

DOCUMENTO FINAL DE CONCLUSIONES

A crise sanitaria pola COVID-19 e a social e económica pola inflación e a guerra de Ucraína, evidenciaron as desigualdades sociais ás que nos enfrontabamos, e puxo no punto de mira a urxencia de dar resposta ás necesidades das persoas, tendo en conta os seus dereitos como un piar básico.

É por elo que este seminario configurouse como un espazo inclusivo no que traballar de cara ao empoderamento e á participación real das persoas centrándoo na elaboración de propostas para combater a pobreza e a exclusión social nun contexto de reconstrución social.

As persoas en situación de vulnerabilidade deben dar resposta a necesidades derivadas desta crise, acudindo e tendo acceso a servizos e recursos que permiten ter unha maior calidade de vida e benestar social. Sen embargo, milleiros de persoas en situación de pobreza ou exclusión, xubiladas, migrantes, etc., reciben mensaxes directos e/ou indirectos de expulsión de ditos servizos. Isto ten un nome:

"VIOLENCIA OU MALTRATO ADMINISTRATIVO"

Neste 2022 o encontro celebrouse de xeito presencial coa asistencia de 64 persoas en situación de pobreza e exclusión social. Durante a primeira parte da xornada contouse cunha mesa redonda que daba paso aos temas que se tratarían ao longo da xornada, e nunha segunda parte, en grupos reducidos, traballáronse ditos temas de cara a elaboración de propostas para combater estas desigualdades.



OS NÓSOS DEREITOS NON SE TOCAN

O eixo central do XIII Encontro Galego de Participación foi a violencia administrativa, á que nos acercamos dende dúas dimensións ou espazos no que cobrou especial relevancia:



1. A **exclusión e aporofobia nas relacións coa administración, banca, enerxía eléctrica e telecomunicacións**, entendidos como servizos básicos á cidadanía, e
2. A **aporofobia e obstáculos no acceso a rendas mínimas** (RISGA, IMV e Tarxeta Básica), especialmente centrándonos nas experiencias do Ingreso Mínimo Vital.

As persoas asistentes traballaron o xeito en que estas cuestións afectan na vida diaria e, sobre todo, cales son as propostas para que estes dereitos sexan garantidos. Para rematar, realizouse unha votación para priorizar as propostas de todos os grupos.

TALLERES PREVIOS



Como en anos anteriores, as entidades, individualmente ou conxuntamente con outras, organizaron obradoiros previos, para os cales se lles facilitou o material necesario. Neles as persoas participantes familiarízanse coas temáticas a tratar e garántese unha participación máis efectiva o día do encontro. Este ano propúxose un obradoiro con dúas partes: unha teórica e outra práctica.

Na primeira parte se facía unha exposición temática sobre o material de apoio, centrado en facilitar as ferramentas necesarias para poder reclamar o cumprimento dos seus dereitos ante as administracións e/ou institucións correspondentes.

**“Ante a vulneración
de dereitos:
RECLAMACIÓN!”**

Na segunda, unha identificación de situacións concretas de exclusión, violencia e maltrato administrativo cun dobre propósito: preparar as posibles reclamacións que se queiran facer e coñecer experiencias reais que nos axuden a diagnosticar o estado da cuestión.

En concreto traballouse en base a dúas preguntas: Que me pasou? E como reaccionei?, cuxas respostas moi variadas xiran sempre entorno a unha indefensión absoluta, falta de información clara para realizar trámites e frustración ante a falta de respostas e/ou solucións. A continuación expónse un resumo das mesmas:

