

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I AL DRET A L'HABITATGE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 3 de novembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda des del Centre de Serveis Socials (CSS) Poble-sec.

Hi exposava el següent:

- Ella i els seus tres fills, de 22, 17 i 8 anys, formen una família monoparental. Té problemes amb el fill gran (que necessita una ajuda professional que no accepta). El fill mitjà estudia batxillerat i la filla petita està escolaritzada. Ella està aturada i rep un subsidi de 333 euros mensuals.
- Fa dos anys que van ser desallotjats de la seva llar i se'ls va aprovar el pis d'emergència. Durant aquest període, la família ha estat vivint en un apartament costejat pels serveis socials municipals. Recentment, se'ls ha assignat un pis al Raval, però, tot i que necessiten anar-hi per poder recuperar la normalitat en les seves vides, estan tenint dificultats per poder-s'hi traslladar.
- En aquests dos anys, ha perdut l'habitatge, ha viscut una separació de parella i s'ha quedat sense feina, però no ha disposat del suport dels serveis socials; ni pel que fa a ajuts econòmics (aliments, despeses escolars, roba...), ni pel que fa al fet de rebre un acompanyament en la situació. A més, se l'ha estat pressionant perquè deixés l'allotjament quan no tenia cap alternativa ni mitjans econòmics suficients.
- Actualment, li han entregat el pis d'emergència, però, tot i la limitació d'ingressos familiars, no se li facilita cap suport econòmic per fer-se càrrec de la fiança, les altes de subministraments o les quotes de lloguer. Per aquest motiu, la ciutadana ha hagut d'assumir aquestes despeses i li ha quedat un saldo negatiu al compte.
- Pel que fa als mobles bàsics i electrodomèstics imprescindibles per poder viure al pis nou, també està tenint molts problemes, atès que sols se li faciliten tres somiers, tres matalassos, una taula i quatre cadires en sistema de copagament i ha de pagar 25 euros que no té.

- Considera que no ha rebut mai el suport que necessitava des del CSS, però que ara que pot accedir a un habitatge i que tota la família visqui en condicions adequades, des del CSS sols rep pressió perquè abandoni l'aparthotel en lloc d'ajudar-la a fer el canvi.

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)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 9 de novembre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 28 de febrer de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

1. Antecedents

Família atesa pel CSS Poble-sec des del 2012. El CSS actua donant suport econòmic, formació, orientació a feina estable, suport per tractament bucodental, etc.

L'inici del procés de desnonament és el 2019 i, des d'aquell moment, la intervenció està marcada per l'acompanyament en aquest procés. La pèrdua d'habitatge es produeix finalment el novembre de 2020, coincidint amb la separació de la parella.

Es va treballar conjuntament amb l'Oficina de l'Habitatge de Sants (informe de vulnerabilitat, tràmit de pis d'emergència, intervenció de SIPHO) i se l'acompanya, se li fa suport emocional i se l'orienta a compartir la situació al sindicat de barri per tal d'obtenir assessorament i suport per part de la comunitat.

2. Pla de treball

- Orientació en suport per l'habitatge: recerca d'alternatives, borsa de lloguer.
- Acompanyament en el procés de desnonament: informes de vulnerabilitat, coordinació amb advocat, assistència en diferents intents de llançament, etc.
- Exploració i diagnòstic del context familiar dels infants.

- Orientació, mediació i suport per a la superació de la conflictivitat parental i completar el conveni regulador de la separació.

3. Actuacions i gestions dutes a terme al CSS

Es va treballar per motivar l'increment dels ingressos econòmics familiars, fer el seguiment econòmic de la nova situació familiar i gestionar el recurs d'allotjament promogut per l'Ajuntament.

Abans de la separació, la família disposava d'ingressos que els permetien accedir a la Borsa de Lloguer, on se la va orientar i va fer-hi diferents visites. Finalment, la coincidència de la separació de la parella amb el desnonament va motivar la cobertura d'allotjament de la ciutadana i els seus tres fills durant gairebé els dos anys d'espera del pis d'emergències.

La conflictivitat en el procés de separació i les denúncies encreuades d'episodis violents en presència dels menors d'edat va activar l'expedient de risc a la DGAIA. La Fiscalia de Menors va requerir al CSS una exploració del context familiar i es van fer entrevistes, orientant a completar el conveni regulador, com a procediment necessari per endreçar la situació familiar i acabar amb els enfrontaments. També es va abordar l'establiment d'una pensió de manutenció.

