

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 19 de gener de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

- Ell, la seva parella, la filla i un net de 6 anys conformen la unitat familiar.
- Des de feia mesos vivien en una pensió irregular en molt males condicions, amb plagues d'insectes i sense poder fer ús dels serveis i de la cuina durant algun període, entre d'altres.
- La pensió estava en un procés de desnonament, del qual ja hi havia hagut diferents intents, el darrer previst pel 29 de gener de 2023, que havia pogut ajornar-se a l'últim moment.
- Els ingressos amb què comptava la família eren els procedents dels dos subsidis d'atur de la parella (de 470 euros i 372 euros mensuals, respectivament) i, des de feia poc, els ingressos per la feina de la filla (que percebia un salari brut de 1.040 euros mensuals). Amb aquests ingressos havien intentat trobar allotjament pels seus propis mitjans a la ciutat, sense que els hagués estat possible.
- En aquestes circumstàncies es van dirigir als serveis socials municipals, on no van obtenir ni el suport ni les explicacions que consideraven necessàries.
- D'una banda, els van proposar que la família es dividís en dos nuclis (un integrat per la parella i l'altre integrat per la filla i el net), indicant que havien de buscar un habitatge o una habitació de lloguer i que des dels serveis socials els ajudarien en el pagament dels mesos inicials. La filla va trobar una habitació, però mai no va rebre l'ajuda esmentada i va haver de tornar amb els pares.
- De l'altra, davant l'imminent desnonament, sols se'ls havia ofert la possibilitat d'un traster com a allotjament d'urgència per a tres dies, fet que els havia generat molta preocupació.

- Així mateix, davant les peticions que efectuaven als serveis socials, havien rebut moltes negatives que no anaven acompanyades de la informació o les explicacions pertinents que els ajudessin a entendre les causes que les motivaven.

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 25 de gener de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 14 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

El nucli familiar era atès al Centre de Serveis Socials (CSS) Sant Gervasi des de juliol de 2022.

Des de setembre de 2022, la filla treballava com teleoperadora i cobrava 1100 euros/mes, el ciutadà 470 euros/mes i la seva parella 372 euros/mes. Relataven que patien una situació d'infrahabitatge a la pensió on vivien des que es coneixia el cas i no pagaven l'habitatge.

Detectada la situació de necessitat d'atenció, es va plantejar fer el seguiment i el tractament amb la filla i el matrimoni per separat, tal com s'havia fet al CSS Numància.

Havia estat molt difícil portar a terme un Pla de treball amb la família a causa de diferents aspectes:

- Costava que aportessin la documentació acreditativa de la situació econòmica familiar. Finalment, la van aportar per tramitar l'ajuda del Banc dels Aliments, ajuda que seguien rebent quan es va fer l'informe.
- No es presentaven a les entrevistes pactades de forma reiterada i no ho comunicaven.
- No seguien els protocols per demanar cita i comunicar-se amb els professionals del centre i feien demandes al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona), des de la urgència.

- La parella del ciutadà referia problemes de salut que li impediien treballar. Mostrava informes mèdics d'una altra comunitat autònoma i del 2019. Se la va orientar al CAP de referència i a la tramitació de la discapacitat.
- No seguien les indicacions dels i les professionals en relació amb la salut. Se'ls havia intentat vincular al sistema públic de salut, sense èxit. Feien ús d'una mútua privada, al·legant que els ho pagava un amic.
- Dificultats per vincular-se al programa Làbora.
- L'infant feia faltes d'assistència reiterades a l'escola. Es va activar el protocol d'absentisme.
- La filla no va presentar cap document que acredités la despesa que li suposava el contracte de l'habitació i sense acreditació no es pot tramitar un ajut en aquest concepte.

Davant la possibilitat de desallotjament es podria fer un ajut econòmic per donar suport a la família per accedir a un habitatge de lloguer o compartit. En cas que arribés el dia del llançament i la família no disposés de cap altra alternativa, es proposava l'allotjament temporal durant dues setmanes, en modalitat sols d'allotjament i tramitació de guardamobles.

S'oferia suport a l'administració d'ingressos econòmics amb orientació envers la previsió de despeses fixes i variables, en funció dels ingressos amb què comptaven, per tal que poguessin aconseguir una capacitat d'estalvis suficient per aconseguir una alternativa residencial.

Se seguia orientant perquè la família es pogués responsabilitzar de la seva situació i prenguessin consciència que ells havien de generar el canvi amb el suport i l'acompanyament dels serveis socials.

CONSIDERACIONS

1. El dret a rebre l'atenció social

La situació socioeconòmica descrita pel promotor de la queixa posa de manifest la necessitat de la família de poder disposar d'un suport ampli per part dels serveis socials. Cal tenir en compte que es tracta d'una família formada per quatre membres, un dels quals un infant, amb una important precarietat i fragilitat pel que fa a la situació residencial i amb uns ingressos limitats.

Amb aquesta situació, tenien dret a rebre atenció per part dels serveis socials, d'acord amb el que estableix la normativa, amb la finalitat d'assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida a través de la cobertura de les necessitats personals i socials.

