar la falta d'accés a les oportunitats que «ens brinda» el mercat, tot al·ludint a errors i mancances de les persones mateixes, i es retorna a la vella tesi que cadascú està on mereix estar. Es rebutja, així, qualsevol intervenció pública que intente corregir els efectes de les lleis del mercat, mitjançant l'argument que l'acció de l'Estat només contribuirà a augmentar el nombre persones que volen abusar dels recursos públics i restar fortalesa al desenvolupament econòmic.

Autors de reconegut prestigi, com ara Joaquín García Roca, afirmen que: "en la mesura que la precarietat econòmica colpeja persones acomodades i solvents, s'assistix a un camuflatge de la pobresa. S'oculta el client del Banc d'Aliments, s'invisibilitza acudir a menjadors benèfics, es dissimula viure de la pensió de l'ancià. Per al pobre tradicional mostrar-se era una estratègia de supervivència, els nous pobres es fan invisibles i per això mateix poc fiables".

El desenvolupament de les polítiques socials basades en les teories de l'*estat mínim* ens conduirà, inexorablement, a un retorn al model benèfic assistencial i l'abandó de l'objectiu de la construcció de l'estat social, iniciat després de l'aprovació de la Constitució de 1978.

És per això que es considera inqüestionable la necessitat de revisar el nostre model actual de servicis socials. S'imposa avançar cap a un model en què els servicis socials es consoliden com a drets subjectius, prestats amb criteri de proximitat, prou flexibles com per a adaptar-se a les necessitats canviants de la població i dissenyats a partir d'una planificació tècnica que permeta la seua avaluació continuada.

En la seua configuració ha d'estar clarament definida la responsabilitat pública, com també els mecanismes de participació de tots els actors del sistema.

El Síndic de Greuges ha volgut contribuir a este repte a què s'enfronten les administracions públiques amb l'elaboració del present informe, el qual s'inicia a partir de l'obertura d'una queixa d'ofici en la institució. Per a elaborar-lo hem comptat amb la participació destacada del Sr. Carlos Gómez Gil, professor del Departament d'Anàlisi Econòmica Aplicada de la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials de la Universitat d'Alacant.

L'informe que presentem vol mostrar les dificultats a què s'han enfrontat els servicis socials municipals i les ONG que treballen en este àmbit, unes dificultats que deriven directament de l'augment quantitatiu i dels canvis qualitatius de la població en situació de risc i d'exclusió social. El document, elaborat en un context espaciotemporal circumscrit a la Comunitat Valenciana en el període 2014-2015, ha de proporcionar un punt de partida previ i imprescindible per a valorar l'adequació de les actuals polítiques socials en la seua doble comesa de prevenció i atenció.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

**LA VISIÓ
DELS EQUIPS
PROFESSIONALS**

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

1.1. Presentació de l'estudi i motivacions

En el marc de l'informe iniciat d'ofici pel Síndic de Greuges sobre les famílies en situació de pobresa i exclusió a la Comunitat Valenciana, i a fi de poder disposar d'informació de primera mà provinent de professionals que treballen en els centres socials municipals de les tres províncies valencianes, vam elaborar un qüestionari que permetera conèixer els problemes directes més substantius i les respostes que els equips dels servicis socials municipals estaven donant als problemes emergents que la crisi havia plantejat a la societat, com també els recursos, programes i mitjans amb què ha comptat per a això. Este qüestionari, que també va ser remès a algunes ONG rellevants, va ser elaborat amb criteris qualitius i caràcter obert per a poder recollir una informació tan àmplia com fóra possible i que, així mateix, servira d'element per a expressar el sentir sobre els processos d'atenció social que s'estaven duent a terme per part del personal tècnic dels servicis socials des dels municipis, entesos com a institucions de referència per a la ciutadania.

El qüestionari no es limitava a identificar problemàtiques, recursos i actuacions, sinó que també intentava recollir, d'una manera molt particular, valoracions professionals que permeteren conèixer de primera mà aquelles propostes de millora que es pogueren implementar perquè les administracions locals respongueren més adequadament a les situacions d'emergència que s'han generat en matèria de pobresa i exclusió social.

Tots els qüestionaris que hem rebut han sigut digitalitzats a fi de poder arxivar-los i utilitzar-los més fàcilment. Al mateix temps, hem elaborat una base de dades dissenyada a este efecte en Access, en la qual s'ha introduït la informació més rellevant dels qüestionaris en llenguatge mitjançant ítems comuns a tots i se n'ha fet una retabulació.

1.2. Notes metodològiques, abast temporal, enquadrament demogràfic

L'enviament dels qüestionaris, com també la recollida i recepció es va fer al llarg de l'any 2014 i dels primers mesos de 2015. D'esta manera, cal subratllar que l'anàlisi i estudi de la informació continguda en les enquestes respon a esta etapa i se situa en un estadi avançat de la crisi i els seus efectes sobre la població.

L'opció d'oferir un qüestionari tan obert tenia l'avantatge de permetre respostes àmplies i detallades, però el tractament i l'anàlisi posterior de tot el material comportava dificultats metodològiques, ja que no es podia fer un estudi estadístic de les dades obtingudes. En comptes d'això, s'ha dut a terme una anàlisi qualitativa detallada de la informació obtinguda en cada qüestionari rebut, tot i que es van tractar de tabular les dades de manera independent i d'agrupar-les atenent a diferents tipologies. No obstant això, és cert que, encara que el tractament de qüestionaris de tipus qualitatiu és molt més complicat, estos solen aportar una informació més enriquidora, la qual, en l'estudi que ens ocupa, adquireix més rellevància, si és possible.

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIES VALENCIANS
DURANT LA CRISI

10 / 11

Des d'esta perspectiva, cal destacar la importància que té que un defensor del poble elabore un informe d'estes característiques i s'haja dirigit prèviament als servicis socials municipals de les tres províncies valencianes, per a tractar de recollir de primera mà la valoració directa del personal tècnic en els municipis afectats sota el seu àmbit de competència territorial mitjançant una àmplia enquesta. Sens dubte, ha sigut una labor ambiciosa que ha afegit complexitat a la formalització de la queixa i la posterior elaboració de l'informe, però que alhora l'ha enriquit notablement. En este sentit, la decisió d'acudir de manera directa al personal professional dels servicis socials municipals per a recollir la seua opinió ha estat valorada de manera tan positiva, que fins i tot en diversos casos han fet constar en el qüestionari el seu agraïment exprés al Síndic de Greuges perquè s'havia preocupat de recollir de primera mà les seues valoracions tècniques, un fet particularment valuós en un context de fatiga per la intensitat del treball dut a terme i les necessitats de les persones sobre les quals s'ha intervingut.

El qüestionari elaborat va ser enviat a una mostra significativa de municipis de la Comunitat Valenciana, com també a algunes organitzacions privades amb més implan-

tació o importància per la rellevància de les seues intervencions. Així, vam enviar qüestionaris a un total de 188 entitats locals de les tres províncies valencianes, 159 de les quals tenen més de 5.000 habitants i les 29 restants en tenen menys de 5.000.

Podem afirmar que el grau de resposta obtingut va ser molt elevat, ja que dels 188 municipis a què es va remetre el qüestionari hi van respondre 149, una xifra que representa un 79,2% del total. Tanmateix, l'abast real de la mostra obtinguda prové de la població que integra els municipis que han contestat el qüestionari, ja que reuneix 2.721.117 persones i representa una mostra del 55% de tota la població valenciana, amb algunes diferències atenent a cada província, ja que, en el cas de València, els municipis que han contestat el qüestionari representarien el 45% de tota la població, una mica menys que a Alacant, on el percentatge s'eleva fins al 67%, mentre que a Castelló seria del 57%.

Els qüestionaris emplenats per les ONG de la Comunitat Valenciana han sigut un total de set, amb especial rellevància en el sector de menors, i corresponen a les organitzacions següents:

Organitzacions no governamentals
Banc d'Aliments de Castelló
Càritas Diocesana de València
Centre de Menors Amigó
CEPAIM
Creu Roja Comunitat Valenciana
Save the Children
UNICEF Comunitat Valenciana

INDICADORS MÉS SIGNIFICATIUS DE POBRESA A LA COMUNITAT VALENCIANA DURANT ELS ANYS D'ESTUDI

2

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

Els indicadors que a continuació presentem intenten contextualitzar les anàlisis sobre pobresa, exclusió social i vulnerabilitat que s'analitzen en este estudi, i per a això hem pres com a referència l'any en què es van fer i van finalitzar les enquestes als servicis socials dels municipis valencians, això és l'any 2014.

Indicador 1

% de població en risc de pobresa o exclusió social en 2014 (AROPE)

34,7% de la població de la Comunitat Valenciana, la xifra és 5 punts percentuals superior a la mitjana d'Espanya.

Des de l'any 2009 el creixement de la taxa ha sigut de 8,2 punts.

A la Comunitat Valenciana hi hauria 1.736.000 persones en risc de pobresa o exclusió social.

(Font: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-Espanya, 2015)

Indicador 2

% de població en risc de pobresa en 2014

26,2% de la població de la Comunitat Valenciana, la xifra és 4 punts percentuals superior a la mitjana d'Espanya.

Des de 2009 el creixement de la taxa ha sigut de 5,3 punts.

A la Comunitat Valenciana hi hauria 1.311.000 persones en risc de pobresa o exclusió social.

(Font: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-Espanya, 2015)

Indicador 3

% de població en situació de pobresa severa en 2014

6,4% de la població de la Comunitat Valenciana, la xifra és semblant a la mitjana d'Espanya.

A la Comunitat Valenciana existirien 318.000 persones en situació de pobresa severa, fet que les obliga a viure amb uns ingressos inferiors a 332 euros mensuals per unitat de consum.

(Font: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-Espanya, 2015)

Indicador 4

% de població en situació de privació material severa en 2014

11,3% de la població de la Comunitat Valenciana, la xifra és 4,2 punts percentuals superior a la mitjana d'Espanya.

La taxa és la segona més elevada d'entre les comunitats autònomes, solament inferior a la taxa de la regió de Múrcia.

A la Comunitat Valenciana hi hauria 565.000 persones en situació de pobresa material severa.

(Font: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-Espanya, 2015)

Indicador 5

% de població que viu en llars amb baixa intensitat de treball per llar en 2014 (BITH)

18,1% de la població menor de 60 anys resident a la Comunitat Valenciana viu en llars amb baixa intensitat en el treball.

Des de l'any 2009 el BITH ha crescut a la Comunitat Valenciana 10,3 punts.

(Font: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-Espanya, 2015)

Indicador 6

Evolució de la renda mitjana per persona

Des de l'any 2009 l'evolució de la renda mitjana per persona i any a la Comunitat Valenciana ha passat de representar 10.502 € a representar-ne 9.144 €, fet que significa 1.358 € menys, un descens del 12,9%, i és una de les màximes reduccions experimentades a Espanya, només per darrere de les viscudes a Cantàbria, Múrcia i Astúries.

(Font: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-Espanya, 2015)

Indicador 7

% de població en situació de privació material severa

11,3% de la població de la Comunitat Valenciana, la xifra és 4,2 punts percentuals superior a la mitjana d'Espanya.

La taxa és la segona més elevada d'entre les comunitats autònomes, només inferior a la taxa de la regió de Múrcia.

A la Comunitat Valenciana hi hauria 565.000 persones en situació de pobresa material severa.

(Font: *El estado de la pobreza en España*. EAPN-Espanya, 2015)

Indicador 8

% de xiquets que viuen en llars amb ingressos sota el llindar de pobresa relativa en 2014

32,3% de les persones menors de 18 anys de la Comunitat Valenciana, la xifra és 2,2 punts superior a la mitjana d'Espanya, que és del 30,5%.

(Font: Save the Children, 2015)

Indicador 9

% de xiquets que viuen en situació de pobresa severa amb una renda inferior al 40% de la renda mitjana en 2014

12,8% de les persones menors de 18 anys de la Comunitat Valenciana, la xifra és 2,9 punts inferior a la mitjana d'Espanya, que és del 15,7%.

(Font: Save the Children, 2015)

Indicador 10

% de xiquets que viuen en risc de pobresa o exclusió amb privació material severa i baixa intensitat del treball en la llar en 2014 (AROPE)

40% dels xiquets de la Comunitat Valenciana, la xifra és 4,2 punts superior a la mitjana d'Espanya, que és del 35,8%.

(Font: Save the Children, 2015)

(Font: *La infancia en la Comunidad Valenciana 2014*, UNICEF, 2014)

Indicador 11

% de xiquets que experimenten privació material severa en 2014

15,3% de xiquets i xiquetes valencians estarien en situació de viure en condicions de privació material severa, 5,8 punts per damunt de la mitjana d'Espanya, que és del 9,5%.

(Font: Save the Children, 2015)

Per a entendre millor les xifres

Per a entendre millor alguns dels principals indicadors sobre pobresa utilitzats:

ARPE. És l'acrònim en anglés de *Risk of Poverty and/or Exclusion* ('en risc de pobresa i/o exclusió'). Este indicador combina tres maneres diferents de mesurar la pobresa i l'exclusió mitjançant la pobresa relativa, la privació material severa i la molt baixa intensitat del treball, i comptabilitza una sola vegada cada persona que visca en una llar que reunisca un d'estos tres requisits. Es tracta d'un indicador més consistent per a mesurar la pobresa. És un indicador de referència dins de l'Estratègia Europa 2020 per al creixement en la pròxima dècada.

BITH (baixa intensitat de treball per llar). Indicador que ens presenta la relació entre el nombre de persones per llar que estan en edat de treballar i aquelles que efectivament treballen. A tall d'exemple, en una llar amb dues persones adultes en què només en treballa una a jornada completa, la intensitat del treball és de 0,5; si treballen les dues, la intensitat del treball és d'1; si una d'elles treballa a mitja jornada i l'altra a jornada completa, la intensitat de treball d'esta llar és de 0,75.

