

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS I HABITATGE PÚBLIC)

#### ANTECEDENTS

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

En data 26 de març de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció i manca de suport rebuts des del Centre de Serveis Socials (CSS) Poble-sec i des de l'Oficina de l'Habitatge de Sants-Montjuïc (OH).

Exposava el següent:

Vivia amb el seu fill, que tenia un 65% de discapacitat reconeguda i estava en procés d'incapacitació. Ella cobrava una renda garantida de ciutadania (RGC) de 400 euros mensuals i no li corresponia més perquè el seu fill percebia una pensió no contributiva (PNC). Afegia que el seu fill (per la seva malaltia) no assumia cap despesa i ella havia de fer front al lloguer de 550 euros mensuals i a la resta de despeses de la llar.

L'any 2020 i també el 2021 havia cursat sol·licituds a l'OH i se li havia demanat documentació posteriorment. No havia tingut cap resposta, cosa que li generava preocupació perquè el mes de juliol del 2021 se li acabava el contracte de lloguer i temia que no l'hi renovessin si no podia pagar els deutes.

Al CSS no l'ajudaven en cap sentit, ni econòmicament quan ho necessitava, ni tampoc en coordinacions amb altres serveis, ni en orientacions o suports en les gestions per fer. Ella en tenia molta necessitat atès que no sabia escriure ni llegir i tenia dificultats per entendre els mecanismes de funcionament de l'Administració pública.

##### 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.

Després d'examinar 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) i a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 de juny de 2021, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

### **1. Informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials**

El dia 23 de juliol de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMSS. L'escrit exposa el següent:

La ciutadana és coneguda pels serveis socials des de l'any 1997 en diferents episodis, i des de l'any 2013, estava en seguiment al CSS Poble-sec, on s'atenien diferents demandes amb relació a la seva situació econòmica i d'habitatge.

Referent a la situació econòmica, la ciutadana va presentar sol·licitud de RGC el setembre del 2019. La unitat familiar estava formada per ella i el seu fill, que tenia reconegut un 65% de grau de discapacitat i percebia una PNC d'invalidesa. Al febrer del 2020 se li va concedir la RGC amb una prestació de 138 € / mes, ja que deduïen els ingressos del fill.

El març del 2020, el CSS va fer informe social respecte a la RGC, en que al·legava que no es tinguessin en compte els ingressos del fill, ja que no col·laborava en les despeses familiars. Es va acceptar el recurs i a partir del maig es va valorar la ciutadana com a única beneficiària, la qual va començar a cobrar 464 € / mes, atès que li deduïen un ajut de lloguer de 200 € / mes.

La ciutadana va presentar la sol·licitud d'ajut al lloguer del 2020. Tot i que encara estava pendent la resolució de la sol·licitud, a la RGC li deduïen l'import.

Al febrer del 2021 se li va notificar que no li havien aprovat la sol·licitud d'ajut de lloguer del 2020. Des del CSS es va informar RGC, i es va sol·licitar que no se li deduïssin els 200 € / mes d'ajut de lloguer i que comencés a cobrar la totalitat de la prestació de la RGC. A partir del març del 2021 va començar a cobrar 664 € / mes de RGC.

Des del CSS també es va presentar recurs a la RGC en què se sol·licitava que se li abonessin els endarreriments deduïts en concepte d'ajut de lloguer del 2020. Es va estimar el recurs, i a finals de maig la ciutadana va rebre de la RGC 2.800 € en concepte d'endarreriments.

Des del CSS es van valorar ajuts econòmics puntuals per parament de la llar i ulleres, i era usuària del banc d'aliments.

El juny del 2020, a petició de la ciutadana, es va fer informe social favorable per adjuntar a la sol·licitud per a la concessió d'una prestació econòmica d'especial urgència per deutes de rendes de lloguer.

Des d'aquell servei es van fer diverses entrevistes amb la ciutadana (valorant les seves demandes), així com gestions i coordinacions amb serveis (OH, RGC, Banc d'Aliments, Servei Especialitzat en Salut Mental i Discapacitat Intel·lectual — SESMDI—).

