

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 23 de febrer de 2021 una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció que rep el seu pare al Centre de Serveis Socials (CSS) Numància.

Exposa que al seu pare li ha estat concedida la renda garantida de ciutadania (RGC) i que assisteix a un menjador social. Viu en una habitació rellogada, i la ciutadana va parlar amb la treballadora social del pare, en data 18 de desembre de 2020, per tal de sol·licitar que l'ajudessin a pagar el lloguer de l'habitació, atès que ella l'havia estat ajudant, però no podia seguir fent-ho.

Explica que la resposta que va rebre, amb una forma que considera poc apropiada, va ser que no hi havia ajudes d'aquest tipus.

Manifesta que han demanat canvi de treballadora social i que es van enviar queixes, però han rebut la resposta que l'actuació és correcta.

Exposa la necessitat que se'ls pugui ajudar uns mesos a pagar la mitat de l'habitació, i manifesta la seva preocupació per l'estat físic i anímic del pare, que no veu solució a la seva situació i la filla no sap com pot ajudar-lo.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 25 de febrer de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 21 de desembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposa que, a les queixes presentades, hi ha desacord pel que fa al tracte rebut, però no es demana un canvi de treballadora social.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030, concretament amb l'objectiu 1.1, el 2030 tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament.

Les dues queixes van ser tramitades amb dos dies de diferència i sobre el mateix tema, motiu pel qual se li contesta, en una, que s'ha fet arribar la queixa al centre corresponent i, a l'altra, es respon al contingut de la queixa.

En relació amb el pla de treball, al novembre de 2020 el ciutadà es posa en contacte amb el CSS Numància i es atès per una Unitat de Primera Acollida. Exposa que es troba a l'atur, amb una prestació de 570 euros que deixava de percebre el mes següent i que vivia en una habitació per la qual pagava 270 euros.

Se l'informa de possibles ajudes socials a tramitar i es valora la tramitació directa per part de la treballadora social de recursos municipals. És orientat a:

- Menjador social (es realitza la tramitació d'accés).
- Programa Labora per acompanyament i suport especialitzat en la recerca de feina (es realitza derivació).
- Renda garantida: assessorament per a la tramitació, així com de la possibilitat de tramitació d'ajut per major de 55 anys.
- Orientació a connectar amb diferents entitats del barri.

Pel que fa al canvi de professional, aquest no s'ha valorat, ja que la treballadora social que l'ha atès ha actuat seguint els criteris establerts de manera competent. Ha informat exhaustivament dels recursos socials disponibles i ha realitzat la tramitació corresponent. També ha mantingut una relació empàtica amb el ciutadà.

Quant als criteris aplicats en la valoració de la demanda de pagament d'habitació de lloguer, és que es prioritza l'atenció de situacions de famílies sense ingressos en les quals hi hagi infants. Pel que fa a persones adultes soles i que cobrin una prestació, com és el cas del ciutadà, no està previst el recurs de pagament d'habitació ni es pot tramitar alberg municipal. Es pot oferir cobrir la necessitat bàsica habitació amb alberg municipal, quan les persones adultes no reben prestació.

També es va valorar que el ciutadà comptava amb el suport familiar de la seva filla.

L'informe municipal aporta còpia de les dues queixes.

En la primera, de data 18 de desembre de 2020, consta la trucada de la ciutadana en què manifesta el seu malestar per la insuficiència o no disponibilitat de recursos per part dels serveis socials. Havien tingut cita amb el seu pare per demanar algun tipus d'ajuda per al lloguer d'una habitació, i se'ls havia dit que no s'hi podia fer res i que s'havia tramitat menjador social.

En la resposta municipal es demanen disculpes pel retard i s'informa que la petició ha estat adreçada al CSS Numància.

En la segona, de data 22 de desembre de 2020, exposa que el seu pare va tenir cita amb una treballadora social i que la filla va concertar una cita telefònica. Des del CSS, abans, van trucar al pare, cosa que la va posar en una situació incòmoda perquè ell no ho sabia. La ciutadana havia avisat a la centraleta que truquessin a ella directament. Exposa que estava preocupada pel pare, perquè el veia deprimat, i volia saber si hi havia ajudes per al lloguer d'habitacions atès que aquell mes li finalitzava la prestació

David Bondia Garcia

d'atur, a la qual cosa li van explicar que no. Quan va comentar que no ho entenia, se li va respondre: "Es lo que hay", d'una manera que ella considerava despectiva. Era la primera vegada que parlava amb una treballadora social i no esperava trobar-se amb una persona poc empàtica. No és que no es pugui ajudar amb el que es demana, sinó que les persones que truquen també tenen dignitat.

En la resposta municipal, també es manifesten disculpes pel retard i s'exposa que s'han facilitat els recursos de la xarxa pública als quals pot accedir el pare, menjador social (tramitat), assessorament sobre renda garantida i alberg en cas de no poder assumir la despesa de l'habitació. Finalment, s'exposa que l'actuació del CSS Numància ha estat correcta, i que s'han seguit els criteris d'intervenció pautats per l'IMSS.

CONSIDERACIONS

Abans d'iniciar l'anàlisi de les circumstàncies, es vol destacar que el temps transcorregut des de la petició d'informació municipal, sobre la queixa de referència, fins que s'ha rebut l'informe de resposta, ha estat de més de nou mesos. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona Administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, incompleix el deure de col·laboració establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

Per aquest motiu, cal recordar a l'IMSS la seva obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura, tal com estableix el Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

En la queixa presentada per la ciutadana, en relació amb l'atenció rebuda pel seu pare al CSS, així com sobre la interlocució que ella mateixa ha mantingut amb el servei, s'observen diferents aspectes:

1. Pel que fa a les queixes dirigides als serveis socials, es pot verificar que ambdues van ser interposades al desembre de 2020 (els dies 18 i 22), i que en el moment en què la ciutadana es dirigeix a la Sindicatura, el 23 de febrer de 2021 –per tant dos mesos després–, encara no havia rebut resposta.