Privació material severa. Esta variable intenta concretar la definició de la pobresa més enllà de la quantitat de diners que s'ingressen i d'aprofundir en les implicacions que té la renda sobre el mode de vida. Podem dir que la PMS agrupa persones que viuen en llars que declaren que no es poden permetre 4 dels 9 ítems seleccionats a escala europea. Estos ítems són: pagar el lloguer o una lletra; mantindre la casa adequadament calenta; afrontar despeses imprevistes; prendre un menjar de carn, pollastre o peix (o els seus equivalents vegetarians) almenys 3 vegades la setmana; pagar unes vacances de com a mínim una setmana a l'any; tenir un cotxe; tenir una rentadora; tenir un televisor en color; tenir un telèfon (fix o mòbil).

Renda/població sota el llindar de la pobresa —amb llindar nacional. Es considera que es troben en risc de pobresa totes aquelles persones que viuen en llars amb una renda inferior al 60% de la renda mitjana equivalent. Anteriorment, este era l'únic factor que componia l'indicador de referència de persones en risc de pobresa.

L'evolució de les dades sobre pobresa i exclusió social en els anys més recents a la Comunitat Valenciana ens mostren dues tendències molt clares i significatives. D'una banda, des que es va iniciar la crisi financera l'any 2008, la pobresa en les seues diferents formes i manifestacions no ha parat de créixer en la societat espanyola i la valenciana, fins a assolir el 2014 els seus màxims històrics, davant els diversos indicadors analitzats. D'una altra banda, estos mateixos indicadors, recollits en l'*Enquesta de Condicions de Vida* publicada recentment per l'INE per a dades referides a 2015, ens mostren que el procés s'ha començat a invertir i, per tant, els nivells de pobresa comencen a descendir.

Ara bé, este procés és lent i encara molt incipient com per a donar-lo per consolidat, ahora que també caldria analitzar la influència d'altres variables demogràfiques per a conèixer el seu impacte real. Tanmateix, en línies generals els diversos indicadors de pobresa a la Comunitat Valenciana mostren graus superiors a la mitjana d'Espanya, i s'hi han assolit valors tan elevats que caldrà analitzar-ne amb detall l'evolució per a evitar-ne la cronificació en nuclis importants de població.

Evolució dels indicadors més significatius de pobresa i exclusió social a Espanya i la Comunitat Valenciana en 2015		
	Espanya	Comunitat Valenciana
Taxa de risc de pobresa o d'exclusió social (AROPE)	28,6%	32,9%
Població en risc de pobresa	22,1%	25,3%
Població amb manca material severa	6,4%	6,7%
Població que viu en llars amb baixa intensitat en el treball (BITH) de 0 a 59 anys	15,4%	18,1%

(Font: *Encuesta de condiciones de vida (ECV) INE, 2016*)

Davant les dades assenyalades, el 32,9% de persones residents a la Comunitat Valenciana es trobaria en risc de pobresa i/o exclusió social en 2015, si emprem l'indicador AROPE, una xifra que representa 4,3 punts per damunt de la mitjana d'Espanya. Si bé la taxa de risc de pobresa en la població valenciana s'ha reduït 1,8 punts l'últim any, són més d'1,6 milions les persones que actualment es troben en esta situació a la Comunitat. També la població en risc de pobresa general hauria baixat lleugerament l'últim any 0,9 punts, encara que continua estant per damunt de la mitjana d'Espanya, que se situa en el 22,1%, davant del 25,3% a la Comunitat Valenciana. Per contra, les taxes de població amb privació material severa estan pràcticament al nivell de la mitjana d'Espanya, ja que tenen uns valors de 6,7% al territori valencià i del 6,4% a Espanya, 0,3 punts per damunt del territori nacional. Finalment, la població que viu en llars amb baixa intensitat en el treball (BITH) se situaria en el mateix nivell de l'any passat, sense variació, i 2,7 punts per damunt de la mitjana d'Espanya, que seria del 15,4%.

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

Així doncs, com assenyalàvem, es comença a registrar un lleu descens en les xifres de pobresa que evidencien, si no hi ha sobresalts, que podem haver iniciat un cicle descendent sobre els nivells històrics assolits durant els pitjors anys de la crisi. No obstant això, este descens és encara tímid i lent com per a poder certificar un canvi de tendència estructural i durador, i hi ha unes borses de pobresa i precarietat tan elevades i persistents que han de centrar l'atenció de les institucions públiques per a evitar espais d'exclusió i marginació cronificats en el territori valencià.

3.1. Anàlisi específica de les tres capitals valencianes

Els ajuntaments de les tres capitals valencianes van contestar minuciosament i detalladament els qüestionaris remesos pel Síndic de Greuges, i ens van aportar una informació tan exhaustiva com valuosa, la qual cal remarcar, juntament amb l'important treball que duu a terme el personal tècnic social i professional municipal. És per això que cal fer una anàlisi específica de la informació aportada per les tres capitals valencianes i destacar aquells aspectes que tenen una singularitat derivada de la capitalitat que exercixen, juntament amb la trajectòria i l'especialització funcional que han assolit i l'experiència que han acumulat amb el pas del temps. Hem de tenir en compte, a més, que estes tres capitals valencianes reunixen el 26% de tota la població valenciana, de manera que també tenen una importància demogràfica que mereix ser tinguda en compte en un informe d'esta naturalesa.

Les tres capitals valencianes disposen de programes, recursos i dispositius d'intervenció social amplis, extensos en el seu abast, complexos en la seua formulació i avançats tècnicament, capaços de comprendre la pràctica totalitat de les problemàtiques plantejades i dels sectors afectats. Els seus programes desenvolupen competències inherents als servicis socials generals i contribueixen a la implementació dels servicis especialitzats, tant de competència municipal en el cas dels primers, com de competència autonòmica en el dels segons. Bona part d'estos programes s'hi duen a terme ja abans de l'arribada de la crisi econòmica i social, encara que també s'han tractat d'incorporar intervencions específiques sobre alguns problemes emergents detectats

entre la població, com succeïx amb els dèficits en matèria d'habitatge i desnonaments, impagament de rebuts de subministraments bàsics, alimentació i suport a menors. En la majoria de casos, estos nous programes han estat convinguts amb institucions especialitzades, alhora que també es deriven a altres organitzacions que han posat en marxa actuacions específiques finançades per diverses administracions.

Les ciutats de València, Alacant i Castelló han viscut un notable augment de les problemàtiques socials que demanen ajuda per part de famílies i persones en risc de pobresa i exclusió social, generades directament per la crisi i la situació d'emergència social plantejades, que s'ha traduït en un augment de la desocupació, desocupació prolongada, precarietat laboral i absència d'expectatives ocupacionals; l'escassetat acusada d'ingressos en famílies treballadores amb limitacions per a atendre despeses en béns de primera necessitat, i fins i tot famílies sense ingressos de cap tipus; problemes per al pagament i manteniment de l'habitatge, amb desnonaments, augment de cases compartides i apilotament; dificultats per a poder seguir el tractament de malalties cròniques o greus per falta de recursos per a adquirir els medicaments o fins i tot per a accedir a atenció sanitària especialitzada; problemes en menors relacionats amb les dificultats per a mantindre les activitats educatives més essencials, augment de casos d'abandó parental, problemàtiques en l'alimentació bàsica i per a tindre cobertes les necessitats elementals, com també un augment de conductes inadaptades en menors; increment de la conflictivitat familiar i la violència intrafamiliar, amb emergència d'addiccions i trastorns mentals, a més de problemes d'inadaptació per a joves que no tenen futur ni oportunitats de cap tipus en el pla laboral, professional o formatiu, sense possibilitats d'ocupabilitat, entre els més rellevants.

Unànimement, els servicis socials de les tres capitals valencianes coincidixen a assenyalar la insuficiència en els recursos disponibles per a atendre l'allau de situacions d'emergència plantejades, els llargs procediments administratius necessaris per a tramitar ajudes —amb exigències burocràtiques i documentals molt extenses, particularment les referides a la renda garantida de ciutadania—, una insuficient regulació normativa per a intervindre davant de casos evidents de risc social, la manca d'estudis que permeten planificar les intervencions davant de la urgència en l'actuació, la falta de coordinació entre altres àrees d'intervenció municipal i supramunicipal que participen directament en el benestar (com ara sanitat, educació, habitatge o justícia), la insuficiència de professionals i la manca de formació especialitzada per a determinats casos i sectors. També compartixen la importància que té l'ocupació, en les seues distintes formes i vessants, en situacions de crisi econòmiques com la que vivim, en la mesura que oferir respostes a això reduiria notablement moltes problemàtiques socials derivades de la seua manca.

Tot i que els serveis socials municipals són més avançats a la Comunitat Valenciana, indiquen que el seu desenvolupament és encara insuficient i s'encarreguen de nombroses funcions inespecífiques que no són abordades des d'altres àrees per falta de mitjans o recursos, com ara la sanitat o l'educació, cosa que conduïx al fet que les seues competències canvien excessivament segons la voluntat dels qui legislen (ja siga competència estatal o autonòmica), i es generen canvis i imprecisions segons el moment. D'esta manera, el treball i la intervenció social es mourien en un terreny excessivament fràgil, i els seus professionals sovint són incapaços de respondre a les necessitats d'una realitat canviant o de situacions d'emergència social com aquelles que vivim. Per això, en un horitzó de retalls, ajustos i eliminació de programes, els serveis socials de base han acabat rebent tot allò que no es pot atendre des d'aquelles altres àrees del benestar que suporten polítiques d'austeritat com les aplicades a Espanya. En la mesura que els serveis socials s'han configurat com la institució *d'ajuda* per excel·lència, estan rebent i assumint tot el que es considera com a tal, independentment de si és o no competència seua, la qual cosa satura més, si és possible, els seus ja minvats recursos, dispositius i capacitats, en haver de fer front i sovint assumir les mancances i deficiències d'altres sistemes del benestar. Tot això dificulta encara més la possibilitat de posar en marxa eines per al diagnòstic i la detecció encertada de situacions noves d'exclusió social que permeten abordar-les millor.

D'esta manera, i si bé assenyalen que tenen recursos escassos per a poder atendre correctament l'important augment en les demandes d'intervencions que han tingut, no és únicament un augment dels mitjans econòmics allò que reclamen, sinó també millores normatives, tècniques, organitzatives, professionals, competencials, de protocols d'intervenció, de coordinació, d'agilització en la gestió, informàtiques, de funcionament, d'estudis i investigacions, com també d'aclariment en alguns dels serveis existents. Tot això subratlla la preocupació que tenen per fer un millor treball al servei de famílies i demandants d'ajuda, i deixar d'exercir el paper de contenidor indiscriminat per a poder assumir d'esta manera les comeses i obligacions que la societat demana.

També destaquen la necessitat de millorar la coordinació amb aquelles ONG que tenen sota la seua responsabilitat programes rellevants per a persones i col·lectius afectats per la crisi, i evitar així disfuncions i ineficàcies. L'absència de línies de finançament des de la Generalitat Valenciana que promoguen programes específics davant de noves situacions de pobresa derivades de la crisi, especialment les que afecten menors i les seues famílies, és una altra de les demandes que es fa des d'estes capitals. Justament la necessitat de potenciar recursos, programes i intervencions selectives a famílies i menors en situació de risc és unànimement recollida com una exigència, en

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

estreta coordinació amb les distintes administracions i àrees del benestar, juntament amb el personal professional amb formació i capacitació per a això.

3.2. Anàlisi, estudi i valoració global dels qüestionaris

Els qüestionaris emplenats des dels ajuntaments de les tres províncies valencianes coincidixen a destacar un notable augment de les problemàtiques específiques en l'atenció a les famílies vinculades directament amb situacions de pobresa econòmica generades per la crisi. D'esta manera, s'ha registrat l'arribada d'un nou perfil de persones usuàries que fins fa 4 o 5 anys mai havien acudit als servicis socials, i es plantegen situacions noves de pobresa vinculades amb la falta d'ocupació i l'esgotament dels escassos subsidis i prestacions com a conseqüència de l'impacte prolongat de la destrucció d'ocupació i la falta de treball. Esta absència d'ocupació determina en molts casos l'origen d'un bon nombre de problemes que acaben arribant als servicis socials amb perfils de naturalesa molt distinta, caracteritzats per l'escassetat de recursos i la demora en l'assignació de la prestació o del recurs sol·licitat.

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

22 / 23

Els servicis socials municipals disposarien de multitud de programes d'intervenció, però no tenen recursos, mitjans, instruments i professionals suficients, ja que en gran manera van ser dissenyats per a una pobresa prèvia a la demolidora crisi desencadenada a partir de 2008 i tractaven d'atendre essencialment situacions cronificades o col·lectius en situació de risc molt diferents dels nous perfils, de famílies plenament normalitzades, pertanyents en la majoria dels casos a una classe mitjana, que vivien amb normalitat fins que han vist que tot el seu món s'ha esfondrat d'una manera sobtada.

L'absència de treball i, amb això, la manca d'ingressos, juntament amb una desprotecció d'amplis sectors de la població que abans mai no s'havien vist en estes circumstàncies, ha generat un encadenament de situacions de vulnerabilitat social que s'han dirigit als servicis socials, com a dic de contenció de tot este *tsunami social*, i no tenen els instruments adequats d'intervenció, els recursos necessaris ni tampoc el personal tècnic per a fer front a esta situació d'autèntica emergència social. Amb el fet agreujant que l'impacte mateix de les polítiques de retall i ajust aplicades a les administracions públiques en estos anys ha dut a una progressiva reducció dels servicis i el nombre de professionals, juntament amb retards cada vegada majors en l'abonament d'unes ajudes i prestacions cada vegada més minvades, i amb això s'ha anul·lat la seua capacitat de resposta davant de les situacions d'emergència social que no paraven de créixer. Des de nombrosos ajuntaments s'esmenta la inexistència de tallers d'ocupació efectius que donen una formació remunerada i puguen proporcionar possibilitats d'inserció

laboral real, cosa que substituiria un bon nombre de plans i programes d'ajuda social, com també el desenvolupament de programes d'inserció per a famílies beneficiàries de prestacions socials mitjançant formació ocupacional, formació en habilitats socials, parentals, laborals i professionals.

Tot això s'ha accentuat en actuar els servicis socials municipals com un *calaix de sastre* on acaben arribant problemes derivats des de moltes altres administracions que no són capaces de resoldre les demandes d'ajuda que reben. Els recursos i les ajudes disponibles per als equips socials municipals es van planificar en molts casos per a persones i situacions radicalment distintes del nou perfil de demandants d'ajuda que ha generat la crisi econòmica, i no se n'han modificat els barems, requisits i exigències, i amb això s'han deixat fora nombroses persones necessitades de prestacions que mai no havien demanat ajudes i que fins a hores d'ara havien sigut famílies plenament normalitzades i treballadores.