## **2. Informe de la Regidoria d'Habitatge**

El dia 8 de setembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació de la **Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació**. L'escrit exposa el següent:

### **- Subvenció 2020 per al pagament del lloguer**

El dia 17 de juny de 2020, la ciutadana va presentar una sol·licitud de subvenció per al pagament del lloguer per a l'any 2020.

L'expedient el va resoldre desfavorablement l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en data 18 de febrer de 2021, perquè s'incomplien els requisits establerts, concretament que els ingressos de la unitat de convivència eren inferiors a 0,6 vegades l'IRSC o inferiors a l'import anual del lloguer. La resolució es va notificar a la sol·licitant en data 21 de febrer de 2021.

### **- Prestacions econòmiques d'especial urgència per al pagament del lloguer**

El 21 de juliol de 2020 la ciutadana va presentar una sol·licitud de prestacions econòmiques d'especial urgència per al pagament del lloguer. La finalitat d'aquestes prestacions és el pagament del deute del lloguer fins a l'import establert en la convocatòria.

L'expedient es va resoldre favorablement en data 8 de setembre de 2021, per un import total de 2.750 euros, corresponents al deute de la renda de lloguer dels mesos de desembre del 2020, gener, març, abril i maig del 2021 (5 mesos per 550 euros mensuals). L'import del deute es va abonar a l'arrendador, en data 30 de setembre de 2021.

### **- Subvenció 2021 per al pagament del lloguer**

El 3 de juny de 2021, la ciutadana va presentar una sol·licitud de subvenció per al pagament del lloguer per a l'any 2021. L'expedient el va resoldre desfavorablement l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en data 11 de gener de 2022, perquè no es complien els requisits, concretament, que els ingressos anuals de la unitat de convivència eren inferiors a 0,3 vegades l'IRSC o inferiors a l'import anual del lloguer. La resolució es va notificar a la sol·licitant en data 16 de gener de 2022.

En data 7 de febrer de 2022 la ciutadana va presentar recurs potestatiu de reposició contra la resolució desfavorable. Aquest recurs es troba en tramitació i l'òrgan competent per resoldre'l és la Generalitat de Catalunya a través de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i, per tant, serà aquest òrgan qui notificarà la resolució que correspongui legalment.

## CONSIDERACIONS

**La Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació ha trigat més de 14 mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** 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 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

### 1. Queixa anterior

L'any 2016 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura molt similar a la que s'analitza aquí. En aquell moment ja manifestava la seva preocupació pel poc suport que rebia, amb una situació d'instabilitat en matèria d'habitatge i insuficiència d'ingressos, entre altres.

També es constataren similituds pel que fa a l'informe municipal rebut des de l'IMSS, atès que no es feia **cap referència al pla de treball amb la família**, fet que ara es repeteix malgrat que s'explicitava en la petició d'informe adreçada a aquell òrgan.

S'observava que la situació familiar era de precarietat i vulnerabilitat, entre altres, per la instabilitat residencial, i es valorava que calia intensificar l'actuació. En aquesta línia, **es recomanava a l'IMSS que es mantingués la intervenció per establir o intensificar el pla de treball, així com que es vetllés per tal que el fill de la interessada rebés l'atenció necessària, de manera coordinada.**

També es recomanava a la Regidoria d'Habitatge la promoció de la **creació d'un parc d'habitatge social** a la ciutat suficient per garantir el dret a l'habitatge en situacions com la descrita.

### 2. Habitatge

Quan la promotora de la queixa es va dirigir a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, la família es trobava en un moment molt crític, ja que al cap d'uns mesos se'ls acabaria el contracte de lloguer, i malgrat que havia sol·licitat ajudes a l'OH i al CSS, exposava que no rebia respostes ni orientacions clares i comprensibles respecte d'aquest tema. Temia que si quan arribava el moment de finalització del contracte, els deutes es mantenien, podia donar-se el cas que no se li renovés el contracte de lloguer i que ella i el seu fill es trobessin sense llar.

