

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 de novembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals i l'oficina de l'habitatge.

Hi exposava el següent:

Forma una família monoparental femenina amb el seu fill d'11 anys.

Amb la pandèmia va perdre la feina i en aquell moment no va poder optar a un nou lloc de treball, motiu pel qual va passar a rebre una prestació d'atur de 300 euros mensuals. Quan va aconseguir cita amb els serveis socials ja havia generat un deute d'un o dos mesos de lloguer, però la resposta que va rebre era que havia d'aconseguir feina, que els 300 euros eren suficients per a aliments i que no podien fer res més per ella en aquell moment.

Va presentar una queixa per l'atenció rebuda i li van canviar la referent.

Finalment va perdre l'habitatge i se li va oferir allotjament en una pensió, però no ho va considerar un recurs adient per a la família, per la qual cosa va optar per anar a cases d'amics. No se la va informar del recurs del guardamobles, motiu pel qual inicialment se'l va haver de costejar ella. Després de saber que existia aquest recurs, el va sol·licitar i se li va tramitar.

Donada la situació d'inseguretat residencial amb la qual es trobaven i atès que era el període vacacional, va optar per portar el seu fill amb la família extensa, que viu a França. Mentrestant, ella va restar a Barcelona intentant normalitzar la situació i trobar un pis de lloguer. Va aconseguir un nou pis de lloguer avançant uns diners per a la fiança dels quals no disposava i que va haver de demanar al seu entorn.

Quan va tenir enllestit el contracte, va voler anar a recollir el seu fill i va sol·licitar ajuda als serveis socials per a les despeses de transport, però se li va qüestionar el fet i se li va exposar que no es podien pagar viatges, tot i que es tractava de recollir el seu fill. Finalment se li va facilitar aquest ajut.

Planteja que des del centre de serveis socials (CSS) i des de l'Oficina de l'Habitatge, tot i que li van mencionar la Mesa d'Emergència, no li van explicar de forma suficient què significava. Ella no va entendre'n la importància, ja que entenia que no era la via per obtenir una solució en el moment en què havien perdut l'habitatge. Dubta de si

finalment està inscrita o no al CSS i de si va fer tots els tràmits necessaris, atès que no se li va plantejar de manera prou clara en un moment de molta incertesa.

Actualment disposa de la renda garantida de ciutadania (RGC) de 940 euros mensuals i paga 663 euros de lloguer. Rep una ajuda pel lloguer de 300 euros, però aquesta no arriba amb regularitat, motiu pel qual hi ha ocasions en les quals sols li resten 277 euros per assumir totes les despeses.

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 21 de novembre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme 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 28 de febrer de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMSS. L'escrit exposa el següent:

a. Intervenció desenvolupada entre la pèrdua de feina i el desnonament

Inicialment va ser atesa per la unitat de primeres atencions (UPA), amb atencions puntuals relacionades amb demandes d'ajuts (fons d'infància, ajuts puntuals per subministraments, banc d'aliments, etc.).

Havia treballat en l'hostaleria alternant períodes de feina, atur i subsidi i finalment combinant subsidi amb la RGC o feines precaritzades. Se la va adreçar a Barcelona Activa i al Programa Làbora, on va continuar després de la pèrdua de l'habitatge i fins al tancament de l'expedient el novembre de 2021.

L'abril de 2021, la ciutadana va passar a ser atesa per l'equip de tractament per acompanyar-la en el procés de desnonament i establir un pla de treball. Es va fer suport acreditant la vulnerabilitat al jutjat i cercant alternatives d'allotjament puntual (Llar Mambré, tràmit per a pisos d'inclusió, hostals...) en les quals la ciutadana no va estar interessada.

b. Informació facilitada sobre l'opció de guardamobles

El 22 de juliol, la ciutadana va ser desnonada del seu habitatge i es va fer el tràmit de guardamobles el dia següent al llançament.

Prèviament s'havia treballat amb la ciutadana perquè embalés les seves pertinences i se la va informar del funcionament del servei de guardamobles.

El 6 d'agost i després de signar el contracte de nou pis a la Barceloneta, es va tornar a fer tràmit de trasllat dels mobles al seu pis, amb algunes dificultats per les dimensions reduïdes de l'escala que es van poder resoldre.