Al mateix temps que es produïa una destrucció ràpida i àmplia d'ocupacions, el deteriorament del mercat de treball ha sigut d'una naturalesa tal que els servicis socials municipals han hagut d'atendre un elevat nombre de famílies amb treball i ocupació, però tan precari i mal remunerat que els impossibilitava fer front a les despeses bàsiques d'habitatge, els rebuts de subministraments d'electricitat, aigua o gas. No obstant això, el fet de percebre ingressos, per molt baixos que foren, els impossibilitava sovint accedir a cap ajuda, la qual cosa de vegades ha generat la pèrdua de l'habitatge habitual per impagament. D'altra banda, el sistema de prestacions socials públic continua estant concebut per a eixa tipologia anterior a la crisi vinculada a situacions extremes de marginació i exclusió. D'esta manera, alhora que les ajudes a què poden optar són mínimes, bona part dels requisits —pensats per a altres situacions— els impedeixen accedir-hi. Estes ajudes no poden donar resposta als nous problemes emergents que tenen les famílies empobrides per la crisi. Parlem fonamentalment d'ajudes econòmiques de subsistència que no permeten abordar els problemes de moltes famílies per a evitar perdre la seua casa, atendre els seus fills i filles, sufragar impagaments de consums en la llar, respondre a emergències mèdiques o farmacèutiques, o fins i tot donar suport a necessitats alimentàries essencials.

Els problemes relacionats amb l'habitatge, des de múltiples perspectives, han tingut una notable importància en estos anys en els servicis socials municipals, quan en els anys previs a la crisi eren absolutament puntuals. No obstant això, la gravetat extrema de moltes situacions viscudes per nombroses famílies i la manca d'instruments adequats per a poder intervenir sobre estes ha generat casos vertaderament dramàtics davant dels quals les administracions no han pogut fer res més enllà de compartir el

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

drama familiar viscut. Davant d'això, diversos ajuntaments comenten que la Generalitat disposa d'habitatges socials en els seus municipis que no s'han pogut utilitzar pel seu elevat grau de deteriorament i no haver sigut reparats des de fa cinc anys, un fet cridaner davant de l'existent demanda d'habitatges socials.

Tot això ha generat situacions multiproblemàtiques de naturalesa diversa que han incidit negativament sobre els nuclis familiars, i s'han produït reagrupacions familiars i apilotament davant de la falta d'habitatge o la seua pèrdua a causa d'execucions hipotecàries o embargaments, de manera que ha generat en les persones afectades un quadre semblant als casos d'estrés posttraumàtic. Amb això s'ha dut a terme una agudització dels conflictes familiars, l'aparició de situacions de violència de distinta naturalesa, inadeguada alimentació amb escassa ingesta de proteïnes, verdura i fruita, així com l'abandó de les obligacions parentals, juntament amb dificultats per a fer front a activitats extraescolars, de reforç educatiu i oci de la infància, problemes per a poder pagar tractaments mèdics i farmacològics prescrits facultativament pel seu elevat cost o l'existència de copagament, i s'han hagut de dedicar els escassos recursos familiars disponibles a altres prioritats, justament en un moment en què es produïx una major prevalença de patologies psicològiques relacionades amb estats de tristesa, depressió, ansietat, desànim, apatia, irascibilitat i pèrdua del sentit de la vida, amb l'aparició de conductes addictives com a refugi d'eixa pèrdua de sentit vital experimentat per moltes persones.

Una menció específica es fa, de manera generalitzada, des dels municipis valencians, de les prestacions econòmiques d'emergència social i sobre el conjunt d'ajudes existents, insuficients en la seua dotació i cobertura, altament burocratitzades, dotades d'una regulació administrativa i amb un finançament inestable, incapaces d'atendre les noves demandes generades per una crisi única en el seu impacte i naturalesa, com també per les situacions de pobresa que ha generat sobre amplis sectors de la classe mitjana que han estat tradicionalment fora dels servicis socials perquè no els han necessitat. De manera reiterada se cita la renda garantida de ciutadania com a element altament disfuncional i ineficaç, entés com a instrument proactiu, de caràcter preventiu i de promoció personal, però que a causa de la seua incorrecta aplicació no està sent capaç d'exercir les comeses per a les quals va ser creada. Són moltes les crítiques que s'hi fan, entre les quals es troba la falta de reconeixement de la seua retroactivitat.

El personal professional destaca bastant sovint el fet que el sistema públic de protecció social no ha tingut instruments adequats per a fer front a estes noves demandes, i que la seua acció s'ha limitat a mesures merament puntuals, paliatives i assistencials que generen una enorme burocratització en els procediments, fet que els ha restat

agilitat i immediatesa. Tot això ha restat empatia envers el patiment que traslladaven nombroses famílies, el qual les obligava a un dolorós pelegrinatge per organitzacions socials de qualsevol tipus per a poder buscar desesperadament la manera de cobrir les necessitats més bàsiques i elementals, com ara el menjar, els bolquers per als bebés o les medicines per a menors i persones majors.

Moltes vegades se subratlla que aquells dispositius socials que tenen finançament compartit amb la Generalitat Valenciana acaben sent assumits finalment, en la seua pràctica totalitat, amb els recursos propis del municipi davant dels problemes i retards en el seu abonament per part del Govern autonòmic, alhora que les ràtios de professionals han estat reduïdes justament quan més ha augmentat el volum de persones que acudien als servicis socials, fet que ha dificultat extraordinàriament una adequada atenció en uns terminis de temps raonables. A tot això cal afegir la falta d'una delimitació clara de competències entre les diverses administracions amb atribucions en la matèria, juntament amb una excessiva fragmentació de les polítiques socials, programes i projectes, la qual cosa ha impedit actuacions globals, ha multiplicat les exigències burocràtiques i ha restat efectivitat a les respostes a les famílies.

Bastant sovint se sol esmentar la manca de coordinació interadministrativa entre tots els àmbits que intervenen en l'acció social, de manera que es reduïxen les capacitats de les polítiques socials i s'elimina el caràcter preventiu de les seues intervencions, davant de la qual cosa es reclamen actuacions més transversals. La dimensió de promoció personal i social que tenen les polítiques socials, enteses com a drets subjectius de caràcter públic capaç de dur a terme intervencions més personalitzades, no s'ha pogut dur a terme en estos anys a causa de l'enorme pressió exercida per les demandes d'emergència. D'esta manera, el personal tècnic social reflectix la dificultat per a atendre amb més dedicació i rigor els diagnòstics davant de l'emergència social i la necessitat d'immediatesa, la qual cosa dificulta repensar el sistema de protecció social en el seu conjunt per a evitar que els servicis socials solament puguem *posar pegats* a situacions i casos de tanta gravetat i complexitat social i humana. Es demana poder fer una bona planificació que assegure la transversalitat en l'abordatge de la pobresa, i intentar assolir la implicació de tots els agents socials del municipi mitjançant sistemes de coordinació eficaç. Per això, es reclama més aclariment competencial davant dels problemes de coordinació que existixen, juntament amb una millora dels protocols d'intervenció aplicats.

Hi ha coincidència a mencionar que els recursos municipals per a atenció primària tenen un abast limitat davant de l'emergència social desencadenada, amb quanties que la Conselleria no paga puntualment i deutes que s'arrossegueuen de vegades des de l'any 2012. Com a exemple de la desatenció de recursos proporcionats per la Conse-

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

lleria s'assenyala en alguns municipis que, per cada euro aportat per la Generalitat per als fons de prestacions econòmiques d'emergència, l'Ajuntament aporta 11 euros. Per això es repeteix ben sovint una certa sensació d'*insensibilitat institucional* per part de la Generalitat davant de la gravetat d'una situació pe a la qual no ha estat a l'altura, amb recursos absolutament insuficients i inestables derivats de l'existència o no de subvenció, fet que impediex dur a terme intervencions planificades i de vegades sense la necessària sostenibilitat. Alguns municipis assenyalen que ni tan sols se'ls dona suport administratiu bàsic per al seu treball. S'insistix en la necessitat de millora dels recursos existents perquè no es deteriorenen més els servicis socials, i es destaca el fet que en estos anys d'emergència social es dispose de menys recursos que en els anys de bonança, ja que s'ha produït una progressiva i constant disminució dels recursos assignats al Pla Concertat de Prestacions Bàsiques de Servicis Socials. Un bon nombre de municipis, sobretot xicotets, destaquen mancances de mitjans tècnics imprescindibles, com són programes i recursos informàtics, i formació específica per al maneig de programes especialitzats, i dificultats per a la interconsulta de dades entre administracions públiques. També indiquen que els convenis signats amb les respectives diputacions es calculen per habitants i no per necessitats o programes aplicats.

En algun municipi s'esmenten també interferències de tipus polític i ideològic envers el personal professional dels servicis socials perquè intervinguen des de criteris merament caritatius en compte d'entendre l'atenció social com un dret constitucional. Al mateix temps, es comenta la variabilitat en la disponibilitat de recursos segons les orientacions polítiques, la qual cosa ha portat a la desaparició d'intervencions i dispositius amb una llarga trajectòria.

Es posa èmfasi en la importància del paper d'una sanitat pública, universal i gratuïta per a tots, en la mesura que la seua reducció comporta més deteriorament de la salut física i mental, alhora que deriva cap als servicis socials nombroses persones tot buscant ajudes a situacions que en realitat tenen el seu origen en els retalls sanitaris duts a terme, una cosa que també ha succeït amb els retalls en l'educació. També es mostra la preocupació pel possible impacte de la Llei 27/2013, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, sobre els servicis socials municipals davant de la gravetat dels problemes socials que cal abordar en els municipis i les dificultats per a atendre'ls que això plantejaria.

Des d'alguns ajuntaments s'agraïx el fet que, al llarg de tots estos anys de crisi, intens treball i dificultats, el Síndic de Greuges s'haja dirigit als servicis socials per a conèixer de primera mà la seua opinió, i s'ha demanat al Síndic que mantinga esta línia de treball per a conèixer i estudiar millor la realitat social de la Comunitat, davant de la falta

d'escolta envers el personal professional dels servicis socials per part d'altres administracions i de la Generalitat Valenciana mateixa. Des d'esta perspectiva, es proposa la investigació en matèria de servicis socials per a poder dur a terme de primera mà i en contacte directe amb els municipis i els seus professionals programes d'investigació que aclarisquen estratègies, amb un adequat diagnòstic ancorat en la realitat social. Amb això es proposa donar suport permanent al personal professional i poder atendre les seues necessitats tècniques i, fins i tot, en alguns casos, es menciona la necessitat de poder disposar de suport psicològic davant del desgast emocional i personal de les situacions que està gestionant el personal tècnic social municipal, i que genera la *síndrome de burnout* o del cremat.

3.2.1. Menors

L'impacte de l'emergència social sobre les famílies ha col·locat un gran nombre de menors en situació de vulnerabilitat i risc social, amb un augment de les situacions de negligència, maltractament, absentisme i abandó escolar, i ha obligat a intervencions en diferents sentits davant de casos evidents de desprotecció familiar envers la infància. Es menciona repetidament la falta de continuïtat en els programes de prestacions bàsiques en famílies i menors, amb deficiències cridaneres en l'alimentació infantil, i el dinar en els menjadors escolars ha esdevingut fonamental per a garantir l'alimentació d'un bon nombre de menors, si bé hi ha discontinuïtats entre els períodes escolars i els vacacionals que dificulten el manteniment d'estos dinars al llarg de tot l'any. Per això, es considera que la inexistència de prestacions immediates per a famílies amb menors és una greu dificultat per a poder actuar davant de casos que requerixen una intervenció immediata i prioritària.

La falta de recursos porta al fet que moltes persones troben minvades les seues capacitats parentals, fet que implica una pèrdua de benestar per a les xiquetes i xiquets, que obliga a intervencions des dels equips d'intervenció social, i es genera una prevalença de situacions de violència intrafamiliar, conductes addictives i trastorns mentals vinculats estretament als problemes derivats de la crisi en les persones que integren les famílies. Tot això exigix un suport més intens dels SEAFI juntament amb programes, recursos i servicis que garantisquen la salut biopsicosocial de la infància, si bé s'hi destaquen nombroses mancances i deficiències en estos, la qual cosa impedisca una correcta intervenció envers la infància. Així, nombrosos municipis xicotets destaquen que els SEAFI van ser eliminats l'any 2012 pels retalls i disposen en estos moments únicament d'atenció un dia la setmana. També se subratlla negativament l'eliminació de programes de medicació familiar d'àmbit provincial o comarcal, la manca de places en centres de protecció, l'escassetat de recursos per a menors amb discapacitat, com també la falta de centres públics d'educació infantil.

Des d'alguns municipis consideren que el sistema de protecció de menors existent és residual, alhora que determinats programes i actuacions puntuals cap a menors han sigut pensats més des d'una resposta política efectista, i no s'ha tingut en compte la dimensió estigmatitzadora de les actuacions dutes a terme, tal com ocorre amb les fotos i notícies amb menors en menjadors escolars. Per això, es reclama repensar en profunditat i d'una manera global el sistema de protecció cap a menors, i augmentar els programes d'educació a càrrec d'educadors i educadores.

L'educació i escolarització de menors està sent greument afectada, amb un augment del fracàs escolar, increment de l'abandó i l'absentisme, amb dificultats per a un correcte desenvolupament socioeducatiu a causa de la desatenció en molts casos, la impossibilitat de comptar amb suport extraescolar, els obstacles per a participar en activitats escolars i extraescolars per falta de recursos per a això, com també els problemes per a disposar de llibres i material escolar com a conseqüència de la reducció i desaparició de beques o ajudes per a totes les etapes escolars, i la utilització de criteris cada vegada més restrictius per a la seua concessió. En este sentit, diversos municipis destaquen la necessitat que es prioritzen les ajudes perquè les famílies amb problemes econòmics puguen mantindre les seues filles i fills dins del sistema educatiu amb normalitat, cosa que ara no es pot dur a terme. Al mateix temps, s'assenyala que no hi ha protocols normalitzats d'intervenció professional entre els col·legis públics i els servicis socials en l'actuació amb menors, o que els que hi ha s'incomplixen i es dificulta així notablement la intervenció social. També s'hi destaca la importància de les activitats d'oci i temps lliure com a eines d'inclusió social per a la infància, que abans es realitzaven però que s'han eliminat. En els municipis xicotets i pedanies apareix com una dificultat afegida el transport escolar.

