

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data de 18 de maig de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què expressava el següent:

No estava conforme amb la resposta rebuda a la seva sol·licitud de canvi de professional referent.

Va sol·licitar el canvi per la manca d'ajuda i de respecte cap a ella. En la resposta rebuda en la qual se li denegava el canvi, se li comunicava que l'actuació de la professional referent i del Centre de Serveis Socials (CSS) Sant Andreu havien estat correctes.

Al domicili familiar hi vivien 4 persones de forma permanent: la ciutadana i tres fills de 18, 14 i 10 anys, tots escolaritzats. De forma temporal, també hi vivia la seva mare, amb discapacitat. La família disposava de 459 euros mensuals d'ingressos procedents de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) i pagava 150 euros de lloguer del pis.

Anteriorment havia arribat a pagar 395 euros de lloguer i va rebre menys ingressos procedents de l' RGC, concretament 100 euros durant dos mesos i 250 durant un mes. Posteriorment, la ciutadana també va rebre uns endarreriments de 2 200 i 1 500 euros respectivament.

Durant aquell període, l'única ajuda que va rebre del CSS va ser per tenir accés al banc d'aliments i roba. Per aquest motiu va generar un deute de lloguer. El CSS li va indicar que no pagués els subministraments domèstics i que només pagués un mes endarrerit del lloguer quan rebés els endarreriments. Ella va decidir pagar dos mesos endarrerits de lloguer i això va generar una reacció negativa per part de la referent.

En aquell moment, seguia tenint deutes de lloguer pels mesos compresos entre febrer i maig, inclosos.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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 conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 31 de maig de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 29 de juny de 2022, la Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent.

En data 6 d'abril de 2022 la ciutadana va presentar una queixa IRIS per l'atenció rebuda per la seva referent. La queixa feia referència a la darrera intervenció feta per la referent. No es valorava suport econòmic per a alimentació, perquè ja era beneficiària del Banc dels Aliments. S'hi va donar resposta l'11 d'abril de 2022.

La ciutadana és perceptora de l'RGC des de fa anys. A finals de febrer de 2022 va rebre un ingrés de 2 905,47 euros en concepte d'endarreriments. Per tant, tenia cobertes les necessitats bàsiques. Amb aquest ingrés i l'ajut mensual del Banc dels Aliments es va valorar no donar-li suport econòmic.

La referent del cas va començar a intervenir el 10 de març de 2022. Segons la Direcció del CSS no s'havia tingut temps d'establir un vincle ni de desenvolupar un pla de treball. També considerava que el canvi de treballadora social venia motivat per la no acceptació del suport econòmic i no per l'atenció rebuda.

En data de 17 d'abril, la ciutadana va tornar a presentar una queixa IRIS per sol·licitar el canvi de treballadora social sense que s'hagués dut a terme cap atenció entre una queixa i l'altre.

El pla de treball establert amb la família conté els punts següents:

- Mantenir la Renda Garantida laboral amb seguiment del SOC (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya).
- Explorar la situació familiar actual. La ciutadana viu amb la mare i comparteix la cura amb les germanes. Aquest fet no s'ha pogut clarificar, atès que es nega a donar informació al respecte.
- Augmentar els ingressos econòmics de la família. Per fer-ho, el seu fill de 18 anys s'incorporarà al món laboral i s'intentarà que compagini estudis i feina.
- Mantenir el pis de lloguer social de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB). Inicialment pagava 395 euros mensuals. Actualment, després d'aconseguir una reducció, paga 150,84 euros.
- Fer el seguiment de la demanda interposada al seu exmarit per impagament de la pensió d'aliments.

La ciutadana va sol·licitar suport econòmic per aliments en dues ocasions:

- El 10 de març de 2022 havia rebut els endarreriments de l'RGC. Es valora que tenia ingressos suficients per cobrir les necessitats bàsiques. A més, era beneficiària del Banc dels Aliments.
- El 6 d'abril de 2022 va manifestar que no podia cobrir l'alimentació. Va verbalitzar que tenia 250 euros al banc i que no arribaria a fi de mes. Es valorava que podia esperar fins al dia 25 d'abril, ja que era beneficiària del

Banc dels Aliments. A més a més, estava pendent de rebre novament endarreriments de l'RGC, d'un import de 1 557 euros.