Que me pasou/cal é a miña experiencia?	Como reaccionei/que fixen ante esa situación?
<i>"En Abanca quixen abrir unha conta xa que ma piden para poder cobrar o paro. Foime denegada a petición porque tiña que levar unha nómina que non tiña (atópome en desemprego)."</i>	<i>"Dinlle as gracias e marchei. Sentínme frustrado e con impotencia de saber que piden cousas que non son viables, ¿como vou a entregar unha nómina se estou en desemprego?"</i>
<i>"Aínda que tiña ingresos moi baixos, denegáronme a tarxeta de comida."</i>	<i>"Non fixen nada, enfadarme e sentirme marxinado cando realmente tiña unha necesidade real. Síntome frustrado con este tipo de cousas tan inxustas."</i>
<i>"Cobráronme comisións excesivas no Banco Sabadell e non me deixaron poñer unha reclamación en folia de reclamación porque non era a sucursal central."</i>	<i>"Reclamar e non conseguir nada. Sentínme frustrado."</i>
<i>"Estoy en un proceso administrativo, en el que llevo un mes esperando, lo que causa estrés, ansiedad, causando además frustración y malestar psicológico al no dar explicaciones de por qué se dan esos retrasos."</i>	<i>"Sentir malestar psicológico, frustración, incertidumbre, etc., por la falta de información, mantenerme a la espera y desesperarme. Me siento atrapada en un proceso administrativo que no depende de mi."</i>
<i>"Es necesario tener una cuenta del banco para solicitar una prestación económica. Acude a 3 sucursales acompañada de una técnica de un recurso social. Y en las 2 primeras le dicen que no se la abren porque solo tiene pasaporte, poniéndole excusas, sin dejar hablar y echándolas del banco. En la 3 sucursal se la abren teniendo que ingresar 50€, que los tuvo que pedir prestados, para solicitar una ayuda para cubrir necesidades básicas."</i>	<i>"Insistir varias veces y solicitar ayuda a una técnica de un recurso para que me acompañara. Tuve que pedir prestados los 50€ para poder abrir la cuenta."</i>

PROPOSTAS DOS GRUPOS DE TRABAJO



APOROFOBIA NA ADMINISTRACIÓN E NOS SERVIZOS BÁSICOS

- 1. Asegurar que todas as persoas teñen os medios, formación e información para acceder aos servizos, xestións online, etc. a través dunha figura de acompañamento.**
- 2. Persoas que atenden a persoas: máis persoal, máis coordinación e humanización.**
3. Sancións a institucións por incumprimento de prazos ou deixamento de funcións.
4. Reducir burocracia e mellorar a información para que sexa accesible e comprensible para todo o mundo.
5. Mellora do transporte público: máis liñas e frecuencias e información clara.
6. Reforzo do control e sanción de abusos en vivenda, banca, suministros, etc. por parte da administración.
7. Dereito universal e gratuíto a unha conta bancaria

“Ata as profesionais nos poñen trabas, nin nos prestan apoio nin ofrecen información”

LEI DE INCLUSIÓN E O FUNCIONAMENTO DAS RENDAS MÍNIMAS

- 1. Incremento do número de profesionais de servizos sociais.**
- 2. Tratar cada situación de xeito individual e personalizado, con información e asesoramento completo. Empatía, humanización e escoita activa.**
3. Simplificar los requisitos de acceso a diferentes axudas para reducir a burocracia e diminuír os prazos de solicitude e percepción.
4. Compatibilidade das rendas mínimas con elementos básicos para a vida diaria: contrato aluguer, tenencia dun vehículo, etc.

“Ante os tempos de espera teremos que reclamar”

“Só queremos que nos atendan persoas”

Finalmente, tras a realización de propostas por parte dos grupos, levouse a cabo unha votación para seleccionar aquelas medidas prioritarias. Os resultados foron os seguintes:

Aporofobia na Administración, banca e telecomunicacións



- Asegurar que todas as persoas teñen os medios, formación e información para acceder aos servizos, xestións online, etc. a través dunha figura de acompañamento
- Persoas que atenden a persoas: máis persoal, máis coordinación e humanización

Lei Inclusión e o funcionamento das rendas mínimas



- Incremento do número de profesionais de servizos sociais
- Tratar cada situación de xeito individual e personalizado, con información e asesoramento completo. Empatía, humanización e escoita activa

AS PROPOSTAS NA RÚA

Nesta edición, e a petición das persoas participantes no Encontro, as conclusións e demandas visibilizáronse na rúa. Tras un roteiro dende a EGAP as asistentes chegaron á Praza 8 de Marzo para dar lectura ao Manifesto STOP Violencia administrativa!, que resume o Encontro, e que se pode atopar ao final deste documento.



