

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 12 de desembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Patia tracte discriminatori per part del CPA de Nou Barris i de la Guàrdia Urbana (GUB), especialment en el moment en què se'l despertava a ell i a altres persones.

No se'ls ajudava, ni amb un got d'aigua ni deixant que utilitzessin el bany.

Quan reclamava ajuda al CPA, atès que no entenien el seu idioma, s'alterava i llavors avisaven la GUB, fet que li generava crisis d'ansietat.

Feia més de tres anys que estava a l'espera que l'inscriguessin en un curs de castellà.

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 mantenir 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

El ciutadà exposava el seu malestar pel poc suport que rebia del CPA Nou Barris, així com pel tracte dispensat per les persones que treballaven als serveis municipals.

1. El dret a l'habitatge

El principal problema de les persones en situació de sensellarisme 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 manera més directa en les persones en situacions econòmiques i socials més afeblides.

Aquesta Sindicatura té coneixement dels esforços municipals per abordar aquesta realitat, malgrat que s'està lluny d'assolir una resolució del problema, en què és necessària la participació de totes les administracions i la incidència política en el funcionament del lliure mercat.

Certament, ens trobem davant d'una problemàtica que requereix polítiques de llarg recorregut i 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 sense llar

En el procés d'espera de canvis significatius en matèria d'habitatge, les persones afectades per la manca d'habitatge 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 es troben el CPA Nou Barris i el SIS (servei d'inserció social), entre d'altres.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'està molt pendent de la situació de les persones sense llar i 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 sense llar a la ciutat i la seva atenció per part dels serveis existents, a través

de l'estudi de queixes individuals rebudes a la institució i mitjançant reunions mantingudes amb polítics, gestors i tècnics de l'àmbit, reunions amb persones que formen part de la XAPSLL (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 XAPSLL, 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 a les persones que pernocten a l'espai públic, es disposa que hi puguin romandre amb les seves pertinences entre les 20.00 i les 8.00 h. A partir d'aquella hora, han de recollir (el CPA disposa d'espais habilitats per poder-hi dipositar les pertinences). Per tal de 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 via 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

El ciutadà manifestava el seu malestar per la limitació del suport que rebia per part del CPA, així com pel tracte rebut per les persones treballadores d'aquest equipament i també de la GUB, especialment quan els despertaven als matins.

Pel que fa al suport rebut, se li oferien els serveis de centre de dia i de punt de trobada del CPA, en igualtat de condicions que la resta de persones que en fan ús, i rebia l'acompanyament a la seva situació en funció de la seva receptivitat.

No obstant això, és cert que des del CPA es van haver de posar límits en episodis concrets, davant determinades conductes. Cal tenir en compte que es tracta d'un servei que utilitzen moltes persones en situació de gran fragilitat i que, per tant, és necessari regular la convivència en moments de tensió.

A més, cal destacar que les persones ateses als serveis socials també 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.

Tot i així, i fins al moment en què el ciutadà ha hagut d'absentar-se de l'espai per motius aliens a aspectes relacionats amb aquesta resolució, des del CPA s'havia treballat per tornar-lo a vincular al centre de dia.

Quant a l'actuació que es desenvolupa als matins al voltant del CPA (i dels altres serveis que s'ubiquen en les immediacions), en el decurs de la qual es desperta les persones que hi pernocten, té l'objectiu de restablir la normalitat en l'ús de l'espai públic. En aquesta actuació hi participen els serveis de neteja i de GUB. Aquest darrer servei ho fa en el marc del dispositiu Civitas, pel qual intervé amb persones sense llar i, segons estableix el procediment, sempre amb la prioritat d'oferir atenció a la persona.

A més, aquestes actuacions es desenvolupen en presència de les persones que treballen en serveis propers, veïns i veïnes i persones que transiten per l'espai, de forma que resulten actuacions públiques i, per tant, sotmeses a una mirada comunitària que comporta seguretat. Però a més, tècnics, tècniques i responsables del CPA també estan pendents del seu desenvolupament amb garanties.

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.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de seguir promovent la millora de l'atenció a les persones sense llar a la ciutat, assegurant la cobertura de les seves 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.