La ciutadana és usuària dels serveis socials des de 2014. L'han atès diferents centres de serveis socials (CSS) i professionals de la Unitat de Primera Acollida (UPA), que li han donat suport de forma reiterada en banc d'aliments, roba, mobles, targeta monoparental i fons d'infància 0-16.

Des d'abril de 2019 se l'atén a la UPA del CSS Sant Andreu amb les mateixes demandes: banc d'aliments, roba i mobles. La ciutadana sempre mostra una actitud exigent i poc col·laboradora.

En el moment que l'RGC informa que la ciutadana passa a Renda Garantida (RG) sociolaboral, se la traspassa a la Unitat de Seguiment i Tractament amb un pla de treball. A partir d'aleshores, tindria un seguiment més acurat i intensiu del que havia tingut fins ara.

Es valora que les queixes reiterades a l'IRIS i a la Sindicatura tenen a veure amb la denegació de suport econòmic, i no per l'atenció rebuda.

CONSIDERACIONS

La ciutadana es va dirigir a la Sindicatura per exposar el seu desacord amb la negativa que havia rebut davant una petició de canvi de professional referent. Havia sol·licitat aquest canvi fonamentalment perquè considerava que no estava rebent el suport que necessitava i que no rebia un tracte adequat.

1.- Sobre les recomanacions de la Sindicatura en una queixa prèvia de la ciutadana

Cal tenir en compte que la ciutadana ja s'havia dirigit a la Sindicatura de Greuges de Barcelona amb anterioritat. En aquella queixa exposava la seva disconformitat amb la manca de suport que rebia per part del CSS Sant Andreu el setembre de 2020.

En aquell moment la Sindicatura va subratllar que es tractava d'una família nombrosa amb tres fills menors d'edat (el 2020). Tot el pes, no sols a nivell econòmic, sinó en totes les seves vessants, requeia sobre la mare.

En aquesta línia, es va recordar que l'Informe 2020 a l'Estat de la Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social assenyalava l'alt risc de pobresa i exclusió que poden arribar a tenir les famílies monoparentals degut a les seves característiques: les càrregues econòmiques i socials se centren en una única persona, amb més necessitats de conciliació i més barreres per accedir al mercat laboral.

En el mateix sentit, l'article 13.3 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de la ciutat diu el següent:

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 protector dels menors, amb especial atenció a les situacions familiars específiques, com ara

aquelles que tenen un malalt, un discapacitat o una persona d'edat avançada al seu càrrec, les famílies nombroses o aquelles de caràcter monoparental.

Així mateix, es reflexionava sobre els esforços fets per incidir en factors de desigualtat. Ara bé, quan una família es dirigia als serveis municipals amb aquesta pretensió, trobava un suport limitat i que no s'ajustava a les mesures efectives de protecció a les que es refereix l'article IV.1 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, dirigides als col·lectius i persones més vulnerables.

En aquesta línia s'assenyalava que era necessari remoure els obstacles que poguessin trobar els infants i que els poguessin suposar limitacions en el seu desenvolupament en condicions d'igualtat. Per les seves circumstàncies, la família era mereixedora d'un acompanyament adient, a través d'un referent social. Per tant, es recomanava que es millorés l'acompanyament i el suport a la família, a través d'un o una professional de referència i/o un o una educadora social, si s'esqueia.

La nova queixa de la ciutadana posa de manifest que l'IMSS no va aplicar la recomanació de la Sindicatura. És a dir que no va dotar l'acompanyament familiar de millores. Aquest fet s'ha produït finalment, però posteriorment i vinculat a l'assignació de la renda garantida.

2.- Sobre el canvi de referent

L'article 9.2.e de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret dels destinataris dels serveis socials, a tenir assignat una persona professional de referència que sigui la interlocutora principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.

D'acord amb aquest article, i tal com hem anat repetint des de la Sindicatura, els CSS de la ciutat disposen d'un nombre suficient de professionals per permetre el canvi quan les persones ho sol·liciten.

No obstant, l'informe municipal planteja que no s'ha considerat oportú perquè des del 10 de març de 2022, quan la professional comença a intervenir, i fins el 17 d'abril de 2022 en què se sol·licita el canvi, no hi ha hagut temps suficient per establir un vincle ni ajustar el pla de treball. Des de la Sindicatura, per tant, es considera oportú deixar un temps prudencial perquè es desenvolupi aquesta tasca i possibilitar el vincle assistencial.

