

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

La ciutadana s'ha dirigit a la Sindicatura de Greuges manifestant la seva disconformitat per la manca de suport rebut des dels serveis socials municipals.

Exposa que li correspon ser atesa al CSS, des d'on considera que no se l'està ajudant davant la greu situació en la qual es troben ella i el seu fill de 4 anys.

Explica que va patir maltractaments per part de la seva parella, motiu pel qual ha estat durant més de 4 anys en cases d'acollida, experiència a través de la qual s'ha pogut formar i aprendre castellà i català.

Relata que, des de fa uns mesos, es troba en una situació difícil amb la Fundació. Resideix en un habitatge d'aquesta fundació, del qual s'han retirat mobles i electrodomèstics, i al qual s'ha tallat el subministrament d'aigua. Està a l'espera de rebre, probablement, una comunicació de desnonament.

Diu que es troba sola amb el seu fill de 4 anys, sense cap mena de suport familiar i tampoc de serveis socials, espantada i sense saber què fer. Afegeix que quan es dirigeix al CSS no hi troba cap suport.

Per aquest motiu, va presentar una sol·licitud de canvi de referent fa dos mesos, però encara no ha rebut cap resposta al respecte.

#### **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.

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

En data 21 d'octubre de 2021 es va mantenir contacte telefònic amb l'IMSS per conèixer la situació de la ciutadana.

Així mateix, en data 19 de gener de 2022, es va sol·licitar per escrit a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

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, es relaciona amb l'objectiu 1.2., dirigit a reduir fortament la incidència de la pobresa severa a Barcelona per al 2030.

## **Resposta dels òrgans afectats**

En data 29 d'abril de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit exposa que la ciutadana va sol·licitar un canvi de referent mitjançant una instància de data 5 de desembre de 2021. Es va acceptar la seva petició i es va concerta la primera entrevista per al 10 de febrer de 2022, en format presencial.

Anteriorment, la ciutadana ja havia sol·licitat el canvi, però no s'havia acceptat, atès que la direcció del CSS considerava que la referent s'havia ocupat molt del cas i havia fet un bon acompanyament. Tot i així, davant la insistència de la ciutadana, es va accedir a la proposta.

L'informe municipal relata que la ciutadana vivia a Manlleu i que, arran d'una situació de violència de gènere, va ser acollida en un pis d'inclusió de la Fundació al maig de 2017. Posteriorment, al març de 2018, l'educadora de la Fundació la va acompanyar als CSS Carmel i es va iniciar l'atenció. La ciutadana ha estat allotjada en un pis particular llogat per la Fundació Quatre Vents, que actualment es troba en concurs de creditors.

Durant els dos primers anys, era atesa al CSS amb una periodicitat mínima mensual, proporcionant-li suport en diversos tràmits i acompanyament emocional. Degut a les dificultats idiomàtiques, es va utilitzar el servei de mediació lingüística en diverses ocasions i es van facilitar acompanyament presencial per a la realització de gestions.

Es van dur a terme nombroses coordinacions (amb escola bressol, amb la Fundació, advocat del CSS, advocada d'ofici, Fiscalia de Vic, etc. ) i se li van oferir diverses opcions per a millorar la seva situació i respondre a les seves demandes. Algunes d'elles, però, no es van poder acceptar, com la derivació a un servei de psicologia o l'accés a un recurs de formació i treball per a roba.

Des de l'inici de la intervenció, se li va proporcionar un suport econòmic mensual de 100 euros en alimentació, així com altres ajuts puntuals (transport, tramitació passaport, medicació) fins a l'octubre de 2020. A partir d'aquest moment, comença a disposar d'ingressos propis per una feina a jornada completa.

Pel que fa a la situació d'habitatge, la ciutadana va acomplir els dos anys d'estada màxima que estableix la normativa de la Fundació, però se li va allargar l'estada fins que va ser part implicada en una baralla dins del recurs, que va ocasionar la seva expulsió. Tot i així, la ciutadana es nega a abandonar l'habitatge.

El CSS s'ha ofert en diverses ocasions a pagar-li una habitació que havia de cercar ella mateixa. Aquesta opció sempre ha estat rebutjada, al·legant que sols acceptaria un pis o apartament per a ella sola.

Durant un any, de 2020 a 2021, va estar treballant en un pla ocupacional del SOC percepent ingressos de 1.140 euros mensuals nets. Per aquest motiu, se la adreçar a pisos de la borsa de lloguer social d'habitatge o a la recerca d'un pis de lloguer en el

David Bondia Garcia

mercat privat amb suport econòmic del CSS en el primer pagament (fiança, despeses immobiliària), sense resultats.

La situació actual de la ciutadana és complexa, atès que es nega a deixar el pis de la Fundació i també a acceptar les alternatives residencials que se li ofereixen. En el moment en què es fa l'informe municipal (11 de març de 2022), el CSS sap que els subministraments del pis ja no estan a nom de la Fundació i es preveu que, en breu, es puguin suspendre.

En cas que de desnonament de la ciutadana, l'Ajuntament informa que s'activaria l'allotjament d'emergència temporal, com sempre succeeix quan la situació afecta a famílies amb infants.

## **CONSIDERACIONS**

La promotora de la queixa es dirigia a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en un moment molt crític, en què la seva família, integrada per ella i un infant de quatre anys, es trobaven en una situació complexa i de difícil solució pel que fa a l'habitatge.