Es van establir coordinacions amb els centres educatius dels menors d'edat i es va sol·licitar plaça per un dels menors al centre obert del Poble-sec, on està participant des de fa 3 o 4 anys.

Durant el temps que la ciutadana i els seus fills van estar a l'allotjament, es va cercar la implicació de la ciutadana en el copagament del recurs. En aquesta etapa no va estar receptiva a les orientacions encaminades a la inserció laboral o millora de la feina.

4. Abordatge des del CSS de l'accés al pis assignat

El pis es va assignar en data 21 de setembre de 2022 i la ciutadana va fer una demanda de moblament pel nou habitatge. Aplicant el nou protocol de l'Ajuntament en col·laboració amb Formació i Treball (FIT), sols es permetia encarregar un moble a banda dels matalassos i somiers. Es va valorar tècnicament establir un import de 25 euros de copagament.

La sol·licitud va restar operativa al FIT sense que s'activés en dos mesos pel desacord amb la limitació de moblament establert. Aquesta discrepància i aquestes dificultats en l'activació dels subministraments al nou domicili van allargar l'estada a la pensió, malgrat tenir la clau del pis des de feia més de tres mesos.

Es va donar suport en la compra d'electrodomèstics bàsics al desembre.

Són coneixedors que la ciutadana vivia el moment amb malestar, però l'actitud d'exigència i la impossibilitat de sostenir un diàleg (va penjar el telèfon en dues ocasions) dificultava la resolució de la situació.

5. Informació facilitada a la família sobre la finalització del recurs d'allotjament i l'accés al pis assignat

Una vegada assignat el pis es van fer tres entrevistes en les quals se la va informar que havia de fer, amb la major brevetat possible, les gestions per instal·lar-se, donar d'alta els subministraments i avisar amb antelació de la sortida de la pensió.

6. Altres

En data 9 de gener de 2023, la ciutadana va comunicar que havia resolt l'avaría de la llum, però que encara romanía a la pensió pendent d'organitzar el trasllat i que li mancaven molts elements de parament de la llar.

L'operadora que gestiona l'allotjament va comunicar una incidència (de data 20 de desembre de 2022) a l'apartament que ocupava la ciutadana, atès que disposaven d'un ordinador molt potent, amb tot l'equipament *gaming* corresponent, que consumia el wifi destinat a la totalitat dels apartaments.

Es va determinar la sortida de la ciutadana en data 16 de gener de 2023 com a màxim, ja que observaven dificultats en la prioritziació de l'administració econòmica familiar. En data 25 de gener de 2023, es realitza el traspàs al nou CSS Raval Sud.

CONSIDERACIONS

1. Intervenció del CSS

La situació sociofamiliar i econòmica descrita per la ciutadana, en la qual conflueixen diferents circumstàncies, posa de manifest la necessitat d'actuar des d'una perspectiva integral, així com de disposar d'un suport ampli per part dels serveis socials per garantir de forma adequada la cobertura de les necessitats.

És per aquest motiu que des del CSS es van activar diferents serveis i recursos per poder incidir en les circumstàncies en què es trobava la família.

L'informe municipal aporta informació sobre l'actuació, no sols del CSS sinó també dels serveis d'habitatge, amb informació detallada. Així, es pot observar l'existència d'un pla de treball, orientat i adaptat a la situació familiar, un abordatge integral que passava per aspectes econòmics, formatius, educacionals, sanitaris, relacionals i per donar garanties en matèria d'allotjament, entre d'altres.

A més, el CSS ha treballat amb la coordinació preceptiva i ha vetllat pel correcte benestar dels menors d'edat de la família, aspecte en el qual també hi havia altres administracions implicades.

El CSS, per tant, va desenvolupar la seva intervenció de forma ajustada, tant pel que fa a la normativa, com a l'aplicació dels procediments tècnics.

També es vol assenyalar que el treball conjunt i coordinat dels serveis municipals ha estat eficaç en la mesura que van possibilitar l'accés a la Mesa d'emergència per la pèrdua d'habitatge, l'allotjament ininterromput de la família de quatre membres durant tres anys en un apartament i, finalment, l'accés a un habitatge.