No Manifesto reclámase unha efectiva participación social e política e ter oportunidades para a integración plena: “Non queremos favores nin caridade, queremos que se garantan os dereitos de todas as persoas, apoiando especialmente a aquelas ás que determinadas circunstancias llo poñen máis difícil. Visibilizamos a exclusión e aporofobia nas relacións coa administración, banca ou empresas de enerxía ou de telecomunicacións, entendidos como servizos básicos á cidadanía”.



Máis información en pobreza.gal



MANIFESTO STOP VIOLENCIA ADMINISTRATIVA

A crise sanitaria, social e económica, está a evidenciar as desigualdades sociais ás que xa nos enfrontabamos, e pon no punto de mira a urxencia de dar resposta ás necesidades das persoas, tendo en conta os seus dereitos como piar básico.

No seminario que celebramos hoxe, o XIII Encontro Galego de Participación de persoas en situación de pobreza e exclusión, traballamos elaborando propostas políticas de mellora, porque queremos que as administracións nos escoiten e estean de verdade ao servizo das persoas.

A carencia de vivendas dignas e accesibles, a precariedade laboral, a falla de recursos ou os recortes nos servizos sociais básicos son problemas da vida cotiá de moitas persoas e debemos darlles resposta. Sen embargo, miles de persoas en situación de vulnerabilidade reciben mensaxes directos ou indirectos de expulsión dos servizos máis básicos do chamado Estado de Benestar.

Falamos por exemplo do dereito a ter unha conta bancaria gratuíta, a non ser discriminado por ningunha razón nas empresas eléctricas ou a acceder a recursos e axudas públicas.

E todo isto implica a redución das trabas burocráticas, dos requisitos arbitrarios baseados na aporofobia ou odio ao pobre, que culpabilizan á persoa da súa situación, estigmatizan, e en definitiva, impiden que unha persoa vulnerable vexa cumpridos os seus dereitos máis básicos para poder ter unha vida digna. A isto dámoslle nome:

"VIOLENCIA OU MALTRATO ADMINISTRATIVO"

Reclamamos unha efectiva participación social e política e ter oportunidades para a integración plena.

Non queremos favores nin caridade, queremos que se garantan os dereitos de todas as persoas, apoiando especialmente a aquelas ás que determinadas circunstancias llo poñen máis difícil.

Visibilizamos a exclusión e aporofobia nas relacións coa administración, banca ou empresas de enerxía ou de telecomunicacións, entendidos como servizos básicos á cidadanía, así como os obstáculos no acceso a rendas mínimas.

Podémonos resignar a que os cambios sexan lentos pero de ningún xeito a que non se produzan.

Somos cidadanía activa e, como tal, reclamamos e defendemos os nosos dereitos, reivindicamos o noso espazo e propoñemos medidas que cremos farán posible unha sociedade máis xusta para todos e todas.

Baixo o lema: 'Stop violencia administrativa', reclamamos o seguinte:

- Débese asegurar que todas as persoas teñen os medios, formación e información para acceder aos servizos, xestións online, etc. a través dunha figura de acompañamento
- Persoas atenden a persoas: é necesario máis persoal, máis coordinación e humanización
- Sancións a institucións por incumprimento de prazos ou deixamento de funcións
- Reducir burocracia e mellorar a información para que sexa accesible e comprensible para todo o mundo
- Mellora do transporte público: máis liñas e frecuencias e información clara
- Reforzo do control e sanción de abusos en vivenda, banca, subministracións, etc. por parte da administración
- Dereito universal e gratuíto a unha conta bancaria
- Incremento do número de profesionais de servizos sociais
- Tratar cada situación de xeito individual e personalizado, con información e asesoramento completo. Empatía, humanización e escoita activa.
- Simplificar os requisitos de acceso a diferentes axudas para reducir a burocracia e diminuír os prazos de tramitación.
- Compatibilidade das rendas mínimas con elementos básicos para a vida diaria: contrato aluguer, tenencia dun vehículo, etc.