No hi va haver cap dificultat en fer el guardamobles i el trasllat posterior al nou habitatge.

c. Informació sobre la Mesa d'Emergència, actuacions i coordinacions fetes

Es va informar la ciutadana que l'adjudicació de pisos d'emergència correspon a la Regidoria d'Habitatge. Se la va informar de possibles alternatives puntuals.

També se li van explicar els criteris per rebre ajuts d'habitatge en cas de trobar un pis del mercat privat després del desnonament.

La ciutadana va mostrar interès a buscar un pis del mercat privat (si no s'arribava a un acord amb la propietat per continuar al pis on vivia des de feia més de sis anys). Com que no va arribar a un acord amb la propietat i va manifestar que no estava interessada en alternatives d'allotjament fins a superar la llista d'espera pel pis d'emergència, finalment va aconseguir un contracte de lloguer a principis d'agost de 2021, amb criteri d'ajuda de l'Oficina d'Habitatge en el pagament parcial de les quotes.

d. Actuació davant la demanda de transport per recollir el fill

Després del desnonament, des del CSS es van pagar dos dies del cap de setmana d'allotjament en pensió a través de BCD Travel, ja que va dir que no tenia on anar. Després dels dos dies va informar que aniria a casa d'uns amics fins que tingués una altra alternativa (agost 2021).

Va decidir enviar el fill durant uns dies a casa d'una familiar a França, ja que manifestava que estaven afectats per la pèrdua de l'habitatge. Mentrestant, ella resolva el trasllat al nou pis de lloguer del mercat privat que va contractar a principis d'agost.

Va fer una demanda d'ajut per anar a buscar el fill. Finalment es va acordar que se li donava suport econòmic per a l'alimentació d'aquell mes a través d'un ajut per la despesa extra que havia suposat el trasllat al nou pis.

2. Informe del Consorci de l'Habitatge de Barcelona

El dia 16 de juny de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació del Consorci de l'Habitatge de Barcelona. L'escrit exposa el següent:

La ciutadana era usuària de l'Oficina d'Habitatge de Ciutat Vella (OH) des de l'any 2015. En el darrer període havia estat atesa a l'OH en diverses ocasions. Li van fer un total de 33 gestions des del 16 de març de 2021 fins al 14 de juliol del 2021.

Durant el procés d'atenció se la va informar dels procediments administratius de la mesa d'emergències i d'altres procediments respecte al llançament del seu habitatge, així com de diverses actuacions conjuntes amb serveis socials (informe de vulnerabilitat) i assessorament en processos administratius i jurídic.

Pel que fa a la situació d'emergència d'habitatge, havia estat informada del procediment d'accés a habitatges d'emergències, però va valorar que el recurs no era una solució immediata i l'havia desestimat. Fins a la data de l'informe no havia fet la sol·licitud per accedir a la Mesa d'Emergència ni havia aportat documentació al respecte.

Pel que fa a l'accés als ajuts de lloguer, va ser beneficiària de prestacions per al pagament del lloguer del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, des de l'any 2015 i fins a l'any 2020. Des del novembre de 2015 i fins a octubre de 2016, l'import de la prestació va ser de 296,59 euros mensuals. I des de l'any 2016 i fins a l'any 2019, l'import va ser de 300 euros mensuals. L'any 2020, tot i que va tenir atorgada la prestació per l'import mensual de 300 euros, no va presentar cap rebut per justificar les despeses i, per tant, no va rebre cap mensualitat. Per al cobrament de la prestació, els rebuts pagats s'han de presentar abans del dia 15 de cada mes per justificar-los. El pagament de la prestació es fa a finals del mes de la justificació.

La ciutadana va demanar una prestació econòmica per impagament de rendes a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya que es va tancar, atès que no va aportar la documentació requerida. A continuació, va demanar una prestació econòmica per impagament de renda a la mateixa Agència per la pèrdua d'habitatge, per un import total concedit de 4.250 euros.

La ciutadana tenia la renovació de la prestació anteriorment esmentada per un import mensual de 300 euros, amb rebuts d'octubre i novembre de 2022 justificats en data 3 de novembre de 2022 i amb data d'ordre de pagament el 16 de novembre de 2022. El rebut de desembre es va justificar el dia 1 d'aquell mes i la data de l'ordre pagament va ser del dia 15 del mateix mes. Segons l'aplicació de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, l'import de 900 euros consta com a pagat, els dos primers rebuts en data 30 de novembre i, el tercer, en data 31 de desembre.