La crisi ha intensificat processos de monoparentalitat traumàtics, ja siga per separacions, divorcis conflictius o per violència de gènere, a més dels problemes derivats de l'impagament de la pensió alimentària als fills i filles per part del progenitor no custodi. Es reclamen per això programes municipals d'intervenció i teràpia familiar per a ajudar a reduir la conflictivitat. També es menciona el dany sobre el benestar psicològic de les persones que tenen cura de menors, fet que incidix sobre el tracte, l'atenció i la cura de les filles i fills. Per això, es considera important que si són menors tinguen un espai amb persones de referència, juntament amb recursos interdisciplinaris de lluita contra la vulnerabilitat infantojuvenil. També es demanen habitatges tutelats per a menors.

Des de l'àmbit sanitari alguns municipis comenten que no es cobrixen determinades prestacions per a menors, com també les dificultats de moltes famílies per a poder adquirir els medicaments per falta de recursos.

3.2.2. Immigrants

La crisi ha generat situacions latents de ruptura de la cohesió social, particularment entre la població autòctona i les persones immigrants, en veure's estes últimes com a competidores pels escassos recursos existents i sorgir sentiments imaginaris sobre que les *altres persones* són millor ateses i tenen més avantatges per a l'accés als servicis i prestacions socials, una cosa que es retrau entre diferents col·lectius segons assenyalen alguns municipis. Per a alguns ajuntaments, hi ha una invisibilitat dels AMICS (agències de mediació per a la integració de convivència social) per a atendre eficaçment la població immigrant, i no tenen recursos, dispositius i programes efectius per a això. S'hi destaquen les enormes dificultats per a poder atendre immigrants i les seues famílies en situació d'irregularitat administrativa, encara que estiguen vivint situacions humanitàries veritablement dramàtiques.

3.2.3. Discapacitat / Dependència

Hi ha unanimitat a destacar algunes disfuncions en el cas de la discapacitat i l'aplicació de la Llei de dependència que, de manera generalitzada, es considera lenta i ineficaç, i s'assenyalen nombrosos problemes com ara els terminis llargs i injustificats que s'empren per a resoldre les sol·licituds, una disconformitat àmplia amb els barems aplicats, juntament amb discordances molt cridaneres en el reconeixement de les esmentades situacions de discapacitat i dependència.

Al mateix temps, s'hi menciona la necessitat d'agilitzar les resolucions en les sol·licituds del grau de discapacitat, juntament amb l'existència de problemes per a poder ingressar persones amb malaltia mental en residències perquè no hi ha places disponibles. En el mateix sentit, també s'hi critica la impossibilitat d'accedir a ajudes tècniques per a persones amb discapacitat perquè no hi ha pressupost per a això. També es reclamen programes de respir per a persones curadores i familiars de dependents.

3.2.4. Problemàtiques específiques en municipis xicotets

Els municipis xicotets, amb una població de menys de 5.000 habitants, plantegen una problemàtica específica que es trasllada amb claredat en les respostes recollides en els qüestionaris. Hem de tenir en compte que, si bé en termes de població neta reunixen un volum de població xicotet, la importància que tenen a causa de les condicions específiques dels espais naturals que ocupen, la necessitat de dotar de mitjans i recursos adequats per a garantir la seua població els mateixos drets que es reconeixen al conjunt de la població valenciana i el fet de plantejar problemàtiques concretes en línia amb les característiques demogràfiques i socials dels seus habitants exigixen una anàlisi detallada.

Els qüestionaris analitzats evidencien que en els municipis xicotets s'han plantejat problemàtiques en l'àmbit de l'atenció a famílies semblants a les generades en els grans municipis, vinculades a la falta d'ocupació, desocupació de llarga duració, ocupacions precàries, escassetat de les prestacions percebudes, dificultats per a fer front a les despeses d'habitatge, impagaments de rebuts de la llum, com també problemes per a fer front al cost del material escolar. S'hi destaca que han acudit a estos servicis socials persones de classes mitjanes que fins llavors mai hi havien acudit, amb situacions multiproblemàtiques sovint vinculades a l'impagament de rebuts.

Estos municipis xicotets tramiten ajudes d'emergència, prestacions econòmiques i la renda garantida de ciutadania —amb demores superiors a un any—, juntament amb derivacions a ONG locals, i els seus recursos humans i materials insuficients. De fet, en tots els casos assenyalen que els seus recursos i mitjans han sigut els mateixos que abans de la crisi —en algun cas disposen de menys de 100 euros al mes per municipi per a concedir ajudes socials— i fins i tot arriben a apuntar que arrosseguen impagaments de la Generalitat des de l'any 2013. També destaquen les dificultats per a poder donar suport al pagament de lloguers a famílies en situacions d'emergència i, en particular, les disfuncions que planteja la renda garantida de ciutadania tant en quanties i condicions com en tramitacions, terminis i resolucions. De fet, diversos d'estos municipis xicotets destaquen la ineficàcia d'un recurs com ara la RGC, que tarda més d'un any a resoldre's, té una burocratització excessiva i s'adjudiquen sis mesos de prestació que, quan finalitza, es tarda un altre any per a renovar-la i amb això es perd la seua capacitat de resposta i d'intervenció. En diversos casos es crida l'atenció sobre la necessitat que les ONG locals es coordinen amb els servicis socials municipals, atés que tendixen a actuar pel seu compte i al marge de criteris professionals o dels criteris dels servicis socials locals. Encara que es destaca el valuós paper del tercer sector, s'insistix en la necessitat que les administracions públiques assumisquen les seues responsabilitats i competències en matèria de polítiques socials, i s'evite la delegació d'atribucions com també les actuacions ben intencionades, però amb un marcat caràcter benèfic i assistencialista, que erosiona la dimensió de drets inherents a estes intervencions segons recullen les lleis. No obstant això, en els municipis xicotets la cobertura de necessitats d'alimentació no es planteja com un problema substantiu en la mesura que les xarxes familiars i personals proporcionen suport.

De manera cridanera, el problema hipotecari apareix amb força també en estos municipis xicotets. Per esta raó, proposen articular prestacions multifuncionals acompanyades de la corresponent valoració professional, però molt més àgils i plàstiques davant d'uns dispositius socials molt reduïts. Fins i tot se subratlla que la naturalesa d'alguns programes estatals o autonòmics deixen fora habitants de municipis xicotets.

També destaca el fet que reclamen servici d'accés a Internet des dels servicis socials perquè els qui ho necessiten puguen accedir a servicis i institucions que han suprimit l'atenció presencial en quasi tots els pobles, atés que nombroses persones, especialment majors, no tenen accés a esta infraestructura, cosa que els impeditx tramitar qüestions bàsiques a què ara només es pot accedir per esta via.

Les dificultats per a la compra de tractaments farmacològics i odontològics també apareixen en alguns municipis xicotets, com també una demanda de formació professional específica sobre els col·lectius existents en estos, juntament amb una escassetat de personal tècnic per a poder atendre els nombrosos municipis dispersos en un territori molt extens, incloent-hi les figures d'un psicòleg o psicòloga i un educador o educadora.

En l'àmbit de la infància, es demana un sistema d'ajudes a les famílies per a poder donar suport a l'educació dels fills i filles que requerixen moltes vegades despeses suplementàries en transport escolar i servici de menjador. També s'hi identifiquen problemes derivats de la desestructuració social de les famílies, juntament amb qüestions relacionades amb processos de separació i l'absentisme escolar que també apareix identificat en estos municipis xicotets. En algun cas reclamen el suport de SEAFI i la implantació d'un SAD educatiu per a menors amb risc d'exclusió social. De la mateixa manera, s'hi destaca la importància de posar en marxa grups de pares i mares per a treballar habilitats socials en la criança per a empoderar-los com a comunitat educativa i vincular-los amb més força a les escoles, i millorar la motivació i comunicació. La situació de la infància en els municipis xicotets és coneguda per la comunitat i per això és més difícil l'existència de situacions de maltractament, abús o pobresa infantil.

És molt important el paper de les mancomunitats per a nombrosos municipis xicotets, ja que els proporcionen uns dispositius tècnics i professionals als quals els seria molt difícil accedir, si no fóra per les mancomunitats. En alguns casos fins i tot es destaca la necessitat de crear una xarxa comunitària comarcal per a poder compartir el personal professional especialitzat.

Ara bé, alguns d'estos municipis xicotets fan èmfasi en l'existència d'una població envellida que presenta una problemàtica específica, amb fortes xarxes socials de suport familiar i economies de subsistència, escassetat de població infantil, juntament amb l'absència de situacions de risc de pobresa o exclusió per la mateixa composició demogràfica d'estos municipis. Al mateix temps, en ser comunitats tancades on tot es coneix, s'indica que acudir als servicis socials genera un estigma vergonyant de fracàs personal,

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

la qual cosa limita el seu accés a famílies necessitades d'ajuda. També es destaca el fet que no tot el personal professional social, educatiu o sanitari conviu al poble i sovint hi fa treballs temporals, cosa que impediex que es comprometa més en el desenvolupament comunitari dels municipis xicotets.

3.2.5. Organitzacions no governamentals

Les organitzacions no governamentals exercixen un paper molt valuós per a proporcionar atenció, ajuda i suport a famílies en situacions de risc de pobresa i exclusió. És una cosa que estan fent des de fa temps, però que s'ha intensificat a mesura que l'emergència social avançava en la nostra societat, ja que els servicis públics s'han trobat desbordats per a donar resposta a l'allau de casos a què havien d'atendre, alhora que veien com minvaven els seus recursos, dispositius i professionals. Sens dubte, la participació i implicació de les ONG ha amortit l'impacte de la crisi econòmica i social en la societat, i ha articulat una solidaritat social que ha sigut particularment valuosa com a capacitat de resposta comunitària davant de situacions de pobresa i risc que es multiplicaven i es generalitzaven de cap a cap de tot el territori valencià, igual que succeïa a la resta del país.

De la mateixa manera que les xarxes de protecció familiar han sigut fonamentals per a amortir l'impacte de la crisi en nombroses persones, les xarxes de solidaritat social a través d'ONG, associacions, fundacions i també grups més o menys organitzats han exercit un paper transcendental per a contribuir a alleujar situacions de necessitat i patiment enmig d'un panorama tan devastador, socialment parlant, com el que s'ha generat. Està per escriure el relat d'esta contribució tan valuosa com bella que des de la societat civil s'oferix de la mà de milers de persones que han volgut aportar de manera generosa una col·laboració solidària per a amortir els efectes de tanta pobresa com veuen al seu voltant. És una dimensió important d'una societat que és capaç d'organitzar-se per a oferir una solidaritat social espontània i valuosa, que ha demostrat alimentar importants valors de ciutadania que els poders públics han de facilitar, donar suport i impulsar. De manera que no estem únicament davant d'un signe de solidaritat ciutadana, sinó també davant d'un exponent de vitalitat social.

Les ONG valencianes que han donat contestació als qüestionaris enviats constitueixen un grup molt heterogeni tant en les finalitats, sectors i mitjans, com en la seua naturalesa organitzativa, per la qual cosa no és senzill fer una valoració global de les seues aportacions.

El Banc d'Aliments únicament facilita aliments a organitzacions socials acreditades perquè els distribuïsquen a les famílies amb què treballen i que tenen registrades, de

manera que no tenen una informació directa sobre les famílies que reben eixa ajuda que proporcionen en forma de menjar.

Càritas i Creu Roja, per la seua banda, desenvolupen un ventall d'activitats tan ampli i estés arreu del territori valencià que han esdevingut organitzacions que tenen, en alguns casos, més mitjans fins i tot que nombrosos ajuntaments, si bé la seua naturalesa organitzativa i la forma de treball que duen a terme és molt distinta.

Creu Roja ha esdevingut una organització proveïdora de servicis, per a la qual cosa ha obtingut finançament, subvenció, aportacions, convenis i recursos de totes les administracions públiques en totes les escales institucionals, i fins i tot de moltes altres organitzacions privades i de particulars, incloent-hi sortejos de loteria i finançament directe a través de l'IRPF. Pràcticament no hi ha un sol sector en què no intervinga (persones majors, discapacitat, infància i adolescència, gènere i igualtat d'oportunitats, exclusió social, immigració i persones refugiades, minories ètniques o culturals, diversitat afectivosexual, desocupació i creació d'ocupació, entre d'altres), i té també una àmplia presència en les tres províncies valencianes i en la major part de les seues grans ciutats i municipis. L'àmplia varietat de programes, recursos i prestacions que du a terme fa molt difícil fer-ne una valoració, en la mesura que no s'aporta informació sobre l'accés al recurs, les exigències i requisits per a accedir als programes i ajudes o la mateixa naturalesa de les prestacions que es concedixen. Tampoc es pot valorar si és un recurs més que se suma als existents, un recurs complementari o un dispositiu en coordinació amb la resta de recursos i programes públics existents. De fet, en els qüestionaris emplenats per esta organització no es menciona en cap moment l'existència de mecanismes de coordinació amb els servicis socials públics, si hi ha protocols d'actuació conjunta o de derivació. Sembla que estem davant d'una organització que actua sota els seus propis criteris, una cosa particularment rellevant quan parlem d'una organització que afirma tindre 961 treballadors empleats i 19 767 treballadors voluntaris.