A aquesta situació s'afegien dificultats importants de comprensió dels mecanismes de funcionament dels serveis i de l'Administració en general que impedièn que la ciutadana entengués els processos en els quals estava immersa, respecte als quals sol·licitava ajuda, atès que els que li facilitaven des del CSS i des de l'OH li resultaven insuficients.

Dels informes municipals es desprèn que des de l'OH es van tramitar ajuts per costejar els lloguers, alguns dels quals havien estat resolts favorablement i d'altres no (aquests darrers havien estat degudament notificats). El darrer es trobava pendent de la resolució del recurs potestatiu de reposició.

Cal tenir en compte que les denegacions dels ajuts havien tingut com a motivació l'incompliment de requisits, atès que els ingressos familiars no arribaven als llindars necessaris. És a dir, **la família es trobava en una situació en què no podia cobrir les despeses de lloguer i viure amb els seus ingressos, i aquests tampoc eren suficients per poder accedir a alguns dels ajuts existents**. Per tant, es trobaven en una situació de molta fragilitat en aquest àmbit.

Les circumstàncies de la família permeten entreveure que es mantindran les dificultats per cobrir les seves despeses d'habitatge, per la qual cosa **és previsible que hagin de seguir necessitant ajuts complementaris dels serveis municipals** per mantenir l'habitatge.

En aquesta conjuntura caldria que fos viable l'accés a un habitatge de lloguer social que els permetés mantenir-lo sense dificultats, d'acord amb les previsions establertes a l'article 18 de la Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona.

No obstant això, la Sindicatura és coneixedora dels esforços municipals per millorar la situació de crisi residencial que es dona a la ciutat. Per tant, en espera d'un tipus de recurs per a la família més estable, **es considera necessari que la ciutadana pugui rebre una atenció més propera i comprensible**, d'acord amb els principis de servei efectiu, simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania, que s'estableixen a l'article 3.1 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

### **3. Serveis socials**

De les dades aportades per l'IMSS s'observa com s'han fet nombroses gestions per garantir la recepció de les prestacions destinades a la cobertura de necessitats bàsiques, d'acord amb l'article 3 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Així mateix, s'han dut a terme orientacions i coordinacions amb altres serveis, de manera que també **s'ha actuat d'acord amb els principis de coordinació i globalitat** previstos a l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

**L'informe municipal, però, no especificava l'existència d'un pla de treball**, tal com es determina a l'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Se'n pot presumir l'existència, però es desconeixen quins eren els objectius previstos en la intervenció i el tipus d'acompanyament que es preveia.

Per bé que les demandes puntuals havien estat ateses, es pot observar, a partir de les informacions de què es disposa, que la relació de la ciutadana amb els serveis socials es troba condicionada per aquestes necessitats i que, tot i així, la ciutadana no troba el suport o les orientacions que necessita.

Des de la Sindicatura es reconeix l'esforç i la dedicació dels equips professionals dels serveis socials, que han d'abordar tècnicament situacions de molta complexitat amb uns recursos materials i de temps molt limitats, atesa la pressió assistencial existent. No obstant això, l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que són situacions amb necessitat d'atenció especial, les de les persones o famílies en què es donen circumstàncies com les que es troba la ciutadana i la seva família. Per aquest motiu, **és necessari fer un esforç addicional per garantir l'atenció que necessita cada una d'aquestes persones.**

## 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, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal de Serveis Socials i de la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació ha estat ajustada a dret, però ha de millorar en eficàcia, pel que fa a l'acompanyament a les persones en situació de vulnerabilitat.**

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

- **Recordar a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació, i a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que garanteixin les condicions necessàries per tal que es pugui fer una atenció i un acompanyament adequats i suficients a la ciutadana i a altres persones en 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 s'informarà la persona interessada del seu contingut.