És per aquest motiu que, tal com es pot constatar a través de l'informe que l'IMSS ha adreçat a aquesta Sindicatura, **els serveis socials atenen la família i van orientar-**

la a diferents serveis i recursos o els van activar per tal de poder incidir i millorar les circumstàncies en què aquesta es trobava.

No obstant això, el ciutadà plantejava la seva preocupació perquè considerava que no estava rebent el suport necessari per part del CSS i exposava que se'ls denegaven les ajudes i no rebien explicacions suficients.

2. L'actuació dels serveis socials

La situació en matèria d'habitatge en què es trobava va la família era força precària. L'informe municipal s'hi referia com a infrahabitatge i, a més, la pèrdua d'aquesta opció formava part del seu futur més immediat.

Resulta obvi que, en la situació plantejada, una solució residencial possibilitaria canvis importants i que probablement això tindria incidència en altres aspectes. No obstant això, la fragilitat en la situació d'habitatge (és important recordar que els serveis socials no tenen competència en matèria d'habitatge) no hauria de condicionar les possibilitats de treball sobre altres dificultats amb les quals es trobava la família i els potencials de què disposava.

En aquest sentit, i com es pot recollir a través de les informacions aportades per l'IMSS, s'observa que el CSS ha treballat per la cobertura de necessitats de la família, amb una intervenció àmplia que tenia en compte el seguiment del cas i la utilització dels recursos específics necessaris, així com amb la coordinació preceptiva que determina l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials. El ventall de serveis amb els quals es va establir coordinació o es va orientar la família incloïa la formació/recerca laboral a través del programa Làbora, la coordinació amb el centre escolar de l'infant, la tramitació del banc d'aliments o l'orientació en matèria de salut, entre d'altres.

Cal tenir en consideració que els i les professionals dels serveis socials treballen a partir de procediments reconeguts i homologats, és a dir, les tramitacions i l'accés als recursos segueixen uns canals preestablerts, així com uns requisits i terminis que cal seguir. A més, es valoren les situacions de forma personalitzada i atenent les circumstàncies particulars.

Així doncs, constatem que s'ha atès la situació des de la seva globalitat i com estableix l'article 3.3. de la Llei 12/2007, de serveis socials, quan diu que els serveis socials s'adrecen especialment a la prevenció, a la compensació de dèficits de suports social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat. També s'adrecen a la promoció d'actituds i capacitat de les persones com a principals protagonistes de llur vida.

Es considera, per tant, que **l'actuació dels serveis socials s'ha desenvolupat atenent la situació i d'acord amb els preceptes normatius existents.**

3. Pla de treball i deures de les persones usuàries dels serveis socials

Com s'apuntava, els serveis socials treballen a partir d'uns procediments i valoracions tècniques. Per tal de poder fer adequadament aquesta tasca, els professionals **necessiten la documentació acreditativa de les situacions exposades, així com de periodicitat i previsió en les relacions amb les persones usuàries**, per poder dur a terme les actuacions pertinents i activar els recursos adients.

També cal fer referència al **pla de treball**. En aquest pla es detallen els objectius de l'atenció a una família i els aspectes a treballar en el seguiment. Per tant, és un instrument bàsic per tal que l'actuació social realitzada i l'atenció social rebuda puguin fluir adequadament. La Llei 12/2007, de serveis socials, s'hi refereix a l'article 9.1.a establint el dret a disposar d'un pla de treball. En el mateix sentit, l'article 26.2 de la Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona— diu que els destinataris dels serveis socials tenen dret a disposar d'un pla d'atenció social en funció de la valoració de la situació que s'ha d'aplicar per procediments reconeguts i homologats a través d'un o d'una professional de referència.

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**.

L'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix els deures de les persones que accedeixen als serveis socials. Així, s'han de **facilitar les dades i els documents fidedignes per valorar la situació, s'han de complir els acords, seguir el pla d'atenció, així com les orientacions de les persones professionals, i comprometre's a participar activament en el procés de millora. També tenen el deure d'atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocades**.

En aquest cas particular s'observa que s'han donat diverses dificultats que han impedit l'establiment i seguiment adequat del pla de treball. Tampoc no s'ha pogut donar una resposta acordada (com el pagament de l'habitació trobada per la filla) per l'incompliment de les orientacions donades o dels procediments a seguir.

La relació de confiança és indispensable per poder dur a terme un procés de millora i que les persones assoleixin l'autonomia personal i funcional que han de promoure els serveis socials, segons s'estableix a l'article 4.c de la Llei 12/2007. En aquesta línia, **família i serveis socials han de sumar esforços per aconseguir crear un context adequat d'ajuda que faciliti l'establiment d'un pla de treball i que aquest pugui ser assumit per part de la família, la qual ha de complir els acords i comprometre's a participar activament en el procés**.

Per tant, els serveis socials han de poder seguir atenent la família amb flexibilitat, escolta i acompanyament, mentre que la família ha de col·laborar en l'establiment i seguiment del pla de treball.

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 detecten irregularitats en l'actuació de l'IMSS**.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMSS** que segueixi treballant per a la creació d'un context d'ajuda que permeti avançar cap a l'establiment d'un pla de treball consensuat.
- **Recomanar al ciutadà i la seva família** que, en les seves relacions amb els serveis socials bàsics, segueixin les orientacions facilitades pels i les professionals que l'atenguin, a fi de participar de forma activa en 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.