

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de març de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'atenció rebuda pels serveis socials municipals, així com per l'Oficina de l'Habitatge d'Horta-Guinardó.

Hi exposava el següent:

Eren una família composta per dos adults i dos menors de 2 i 3 anys, i eren usuaris del Centre de Serveis Socials (CSS) Carmel des de l'octubre del 2018, on se'ls havia costejat una habitació per als quatre per tal que poguessin sortir de la situació en què estaven, i trobar feina perquè poguessin ser autosuficients. Havien acordat amb l'anterior referent que quan un dels dos tingués feina els podria ajudar a gestionar un pis de lloguer social o un pis pont.

Aquest era el pla de treball establert amb l'anterior referent al CSS, però amb l'inici de la pandèmia se la va informar que ja no treballava al centre, moment des del qual se'ls van assignar diferents treballadores socials, les quals van anar retirant els ajuts de què disposaven. També els va citar la Direcció del CSS, que els va comunicar que havien de pensar a deixar l'habitació que se'ls costejava perquè "des de dalt els estaven pressionant", i quan va recordar el pla de treball acordat amb l'anterior referent se li va dir que les "seves expectatives eren molt altes", se'ls va donar una data per abandonar l'allotjament i se'ls va orientar a l'Oficina de l'Habitatge, així com a buscar habitacions pel seu compte.

Tots dos van aconseguir ocupació, però ella la va perdre quan, amb el confinament, els nens van haver de quedar-se a casa.

Van sol·licitar, pel seu compte, accedir a la Taula d'Emergència, i se'ls va respondre que no reunien els requisits. També van anar a agències immobiliàries per poder llogar un pis, però es demanava contracte de treball indefinit o amb un any d'antiguitat, i van buscar habitacions de lloguer, però no els en volien llogar pel fet de tenir fills petits.

L'Oficina de l'Habitatge la va adreçar a l'Oficina de la Borsa de Lloguer, per sol·licitar accedir a un pis de dues habitacions, però se li va respondre que eren moltes persones i que no podien fer res més per la seva situació. També li van demanar documentació per a l'adjudicació d'un pis que havia visitat, però després la van informar que la seva sol·licitud havia passat de "prioritat màxima" a sols "urgent", per una informació que havien rebut.

També s'havia posat en contacte amb la Fundació Pro Habitatge, on la van informar que el CSS havia de fer la derivació, motiu pel qual va enviar un correu a la direcció del CSS, però no va obtenir resposta, i des de la Fundació la van informar que el CSS no s'havia posat en contacte amb ells.

En aquesta situació, en data 17 de febrer de 2021, des del CSS es va donar de baixa el recurs d'allotjament, de manera que a les 18.20 hores, des de recepció se'ls va comunicar que havien de marxar a les 19.00 hores. Aquella nit van trucar al CUESB, on se'ls va comunicar que tenien informació que disposaven de diners per pagar un allotjament i que sols els podien ajudar a buscar un hotel que ells s'haurien de costejar, però ella va dir que no tenien diners i li van penjar el telèfon.

Després d'això, i amb una gran preocupació, van estar trucant a molt llocs fins que van aconseguir una habitació amb llits per als infants. Pagaven 385 euros setmanals per dormir en aquell lloc, els adults dormint a terra i havent de comprar menjar cuinat perquè no tenien dret a cuina.

Els serveis esmentats coneixien la situació i no hi estaven fent res.

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 17 de març 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 7 de maig de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMSS, en què s'exposava el següent:

La família va arribar a Barcelona procedent de Madrid, on havien anat des de Guinea, per allotjar-se a casa d'una amiga amb la qual finalment no van poder contactar.

El 10 de novembre de 2018 va arribar el cas al CSS Carmel derivat pel CUESB. Com que ella estava embarassada se li va oferir una plaça en una llar maternal, però volien estar junts i uns amics els van oferir una habitació. Se'ls va donar aliments i un lot de Creu Roja.