En el cas de Càritas, la seua xarxa de treball s'estén a la pràctica totalitat de les parròquies existents en les tres províncies valencianes i en les seues diòcesis, amb 422 equips d'intervenció, 44 economats i robers, 15 projectes de suport a la infància i 10 projectes de família i dona, entre d'altres, i concentra el seu treball bàsicament en quatre sectors (famílies vulnerables i en exclusió social, immigració, persones sense llar i dones prostituïdes). Càritas disposa també de recursos procedents de diferents administracions públiques i de l'IRPF, juntament amb les aportacions econòmiques i materials dels seus voluntaris i col·laboradors en les diferents Càritas interparroquials. És important el fet que Càritas destaca en el seu qüestionari que «la seua tasca assistencial és comple-

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

mentària de les administracions». Insistix en el fet que «no és voluntat de Càritas créixer ni substituir els servicis socials, sinó més aviat, des de criteris de coordinació, rendibilitzar els escassos recursos». Esta organització insistix en la seua opció de no créixer indiscriminadament ni intervindre en tots els sectors ni tractar d'actuar sobre totes les necessitats, i destaca la seua labor d'estudi, anàlisi i propostes que es materialitza en l'Informe Foessa i en els estudis i informes que periòdicament emet. Tampoc esta organització menciona l'existència de mecanismes de coordinació o derivació amb els servicis socials municipals o protocols de coordinació amb els equips socials. I, en el mateix sentit, no es menciona si les ajudes i prestacions proporcionades per Càritas a les seues persones usuàries són concurrents o incompatibles amb altres que es puguen rebre o l'existència de protocols de coordinació i derivació.

Finalment, en els qüestionaris emplenats per ONG especialitzades en atenció a la infància podem observar distintes tipologies i perfils. Save the Children desenvolupa una intervenció integral sobre famílies i menors a través de programes i línies de treball que tenen una especial incidència sobre les situacions de pobresa i emergència social generades per la crisi, per les polítiques de retall pressupostari o de reducció de servicis públics, amb especial incidència sobre la població infantil. Amb implantació a València, compten amb 26 persones assalariades i 58 persones voluntàries, treballen amb altres institucions públiques i privades, encara que no assenyalen els programes o mecanismes de coordinació que duen a terme amb els servicis socials municipals. No obstant això, Save the Children fa una aportació molt valuosa en l'anàlisi, estudi i realització d'informes sobre la situació de la infància que combina l'anàlisi, la investigació i l'acció, i que alimenta diverses administracions i institucions amb el propòsit de reduir i eliminar la cronificació de la pobresa, l'exclusió i la privació infantil. Per la seua banda, el centre de dia de suport convivencial i educatiu per a menors Amigó intervé a la província de Castelló sobre menors, per a la qual cosa compta amb 3 persones empleades. El seu perfil és més d'intervenció social sobre menors i assenyalen la necessitat de més recursos autonòmics i provincials per a intervindre amb menors i les seues famílies, tant en l'àmbit de les necessitats bàsiques com en recursos especialitzats del tipus de pisos tutelats, punts de trobada familiar i centres especialitzats. L'objectiu d'esta organització és vetlar pel benestar de menors i famílies a través dels programes i dispositius que duen a terme.

Finalment, des de la Fundació CEPAIM es duen a terme un ampli nombre de programes de caràcter social i familiar, i compten amb finançament públic i privat, autonòmic i estatal, si bé reclamen més recursos. La seua intervenció se centra a la província de València, sobre els sectors d'infància i adolescència, gènere i igualtat d'oportunitats i immigració, i compten per a això amb 155 persones empleades i 30 persones

voluntàries. Tampoc assenyalen mecanismes de coordinació amb els serveis socials municipals o amb altres dispositius públics, encara que reclamen «formar part del disseny de les polítiques socials, en matèria d'ocupació, educació i sanitat».

Ara bé, des de nombrosos municipis i els seus serveis socials es destaca en els qüestionaris que han emplenat la valuosa ajuda oferida per les ONG davant de la situació viscuda, si bé en tots els casos es demana més coordinació i rigor tècnic en les seues intervencions que, segons el parer de diferents ajuntaments, estan dotades de més voluntarisme que professionalitat, i convertixen les persones usuàries en receptores de les *restes* de la societat en compte de destinataris de drets, segons esmenten. S'arriba fins i tot a assenyalar que de vegades es dupliquen recursos com ara el lliurament de menjar, tal com comproven treballadores socials en les seues visites a domicilis d'algunes famílies, on veuen com acumulen menjar innecessàriament. Per això, els ajuntaments reclamen que els nous recursos disponibles es posen a les mans dels serveis socials públics en compte de derivar-se cap a organitzacions subsidiàries o no governamentals, com s'ha fet en alguns casos durant estos anys, i no signar convenis amb institucions que no respecten les condicions acordades. Fins i tot, algun municipi demana més disponibilitat de menjar per als bancs municipals d'aliments davant de les demandes rebudes, en compte de derivar-los exclusivament a altres organitzacions.

**LA VISIÓ
DELS EQUIPS
PROFESSIONALS**

EL PAPER DELS
SERVEIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

4.1. Conclusions generals

1a. És innegable l'augment del risc de pobresa i exclusió social en la població de la Comunitat Valenciana com a conseqüència de l'impacte de la crisi econòmica, cosa que demostren de manera inequívoca els indicadors multifocals, però que també destaca de manera unànime el personal tècnic dels centres socials municipals de les tres províncies valencianes. La població ha acudit a uns servicis socials que, sens dubte, constitueixen un dels puntals de l'estat del benestar sota competència de les comunitats autònomes i són identificats com a tals per la població.

2a. Els servicis socials municipals i el seu personal tècnic han exercit un paper transcendental en un escenari tan complex com el que ha generat la major crisi econòmica i social que s'ha viscut a Espanya des de fa dècades, en un context d'augment en les demandes d'intervencions per a atendre situacions d'emergència social, en molts casos noves, enmig d'un increment de persones en desocupació i falta de recursos econòmics en moltes famílies per a poder fer front a despeses essencials, alhora que avançaven les polítiques de retall, copagaments, privatitzacions, disminució de servicis públics, augment d'impostos i encariment de béns i subministraments essencials.

3a. Per això cal destacar el treball i la labor dels servicis socials i del seu personal tècnic que, a pesar de nombroses mancances i vivint també en primera persona l'efecte de les polítiques de retall en mitjans, recursos i professionals, han exercit un paper irremplaçable enmig d'un escenari molt dolorós que ha posat al límit la pròpia

configuració i abast d'unes polítiques socials manifestament dèbils i escasses davant dels efectes de la crisi sobre la població.

4a. Si bé els sectors inicialment afectats per la crisi foren els més vulnerables, a poc a poc el dany es va anar estenent sobre altres grups socials més amplis, que mai no havien travessat situacions de pobresa i exclusió, i van canviar de forma substancial el perfil de les persones que acudixen als servicis socials demanant ajuda. Així, davant de les persones usuàries tradicionals, en situacions de marginalitat o vulnerabilitat cronicada o cíclica, amb dificultats d'inserció laboral i problemes d'exclusió social, ha emergit una nova tipologia de demandants d'ajuda que fins llavors mai no havien acudit als servicis socials municipals. Els nous perfils de persones usuàries procedixen de classes mitjanes que han vist enfonsar-se tota la seua vida per haver perdut l'ocupació, esgotar les prestacions i subsidis, i acabar amb els seus estalvis, sense poder fer front a deutes hipotecaris i fins i tot a les necessitats més bàsiques, tant seues com del seus fills i filles.

5a. Bona part d'estes famílies acudien per primera vegada als servicis socials municipals quan esgotaven tots els seus recursos personals i, moltes vegades, acumulaven impagaments considerables i fins i tot embargaments, amb dificultats per a fer front al sosteniment familiar i la cobertura de les necessitats més elementals. Són famílies treballadores que gaudien d'una qualitat de vida acceptable i que han finançat històricament amb els seus impostos els mateixos servicis socials a què ara acudixen. No obstant això, després de mesos de demora, llistes d'espera i una infinitat de documentació requerida, els servicis socials no han tingut respostes adequades a situacions multiproblemàtiques, noves i sovint d'extrema gravetat, configurades com estaven les polítiques socials per a atendre problemes de marginalitat i exclusió social, fonamentalment.

6a. Alhora, les incerteses quant a servicis i el seu finançament, juntament amb les pròpies limitacions laborals de professionals que han patit un enorme estrés, ja que també han viscut situacions de precarietat i a penes han tingut temps per a formar-se, actualitzar-se o intercanviar experiències, han repercutit negativament sobre la qualitat dels servicis oferits, fet del que és molt conscient el personal tècnic.

7a. Els esforços i la inventiva de professionals, limitats en recursos, amb estructures desfasades i sense capacitat de respostes globals, han fet que el personal tècnic arribe al límit en el seu treball davant de l'enorme patiment que han de gestionar. Això ha obligat a recórrer a les ONG i la caritat fora d'uns servicis públics que han no tingut instruments d'intervenció adequats per a molts dels qui han demanat per primera vegada la seua assistència.

8a. Les limitacions històriques d'uns servicis socials que a Espanya han focalitzat les seues intervencions en l'atenció a col·lectius i situacions de marginalitat han deixat fora nous sectors vulnerables en moments de tanta penalitat i patiment. Per si no fóra prou, la destrucció d'ocupació en el sector des de l'inici de la crisi i els retalls pressupostaris, juntament amb l'anunci de més ajustos, han projectat un escenari ombriu enmig de l'horitzó d'una certa emergència social que viuen els servicis socials municipals, juntament amb les persones usuàries i perfils tradicionals que en distints casos han augmentat també de manera substancial.

9a. En el cas de la Comunitat Valenciana, els seus servicis socials s'han desenvolupat a partir d'ordres i decrets que en nombrosos casos estan desfasats o desactualitzats, i generen un ampli ventall d'ajudes, dispositius, servicis i agències sense un encastrament clar entre si, que no han sigut dissenyats per a la situació d'emergència social viscuda i que estan dotats d'elements disfuncionals, burocratitzats o sense recursos rellevants per a atendre les demandes dels ciutadans. Com alguns autors han assenyalat, estem davant d'una «estructura fraccionada, amb proliferació de servicis inconnexos, contractacions de personal específicament per a estos, que no tenen coneixement i consciència global del sistema i que limiten la visió a la seua parcel·la diària» (Martínez-Martínez i Uceda-Maza, 2015).

10a. Al mateix temps, la incorporació del sistema de dependència en coincidència amb els anys de la crisi ha complicat encara més la gestió dels recursos socials amb una multiplicació de tràmits i requeriments, excessiva burocratització i fins i tot duplicitat en alguns procediments, retards en les tramitacions i les nombroses polèmiques en la seua aplicació, tot mantenint els ajuntaments i el personal tècnic social fora del disseny de procediments i sense vies de participació per a articular amb més eficàcia altres servicis i prestacions, com ara la teleassistència, el servici d'ajuda a domicili, el servici de menjar a domicili, les residències, els centres de dia, els centres ocupacionals, etc.

11a. Si a tot això sumem un fort procés de privatització de servicis, acompanyat d'una notable reducció de la despesa pública derivada de les limitacions pressupostàries, l'extensió de copagaments, juntament amb un pronunciat augment del paper subsidiari de les ONG en els servicis socials, ens trobem amb elements que afigen complexitat i dificultat a la intervenció social en un període que ja resulta extremadament complicat per si mateix, tal com és el que ara travessem.

12a. Sens dubte, les ONG han exercit un paper molt important per a pal·liar l'enorme impacte de la crisi, particularment en els sectors més precaris i amb els col·lectius més desfavorits. No obstant això, ha existit un procés preocupant de derivació de l'atenció

als sectors més vulnerables de la societat cap a estes organitzacions socials, i ha desapegut el concepte de dret subjectiu en els servicis socials que ha sigut substituït per un altre més pròxim a la beneficència i fins i tot la *neocaritat*, fins al punt que hi ha un creixent desistiment d'algunes responsabilitats bàsiques públiques, i s'ha imposat la creença que les persones en situació de pobresa, les persones dèbils, les persones més desvalgudes, aquelles que no tinguen recursos per a fer front a les seues necessitats més elementals, han de ser ateses des de les ONG. Això és una cosa percebuda pel personal tècnic social de manera generalitzada i contribuïx a erosionar les competències públiques en matèria de polítiques socials, alhora que dificulta extraordinàriament l'eficàcia i la certesa en les intervencions dutes a terme.

13a. D'altra banda, i justament coincidint amb l'augment exponencial i tan significatiu de la participació de les ONG en la dotació de recursos socials bàsics, s'ha posat clarament de manifest la disparitat de criteris amb què es treballa des d'estes, la falta de processos de coordinació i avaluació també en este aspecte, la necessitat de consens, criteris professionals, coherència en la gestió, coordinació amb el personal tècnic dels servicis socials municipals, fins a tal punt evident que sovint no hi ha un control ni un coneixement per part d'estos últims de les ajudes que les persones beneficiàries poden estar percebent del quart sector, de manera que es produïxen duplicitats en un moment tan crucial en què és fonamental l'adequada administració i racionalització dels recursos, i fins i tot es generen incongruències.

14a. És imprescindible, doncs, una bona organització i planificació de recursos, mitjans i instruments, fet que en cap cas pot obeir a plantejaments puntuals, sinó que ha de ser capaç d'atendre i donar resposta a les persones i famílies que necessiten amb urgència ajuda perquè esta siga precisa, alleuge la seua situació de patiment i siga capaç de generar canvis per a avançar envers una societat millor.

15a. Travessem un moment crucial per a redefinir en profunditat uns servicis socials municipals que han d'intervindre en situacions noves de pobresa que estan aflorant dia a dia, juntament amb les situacions tradicionals que ja estaven afrontant, mitjançant un treball en xarxa, que aprofite tota l'experiència que han acumulat en els distints municipis de la Comunitat Valenciana amb esforç del magnífic personal professional, tot establint elements nous de coordinació horitzontal multidisciplinària amb altres àrees de benestar local i amb la pròpia societat civil. Per a això és imprescindible buscar i generar mecanismes de treball col·laboratiu i participatiu de tot el personal tècnic i administracions implicades, Generalitat Valenciana, ajuntaments i municipis, diputacions i mancomunitats, juntament amb els col·legis professionals, associacions i ONG especialitzades.

16a. Per això, desenvolupar canvis en el model econòmic i de societat exigix també la reducció significativa de les desigualtats, de la pobresa i l'exclusió social que la crisi econòmica i les polítiques de retall aplicades han incrementat notablement en el territori valencià i a tot Espanya, tot deteriorant la cohesió social i posant en dubte principis i valors bàsics de la nostra societat democràtica.

De manera més concreta i sectorialitzada, altres conclusions que podem extraure davant de l'anàlisi duta a terme són les següents:

| 4.2. Quant a les persones demandants i als servicis socials

17a. Augment permanent de la demanda, amb la presència de *persones usuàries no tradicionals* abocades per la crisi.

