

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

### QUEIXA PRESENTADA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

#### ANTECEDENTS

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

El 24 de maig de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part del CSS Raval Sud.

Plantejava el següent:

El nucli familiar està integrat per ella (amb un 47 % de discapacitat), la seva parella (amb un 59 % de discapacitat), un fill de 17 anys (amb un 37 % de discapacitat) i una filla de 14 anys (amb un 42 % de discapacitat). Aquesta situació familiar i la limitació d'ingressos generava dificultats per poder fer front a les necessitats familiars.

La família també estava en seguiment i/o atesa per altres serveis, com l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA), el Casal dels Infants i l'Hospital Sant Joan de Deu, de forma que, a banda del suport professional que rebien, també se'ls generaven uns compromisos i visites que comportaven molta dedicació.

Quan es dirigien al CSS Raval Sud no se'ls facilitava el seguiment que la ciutadana considerava que haurien de tenir, sinó que se'ls adreçava a la primera acollida, on comptaven amb escàs suport.

Per aquest motiu, va presentar una queixa a l'Ajuntament de Barcelona, que va ser resposta a través del sistema «Ajuntament respon». En l'escrit, se'ls comunicava que el seguiment es feia sempre que les famílies duien a terme les accions acordades per millorar i avançar en la situació social. En el seu cas, la inserció laboral era un element clau de millora, però no tenien evidència que haguessin complert en aquest àmbit, motiu pel qual no tenia sentit que se'ls fes seguiment ni acompanyament. Així mateix, se'ls informava que disposaven dels serveis de primeres visites del CSS Raval Sud.

La ciutadana manifestava el seu desacord en relació a la manca de compromís pel que fa a la inserció laboral i exposava que estava inscrita com a demandant de treball, que havia realitzat treballs de canguratge i que va anar a un servei al qual havia estat derivada des del CSS per a la inserció laboral. Inicialment no la van poder integrar en la seva activitat però es van comprometre a trucar-la més tard, la qual cosa no va succeir. Quan ella s'hi va tornar a personar, es va trobar el lloc tancat (període Covid-19).

Afegia que, per la situació familiar i les exigències dels serveis que l'atenien, només tenia disponibilitat per treballar en l'horari escolar de la seva filla, la qual cosa limitava les seves possibilitats. El CSS tenia coneixement d'aquestes circumstàncies.

## 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.

Un cop examinat el contingut de la queixa i 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 30 de maig de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## Resposta de l'òrgan afectat

En data 18 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposava que la ciutadana i els seus fills han estat objecte d'intervenció per part dels serveis socials des de l'any 1999, pels indicadors de risc que presentaven els menors d'edat de la família.

Des d'aquell any, els fills han estat sempre en seguiment amb els Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) i la ciutadana vinculada amb un COSE (compromís socioeducatiu) per a cada un dels seus fills.

S'ha intentat portar a terme un pla de treball, primer des del CSS Raval Sud i després des del CSS Raval Nord (pel canvi de pis públic en el qual viuen), en coordinació amb l'EAIA al llarg dels anys d'intervenció, per tal de proporcionar elements per assolir l'autonomia econòmica, sense aconseguir mai la vinculació de la ciutadana.

Arran de la disminució dels ingressos provinents dels COSE dels fills, a mesura que aquests assolien la majoria d'edat, la família va començar a acumular deutes de lloguer públic, que els van portar a l'inici d'un procediment judicial per impagament de les quotes de lloguer públic.

Amb aquest escenari, el 2018 es va obrir un nou episodi d'intervenció al CSS Raval Nord i es va iniciar un procés de mediació amb l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) per tal que la família pogués eixugar el deute acumulat. Fruit d'aquesta mediació, es va signar un acord conjunt entre família, habitatge i serveis socials, que la família va incomplir des del primer mes.

El CSS mai no ha aconseguit accedir a la parella de la ciutadana i aquesta sempre havia excusat la seva participació, per les aportacions d'aquest a l'economia familiar.

En relació a la mesura de vincular-se a un itinerari d'inserció laboral, contemplada a la proposta de Pla de treball del darrer episodi d'intervenció de la unitat de tractament, al registre de les intervencions quedava recollida la verbalització de la ciutadana de no voler realitzar cap itinerari d'inserció.

El CSS és conscient de les dificultats que la família ha tingut, però és necessària una predisposició mínima per poder acompanyar-la des d'aquell servei. Per aquest motiu, se l'ha intentat vincular i acompanyar (darrer episodi tancat el mes de març de 2021) i s'han fet diferents temptatives de vinculació (assessoraments amb la psicòloga, coordinacions amb els seus referents de l'EAlA), però aquesta aproximació no ha estat possible.

Davant la negativa verbalitzada per la ciutadana a realitzar algun dels plans de treball pactats entre família i el CSS, consideren que el servei de primera acollida és l'adient per poder orientar, informar i acompanyar les demandes que puguin derivar de la situació actual. En el moment que existeixi un compromís real de pla de treball en els diferents àmbits per millorar la situació familiar o una motivació per vincular-se al servei, més enllà dels ajuts econòmics, es podrà valorar traspasar el cas a la unitat de seguiment i tractament.