El 14 de gener de 2019 van tornar a ser atesos pel CUESB. Se'ls va allotjar en una pensió i es va marcar un temps màxim d'un mes, amb un pla de treball amb acords. La

família va demanar un pis social (pis d'emergència, pis de borsa o lloguer social) i se'ls va informar dels requisits necessaris, així com del fet que ells no els reunien en aquell moment). Se'ls va tornar a orientar a fer seguiment al CSS Carmel.

El 17 de gener de 2019, a la Unitat de Primera Atenció al CSS Carmel insistien que l'Oficina de l'Habitatge els havia dit que podien accedir a un pis d'emergència. Se'ls va informar que serien atesos des de la Unitat de Tractament.

– **Pla de treball desenvolupat amb la família**

Es va orientar a buscar feina els dos progenitors (malgrat les dificultats perquè el pare es trobava en situació irregular), per tal que poguessin superar les dificultats econòmiques i sortir de la pensió.

La ciutadana va ser derivada al programa Labora i la seva parella va aconseguir regularitzar la situació. Amb el temps tots dos van trobar feina, tot i que posteriorment sols treballava ell (1.300 euros mensuals de salari), i ella era perceptora d'un ajut familiar (430 euros mensuals).

En tot moment es va transmetre a la família que l'allotjament a càrrec dels serveis socials era un recurs temporal fins que aconseguissin disposar de recursos suficients per accedir a una alternativa.

Durant la major part del temps en què la família va estar allotjada a la pensió, també van tenir el recurs del Banc dels Aliments.

La ciutadana es mostrava poc receptiva a alternatives que no fossin l'accés a un pis d'emergència, de la borsa o de lloguer social.

– **Rols professionals i temporalitat**

- Treballadora social de la Unitat de Primera Atenció (UPA), de l'octubre del 2018 al gener del 2019
- Treballadora social de la Unitat de Seguiment i Tractament (USTAC), del gener del 2019 a l'abril del 2020. Aquesta treballadora va marxar d'excedència.
- Treballadora social de la USTAC, de l'abril del 2020 al setembre del 2020.
- Treballadora social de la USTAC, del setembre del 2020 al març del 2021. La ciutadana va sol·licitar un canvi de referent i se li va aprovar.
- Treballador social de la USTAC, del març del 2021 a l'abril del 2021.

També va tenir entrevistes amb l'advocat i la Direcció del CSS. Estava previst fer el canvi de CSS a l'abril del 2021, per traspàs a Nou Barris.

– **Actuacions desenvolupades en matèria d'allotjament**

Es va allotjar la família en una pensió des del 14 de gener del 2019 fins al 17 de febrer del 2021, atès que es trobaven sense llar i sense ingressos.

Quan els ingressos familiars van ser de 1.730 euros mensuals es va plantejar a la ciutadana la recerca d'altres alternatives a l'allotjament dels serveis socials. El desembre del 2020 es va plantejar a la família com a data de sortida el 8 de febrer de 2021, així com un suport econòmic temporal, si era necessari, per poder accedir a un habitatge. Es va allargar una setmana més per una possibilitat que no es va consolidar, d'accedir a un pis de la Borsa de Lloguer. En no aconseguir-ho, es va decidir com a data de sortida el 17 de febrer de 2021.

Es va fer informe de derivació a l'Associació Prohabitatge al febrer del 2019, però quan es va elaborar l'informe per a la Sindicatura seguien en llista d'espera.

– **Coordinacions establertes**

Coordinacions periòdiques amb l'Oficina de l'Habitatge per fer seguiment de les sol·licituds de la ciutadana.

Es van fer trucades de seguiment a l'Associació Prohabitatge per saber l'evolució de la sol·licitud que es va fer.

També es van fer coordinacions en el marc de les comissions socials escolars, per garantir el seguiment del desenvolupament i benestar dels infants.

Es va fer coordinació amb el nou CSS, que havia de passar a atendre la família, per tal que el traspàs es fes en el menor temps possible i en les millors condicions.

– **Valoració de la situació**

La ciutadana no ha acceptat que es tanqués el recurs de pensió, malgrat haver superat els dos anys d'estada i que el compromís inicial fos d'un mes. La no acceptació de la finalització de la pensió els ha portat a no tenir una alternativa preparada més adient per a tots. Durant el temps que van estar a la pensió, la família podia fer un pla d'estalvi, atès que també havia comptat amb els ingressos del fons covid (2.000 euros, aprox.).