18a. Inadequació dels servicis a les necessitats quant als requisits, tramitació i temps de resposta, que no afronten els efectes perniciosos de la crisi sobre les famílies: desintegració familiar, addiccions, problemes d'escolarització, aparició de patologies mentals, inadequació quant als recursos que s'oferixen, etc.

19a. L'impacte de la crisi sobre famílies empobrides té repercussions negatives en l'escolarització i atenció infantil. L'absentisme i el fracàs escolar s'assenyalen com a importants impactes negatius de la crisi social, sense oblidar els problemes d'alimentació, seguiment dels tractaments mèdics, activitats extraescolars, d'oci i suport educatiu.

20a. Unanimitat quant a la disfuncionalitat tècnica, instrumental i administrativa de la renda garantida de ciutadania, que l'ha portat a perdre qualsevol capacitat d'intervenció durant la crisi, fet que, sumat als enormes retards en la seua tramitació i gestió, l'ha convertit en un instrument inoperatiu, un autèntic coll de botella en els servicis socials valencians.

21a. Enorme burocratització de les ajudes i dispositius socials, que sovint no són capaços de donar resposta a les demandes noves que la crisi econòmica ha generat en la societat.

4.3. Quant als equips de base municipals

22a. Es troben desbordats. La capacitat de resposta municipal depén en gran manera de l'exercici dels seus equips de base, de la seua voluntat i capacitat d'empatia, que ha estat seriosament danyada per l'impacte dels casos que han hagut de gestionar des de l'any 2009.

23a. Reclamen més reconeixement de la seua labor i experiència immediata, alhora que indiquen la duplicitat de funcions i les mancances en coordinació entre les diverses institucions implicades. Exigixen millores en la seua formació, actualització i suport per a poder atendre millor casos nous per als quals no han tingut una adequada formació, a fi que els servicis socials no acaben sent el punt terminal on es remeten casos des de totes les institucions que no tenen mitjans o recursos per a executar les seues pròpies competències.

24a. Els equips tècnics fan una lectura holística de la problemàtica social, però serà el perfil professional de qui integre els equips municipals aquell que determine l'orientació i el focus d'atenció prioritari: conseqüències per a l'escolaritat i educació, trastorns psicològics, atenció a les persones majors, integració familiar, risc d'exclusió, etc.

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

40 / 41

4.4. Quant al paper i les funcions dels ajuntaments

25a. Són els primers a conèixer les necessitats reals. Generalment tenen un bon diagnòstic de la situació en l'àmbit municipal, encara que no sempre va acompanyat d'una definició de les seues competències i capacitat de resposta.

26a. Són servidors d'última instància per a resoldre situacions d'emergència, per a les quals no tenen recursos ni servicis adequats. En estos anys de crisi han hagut d'aportar més recursos mentre veien que la Generalitat Valenciana disminuïa significativament les seues aportacions i suports, justament quan eixe suport hauria d'haver estat incrementat.

27a. Hi ha una tendència a transferir la responsabilitat política i pública institucional cap als professionals dels servicis socials municipals i també a les entitats assistencials, com ara Càritas, Creu Roja o Banc d'Aliments. Això és una cosa que es mira amb preocupació en algunes decisions adoptades recentment per la Generalitat amb dispositius socials tan importants com la dependència i la renda garantida

de ciutadania, i s'hi observa una transferència de responsabilitats cap als municipis però sense proveir els mitjans tècnics i humans, i els recursos imprescindibles per a assegurar-ne una gestió adequada.

28a. La reforma de la Llei de bases de règim local debilita un dels puntals d'atenció a l'emergència social que es deriva de la crisi, i planteja nombrosos dubtes i interrogants sobre les capacitats tècniques i materials per a poder continuar atenent la ciutadania de la mateixa manera.

4.5. Quant a menors i la pobresa infantil

29a. La pobresa i l'exclusió infantil apareix com un fenomen multidimensional que necessita respostes igualment en este sentit, i que té un elevat cost per a les societats i les famílies, en termes econòmics, socials i d'oportunitats, per la qual cosa el seu abordatge ha de ser una prioritat en les polítiques socials i ha d'implicar de manera activa totes les administracions públiques actuants, i no descarregar la responsabilitat únicament en els servicis socials.

30a. Es pot afirmar que hi ha un augment directe en les situacions de vulnerabilitat i risc social en menors vinculat amb la crisi en termes de negligència, maltractament, absentisme i abandó escolar, problemes nutricionals, com també dificultats i problemes per a l'exercici de les capacitats parentals. Tot això posa en risc el manteniment de les activitats educatives amb normalitat en nombroses persones menors que no poden accedir a activitats extraescolars i de reforç educatiu, i s'incrementa el fracàs escolar i l'absentisme, juntament amb problemes més concrets com ara les dificultats per a sufragar el transport escolar o els menjadors escolars.

31a. Hi ha un reconeixement generalitzat envers la labor que duen a terme els SEAFI, particularment durant esta etapa crítica travessada, però també s'hi destaquen mancances i deficiències importants en el seu funcionament derivades de les seues limitacions, retalls i falta de mitjans materials i professionals, un aspecte que és especialment assenyalat en els municipis xicotets i àrees rurals.

32a. La inexistència de prestacions immediates, ràpides i àgils per a famílies amb menors en situacions de risc i emergència social és un greu problema per a garantir de vegades l'interés superior de la infància i la satisfacció de les seues necessitats bàsiques. Al mateix temps, apareixen deficiències en els sistemes de protecció de menors i en programes educatius en centres de protecció.

33a. Possiblement s'hagen de replantejar algunes mesures i actuacions adoptades per a donar resposta a situacions d'emergència social en menors, però que tenen efectes estigmatitzadors que, a més, desenfocuen el paper de les famílies, com alguns programes per a menors sense recursos en menjadors escolars.

34a. No n'hi ha prou amb la simple escolarització de la infància si no s'acompanya de la participació activa d'estos xiquets i xiquetes en activitats extraescolars, formatives i d'oci en igualtat de condicions que les seues companyes i companys de col·legi, incloent-hi les activitats d'oci i temps lliure. No obstant això, el fracàs escolar, l'absentisme i l'abandó han de ser indicadors preferents a l'hora de prioritzar actuacions socials sobre menors i les seues famílies. En el cas de municipis xicotets i pedanies hi ha limitacions específiques cap als menors que cal corregir, com ara el transport escolar.

35a. L'increment de situacions de conflictivitat en menors, derivades de processos de monoparentalitat traumàtics en què apareix relacionada la crisi o situacions de violència de gènere, hauria de portar a posar en marxa programes municipals específics que atenguen esta problemàtica creixent. És una cosa que, a més, recull clarament la nova legislació en matèria de protecció infantil aprovada al juliol de 2015.

36a. Tot i que l'accés a l'ocupació és important per a les famílies, per si sol no sempre garanteix l'eixida de la pobresa, si no es reduïxen i s'eliminen els problemes preexistents en les famílies de les xiquetes i els xiquets que determinen els factors de pobresa infantil, sobre els quals cal actuar amb determinació per a protegir les famílies.

| 4.6. Quant a les persones immigrants

37a. Sens dubte, la crisi ha generat situacions i processos nous sobre la població immigrant que excedixen molt este estudi i exigirien una investigació precisa pels seus efectes socials, familiars i econòmics. No obstant això, hi ha unanimitat sobre que el recurs creat específicament per a atendre la població immigrant, els AMICS (que ni tan sols inclouen en nom seu la paraula immigrant), no tenen atribucions ni competències clares per a atendre els problemes socials de les persones immigrants, que són ateses en els servicis socials municipals i en les ONG. Una agència que no té recursos, que no s'ha dotat de dispositius operatius ni programes efectius, patix de falta d'efectivitat, i això és el que per a la majoria del personal tècnic social municipal són els AMICS.

4.7. Quant a la discapacitat i la dependència

38a. Les nombroses disfuncions que presenta la Llei de dependència motivarien un estudi específic i han generat un bon nombre de queixes i intervencions en els últims anys en esta sindicatura, a causa de la lentitud en la seua aplicació, la ineficàcia de les prestacions que reconeix, els terminis llargs i dilatats que empra per a resoldre sol·licituds i la disconformitat sobre els barems aprovats, i fan d'esta llei un instrument àmpliament disfuncional que taponia intervencions eficaces sobre nombroses persones i les seues famílies.

39a. L'àmplia disparitat entre els reconeixements de discapacitat i dependència, juntament amb els enormes retards en la tramitació i resolució dels graus de discapacitat, s'identificat com un obstacle molt important, alhora que la falta de places en residències per a persones amb malaltia mental i de programes de respir per a persones curadores i familiars de persones dependents.

4.8. Quant als municipis xicotets

40a. Els municipis xicotets compten amb xarxes socials i familiars capaces d'amortir l'impacte de la crisi sobre les persones, encara que a canvi disposen de dispositius socials i professionals molt escassos que ofereixen moltes limitacions a l'hora d'atendre situacions d'emergència o risc social, com succeeix en el cas de la infància i la mancança de suport des de la dotació d'equips de SEAFI, encara que la proximitat humana dificulta l'aparició de casos de maltractament, abús o pobresa infantil que es produeixen en municipis majors i capitals, ja que és la pròpia comunitat aquella que es constituïx com el suport vital fonamental per a les famílies i per a situacions d'estes característiques, i és així la principal font de suport.

41a. Per contra, hi ha una major prevalença de problemes sobre la població major edat com a conseqüència de l'envelliment demogràfic que viuen, amb dificultats d'accés a recursos, programes i ajudes.

42a. No obstant això, el caràcter tancat i pròxim de les comunitats en els municipis xicotets, per contra, constituïx una limitació a l'hora d'acudir als servicis socials, ja que, a causa del seu tradicional component estigmatitzador i marginal, implica una reserva per part de les persones usuàries potencials a acudir a estos per a demanar ajuda, fonamentat en el temor que la comunitat siga coneixedora d'això.

4.9. Quant a la salut

43a. L'augment de la pobresa, el creixement de les situacions d'emergència social, juntament amb un increment en la desprotecció de col·lectius vulnerables com a persones jubilades i desempleades ha arribat a posar en risc el pagament de tractaments farmacològics bàsics prescrits pel personal facultatiu, com també l'accés a seguiments mèdics no inclosos en el catàleg de prestacions del sistema nacional de salut, i genera riscos sanitaris sobre sectors ja castigats per l'exclusió social.

44a. És innegable la prevalença de patologies psicològiques múltiples que afecten col·lectius vulnerables afectats per la crisi i la pobresa que afigen un major patiment a la seua situació, i que de vegades no són adequadament detectades ni tractades encara que els professionals dels servicis socials en són conscients.

45a. Hi ha dificultats per a la intercomunicació àgil i fluida en casos que requereixen una atenció combinada i coordinada entre els servicis socials municipals i els centres de salut, juntament amb els seus especialistes, amb la qual cosa es dificulten intervencions més efectives i concretes sobre malalties que han de ser ateses també des de criteris socials.

46a. Es necessita incorporar l'enfocament assumit per l'OMS en 2011 sobre determinants socials de la salut en un context social ampli que és el que condiona el seu impacte sobre la salut, tant per al conjunt de la comunitat com sobre cada persona. Eixos determinants socials estan relacionats amb les condicions en què les persones naixen, creixen, viuen, treballen i envellixen, i identifiquen els contextos de vulnerabilitat social que posen en risc la salut de la població valenciana.

4.10. Quant a les ONG i les entitats socials

47a. El valuós paper que presten les ONG i la seua especialització funcional ha conduït al fet que siguen atesos sectors cada vegada majors i grups més vulnerables assotats per la pobresa i l'exclusió social. No obstant això, l'Administració no ha d'eludir el reconeixement de drets socials subjectius a tota la ciutadania en el reconeixement de les prestacions socials que la llei reconeix.

48a. Un volum cada vegada major de fons públics i nous programes d'intervenció es dirigeixen cap a les ONG, en detriment dels servicis socials municipals que, tanmateix, són imprescindibles a l'hora d'emetre informes i derivar persones cap a les ONG prestadores de servicis socials.

49a. Prou sovint les ONG són percebudes com a competidores perquè capten programes, subvencions, recursos i també persones usuàries en intervencions que de vegades necessiten més criteris professionals, tècnics i de coordinació, que han d'estar inserides en les polítiques socials de competència municipal i autonòmica amb ancoratge en el seu ordenament legal.

| 4.11. Quant a l'habitatge i l'allotjament

50a. Les dificultats relacionades amb l'habitatge i l'allotjament han sigut un element transversal en les problemàtiques generades durant la crisi i rebudes en els servicis socials, amb un impacte devastador per a famílies i persones. A la pèrdua de l'habitatge per execucions hipotecàries, motivades per la impossibilitat de fer front als deutes contrets per famílies que van perdre l'ocupació i a penes tenen recursos per a subsistir, se sumen les dificultats per a fer front als subministraments bàsics com ara aigua, llum, gas, comunitat, i es generen situacions d'apilotament o de tornada al domicili de la família ascendent per part de famílies senceres amb menors a càrrec seu, i deriven en alteracions greus en la convivència i l'aparició d'addiccions, juntament amb problemes emocionals que de vegades són semblants a l'estrés posttraumàtic.

51a. La magnitud d'este problema ha excedit molt les possibilitats i els recursos dels servicis socials municipals, que han vist enfonsar-se famílies senceres amb menors a càrrec seu, sense cap possibilitat d'intervenció. Al mateix temps, moltes d'eixes famílies, afectades per desnonaments i que s'han vist al carrer, no tenien alternatives habitacionals, per la qual cosa han hagut d'acudir a solucions extremes, com ara l'ocupació de cases buides o haver de compartir altres cases en condicions d'apilotament.

52a. Davant d'això, no sols no hi havia habitatges d'emergència, sinó que fins i tot una part del parc públic d'habitatges socials de la Generalitat Valenciana en nombrosos municipis es troba tancada, buida i sense ocupar perquè moltes d'estes cases estan deteriorades i necessiten reparacions per a les quals no hi havia recursos, fet que contribuïx a danyar l'espai públic, urbà i social en molts d'estos barris.