A aquesta situació s'afegien dificultats importants de comprensió dels mecanismes de funcionament dels serveis socials i de l'administració municipal, la qual cosa dificultava la presa de decisions pel que fa als processos a seguir.

### **1. Sobre el canvi de referent de serveis socials**

Un dels aspectes que la ciutadana plantejava en la seva queixa era que, amb la situació de crisi en què es trobava, rebia poc suport dels serveis socials municipals.

Per aquest motiu, va sol·licitar el canvi de referent, que finalment va ser acceptat. No obstant, el fet que ja ho hagués sol·licitat, sense èxit, en anteriors ocasions, pot haver dificultat la construcció d'una relació confiança en el servei per part de la ciutadana.

Cal recordar que l'article 9.2.e) de la *Llei de serveis socials* estableix el dret a tenir assignat un professional refent que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència i la coordinació amb altres sistemes de benestar i la globalitat del procés. Així mateix, reconeix el dret a canviar de persona de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.

**Els CSS de la ciutat disposen de personal suficient per permetre la gestió dels canvis de professional quan les persones ateses així ho sol·liciten.** Facilitar aquest canvi podria dotar als serveis socials de més agilitat en alguns casos. Així mateix, informar a la ciutadania sobre la possibilitat de canvis de referent dotaria als serveis socials de major transparència.

### **2. Sobre l'atenció rebuda per part del CSS**

A aquesta Sindicatura li preocupen les dificultats que està travessant la ciutadana i el seu fill. En el moment en què es realitza aquest escrit, la família ja no disposa de cap tipus de subministrament domèstic a la llar. En un nucli monoparental amb un infant de

curta edat i amb manca total de suport familiar i de teixit social, el paper del CSS esdevé fonamental.

Aquest cas posa de manifest les dificultats d'abordatge en determinades situacions d'alta vulnerabilitat, en les quals els centres de serveis socials tenen limitacions per poder respondre a les expectatives de la persona atesa, afectada greument per una situació de vulnerabilitat i responsable d'un infant. Sense disposar d'uns mínims garantits, la seva quotidianitat està immersa en una incertesa i dificultat molt importants.

Això s'esdevé malgrat els esforços dels equips professionals dels centres de serveis socials, especialment en territoris amb indicadors elevats de necessitats socials i, per tant, amb una alta pressió assistencial.

Tal com mostren els estudis, les situacions de pobresa i vulnerabilitat provenen de causes estructurals. Tanmateix, les circumstàncies individuals de les persones i les famílies són, ara per ara, on els CSS poden incidir. Tot i que no disposem, en moltes ocasions, de les condicions d'atenció necessàries per facilitar el tipus de suport que necessita la família.

Amb tot, en la situació plantejada per la ciutadana, aquesta institució considera que s'ha atès la globalitat de la situació i s'ha orientat la intervenció municipal segons el que preveu l'article 3.3. de la *Llei 12/2007, de serveis socials*. Aquest precepte estableix que els serveis socials s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suports social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a la promoció d'actituds i capacitat de les persones com a principal protagonistes de llur vida.

Així mateix, el CSS es coordina amb altres serveis que intervenen amb la família, d'acord amb el principi de coordinació establert a l'article 5.k de la *Llei 12/2007, de serveis socials*.

També s'observa que els serveis socials municipals han realitzat un esforç important per acompanyar a la família, la qual cosa es demostra, per exemple, en el fet que se li donava suport en la realització de gestions.

**Per tant, des de l'observació i l'anàlisi de la intervenció del CSS, la Sindicatura de Greuges de Barcelona conclou que l'actuació s'ha desenvolupat d'acord amb el que preveu la normativa.**

Convé assenyalar que la interessada ha pogut prendre decisions diferents a les orientacions facilitades des del CSS atenent al dret a decidir lliurement el tipus de mesures i recursos a aplicar, recollit a l'article 9.2.g de la *Llei 12/2007, de serveis socials*. No obstant això, el deure dels serveis municipals és **seguir treballant per acollir i acompanyar les famílies, amb la flexibilitat i escolta necessàries**, especialment les famílies monoparentals. En aquest sentit, l'article 13.3 de la *Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona* estableix que l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i

David Bondia Garcia

protector dels menors, amb **una atenció especial a les situacions familiars específiques, com la monoparentalitat.**

### **3. Sobre la possibilitat d'oferir un allotjament d'urgència**

L'informe municipal es refereix a la possibilitat de facilitar un allotjament d'urgència a la família, en cas que finalment hagi de deixar l'habitatge actual. Sobre aquesta qüestió, la Sindicatura de Greuges demana a **l'IMSS que segueixi treballant per tal de cercar alternatives a les pensions i hotels com a allotjaments d'urgència. Considerem que aquestes opcions, en cap cas, constitueixen un recurs adient per a famílies amb infància a càrrec.**

### **DECISIÓ**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la *Carta Municipal de Barcelona* i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, **l'actuació de l'Institut Municipal de Serveis Socials en aquest cas, no ha estat prou adequada pel que fa a l'acompanyament garantit a la ciutadana.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que es revisi la política de gestió dels canvis de referent, quan les persones usuàries així ho sol·liciten, d'acord amb l'article 9.2.e de la Llei 12/2007 de serveis socials.
- **Recordar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que ha de prestar una atenció especial a les famílies monoparentals, especialment, en moments de crisi.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que segueixi treballant per cercar alternatives adequades als allotjaments d'urgències, per a famílies amb infants.
- **Recomanar a la ciutadana** que atengui les orientacions facilitades des dels serveis socials municipals.

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.