Sempre se'ls ha ofert suport per optar a pisos del mercat lliure, com es fa amb altres famílies, però aquesta opció no s'ha acceptat mai.

– **Actuació del CUESB**

Aquest servei observa que la família té un historial i un pla de treball amb el CSS, per aquest motiu les atencions que s'han fet han estat d'escolta i reorientació al CSS.

2. Informe de la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació

El dia 27 de gener de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació de la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació, en què s'exposava el següent:

– Inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial de Barcelona

La ciutadana consta inscrita en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial de Barcelona, des del 29 de gener de 2019, amb uns ingressos de l'any 2021 de 19.889,27 euros i demanda d'habitatge en règim de lloguer.

Pels ingressos familiars, la participació en processos d'adjudicació es limita als contingents especials destinats a col·lectius amb pocs recursos econòmics, en què l'adjudicació es fa mitjançant el sistema de barem (en què cada sol·licitant obté una puntuació d'acord amb la seva situació particular seguint uns criteris puntuables recollits a les bases de cada convocatòria).

En el cas d'aquest expedient, participa en la convocatòria pel sistema de barem de 97 habitatges per a persones vulnerables socialment i econòmicament. Participa dins el contingent general amb ingressos fins a 1 IRSC, de 3 dormitoris, amb número d'ordre 229 de la llista de baremats definitius i 17 punts.

Tenint en compte la posició dins la convocatòria, no es pot dir que a curt o mitjà termini pugui accedir a un habitatge. La seva sol·licitud haurà d'esperar a pròximes convocatòries de les mateixes característiques.

– Valoració de la situació d'emergència social de la ciutadana

No hi ha constància de cap expedient obert d'emergències a nom de la ciutadana.

– Sol·licitud de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona

La ciutadana té una sol·licitud de Borsa registrada en data 12 de febrer de 2019 a l'Oficina d'Habitatge d'Horta-Guinardó, per a família de quatre membres (la parella i dos fills menors d'edat). La sol·licitud té consideració d'urgent, atès que havia aportat un informe del CSS Carmel justificant la necessitat d'accedir a un habitatge que permetés al nucli familiar una estabilitat i un entorn òptims, especialment per als infants.

Durant l'any 2019 la ciutadana va fer diverses visites a habitatges de la Borsa (un total de sis), de vegades convidada d'ofici per l'equip gestor de la Borsa, o altres vegades s'hi havia inscrit directament ella. Segons els criteris d'adjudicació de la Borsa (viabilitat, ajust per idoneïtat d'ocupació, antiguitat de la sol·licitud), no va ser adjudicatària de cap dels habitatges.

La ciutadana no va fer cap altra visita als habitatges de la borsa fins al novembre del 2020.

En data 4 de febrer de 2021, la ciutadana va visitar un habitatge i s'hi va mostrar interessada. A la Borsa se li va requerir documentació actualitzada, que la ciutadana va enviar en data 16 de febrer de 2021. El càlcul que es va fer va provocar la pèrdua de viabilitat econòmica, fet que es va comunicar a la sol·licitant el mateix dia 16 de febrer de 2021 per correu electrònic.

El percentatge d'endeutament recomanable (establert per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya) dels ingressos d'una unitat de convivència amb relació a la renda del lloguer s'estableix en un 30%, mentre que els càlculs respecte a aquesta família donaven un resultat del 92,56%.

La ciutadana va seguir sol·licitant visitar més habitatges de la Borsa tot i que seguia sense complir els criteris de viabilitat econòmica.

En data 4 de juny de 2021 la sol·licitud va passar a l'estat d'"informat", atès que no es va justificar la continuïtat del contracte de treball i el fet de trobar-se amb uns ingressos per sota del mínim requerit per tenir una sol·licitud en estat "validat". La ciutadana va ser informada de la pèrdua de viabilitat per a l'adjudicació d'un habitatge de Borsa, així com del fet de no poder mantenir vigent la seva sol·licitud fins que els ingressos econòmics s'estabilitzessin.