53a. L'extensió d'una major precarietat laboral, baixos sous, contractes inestables i desocupació de llarga duració per a importants col·lectius socials dificulta l'accés a un habitatge, el qual continua sent un bé social bàsic que, a més d'oferir allotjament, és un instrument fonamental per a proporcionar elements de socialització i inclosió essencials en barris, pobles i ciutats.

1. Prioritzar la lluita contra la pobresa

Les polítiques i intervencions socials han de prioritzar la inclusió social i la lluita contra la pobresa, tot evitant que persones o sectors queden fora del sistema de benestar social basat en els drets, i han d'avançar la cobertura de necessitats bàsiques, en un escenari de crisi com el que hem travessat i els efectes del qual tardaran a desaparèixer.

2. Prevenició, anticipació i intervenció

Els criteris de prevenició, anticipació i intervenció social han d'inspirar les accions que cal dur a terme i a més fugir de mesures publicitàries, efectistes o subsidiàries que posen en risc el respecte envers les persones, la seua dignitat, autonomia personal o capacitat de decisió.

3. Resposta a nous problemes i noves persones usuàries

Incorporar i donar resposta en els servicis socials als nous problemes plantejats per una nova tipologia de persones usuàries generada per la crisi, les quals no reuniten els perfils habituals que s'han atés històricament ens els servicis socials municipals.

4. Agilitzar procediments i gestió, i actualitzar dotacions econòmiques

Agilitzar amb urgència els procediments administratius, incloent-hi la digitalització en els processos de gestió, i dur a terme una actualització de la dotació econòmica d'ajudes i prestacions, i adaptar-les i adequar-les a les noves situacions d'emergència social i desprotecció que han aparegut en els últims anys en la societat.

5. Estabilitat pressupostària en el finançament

Donar estabilitat pressupostària als procediments de finançament dels servicis socials municipals per part de la Generalitat Valenciana, i dissenyar mecanismes objectius, mesurables i estables per a estos que permeten donar resposta a les necessitats d'intervenció social en els municipis de la Comunitat Valenciana, abandonar la discrecionalitat, subjectivitat i inestabilitat amb què fins a la data s'ha actuat des de la Generalitat.

6. Facilitar l'intercanvi d'experiències professionals

Organitzar amb caràcter anual, a escala provincial i autonòmica, jornades específiques sobre l'estat dels servicis socials per als seus professionals i personal tècnic, en les quals les persones que hi participen puguen intercanviar les seues experiències, valorar avanços i limitacions en l'exercici de la seua activitat, compartir procediments i estratègies d'actuació.

7. Protocols de coordinació interadministrativa

Elaborar protocols que faciliten la coordinació a escala municipal de les diverses institucions que atenen i intervenen amb les persones en situació de precarietat i risc d'exclusió, incloent-hi les ONG. La realització d'estos procediments haurà de fer-se des d'una perspectiva participativa, i comptar des del primer moment amb l'opinió i les propostes de totes les institucions i actors implicats, en una escala interadministrativa, i procurar la dignificació de les persones i les situacions que s'hi atenen.

8. Mecanismes de coordinació tècnica i professional

Avançar en la creació de mecanismes de coordinació tècnica, professional i de cooperació intrasistema, entre totes les institucions amb competències en matèria de servicis socials a la Comunitat Valenciana, i permetre amb això intervencions més efectives, precises i enriquidores des de diversos espais d'intervenció.

9. Espais i plataformes de formació i actualització professional

Generar espais i plataformes de formació i actualització professional per al personal tècnic social, i comptar amb el concurs dels col·legis professionals i les universitats, que donen primacia al treball professional del personal tècnic, i generen dinàmiques de treball en xarxa i l'intercanvi de bones pràctiques.

10. Identificar experiències pioneres i bones pràctiques

Desenvolupar metodologies de treball capaces d'identificar experiències pioneres reeixides sobre sectors i col·lectius que permeten l'enriquiment del personal tècnic,

un millor abordatge professional i una millora de la qualitat, tant per als servicis socials específics com per als especialitzats, juntament amb l'organització de trobades periòdiques per a la formació i l'intercanvi del personal tècnic i institucions.

11. Plans i polítiques integrals de reducció de la pobresa plurianuals

Establir plans de reducció de la pobresa i atenció social d'emergència a escala municipal, prioritzar l'estabilitat en els servicis i professionals, amb criteris plurianuals. Estos plans han de ser interadministratius, de manera que s'hi impliquen totes i cadascuna de les administracions responsables, com a mínim. Així, és necessari que hi estiguen els puntals fonamentals de l'estat de benestar: educació, sanitat, habitatge, ocupació, seguretat social i servicis socials.

12. Catàleg i cartera de prestacions socials

Desenvolupar un sistema transparent i conegut de servicis socials mitjançant un catàleg i una cartera de prestacions socials que facilite unificar l'àmplia legislació i normativa existent a la Comunitat Valenciana, i permetre conèixer per endavant les capacitats i limitacions d'un sistema que ara és tan imprecís com difús, sotmés a una gran discrecionalitat.

13. Redisseny de l'aplicació de la Llei de la dependència

Estudiar i redissenyar a fons l'aplicació de la Llei de dependència a tots els nivells i des de tots els angles segons les competències que té la Comunitat Valenciana, i per a això comptar amb els servicis socials municipals, associacions especialitzades i personal tècnic social, tot aprofitant per a reformular altres servicis i prestacions directament relacionades amb esta Llei.

14. Reafirmar la dimensió de drets subjectius

Eliminar les perspectives i els criteris de beneficència i caritat en les respostes a problemes socials des dels servicis socials municipals, i vincular-los amb drets subjectius per a tota la ciutadania. Tots aquells programes i actuacions que els ajuntaments o la pròpia Generalitat finance, convenie o desenvolupe de manera subsidiària a través d'ONG no han d'oblidar la responsabilitat pública última del servici i, per tant, els criteris i principis que orienten les polítiques socials públiques en línia amb la legislació existent.

15. Mecanismes de planificació estratègica

Desenvolupar mecanismes de planificació estratègica en línia amb allò que s'ha recollit en l'art. 5 de la Llei 5/1997, de servicis socials de la Comunitat Valenciana, mitjançant un Pla Estratègic de Servicis Socials, amb la participació de tots els actors

que hi intervenen, que permeta visibilitzar i fer accessible al conjunt de la ciutadania els dispositius socials existents, i permeta al personal tècnic i a la ciutadania el seu coneixement i avaluació.

16. Cultura d'avaluació en els servicis socials

Incorporar la cultura de l'avaluació en els servicis socials, en els seus diferents nivells, administracions i programes, com un mecanisme essencial per a analitzar l'efectivitat de les intervencions dutes a terme, l'adequació dels recursos i fins a quin punt s'han pogut complir els objectius previstos amb els mitjans aplicats a este efecte. Això seria essencial per a disposar d'informació a l'hora de prendre decisions, analitzar la qualitat dels servicis prestats i l'eficiència en l'ús dels recursos, que permeten realitzar les correccions necessàries, cosa que fins ara no es feia.

17. Metodologies de mesurament de la pobresa

Elaborar metodologies i procediments analítics pluridimensionals, específics per a la Comunitat Valenciana, que permeten el mesurament de la pobresa global, la pobresa infantil, l'exclusió social, la desigualtat, la discriminació i el benestar, desglossats adequadament i considerant els grups especialment desfavorits, que cobrisquen tot el territori valencià.

18. Estratègies d'intervenció primerenca

Establir estratègies d'intervenció primerenca que tracten d'anticipar demandes emergents mitjançant sistemes d'identificació de problemes en matèria d'intervenció social que puguen ser compartits pel personal tècnic i professionals dels servicis socials municipals, i permeten compartir bones pràctiques i respostes adequades.

19. Ruptura del cicle intergeneracional de pobresa

Implantar polítiques públiques de caràcter preventiu que incloguen estratègies de lluita contra la pobresa i les desigualtats socials, i incorporar la ruptura del cicle intergeneracional del risc de pobresa.

20. Alineament amb l'Estratègia Europa 2020

Alinear les polítiques, estratègies i programes d'intervenció social amb l'Estratègia Europa 2020 per a la reducció de la pobresa, que ens obliga a disminuir de manera substancial el nombre de persones afectades per la pobresa.

21. Invertir en infància: trencar el cicle del desavantatge

Desenvolupar la recomanació de la Comissió Europea d'*Invertir en la Infància: trencar el cicle dels desavantatges*, que proposa un nou marc de política global per a abordar

la pobresa infantil i fomentar el benestar de la infància mitjançant l'accés a recursos adequats, proporcionant servicis inclusius i de qualitat, i mitjançant una participació activa de la infància com a titulars de drets que tinguen en compte l'interés superior de la infància. Per a això, és clau establir plans integrats de lluita contra la pobresa infantil que tinguen en compte les xiquetes i els xiquets, i les seues famílies, amb l'objectiu de garantir a la infància l'accés a una sanitat, educació plena, atenció social, habitatge digne i alimentació adequada, i procurar la plena escolarització de les xiquetes i els xiquets amb els suports educatius necessaris, juntament amb una revisió dels sistemes i recursos en matèria de protecció infantil.

22. Objectius de reducció de pobresa infantil

Establir, fixar i identificar objectius precisos de reducció de la pobresa i l'exclusió social infantil que permeten avançar en la recomanació europea *Invertir en la Infància*.

23. Aplicació de l'Estratègia 2020 i ODS

Estudiar i delimitar els compromisos adquirits per Espanya en l'Estratègia 2020 de reducció de la pobresa amb un objectiu de disminució d'un 25% al nostre país, com també els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que afecten de manera molt particular les comunitats autònomes, ja que són les que tenen les competències en matèria de polítiques socials. Per tant són estes, i en el nostre cas la Comunitat Valenciana, aquelles que han de canviar i reconfigurar les polítiques socials d'acord amb les transformacions i els impactes que ha generat la crisi amb l'emergència de nous problemes socials, davant els canvis imposats per les polítiques d'ajust i retall aplicades, i tenint en compte també les transformacions socials, econòmiques i demogràfiques que s'hi han produït.

24. Explorar recursos europeus

Utilitzar els Fons Estructurals i d'Inversió Europeus (FEIE), l'aplicació del Paquet sobre Inversió Social de la UE (en particular el Fons Social Europeu), el Fons d'Ajuda Europea per a les Persones Més Desfavorides, el Programa de la Unió Europea per a l'Ocupació i la Innovació Social, com també els recursos disponibles.

25. Distribució de la riquesa i renda

Analitzar i planificar les accions per a una millor distribució de la riquesa i la renda amb l'objectiu posat en la reducció de les taxes de pobresa i les desigualtats, fet que exigix no solament polítiques i dispositius socials, sinó també una millor distribució dels nivells del benestar.

26. Implantació d'indicadors agregats

Incorporar les exigències dels estats membres d'avaluar l'avanç en l'Estratègia Europea 2020 en la reducció de la pobresa mitjançant la implantació i incorporació d'indicadors agregats de pobresa i exclusió social homogenis als utilitzats per les institucions europees basats en risc de pobresa, AROPE, Privació Material Severa (PMS) i Baixa Intensitat de Treball per Llar (BITH), per a la qual cosa caldrà dissenyar eines de mesurament i estadístiques que es traslladen als equips socials municipals valencians, juntament amb procediments de recopilació, anàlisi, sistematització i estudi adequats.

27. Inversió social

Prioritzar la inversió social com un factor més per a la millora del benestar, la modernització, el creixement i la cohesió, en línia amb els criteris i les polítiques impulsades per la Comissió Europea a través del Paquet d'Inversió Social.

28. Creació d'ocupació

La creació d'ocupació ha de ser una prioritat per a disminuir les elevades xifres de pobresa i exclusió social i evitar la seua cronificació, i traure dels servicis socials persones plenament normalitzades que, per culpa de la crisi, han perdut el seu treball i només necessiten una ocupació en condicions per a recuperar una vida acceptable, sense deixar de configurar estos servicis socials d'una altra manera perquè siguen dispositius d'ajuda, prevenció, promoció, inserció i autèntics referents comunitaris per a tota la població.

29. Polítiques intensificades en matèria d'habitatge i allotjament

La importància de l'habitatge i l'allotjament, juntament amb l'extensió dels problemes relacionats amb això, és d'una magnitud tal que exigix un replantejament a fons de les seues polítiques, dispositius i intervencions, i incorporar-los amb força com un bé social bàsic en les polítiques socials, rehabilitar i recuperar amb urgència els habitatges socials deteriorats i tancats per a posar-los al servici de qui els necessite, alhora que s'intensifica el seguiment social sobre barris on les cases plantegen situacions multiproblemàtiques.

30. Trasllat de l'informe a altres defensories

Es proposa traslladar este informe a altres defensories del poble per a poder plantejar la possibilitat de línies de treball i seguiments comuns.

31. Distribució de l'informe

També es proposa facilitar este informe a professionals, ajuntaments i personal tècnic que hi haja col·laborat, i als grups de treball que el Síndic té establits amb estes competències, com a component de devolució d'aquell i perquè hi puguem veure reflectit el seu treball i col·laboració.

