

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 12 de desembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Va patir una situació de violència de gènere a un altre municipi i va venir a Barcelona. Es va dirigir al SARA (Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida) i al CPA (Centre de Primera Acollida) de Nou Barris. En el segon recurs, després de tres mesos de romandre en tenda de campanya, li van facilitar una plaça a un centre residencial, on va estar sis mesos. Se la va informar que li aconseguirien una plaça al recurs La Violeta, però no va ser així i es va veure de nou pernoctant en una tenda de campanya als entorns del CPA.
- Exposa que pateix violència institucional i que cada dia veu injustícies comeses amb persones que coneix. Manifesta, també, el seu malestar pels pocs recursos existents i la mala gestió.
- Va ser expulsada del CPA i detinguda per defensar-se d'una agressió, perquè se l'havia deixat exposada per part del CPA.

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.

D'acord amb el **principi d'economia administrativa**, no s'ha efectuat petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona. No obstant això, es va visitar el CPA de Nou Barris i els seus entorns i es va fer una reunió amb responsables del servei, així com responsables municipals de l'àmbit (a més d'altres accions exposades al punt 2 de l'apartat de "Consideracions").

CONSIDERACIONS

La ciutadana exposava el seu malestar per la manca de recursos necessaris per atendre les persones més vulnerables i en situació de sensellarisme, així com la necessitat que es fes una bona gestió dels recursos existents.

També expressava el seu desacord amb les actuacions municipals que s'havien desenvolupat amb ella, especialment pel que feia al CPA Nou Barris.

1. El dret a l'habitatge

El principal problema de les persones sensellar és òbviament la impossibilitat per accedir a un habitatge, malgrat que el dret a aquest es reconeix en l'article 47 de la Constitució espanyola i que l'article 26 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya diu que els poders públics han d'establir mesures per tal que les persones que no disposen dels recursos suficients hi puguin accedir.

La greu situació d'habitatge que afecta la ciutat té importants repercussions i impacta de forma més directa en les persones en situacions econòmiques i socials més afeblides.

Aquesta Sindicatura té coneixement dels esforços municipals per abordar aquesta realitat. Però estem lluny d'assolir una solució del problema perquè **és necessària la participació de totes les administracions i la incidència política en el funcionament del mercat lliure.**

Certament, ens trobem davant d'una problemàtica que requereix de polítiques de llarg recorregut i de la implicació activa de les diferents administracions competents, sense les quals no serà possible assolir uns nivells de parc públic d'habitatge que permeti trobar solucions dignes per a persones que no tenen garantit el dret a l'habitatge.

2. L'atenció social a les persones sensellar

En el procés d'espera de canvis significatius en matèria d'habitatge, les persones afectades per la seva manca han de poder comptar amb l'atenció dels serveis socials, els quals, segons estableix l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, han d'atendre, com a situacions amb necessitat d'una atenció especial, aquelles relacionades amb la manca d'habitatge.

En aquesta línia els serveis socials municipals presten atenció social amb els mitjans de què disposen i en col·laboració amb diferents entitats. Entre aquests mitjans s'hi troben el CPA Nou Barris o el servei d'inserció social (SIS), entre d'altres.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'està molt pendent de la situació de les persones sensellar i de l'atenció que reben. Per això es va desenvolupar una actuació d'ofici (2020) en la qual s'estudiava la dimensió de la xarxa de recursos, així com la qualitat dels procediments i l'atenció prestada. D'aquell estudi se'n van desprendre nombroses conclusions i recomanacions que podeu consultar a: <https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2021/11/Estudi-complet-Sensellar.pdf>

Amb posterioritat a aquella actuació, s'ha mantingut el seguiment de la situació de les persones sensellar a la ciutat i la seva atenció per part dels serveis existents a través de l'estudi de queixes individuals rebudes a la institució, reunions mantingudes amb polítics, gestors i tècnics de l'àmbit, amb persones que formen part de la XAPSELL (Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar) i visites a diferents recursos existents.

Malgrat el treball cooperatiu de l'Ajuntament de Barcelona i de les entitats que treballen a la XAPSELL, lamentablement **la situació de sensellarisme creix i l'accés a l'habitatge esdevé cada vegada més difícil**, de forma que les necessitats excedeixen els recursos, tot i que aquests cada vegada són més nombrosos i més centrats en la persona.

