

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE (HABITATGE PÚBLIC)

#### ANTECEDENTS

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

La ciutadana va presentar una queixa en nom del veïnat dels habitatges de gent gran en què manifestava la seva disconformitat pels problemes de convivència que presenta una veïna. Fa anys que les persones que viuen a l'edifici i el personal que hi treballa pateixen aquesta situació i no se'ls ha donat cap solució.

La veïna no respecta el règim de convivència, amenaça i denuncia el veïnat i el personal que hi treballa, provoca deteriorament als espais comuns, produeix amenaces d'incendis i comet intents d'autòlisi, entre altres problemes.

La situació no ha millorat malgrat la intervenció de la mateixa direcció del centre, els serveis socials i els serveis de salut mental, però és el veïnat, format per gent gran, qui diàriament té conflictes amb la senyora.

##### 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 l'**Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 23 d'abril de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

##### Resposta dels òrgans afectats

El dia 10 de setembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'IMSS. L'escrit exposa el següent:

- En data 5 de maig de 2021, s'havia fet una reunió de coordinació per tal d'analitzar la situació i veure les estratègies de treball i les possibles solucions respecte a la situació d'aquesta senyora.

- En aquesta reunió hi van assistir persones dels serveis següents: Centre de Serveis Socials de Gràcia, Centre d'Atenció Primària, Centre de Salut Mental d'Adults de Gràcia, Direcció d'Habitatges de Gent Gran i IMHAB.
- En aquesta reunió es van valorar les diverses actuacions per millorar la vinculació de la senyora als serveis i als seguiments pautats i per continuar treballant per minimitzar les conseqüències d'aquesta situació i alhora estar alerta a qualsevol intervenció.

## CONSIDERACIONS

### 1. Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona

**L'IMHAB no ha facilitat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa de fa gairebé dos anys.** 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 **l'IMHAB 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. Descripció de la problemàtica social en la convivència

La situació exposada pel veïnat dels habitatges de gent gran es refereix a una veïna resident, el comportament del qual ha derivat en altres problemes greus de convivència, com són l'agressivitat verbal i física cap al veïnat, amb el patiment i desgast que això provoca.

Tampoc no podem oblidar l'impacte en la convivència que generen aquestes situacions.

En el moment de la queixa, el veïnat és coneixedor dels problemes de salut de la veïna i de les dificultats que té per seguir les indicacions dels serveis que l'atenen, però cada vegada tenen més por de l'agressivitat i les accions que la veïna pugui realitzar.

Avui en dia, segons informa el veïnat, la situació oscil·la amb èpoques en què aquesta veïna es troba més tranquil·la, entenen que segueix el tractament prescrit mèdicament, i d'altres en què continua generant conflictes amb tothom.

En aquest cas concret, tenim un veïnat de gent gran que té dret a viure de manera tranquil·la i segura, i que fa anys que està afectat per aquesta situació difícil de gestionar. Per tant, **és imprescindible que rebí suport i indicacions de com afrontar la convivència amb la ciutadana per tal de prevenir, atendre i actuar davant de qualsevol situació de risc o perill que es produeixi.**

### 3. Actuació municipal

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS) ha facilitat a aquesta Sindicatura informació exhaustiva de totes les actuacions que s'han dut a terme i de la situació d'aquesta ciutadana. **La informació no es reproduceix en aquesta resolució per tal de preservar el dret a la protecció de dades personals que empara la veïna.**

Des d'aquesta Sindicatura es valora l'actuació dels serveis socials, d'acord amb els principis, drets i deures, i actuacions que s'estableixen en la Llei 12/2007, de serveis socials de Catalunya, i es considera necessari continuar amb aquestes línies d'actuació.

Davant de la complexitat de la situació personal de la veïna, la qual es troba en una situació de necessitat d'atenció especial, tal com es recull a l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, **és imprescindible**, com s'ha fet fins ara, continuar amb **la cerca d'estratègies conjuntes i d'actuació coordinada dels serveis que hi intervenen per tal d'aconseguir un canvi.**

El sistema públic de serveis socials es fonamenta, entre altres principis, en l'actuació coordinada entre els diversos sistemes de benestar social —que inclouen l'educació, la salut, les pensions, el treball i l'habitatge—, entre les administracions públiques i entre aquestes i la societat civil organitzada, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuacions conjunts, tal com es recull a l'article 5 de la Llei de serveis socials.

### DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, la Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables (especialment la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, concretament, l'article IV.1, que estableix que els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció, i l'article XVI.1, que fa referència al fet que tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre), es conclou que, en aquest cas, **l'actuació dels serveis socials està sent correcta i intensa, encara que malauradament insuficient, per millorar la situació de la ciutadana i la seguretat del veïnat que resideix en aquests habitatges amb serveis per a gent gran.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que continuï actuant en el seguiment de l'evolució de la situació de forma preventiva, coordinada i amatent a possibles situacions sobrevingudes.
- **Recomanar a l'IMHAB** que, en coordinació amb els serveis socials, faci un seguiment de la situació i adopti les mesures necessàries per garantir una convivència tranquil·la i segura.

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.