El 6 de maig de 2022, la ciutadana va demanar visita per a un habitatge de la Borsa i va presentar documentació econòmica per actualitzar la seva sol·licitud. Amb els ingressos d'aquell moment la sol·licitud va passar a estar novament a estat "validat". Però aquell habitatge va ser assignat a una altra família amb real·lotjament urgent.

El 10 de maig de 2022 la família va visitar un altre habitatge pel qual no va mostrar interès.

– **Conclusions**

Valoren que el cas està ben enfocat amb els recursos disponibles al catàleg de serveis, malgrat que encara no s'ha arribat a una solució òptima.

L'Oficina d'Habitatge d'Horta-Guinardó i el programa de Borsa han atès i donat les explicacions a la família sobre les possibles alternatives. El treball coordinat i complementari amb els serveis socials s'ha orientat a mobilitzar tots els recursos disponibles per atendre la situació.

Quan s'obri una convocatòria d'adjudicacions d'habitatges per a contingents especials destinats a col·lectius amb pocs recursos econòmics, la família hi podrà participar.

Pel que fa al programa de Borsa de Lloguer, la família presenta una viabilitat econòmica adequada i té antiguitat en el programa, per la qual cosa, si acceptés els habitatges disponibles, podria accedir a una alternativa residencial en un període de temps prudencial.

Els serveis d'habitatge són conscients de les necessitats de la família i continuaran acompanyant-la a l'efecte de facilitar una alternativa adequada a les seves

característiques i situació. També es reforçarà la comunicació amb la família per tal que se senti més acompanyada en el procés.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació i col·laboració amb la Sindicatura

La Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació ha trigat més de 22 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.**

2. Actuació dels serveis socials

La ciutadana es va adreçar a la Sindicatura en un moment força crític per a la família, atès que havien perdut l'allotjament que els facilitaven els serveis socials municipals, i van passar a viure en un espai que no reunia les condicions necessàries per al desenvolupament adequat de la família.

Les diferències observades entre el relat de la ciutadana i la informació continguda a l'informe que l'IMSS ha adreçat a la Sindicatura posen de manifest les dificultats per gestionar determinades situacions de vulnerabilitat socioeconòmica.

Els CSS tenen limitacions per respondre a les expectatives de les persones ateses que estan vivint situacions complexes. Les famílies sovint es troben, com en aquest cas, amb infants a càrrec i amb uns ingressos molt limitats, i han de viure amb inestabilitat i incertesa la seva quotidianitat. Això s'esdevé malgrat els esforços municipals i els dels equips dels CSS, especialment en territoris amb indicadors elevats de necessitats socials i amb una alta pressió assistencial.

Com ja ha manifestat aquesta institució supervisora en ocasions anteriors, les situacions de pobresa i vulnerabilitat provenen de causes estructurals. Les circumstàncies de les persones i les famílies són, però, ara per ara, on es pot incidir des dels CSS.

Cal recordar que els serveis socials municipals, segons es desprèn de la Llei 12/2007, de serveis socials, així com de la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010), han de proveir d'allotjament, però no tenen competències en matèria d'habitatge.

La ciutadana percebia que el suport rebut per part del CSS era insuficient i inadequat i exposava diferents elements que s'analitzen al llarg de la resolució present.

A l'informe que l'IMSS ha adreçat a aquesta Sindicatura es pot constatar que des del CSS es va dur a terme una atenció global de la família, es va respondre a les necessitats expressades per la ciutadana, i també es van atendre altres aspectes detectats. La intervenció de diferents rols professionals (treballador/a social, Direcció i advocat), junt amb les coordinacions que s'estableixen amb els altres serveis d'atenció, es fan d'acord amb el que preveu la normativa.

L'informe municipal també exposava que, donades les circumstàncies, bona part dels esforços i la intervenció havien estat orientats i condicionats per la situació de manca d'habitatge de la família, i se'n va arribar a **costejar l'allotjament durant dos anys**.

El pla de treball desenvolupat està emmarcat en l'article 3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, i preveu la necessitat d'habitatge, la inserció laboral, l'alimentació, i l'escolarització. A més, la situació familiar va passar a ser atesa des d'un primer servei d'urgències (el CUESB), fins al CSS, on es va iniciar l'actuació des de la UPA, i va passar, degudament, a la USTAC.