Cal tenir en compte que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, òrgan competent, duu a terme els pagaments sempre en funció de les disponibilitats de tresoreria i que les transferències bancàries, en funció de l'entitat financera, poder trigar fins a cinc dies laborals a ingressar l'import de la prestació al compte corrent de la persona sol·licitant des de la data de l'ordre de pagament.

La ciutadana també va ser atesa pel personal professional del Servei d'Intervenció per Pèrdua d'Habitatge i Ocupació (SIPHO) des del 14 de juliol de 2021, en relació amb el llançament fixat per al 23 de juliol de 2021. Se la va informar i assessorar i se la va orientar a tramitar els recursos disponibles al catàleg de serveis de l'OH amb la finalitat de facilitar una alternativa residencial a la seva situació de pèrdua d'habitatge.

Des de SIPHO es va intentar mediar amb la propietat de l'habitatge i es van fer propostes que no es van acceptar. També es van fer coordinacions diverses amb els serveis socials per preparar la sortida el dia del llançament: guardamobles, allotjament

temporal urgent i un possible ajut puntual (que finalment no es va tramitar, ja que la propietat no va acceptar les propostes del SIPHO).

El 23 de juliol de 2021, la tècnica referent del SIPHO va fer assistència a la ciutadana durant el llançament. Aquesta va ser lliurament voluntari de claus i posteriorment la van acollir en un domicili alternatiu de la seva pròpia xarxa de suport.

CONSIDERACIONS

1. Col·laboració amb la Sindicatura

La Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació ha trigat més de sis 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 a 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 per exposar quina era l'atenció que havia rebut durant un període força crític per a la família, en el qual va perdre l'habitatge on havia residit durant sis anys.

De la informació facilitada per la ciutadana, així com de la que han facilitat els informes municipals, s'observen diferències que posen de manifest les dificultats d'abordatge i gestió en determinades situacions de crisi i vulnerabilitat, en les quals els serveis socials es troben amb limitacions per respondre a les expectatives legítimes de les persones usuàries que les estan vivint.

En aquest cas, es tractava d'una família monoparental femenina, amb un infant a càrrec i amb uns ingressos molt limitats, que vivia amb incertesa i inseguretat en la seva quotidianitat, malgrat els esforços que es poguessin estar fent des dels serveis municipals, que tampoc no tenen les eines i els recursos suficients i adients.

Com ja ha manifestat aquesta institució supervisora en ocasions anteriors, les situacions de pèrdua d'habitatge i les dificultats per accedir a un nou habitatge a preus de mercat, o altres com les circumstàncies del mercat laboral, 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.

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, en la qual prèviament a la situació de pèrdua d'habitatge es va respondre a les necessitats expressades per la ciutadana. Posteriorment, quan el cas va passar a ser atès per la unitat de seguiment i tractament, bona part dels esforços i la intervenció havien estat orientats i condicionats per la situació residencial. Així doncs, li van oferir recursos i van establir les coordinacions necessàries amb els serveis municipals d'habitatge.

D'aquestes consideracions generals sobre l'actuació dels serveis socials municipals, no s'observa cap irregularitat, en la mesura que s'ajusta al que preveu la normativa.

3. Actuació 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.

En el cas que ens ocupa, l'informe municipal dona comptes de les actuacions desplegadas des de diferents vessants.

D'una banda, amb accions prèvies a la pèrdua de l'habitatge de la persona interessada. Aquestes accions van consistir en ajuts al lloguer i la negociació amb la propietat de l'habitatge per intentar mediar i trobar una solució que n'impedís la pèrdua.

De l'altra, amb accions destinades a la cerca d'una alternativa, informant sobre el procediment i els requisits de l'accés a la Mesa d'Emergència o amb ajuts econòmics per la pèrdua de l'habitatge.

La ciutadana també va disposar de l'orientació, la informació i l'assessorament del SIPHO, servei que va dur a terme l'assistència durant el llançament, amb coordinació amb els serveis socials referents.

Així, la tasca desenvolupada pels serveis d'habitatge s'adiu a les funcions assignades i al marc normatiu establert.

Malgrat això, hi ha dues qüestions que cal destacar. En primer lloc, el fet que la ciutadana estava rebent els ajuts pel lloguer de forma tardana, fet que queda explicat amb detall a l'informe municipal, que aporta causes justificades. En segon lloc, la manca d'informació prou comprensible sobre l'accés a la Mesa d'Emergència.