En aquest aspecte, tot i la dilatació del procés, l'administració ha assolit l'objectiu, en la mesura que ha possibilitat l'accés a l'habitatge per a la família i en el temps d'espera ha garantit un allotjament adequat, per al qual el consistori va assumir una despesa important.

2. Dret a la informació i deure de col·laboració

Tot i la intensitat en la tasca duta a terme pels serveis municipals i la despesa realitzada, preocupa, però, el fet que el CSS i la ciutadana no hagin pogut mantenir un clima de cooperació i un context d'ajuda adequat.

Els serveis socials tenen la funció de garantir la cobertura de necessitats i donar suport a les famílies per poder desenvolupar la seva tasca, però calen unes circumstàncies de treball en comú i de col·laboració per tal que això permeti incidir en la situació per superar les dificultats socials i acompanyar en el procés de millora.

En aquest sentit, l'informe municipal aporta informació d'alguns aspectes segons els quals la ciutadana no sempre ha actuat d'acord amb el que estableix l'article 13.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials. En aquest article s'estableix que **totes les persones que accedeixen als serveis socials tenen els deures de participar activament en el procés, col·laborar per a la resolució dels problemes i atendre les indicacions de les professionals, entre d'altres.**

Les persones usuàries dels serveis socials també tenen **dret a una informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles**, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, tal com determina l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

És cert que la ciutadana va ser informada, quan li va ser assignat el pis, de les gestions que havia de fer, entre les quals hi havia la gestió de donar d'alta els subministraments i fer les gestions necessàries per instal·lar-se al pis i deixar la pensió, com cal esperar.

No obstant això, **amb els ingressos que manifestava disposar la ciutadana (i sobre el qual l'informe municipal no aporta una informació diferent) li resultava difícil poder procedir autònomament a fer aquells passos i, en aquest sentit, mancava informació.**

Amb tot, amb posterioritat a la presentació de la queixa de la ciutadana a la Sindicatura, des del CSS es va facilitar ajuda pel que fa als electrodomèstics, ampliant, per tant, el suport facilitat pel CSS.

3. Suport en l'accés al nou habitatge

L'aspecte fonamental de la queixa de la ciutadana era el fet que no se l'ajudés amb les despeses per accedir al pis assignat. Finalment, i segons es recull a l'informe municipal, se li va facilitar suport en mobles bàsics i electrodomèstics.

Des de la Sindicatura no es qüestiona la idoneïtat o no dels suports facilitats en aquest cas, en el moment en què li és assignat el nou habitatge a la ciutadana, atès que, segons l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, les valoracions del personal de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles. A més, els equips del CSS han d'aplicar procediments reconeguts i homologats.

Tot i això, sí que es vol destacar el fet que passen gairebé quatre mesos des que se li assigna el pis a la ciutadana (21 de setembre de 2022) i fins que s'assenyala una data límit per a deixar l'allotjament (16 de gener de 2023).

En aquest període tan ampli per poder realitzar l'accés al nou habitatge, es genera, d'una banda, malestar per la ciutadana, perquè se sent pressionada i sense que es tinguin prou en compte les seves circumstàncies, i, de l'altra, el consistori segueix tenint una despesa important amb el pagament d'un allotjament que ja hauria d'haver acabat. El resultat, per tant, és poc eficient.

Per aquest motiu, des de la Sindicatura se suggereix que, en cas que no n'hi hagi, s'estableixin uns criteris clars i objectius sobre els suports a rebre en aquests canvis que facilitin l'establiment d'acords, agilitzin processos i suprimeixin despeses i malestres innecessaris.

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'IMSS ha estat ajustada a dret, però pot millorar en eficàcia pel que fa al procés de sortida de l'allotjament i l'accés als pisos assignats a partir de la mesa d'emergències.**

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

- **Suggerir a l'IMSS** que, en cas que no n'hi hagi, s'estableixin uns criteris clars i objectius sobre els suports a rebre en els canvis d'allotjament que facilitin l'establiment d'acords, agilitzin processos i suprimeixin despeses i malestres

innecessaris. I que se n'informi adequadament les persones que estan a l'espera d'un pis per la Mesa d'emergència, de forma prèvia a l'assignació del pis.

- **Recomanar a la promotora de la queixa** que col·labori amb els serveis socials i segueixi les orientacions donades pels professionals per tal d'assolir la millora de la seva situació i l'autonomia personal.

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.