Aquesta Sindicatura, per tant, **considera que les actuacions que s'han fet en l'abordatge de la situació i la manera en què s'insereix en el circuit d'atenció ha estat adequada a la situació manifestada**.

3. Informació facilitada

La Llei 12/2007, de serveis socials, estableix, a l'article 10, el dret dels usuaris dels serveis socials a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, i sobre els drets i deures dels destinataris dels serveis.

Seguint aquest precepte, s'observa com la família va estar informada des del primer moment que l'allotjament en una pensió era un fet provisional. Així mateix, se'ls havia anat informant sobre alternatives a les quals podien accedir i a les que no, pel fet de no reunir els requisits necessaris.

Finalment, quan, per la situació de la família, que ja disposava d'uns ingressos mínims, es va considerar que es podia donar per acabada la cobertura de l'allotjament, se'ls va comunicar una primera data de sortida al gener, que després es va posposar al febrer del 2021.

Si bé es factible que el darrer dia es precipitessin els esdeveniments quant a la finalització de l'allotjament, cal tenir en compte que aquests es van produir després d'una setmana més de flexibilització de la data de termini, condicionada a la concessió d'un pis de la Borsa de Lloguer, opció que finalment no va ser viable. Es va informar la família de tot el procés.

En aquest punt cal esmentar que, tal com assenyala la promotora de la queixa, hi va haver diferents canvis de professional referent durant el procés, però no s'observa que aquests canvis introduïssin modificacions substancials en el pla de treball (i, per tant, en les informacions facilitades a la família), que va continuar incloent els mateixos objectius al llarg de la intervenció del CSS.

Dels cinc canvis pel que fa a les persones que van actuar com a referents del cas, s'observa que quatre van tenir lloc de manera justificada. La primera, com a professional de la UPA, va deixar d'intervenir quan el cas va passar a la USTAC (tractament).

A la USTAC van intervenir quatre professionals, una dels quals va marxar d'excedència i va ser substituïda per una nova professional. Un altre canvi va obeir a la petició, per part de la ciutadana, d'un nou referent.

Així, doncs, sols hi ha una professional sobre la qual no s'aporta informació, però es pot presumir que va obeir a causes d'organització i necessitats del servei. Totes elles, per tant, estan justificades i no s'han donat de manera arbitrària.

4. Les coordinacions establertes

És fonamental que els serveis socials treballin de manera coordinada, per tal de poder atendre la família en la seva globalitat i de manera contextualitzada amb el territori i les seves necessitats.

Així, doncs, fonamentalment s'estableixen coordinacions en l'àmbit de l'habitatge. Tant amb l'Oficina de l'Habitatge (a la qual també es va enviar un informe per acreditar la situació familiar, informe que va possibilitar la sol·licitud a la Borsa de Lloguer), com amb l'Associació Prohabitatge, per a la qual es va elaborar un informe de derivació i amb la qual es van mantenir coordinacions per fer seguiment de la sol·licitud, malgrat que els resultats fossin infructuosos.

També es van establir coordinacions en l'àmbit escolar, per tal de vetllar pel desenvolupament correcte dels infants. És important assenyalar que la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix, a l'article 5.1, que l'interès superior de l'infant o l'adolescent, ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques.

Per tant, **la Sindicatura considera que l'actuació en matèria de coordinacions també es va desenvolupar de manera adient al que preveu la normativa.**

5. Requisits de la Taula d'Emergència

Un dels elements que conté la queixa de la ciutadana és el fet que havien sol·licitat accedir a la Taula d'Emergència, però que, tot i la situació amb què es trobaven, se'ls va respondre que no reunien els requisits.

El reglament revisat per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge estableix quines són les situacions que es consideren d'emergència social per pèrdua d'habitatge (i que, per tant, es poden tractar a la taula de valoracions d'emergència social), a l'article 3.