En aquest sentit, cal **recomanar a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació que vetlli per garantir la comprensió de la informació facilitada, atès que es facilita en moments d'intranquil·litat per les persones que estan patint la pèrdua d'habitatge.**

4. L'acompanyament i el dret a la informació

La pèrdua de l'habitatge familiar, en les circumstàncies que sigui, sempre és un fet que comporta un gran impacte emocional en les persones que ho pateixen. En aquestes circumstàncies, la ciutadana havia pres unes decisions que havia considerat oportunes amb l'objectiu de protegir el seu fill. Així, no havia considerat adient utilitzar el recurs d'allotjament en pensió i també havia optat per enviar el fill amb la família extensa aprofitant el període vacacional.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona comparteix la consideració (igual que el mateix IMSS ha expressat en altres informes que ha fet arribar a aquesta Sindicatura) que **l'allotjament en una pensió o hostel no constitueix el recurs adequat per tal que una família pugui desenvolupar la seva vida quotidiana de forma normalitzada.**

Per això, d'acord amb l'article 15.2 de la Llei 14/2010, és necessari que l'IMSS segueixi treballant a fi de poder garantir a les famílies uns allotjaments temporals adequats i que permetin, d'acord amb l'article 13.3 de la "Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" 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 i les menors d'edat.

La ciutadana també manifestava a la Sindicatura el seu malestar pel fet que, inicialment, des dels serveis socials, no se la volia ajudar econòmicament perquè pogués anar a recollir el seu fill.

No correspon a aquesta Sindicatura indicar quins són els recursos concrets a facilitar a la família, atès que això correspon a les valoracions que han de fer els i les professionals dels serveis socials, d'acord amb l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Però sí que es vol recordar que la Carta municipal, a l'article 107.1, diu que l'activitat de prestació dels serveis socials ha de contribuir a fer real i efectiva la igualtat, garantint i facilitant a tota la ciutadania l'accés als serveis que tendeixen a afavorir un desenvolupament lliure i ple de la persona dins de la societat, especialment en el cas de limitacions i mancances.

La discrepància inicial entre la ciutadana i els serveis municipals, que finalment es va resoldre, pot mostrar les dificultats existents davant una situació de vulnerabilitat familiar, per tal que es pugui establir la vinculació necessària per crear un context adequat d'ajuda. Per això es considera necessari recordar que **cal vetllar perquè els equips de serveis socials disposin de les condicions adients a fi que es pugui millorar l'escolta i l'acompanyament en situacions de crisi.**

Una darrera qüestió que plantejava la ciutadana en la seva queixa era que no se l'havia informat del recurs de guardamobles. És cert que l'informe municipal aporta dades sobre aquest servei, que es va utilitzar en més d'una ocasió i amb el qual van treballar coordinadament els serveis socials i el SIPHO.

Tot i això, també cal assenyalar que a l'informe municipal es diu que el servei es va tramitar el dia següent al llançament, fet que podria apuntar a alguna disfunció al respecte.

Cal recordar que la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix, a l'article 10, el dret de les persones usuàries 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 de les persones destinatàries dels serveis. Així doncs, **cal revisar la informació que es facilita sobre el servei del guardamobles i vetllar per tal que es tramiti en el moment adequat a les necessitats.**

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 i la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació.** No obstant això, cal seguir millorant en l'acompanyament i els recursos que s'ofereixen a les famílies que pateixen situacions de pèrdua d'habitatge.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació** que vetlli per garantir la comprensió de la informació facilitada sobre la Mesa d'Emergència, atès que es facilita en moments de gran intranquil·litat per les persones que estan patint la pèrdua d'habitatge. En aquest cas concret, es recomana contactar amb la ciutadana per tal de clarificar la informació i la situació.
- **Recomanar a l'IMSS** que segueixi treballant a fi de facilitar a les famílies amb fills o filles menors d'edat allotjaments en els quals es pugui desenvolupar adequadament la vida quotidiana.
- **Recomanar a l'IMSS** que segueixi treballant per garantir un acompanyament adequat i suficient a les famílies en moments de crisi.
- **Recomanar a l'IMSS** que es revisi la informació que es va facilitar a la ciutadana sobre el servei de guardamobles.

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.