LLISTAT DE MUNICIPIS ENQUESTATS I POBLACIÓ

6

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

54 / 55

Entitats locals de la província de VALÈNCIA	
Municipi	Població
València	786.424
Torrent	80.551
Gandia	76.497
Paterna	67.156
Sagunt	65.003
Alzira	44.518
Mislata	43.281
Burjassot	37.641
Ontinyent	36.180
Aldaia	31.000
Alaquàs	29.964
Sueca	28.311
Oliva	26.782
Quart de Poblet	24.944

Entitats locals de la província de VALÈNCIA	
Municipi	Població
Alboraya	23.572
La Pobla de Vallbona	22.730
Cullera	22.461
Bétera	21.846
Riba-roja	21.499
Picassent	20.393
Requena	20.901
Puçol	19.341
Silla	18.644
Tavernes de la Valldigna	17.822
Massamagrell	15.564
Chiva	15.029
Benetússer	14.529
Canals	13.360
Godella	13.125
Algínet	13.060
Utiel	12.082
Benifaió	11.819
L'Alcúdia	11.615
Benaguasil	11.015
Picanya	11.109
Alberic	10.826
Meliana	10.612
Sedaví	10.183
Buñol	9.835
Alcàsser	9.527

**LA VISIÓ
DELS EQUIPS
PROFESSIONALS**

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

**LA VISIÓ
DELS EQUIPS
PROFESSIONALS**

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

56 / 57

Entitats locals de la província de VALÈNCIA	
Municipi	Població
Tavernes Blanques	9.288
Vilamarxant	9.204
Massanassa	9.149
El Puig de Santa Maria	8.883
Rafelbunyol	8.826
Almussafes	8.744
Cheste	8.518
L'Olleria	8.379
La Pobra de Farnals	7.790
Villanueva de Castellón	7.321
Almàssera	7.293
Montserrat	7.202
Rocafort	6.819
Turís	6.588
Benigànim	6.183
Guadassuar	5.928
Canet d'en Berenguer	6.296
Enguera	5.291
Villalonga	4.350
Bonrepòs i Mirambell	3.507
Llanera de Ranes	1.035
Alcublas	750
Granja de la Costera	337
Benagéber	212
Torrella	158
Total de població recollida en els qüestionaris	1.142.378

Entitats locals de la província d'ALACANT	
Municipi	Població
Alacant	332.067
Elx	228.647
Torreveija	91.415
Orihuela	83.417
Benidorm	69.010
Sant Vicent del Raspeig	55.946
Elda	53.540
Dénia	41.672
Villena	34.530
La Vila Joiosa	33.951
Xàbia	29.067
Crevillent	28.328
El Campello	27.081
Novelda	26.292
Mutxamel	24.232
Ibi	23.456
Altea	22.518
Calp	22.437
L'Alfàs del Pi	21.357
Aspe	20.248
La Nucia	20.029
Almoradí	19.992

**LA VISIÓ
DELS EQUIPS
PROFESSIONALS**

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

**LA VISIÓ
DELS EQUIPS
PROFESSIONALS**

EL PAPEL DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

58 / 59

Entitats locals de la província d'ALACANT	
Municipi	Població
Callosa de Segura	18.079
Guardamar del Segura	15.599
Monòver	12.460
Teulada	11.824
Benissa	11.572
Cocentaina	11.519
Castalla	10.143
Sax	9.741
Muro de Alcoy	9.114
Catral	8.663
El Pinós	7.663
Monforte del Cid	7.658
Redován	7.623
Onil	7.565
Pedreguer	7.438
Callosa d'en Sarrià	7.370
Dolores	7.237
Cox	7.188
Banyeres de Mariola	7.174
San Miguel de Salinas	6.911
Bigastro	6.762
Ondara	6.632

Entitats locals de la província d'ALACANT	
Municipi	Població
Finestrat	6.265
Gata de Gorgos	5.985
Benejúzar	5.394
Los Montesinos	4.966
El Poble Nou de Benitatxell	4.659
Algorfa	3.799
Biar	3.670
Orba	2.216
Llíber	1.080
Murla	509
El Camp de Mirra	437
Mancomunitat de Servicis Socials de Mariola (Muro de Alcoy, Gaianes, l'Alqueria d'Asnar, Alfafara i Agres)	11.091
Mancomunitat de Servicis Socials de Pego, L'Atzúbia i les Valls	12.667
Total de població recollida en els qüestionaris	1.245.838

**LA VISIÓ
DELS EQUIPS
PROFESSIONALS**

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

**LA VISIÓ
DELS EQUIPS
PROFESSIONALS**

EL PAPEL DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIES VALENCIANS
DURANT LA CRISI

60 / 61

Entitats locals de la província de CASTELLÓ	
Municipi	Població
Castelló de la Plana	173.841
Vila-real	50.755
Borriana	34.783
La Vall d'Uixó	31.828
Vinaròs	28.337
Benicarló	26.521
Almassora	25.566
Onda	25.228
Benicàssim	18.233
Nules	13.456
L'Alcora	10.672
Orpesa	9.625
Peníscola	7.457
Alcalà de Xivert	7.233
Moncofa	6.339
Almenara	6.123
Betxí	5.770
Torreblanca	5.520
Borriol	5.209
Cabanes	2.985
Montanejos	583
Vistabella del Maestrat	384
La Pobla de Benifassà	226
Villanueva de Viver	68
Mancomunitat Alt Palància	
Total de població recollida en els qüestionaris	322.901

ABREVIATURES, ACRÒNIMS I SIGLES

7

A

ABUCASSIS. Projecte d'Informatització Integral dels Centres de Salut de la Comunitat Valenciana.

ADL. Agència de Desenvolupament Local.

AINP. Ajudes individuals no periòdiques.

AMICS. Agència Municipal de Mediació per a la Integració i la Convivència Social.

AROPE. Taxa o indicador de risc de pobresa o exclusió social (en anglés: '*At Risk of Poverty or Social Exclusion*') que forma part de l'Objectiu de Pobresa i Inclusió Social de l'Estratègia Europa 2020.

B

BITH. Baixa intensitat d'ocupació.

C

CEDES. Centre de Dinamització Econòmica i Social.

CNP. Cos Nacional de Policia.

D

DAFO. Debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats.

DT. Direcció Territorial.

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

E

EPA. Escola Permanent d'Adults.

ESB. Equip Social de Base.

EUROSTAT. Oficina Estadística de la Unió Europea.

F

FAS. Fons d'Assistència Social.

FEGA. Fons Europeu de Garantia Agrària.

FPA. Formació de Persones Adultes.

I

IMSERSO. Institut de Majors i Servicis Socials.

INSS. Institut Nacional de Seguretat Social.

IPREM. Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples.

IT. Incapacitat Temporal.

IVADIS. Institut Valencià d'Atenció als Discapacitats.

IVAS. Institut Valencià d'Acció Social.

IVHSA. Institut Valencià de l'Habitatge, Societat Anònima.

L

LISMI. Llei d'Integració Social de Minusvàlids.

M

MTAS. Ministeri de Treball i Assumptes Socials.

P

PNC. Pensió no contributiva.

PEI. Prestació econòmica individualitzada.

PEV-SAD. Prestació econòmica vinculada al Servei d'Ajuda a Domicili.

PIF. Programa d'Intervenció Familiar.

R

RAI. Renda activa d'inserció.

RGC. Renda garantida de ciutadania.

S

SAD. Servici d'Ajuda a Domicili.

SEAFI. Servici Especialitzat d'Atenció a Menors en Risc o amb Mesures Jurídiques de Protecció i a les seues Famílies.

SEPE. Servici Públic d'Ocupació Estatal.

SIAF. Servici d'Intervenció i Atenció a la Família.

SIPRE. Sistema d'Informació de Prestacions per Desocupació.

SIS. Sistema d'Informació Sanitària.

SIUSS. Sistema d'Informació d'Usuaris de Servicis Socials.

SPE. Servici Psicopedagògic Educatiu.

SSG. Servicis Sanitaris Generals.

SNS. Sistema Nacional de Salut.

T

TAPIS. Taller de Prevenció i Inserció Social.

TGSS. Tresoreria General de la Seguretat Social.

U

UPCA. Unitat de Prevenció Comunitària d'Addiccions.

UCA. Unitat de Conductes Addictives.

USMI. Unitat de Salut Mental Infantil.

V

VPO. Vivendes de Protecció Oficial.

BIBLIOGRAFIA I DOCUMENTACIÓ MÉS RELLEVANT



LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS

EL PAPER DELS
SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA
CONTRA LA POBRESA
I L'EXCLUSIÓ SOCIAL ALS
MUNICIPIIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

64 / 65

Ararteko, (2013). *El impacto de la crisis en la infancia: la realidad vasca. Una reflexión cuantitativa.* Vitoria-Gasteiz, Ararteko.

– (2014). *Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas.* Informe extraordinari de la institució de l'Ararteko al Parlament Basc, Vitoria-Gasteiz, Ararteko.

– (2015). *La obligada consideración al interés superior del menor en las políticas públicas y, en especial, en el sistema de garantías de ingresos.* Recomanació general de l'Ararteko 2/2015 de 8 d'abril. Vitoria-Gasteiz, Ararteko.

Bayarri i Catalán, V. i Fillat Delgado, Y. (2011). *Derechos y Servicios sociales.* Publicacions del CERMI. Consultat el 24/11/2015 en <http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/254/DchosyServiciosSociales.pdf>.

Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Madrid (2008). *Trabajo social y vivienda.* Número monogràfic de la revista *Trabajo Social Hoy*, desembre de 2008.

Comissió Europea (2008). *Estudio temático sobre medidas políticas en materia de pobreza infantil.* Brussel·les, oficina de publicacions.

– (2010). *Europa 2020 Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.* Comunicació de la Comissió. Brussel·les, 3.3. 2010COM 2020 final.

– (2014a). *Promover el empleo, la inclusión y la política social como inversión*. Direcció General de Comunicació i Informació al Ciutadà, Brussel·les.

– (2014b). *Inversión social: la Comisión insta a los Estados miembros a centrarse en el crecimiento y la cohesión social*. Brussel·les, IP/13/125, Brussel·les.

EAPN, (2015a). *Las cifras de pobreza y exclusión social en España de cara a Europa 2020*. Madrid. Consultat el 12/01/2016 en http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1030_pobreza_exclusion_espana.pdf.

– (2015b). *Dossier Pobreza de EAPN en España 2014*. Consultat el 12/01/2016 en http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/dossier_pobreza.pdf.

Economistes Sense Fronteres (2015). *Las exclusiones sociales*. Madrid, dossiers ESF, núm. 19, Tardor.

EUROSTAT (2015). *The risk of poverty or social exclusion affected 1 in 4 persons un the EU in 2014*. Consultat el 18/12/2015 en http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/People_at_risk_of_poverty_or_social_exclusion.

Fundació Foessa (2015). *Empleo precario y protección social*. Madrid, Fundació Foessa – Càritas Espanyola.

Govern d'Espanya (2015). *Estrategia nacional integral para personas sin hogar, 2015–2020*. Madrid, aprovada per Acord de Consell de Ministres de 6 de novembre.

Gómez Gil, C. (2015). *Crisis en los servicios sociales y servicios sociales en crisis*. Alacant, *Diario Información*, p. 34.

INE (2016). *Encuesta de condiciones de vida (ECV, 2015)*. Resultats definitius. <http://www.ine.es/prensa/np969.pdf>.

Llano Ortiz, J. (2015). *El Estado de la pobreza. 5º Informe. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España, 2009–2014*. Madrid, EAPN, Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social, Madrid.

Lluch Frechina, E.; Esteve Pérez, E. i Hortal Miguel, B. (2015). *¿Recuperación? Enfoque agregado versus enfoque de la privación. Análisis y perspectivas*. Comunitat Valenciana

2015. València, Fundació FOESSA, Observatori d'Investigació sobre Pobresa i Exclúsio a la Comunitat Valenciana, CEU Universitat Cardenal Herrera.

Malgesini, G. i Candalija, J. (2015). *Dossier Pobreza de EAPN en España*. EAPN, Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i l'Exclúsio Social. Madrid.

Moya, C. (2013). "¿Hacia un nuevo asistencialismo?" Alacant, *Diario Información*.

Navarro, V. (dir.). (2012). *El impacto de la crisis en las familias y en la infancia*. Barcelona, Observatori Social d'Espanya, Editorial Planeta, SA.

Parlament Europeu (2015a). *Resolució del Parlament Europeu, de 24 de novembre de 2015, sobre la reducció de les desigualtats, en especial con respecto a la pobresa infantil*. (2014/2237 (INI)), Brussel·les. P8_TA-PROV (2015)0401.

– (2015b). *Informe del Parlament Europeu sobre la reducció de les desigualtats, en especial con respecto a la pobresa infantil* (2014/2237 (INI)). Brussel·les, Comissió d'Ocupació i Afers Socials. A8-0310/2015.

Save The Children (2015). *Iluminando el futuro. Invertir en educació es luchar contra la pobresa infantil*. Comunitat Valenciana, Madrid, Save The Children.

– (2014) *Pobreza infantil y exclusión social en Europa. Una cuestión de derechos*. Bèlgica, Save The Children.

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (2013). *Situació dels servicis socials generals a la Comunitat Valenciana*. Alacant, queixa núm. 1211322, consultat el 24/11/2015 en <http://www.elsindic.com/Resoluciones/10561033.pdf>.

– (2012). *L'atenció als menors de 0-6 anys des del sistema de protecció a la infància a la Comunitat Valenciana*. Alacant, informe especial a les Corts valencianes.

– (2015). *Gestió del programa de renda garantida de ciutadania a la Comunitat Valenciana*. Alacant, queixa núm. 1408311, consultat el 18/12/2015 en <http://www.elsindic.com/Resoluciones/10754714.pdf>.

Síndic de Greuges. El defensor de les persones, (2012). *Informe sobre la pobresa infantil a Catalunya*, Informe extraordinari. Barcelona, Síndic. El defensor de les persones.

– (2013). Informe sobre la pobreza energética en Cataluña. Barcelona, Síndic. El defensor de les persones, octubre.

Uceda-Maza, F.X i Martínez-Martínez, L. (2015). *Servicios sociales municipales en la Comunitat Valenciana*. En Romero, J. i Boix, A., (eds.). *Democracia desde abajo. Nueva agenda para el gobierno local*. València, UPV.

Uceda-Maza, F.X; Domínguez Alonso, F.J.; Martínez-Martínez, L. (2015). *Servicios sociales en la Comunitat Valenciana: el actual "modelo valenciano" y una nueva agenda de construcción de un modelo de derechos sociales*, (en línia). Manuscrit acceptat. DOI: 10.14198/ALTERN2015.22.06.

Unicef (2006). *Convención de los Derechos del niño*. Madrid, Unicef, Comité espanyol.

– (2014). *La infancia en la Comunitat Valenciana 2014*. València, Unicef, Comité Comunitat Valenciana.

D.a. (2012). *Crisis y fractura social en Europa. Causas y efectos en España*. Barcelona, Fundació La Caixa, Obra Social, col·lecció "Estudios Sociales", núm. 35.



VALENCIÀ

EL PAPER DELS SERVICIS SOCIALS
GENERALS EN LA LLUITA CONTRA
LA POBRESA I L'EXCLUSIÓ SOCIAL
ALS MUNICIPIS VALENCIANS
DURANT LA CRISI

LA VISIÓ DELS EQUIPS PROFESSIONALS