Malgrat que en les respostes que posteriorment l'IMSS envia a la ciutadana (de les quals la Sindicatura desconeix la data, ja que no consten a l'informe municipal), es demanen disculpes pel retard, es constata que són respostes dilatades en el temps. Cal tenir en compte que, a més, tracten sobre qüestions que afecten de forma directa la qualitat de l'atenció rebuda i sobre els recursos que es posen a l'abast en una situació de vulnerabilitat. Per tant, els terminis no es corresponen amb el dret a la informació establert a l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials, i que també es recull com un dels eixos de la Mesura de govern "Impulsant l'acció social".

2. Quant al contingut de les queixes dirigides a l'IMSS, es recull alguna diferència entre el que exposa la promotora de la queixa i el que explica l'informe municipal. La ciutadana

diu que ha sol·licitat el canvi de treballadora social, mentre que l'informe municipal diu que aquestes versaven sobre el desacord en el tracte rebut però que no es demanava un canvi de treballadora social. Una altra diferència que es pot apreciar és com la ciutadana exposa que l'atenció es va realitzar de forma poc apropiada i empàtica, mentre que a l'informe municipal s'exposa que hi ha hagut una relació empàtica.

De les còpies de les queixes de la ciutadana, es pot comprovar que certament no explicita la voluntat del canvi de referent, però es pot presumir que era una expectativa implícita, atès que considerava que la resposta i el tracte rebut no havien estat adequats. No correspon a la Sindicatura pronunciar-se sobre el tracte, atès que tampoc disposa d'elements al respecte; no obstant això, és evident que la ciutadana no percep que el context d'ajuda al seu pare sigui l'adequat.

En aquest sentit, es vol assenyalar que l'article 9.e de la Llei 12/2007, de serveis socials, preveu el dret al canvi de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.

3. Quant a la situació habitacional del pare de la ciutadana, cal tenir en compte diferents aspectes. La ciutadana i el seu pare sol·licitaven el pagament d'una part de l'habitació de relloguer del pare, sobre la qual cosa se'ls va informar que no era possible. En aquest sentit, l'informe municipal exposa que els criteris per al pagament són la prioritització de situacions de famílies sense ingressos en què hi hagi menors. I quan es tracta de persones adultes soles, amb una prestació de la Generalitat, **no està previst el recurs de pagament d'habitació ni es pot tramitar alberg municipal.**

D'acord amb aquests criteris, la resposta que es va facilitar a la ciutadana i al seu pare s'ajustava a les indicacions de l'IMSS, però són aquests criteris els que preocupen a la Sindicatura, quan es tracta de prestacions que comporten ingressos per sota el SMI i que difícilment fan compatibles el pagament d'una habitació de relloguer amb altres despeses per a la cobertura de necessitats bàsiques.

Des d'aquesta institució es té ampli coneixement de la situació d'habitatge a la ciutat de Barcelona. L'increment de preus en el mercat immobiliari a la ciutat de Barcelona durant els darrers anys, que també ha afectat els preus de les habitacions de lloguer, fa que aquestes siguin cada vegada més difícils de trobar, i quan es troben estan disponibles a uns preus que les persones amb la limitació d'ingressos no poden assumir.

Quant a les circumstàncies de la precarietat i fragilitat en matèria d'habitatge que suposa viure en una habitació de lloguer, se sumen uns ingressos molt limitats, com en aquest cas, junt amb altres circumstàncies –la ciutadana exposava la seva preocupació per l'estat anímic del pare, i a l'informe municipal es feia referència a la situació d'aïllament social–, sobre les quals els serveis socials haurien de poder estar especialment alerta.

Com ja s'ha manifestat en ocasions anteriors des de la Sindicatura, l'Ajuntament de Barcelona ha d'actuar de forma preventiva per tal d'evitar que persones en condicions de molta fragilitat puguin perdre l'allotjament i puguin trobar-se en situació de sensellarisme, o altres repercussions també greus. Totes les circumstàncies que

David Bondia Garcia

conflueixen en aquest cas haurien de fer el ciutadà mereixedor d'una atenció i un acompanyament especials, d'acord amb el que preveu l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

A més, aquests criteris no s'ajusten a les noves directrius existents, en les quals s'hauria d'emmarcar l'actuació de l'IMSS. Així, entre les fites ODS, destaquem la 1.1, que diu que tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i la 1.2, que preveu reduir fortament la incidència de la pobresa severa a Barcelona.

També el Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024, estableix, com a eix 1 l'atenció centrada en la persona i la seva interacció familiar i comunitària. Dins d'aquest, situa com a objectius: situar la inclusió social com a prioritat i eix transversal de l'acció del Govern de la Generalitat i implementar el model d'atenció centrat en la persona i situar la interacció familiar i comunitària com a objecte d'intervenció social.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- Recomanar a l'IMSS que respongui als escrits de la ciutadania amb diligència.
- Recomanar a l'IMSS que revisi amb la família la voluntat de canvi de referent i, si aquesta es manté, que es procedeixi d'acord amb el que preveu l'article 9.2.e. de la Llei 12/2007, de serveis socials.
- Recomanar a l'IMSS que presti una atenció especial a la situació de persones soles que viuen en habitacions de relloguer i, si escau, que es revisi el pla de treball amb el ciutadà per garantir una intervenció global i ajustada a la seva situació.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, gener de 2022