## **CONSIDERACIONS**

La promotora de la queixa manifestava la seva preocupació davant la Sindicatura de Greuges de Barcelona perquè considerava que no estava rebent el suport necessari per part del CSS.

Plantejava una situació en la qual, tant ella, com la parella i els dos fills menors d'edat que hi conviuen, tenen reconeguts diferents graus de discapacitat. A més, hi ha una limitació pel que fa als ingressos amb què compten. Aquests factors, fan que el nucli familiar sigui susceptible de rebre una atenció especial per part dels serveis socials, d'acord amb les circumstàncies descrites a l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

### **1. L'atenció realitzada des de la Unitat de Primera Atenció**

La ciutadana assenyalava com a principal motiu de disconformitat el fet que el CSS no els facilitava el seguiment que considerava que li corresponia, i que era atesa des de la unitat de primera atenció.

Cal recordar que l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles. Així mateix, s'ha de garantir la intervenció professional necessària per fer el seguiment de l'evolució de la situació personal o familiar objecte de l'atenció social.

En aquest sentit, el fet de rebre una atenció des de la unitat de primera atenció és una decisió que es pren d'acord a criteris tècnics, que queden justificats a partir de la informació que l'IMSS ha fet arribar a la Sindicatura.

**Alhora, l'atenció rebuda dona compliment al dret d'accés als serveis socials, que estableix l'article 9.1. de la Llei 12/2007, de serveis socials.**

## 2. El suport rebut

La ciutadana considerava que el suport rebut era escàs. Podem presumir que es refereix a ajuts econòmics, segons el que es desprèn tant de la queixa, com de l'informe municipal.

En aquest punt, cal tenir en compte que **no correspon als CSS assumir despeses individuals o familiars de forma periòdica**, sinó que aquestes són facilitades per altres administracions públiques, però amb excepcions.

Sí que correspon als serveis socials municipals la tramitació d'ajuts puntuals i d'urgència, tal com especifica l'article 30.1 de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic. Aquesta norma estableix que les prestacions econòmiques d'urgència social tenen la finalitat d'atendre situacions de necessitat puntuals, urgents i bàsiques, o de subsistència, com ara l'alimentació, el vestit i l'allotjament.

Aquestes ajudes es poden tramitar, si s'escau, des de l'àmbit de la primera atenció, per tal de valorar si es donen les circumstàncies necessàries i si és convenient una actuació municipal per cobrir les necessitats.

Per tant, en aquest sentit, **l'atenció des de la primera acollida no s'ha d'entendre com una atenció de menor entitat, sinó com a una forma d'inici del treball amb els serveis socials. En aquest sentit, amb una situació de necessitat provada i una col·laboració adient per part de les persones implicades, això pot donar pas a l'atenció des de la unitat de seguiment i tractament, tal com es planteja a l'informe municipal.**

Per tal que això es pugui produir, és necessari recordar que les persones que accedeixen als serveis socials també tenen uns deures, com ara facilitar les dades necessàries, comparèixer davant l'administració i atendre les indicacions del personal de serveis socials, tal com especifica l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

## 3. Actuació anterior per part dels serveis socials

De l'informe social s'observa que l'atenció rebuda actualment per la ciutadana i la seva família, tal com s'ha exposat anteriorment, respon a uns criteris tècnics homologats.

La família compta amb una llarg recorregut d'atenció per part dels serveis socials municipals, així com també d'altres serveis, **que sempre han actuat de forma coordinada, d'acord amb el principi rector que estableix la Llei 12/2007, de serveis socials, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.**

A més, s'han intentat establir i seguir plans de treball, malgrat que aquests no han pogut assolir el grau de compliment necessari.

## 4. El dret a un pla de treball i el deure de seguir-lo

Totes les informacions de què disposem posen de manifest que el CSS ha treballat per cobrir les necessitats de la família, amb una intervenció àmplia que ha tingut en compte l'actuació d'altres serveis amb la preceptiva coordinació entre ells. Constatem,

per tant, que **s'ha realitzat una actuació ajustada al que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials.**

A aquesta Sindicatura, però, li preocupen les dificultats existents per establir la vinculació necessària, davant una situació d'important de vulnerabilitat familiar, en una família amb dos menors d'edat i quatre persones amb discapacitat reconeguda..

Malgrat que la família no hagi pogut implicar-se en la forma com se'ls proposava, els serveis socials també han de poder acollir les persones amb la flexibilitat adient. Per això, **cal que es pugui establir un context d'ajuda necessari**, a partir d'un diàleg aprofundit, clarificant novament quina és la funció dels serveis socials, quins són els compromisos que ha d'assumir la família, i quines les dificultats que aquesta pugui plantejar per la necessitat de dedicació de les diverses circumstàncies que l'afecten.

No obstant, **és imprescindible que la família col·labori de forma activa, d'acord amb l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix els deures de les persones ateses pels serveis socials.**

## **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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, **conclou que, en aquest cas, no s'observen indicis d'irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recordar a l'IMSS** que ha de seguir garantint les condicions necessàries per tal de possibilitar l'establiment d'un context de confiança.
- **Recomanar a la ciutadana** que col·labori activament amb el centre de serveis socials per tal que es pugui elaborar un pla de treball de forma conjunta i assolir els objectius plantejats.

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.