Tot i així, si no s'aconsegueix establir el vincle assistencial, **si la ciutadana segueix manifestant aquesta voluntat i malgrat que la intervenció tècnica es valori com a correcta, caldrà reconsiderar la sol·licitud.**

3.- Sobre el tracte rebut

La Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona estableix a l'article 5.3 que totes les persones tenen drets a ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal municipals, que hauran de facilitar l'exercici de llurs drets i el compliment de llurs deures.

La promotora de la queixa considera que no s'ha observat prou el respecte al qual té dret.

En canvi, a l'informe municipal s'argumenta que el motiu de queixa de la ciutadana es correspon més a la denegació del suport econòmic que a l'atenció rebuda.

La Sindicatura no disposa d'elements suficients per dirimir com van succeir els fets. Tot i així, es desprèn de la informació aportada per l'IMSS que la direcció del CSS ha estat pendent de la situació i n'ha extret conclusions. Per tant, se suposa que s'hi s'hagués produït alguna anomalia en l'atenció a la ciutadana, s'hauria gestionat de manera diferent a com s'explica en l'informe municipal.

No obstant això, es constaten desacords entre la referent i la ciutadana sobre l'administració dels endarreriments que la ciutadana va rebre de l'RGC. Tot i que la referent aconsellava destinar els diners a la manutenció de la família, la ciutadana va decidir pagar rebuts de lloguer endarrerits, sense que —en el moment de la queixa—, hagués pogut cobrir tot el deute, fet que li generava una preocupació important.

Les persones usuàries de serveis socials tenen dret, segons es reconeix a l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat. Per tant, s'hauria d'haver trobat una solució consensuada a aquestes discrepàncies.

La continuïtat en l'habitatge i l'alimentació són dues necessitats bàsiques que preocupen a la ciutadana. Les gestiona de forma legítima, atenent les seves responsabilitats familiars. Per a la Sindicatura és preocupant que hi hagi desacords com el descrit anteriorment en la forma de gestionar necessitats tan bàsiques.

La ciutadana viu en un habitatge públic pel qual paga un lloguer actualment ajustat als seus ingressos. A més, percep la prestació de renda garantida, que li ha de permetre cobrir les despeses. En conseqüència, el punt clau se situa en el deute de lloguer. Per aquest motiu, **es recomana al CSS, en coordinació amb l'IMHAB, que incorpori accions al pla perquè la ciutadana pugui reduir progressivament el deute de lloguer i actualitzar la seva situació al respecte.**

4.- Sobre la manca d'ajuts

L'article 44 .3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials sobre l'assignació dels recursos públics són vinculants. Per aquest motiu, atès que es tracta d'una qüestió eminentment tècnica, la Sindicatura entén que no li correspon valorar els recursos destinats a l'atenció dels casos.

Tot i així, correspon vetllar que tota la ciutadania sigui atesa amb condicions d'igualtat i amb els estàndards de qualitat adients, tal com es determina a l'article 5.4 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona. Per tant, **cal que els serveis socials continuïn la seva tasca per possibilitar un entorn d'ajuda adequat. La ciutadana també ha de contribuir a l'establiment d'aquest marc bàsic. Ha de facilitar les dades necessàries i comunicar els canvis que es puguin produir, tal com determina l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials.**

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, la missió d'aquesta institució és valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que no s'observa irregularitat en l'actuació de l'IMSS en aquest cas.

Això no obstant, la Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recomanar a l'IMSS** que reconsideri la sol·licitud de canvi de referent, si la ciutadana persisteix en aquesta voluntat, malgrat que la intervenció tècnica es valori com a correcta.
- **Recomanar a l'IMSS**, en coordinació amb l'IMHAB, que s'incorporin accions al pla de treball, perquè la ciutadana pugui reduir progressivament el deute de lloguer i actualitzar la seva situació al respecte.
- **Recomanar a la ciutadana** que contribueixi a l'establiment d'un marc bàsic d'ajuda, que faciliti les dades necessàries i comuniqui els canvis que es puguin produir.

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