S'hi defineixen com a situacions d'emergència aquelles en què la família es vegi privada de l'habitatge per resolució judicial ferma (bé sigui habitatge legal, com ocupat sense un títol legal) o com a conseqüència d'una dació en pagament; quan a l'habitatge hi visquin menors d'edat en condicions higièniques i sanitàries o de seguretat precàries i que comportin un risc greu (comprovades i acreditades); quan la

persona sol·licitant o qualsevol membre de la unitat de convivència estigui afectada per problemes de salut greus per les condicions higièniques deficitàries de l'habitatge; quan la persona sol·licitant o qualsevol membre de la unitat de convivència estiguin afectats per discapacitat sobrevinguda o derivada de malalties cròniques o progressives i que es vegin amb problemes d'accessibilitat a l'habitatge que no puguin ser corregits, i per males condicions estructurals de l'edifici. Excepcionalment es poden considerar situacions d'emergència social per pèrdua d'habitatge altres supòsits per derivació del programa de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona, així com les situacions de possible pèrdua de l'habitatge en què s'hagi arribat a determinats acords amb els serveis de mediació de les oficines de l'Habitatge de Barcelona.

Per tant, efectivament, la situació de la família no es correspon a cap de ls supòsits previstos al reglament que regula els casos que poden ser abordats per aquella taula.

6. Informació i atenció facilitada des dels serveis d'habitatge

L'article 47 de la Constitució espanyola diu que els poders públics han de promoure les condicions necessàries i han d'establir les normes pertinents per tal de fer efectiu el dret a l'habitatge.

Aquest és l'àmbit en què desenvolupa la seva actuació la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació, que actua fonamentalment a través del Consorci de l'Habitatge de Barcelona i de les oficines de l'habitatge als territoris.

En el cas que ens ocupa, l'informe municipal fa referència a tres circuits habilitats per fer possible aquest dret.

D'una banda, s'exposa que no hi ha constància d'expedient d'emergència, en consonància amb el que anteriorment s'explicava amb relació al reglament revisat per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge.

De l'altra, la família estava inscrita al Registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial. En el moment en què es va emetre l'informe, participava en una convocatòria, però les possibilitats que s'hi assolís l'èxit eren improbables, donada la puntuació que es va aconseguir en aplicació de la regulació i els criteris de la convocatòria.

Finalment, la família també tenia sol·licitud a la Borsa d'Habitatge de Lloguer, i va fer diferents visites. Algunes s'havien fet a petició de la interessada i en d'altres se'ls havia convidat d'ofici.

Amb tot, el procés tampoc havia reeixit per diferents causes. Entre aquestes hi havia el fet que la família no reunís els requisits en un moment concret, que un habitatge fos assignat a una altra família, i també el fet que la família no mostrés interès per un dels habitatges.

Així, la tasca desenvolupada pels serveis d'habitatge, amb la preceptiva coordinació amb els serveis socials, es pot constatar que s'ha desenvolupat de manera adequada, atès que s'ha informat i orientat la família d'acord amb les seves condicions i amb el que estableix el marc normatiu.

Malgrat això, el resultat d'aquesta atenció, però, no va donar els resultats que la família esperava per aquestes circumstàncies, sobre les quals ha estat informada.

L'informe municipal també posa de manifest la voluntat de continuar acompanyant la família amb l'objectiu que trobin una alternativa adequada a les seves característiques.

Es vol recordar que l'article 13.3 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona planteja 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 protector dels menors, amb una atenció especial a les situacions familiars específiques.

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, **no es detecta irregularitat en l'actuació de l'IMSS i la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació. No obstant això, la situació de la família segueix sense resoldre's i, per tant, els serveis municipals (tant els serveis socials com els d'habitatge) han de seguir vetllant per acompanyar la família en el seu procés d'estabilització.**

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

- **Recomanar a l'IMSS i a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació** que segueixin atents a la situació de la família i facin un acompanyament adient.
- **Recomanar a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació** que segueixi treballant per a la dotació d'un parc d'habitatge social a la ciutat suficient per poder garantir el dret a l'habitatge en situacions com la que s'ha descrit.
- **Recomanar a la ciutadana** que col·labori amb els serveis socials i els serveis d'habitatge per tal que es pugui accelerar la millora de 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.