3. La gestió de l'espai públic

La situació que es genera **al voltant del CPA Nou Barris** (un equipament municipal que depèn de l'Institut Municipal de Serveis Socials —IMSS— gestionat per Creu Roja) és força complexa, atès que amb molta proximitat coexisteixen diferents equipaments. Així hi trobem el SARA, la Biblioteca de Nou Barris, la Unitat Territorial de la GUB, l'Oficina de la Tresoreria general de la Seguretat Social, l'Oficina d'atenció a la ciutadania, l'Oficina de l'habitatge, el Parc tecnològic de Barcelona Activa, etc.

És per això que els diferents serveis es coordinen i acorden criteris, per tal de fer possible per a totes les persones que utilitzen els diferents serveis un ús i una convivència pacífica en aquell espai.

Així per exemple, per les persones que pernocten a l'espai públic, es disposa que hi puguin romandre amb les seves pertinences entre les 20:00 h i les 8:00 h. A partir d'aquella hora, han de recollir (el CPA compta amb espais habilitats per a poder dipositar les pertinences). Per garantir que l'espai públic resta en condicions d'ús normalitzat per a tota la ciutadania, es porta a terme una neteja de l'espai, amb acompanyament de la GUB.

També es desenvolupa la tasca d'una persona tècnica que treballa per la convivència i que segueix la dinàmica quotidiana de l'espai, mantenint una interlocució molt propera amb els serveis, des d'una mirada comunitària que aporta la globalitat necessària, contribuint a la gestió de les incidències.

L'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona recull, en els articles 17 i 19, la possibilitat de desallotjar de la vida pública i estableix, en l'article 18.1, que els agents de l'autoritat i els membres dels serveis municipals han de tenir en tot moment un tracte de correcció i cortesia en les relacions amb la ciutadania.

De les diferents informacions recollides sobre les actuacions en aquell espai, es va poder constatar que l'actuació dels serveis municipals no contravenia la normativa existent i que habitualment es procedeix de manera pacífica, ordenada i oferint l'atenció social preceptiva.

4. La situació concreta

De les informacions municipals facilitades a aquesta Sindicatura, s'ha pogut constatar que la promotora de la queixa disposava d'un referent social del SIS (Servei d'Inserció Social) i que aquell servei i el CPA de Nou Barris es coordinaven en la recerca de l'itinerari i els recursos més adients.

La ciutadana s'havia adreçat al CPA de Nou Barris al gener de 2022 i des d'aquell moment es trobava vinculada al Centre de Dia d'aquest servei. Com la mateixa ciutadana exposava a l'escrit de queixa, s'havia plantejat la possibilitat que pogués accedir a algun recurs específic, com La Violeta, però es va considerar oportú que es treballessin alguns aspectes previs en una estada al CPA de Sarrià. Així, va romandre al CPA de Sarrià, des de mitjans de març de 2022 i fins a finals d'agost de 2022, mes en el qual va ser donada de baixa del servei perquè accedia a un allotjament o habitatge de forma autònoma.

La ciutadana va tornar al CPA de Nou Barris al novembre de 2022, fent ús dels serveis bàsics (higiene, taquilla, esmorzar, berenar...) fins al desembre de 2022. Aquell mes va ser expulsada del CPA per la gravetat d'uns fets esdevinguts.

Es té coneixement que actualment és perceptora de la Renda Garantida de Ciutadania i que havia accedit a una primera atenció a un centre de serveis socials del Districte de Nou Barris.

Per tant, s'observa que en la tasca desenvolupada pel conjunt del sistema d'atenció social s'han anat cercant i oferint recursos que podrien contribuir a la situació de la ciutadana, però que s'han donat diferents fets que han interromput les línies de treball iniciades.

Així doncs, l'actuació dels serveis de l'àmbit social s'ha desenvolupat d'acord amb els preceptes que estableix la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix, a l'article 91, el dret a accedir a l'atenció social i gaudir-ne sense discriminació.

És cert que des del CPA s'han hagut de posar límits davant determinats fets, però cal tenir en compte que és un servei que utilitzen moltes persones en situació de molta fragilitat i que, per tant, és necessari regular la convivència en moments de tensió.

També cal recordar que les persones ateses als serveis socials tenen uns deures, establerts a l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Així, cal observar una conducta basada en el respecte mutu, atendre les indicacions del personal i complir les normes, entre d'altres.

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 s'observen irregularitats en l'actuació municipal, malgrat que es pot millorar en eficàcia.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'IMSS** que ha de seguir promovent la millora de l'atenció a les persones sensellar a la ciutat, assegurant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques, tal com determina l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

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.