

## 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 maig de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb l'allotjament que els serveis socials municipals facilitaven a la seva família.

Hi exposava el següent:

Viu en una pensió des de fa dos anys, quan va ser allotjada pels serveis socials municipals per una situació d'urgència derivada d'una agressió.

Des de fa un any, comparteix l'habitació en aquesta pensió amb la seva parella i ara també amb la filla d'ambdós, nascuda el dia 12 d'abril de 2023.

L'habitació en la que viuen és molt petita i és la mateixa que li havia estat assignada quan estava ella sola. També es dona la circumstància que a la pensió hi ha xinxes, motiu pel qual en un mes ha estat necessari fumigar en dues ocasions. La presència de xinxes i les fumigacions li generen intranquil·litat per la curta edat de la seva filla. A més, s'hi afegeix el fet que han de compartir bany amb altres persones que s'allotgen al mateix hostal, i que no reben un tracte adequat per part d'alguns treballadors/ores de l'hostal.

Els únics ingressos de què disposen són els procedents de la RAI (renda activa d'inserció), que suposa 480 euros mensuals. També disposen d'un suport per a alimentació que els facilita el CSS, de 225 euros mensuals.

Han posat en coneixement del CSS la seva necessitat de disposar d'un allotjament que tingui unes circumstàncies més adients per a la situació actual de la família, tant pel que fa a l'espai com a les condicions sanitàries. Des del CSS els han informat que la sol·licitud està cursada i que estan en espera de resposta.

#### 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 11 de maig 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 16 de juny de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

La ciutadana va entrar al sociohabitatge Horta i va fer la primera demanda de canvi d'habitació, ja que el matrimoni dormia en una habitació amb llitera i volia un llit de matrimoni.

Fa quatre mesos es va traslladar a l'empresa que gestiona els allotjaments de pensió la demanda de canvi a una habitació doble amb llit de matrimoni o dos llits individuals. Des de l'empresa es va informar que estava en llista d'espera.

Quan va néixer el seu nadó, es va tornar a demanar el canvi a l'empresa gestora. Es va tornar a rebre la mateixa resposta: que estaven en llista d'espera i no els podien oferir una alternativa en aquells moments.

Una setmana abans d'emetre's l'informe municipal es va produir una baixa i es va proposar a la família d'ocupar una habitació de matrimoni amb bressol. Aquesta habitació, però, no disposava de finestra exterior, raó per la qual el matrimoni la va rebutjar.

Es va acordar que els cercadors d'allotjament continuarien buscant. En el moment en què es fa l'informe es disposava d'una nova proposta en un sociohabitatge al barri d'Horta, amb obertura a l'exterior, llit de matrimoni i sense barreres arquitectòniques. Estava previst el trasllat el 15 de juny.

Es va valorar amb la família la possibilitat de fer una sol·licitud de pis d'inclusió i ho havien acceptat.

Des de l'empresa que gestiona els allotjaments s'informava els serveis socials que la família havia tingut incidències en el temps que portava allotjada en el recurs. Se'n feia seguiment des del centre de serveis socials.

### **CONSIDERACIONS**

La ciutadana exposava a la Sindicatura el seu malestar pel fet que vivien en un allotjament facilitat des dels serveis socials municipals que resultava molt petit per a la situació familiar actual, i perquè, a més, hi havia xinxes, un fet que comportava que s'hi fessin fumigacions. Aquest darrer aspecte li generava molta inquietud perquè tenia una filla de menys d'un mes en el moment de formalitzar la queixa.

## 1. Informació massa genèrica

Abans de tot, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica, pel fet que sols aporta informació sobre els tràmits vinculats al canvi d'habitació sense fer cap referència a la qüestió de les xinxes i les fumigacions. Tampoc no s'aporta informació suficient sobre les qüestions relacionals de la família amb el personal de l'allotjament.

Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, a banda que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, **es recorda a l'òrgan municipal afectat que**, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, els òrgans municipals tenen l'obligació d'aportar-li dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

## 2. El canvi d'allotjament

L'informe municipal fa referència a la demanda de canvi d'habitació per poder passar de dormir en lliteres a fer-ho en llit doble.

Efectivament, aquesta qüestió apareixia en els motius exposats per la ciutadana a la Sindicatura, però no era l'única. S'hi afegien també el fet que l'habitació era molt petita (hi havia començat vivint ella sola i ara eren tres persones, entre les quals un nadó), la presència de xinxes, el neguit per les fumigacions, així com que el bany fos compartit amb altres persones.

Amb tot, s'observa que quatre mesos abans de l'emissió de l'informe municipal i, per tant, abans del naixement del nadó, així com també de les fumigacions, els serveis socials municipals van tramitar la sol·licitud de canvi d'allotjament amb l'empresa que ho gestiona i aquesta sol·licitud va quedar en llista d'espera per manca de disponibilitat de places.

Posteriorment, se'ls havia ofert una habitació que complia les característiques, però la van rebutjar per manca de finestra exterior.

Després s'havia tornat a fer un oferiment de canvi a la família, que va ser acceptat i per al qual hi havia una data de trasllat prevista.

En aquest sentit doncs, entenem que **els serveis socials municipals van actuar escoltant i atenent les demandes de la família i gestionant-les de forma eficient.**

## 3. La presència de xinxes i les fumigacions

Com s'ha exposat anteriorment, l'informe municipal no aporta cap informació sobre aquest aspecte.

La Sindicatura ha tingut coneixement d'altres situacions en què s'ha donat la presència de xinxes i la necessitat de tractaments en diversos allotjaments proporcionats pels serveis socials municipals.

El Plec de condicions tècniques del contracte dels allotjaments d'urgència, tot i que no fa referència explícita a la qüestió de les plagues, sí que estableix el marc necessari per controlar-les i per a les condicions necessàries dels allotjaments. Així, diu que **cal que l'empresa adjudicatària faci la supervisió física dels allotjaments**, que consistirà, entre d'altres, en el seguiment periòdic i la verificació de les condicions físiques, el manteniment, la conservació i la neteja de les instal·lacions.

Així mateix, es fa referència a la realització d'auditories tècniques sobre les condicions dels allotjaments, a l'arxiu de fotografies i uns informes que deixin constància de les condicions, a la comunicació a les autoritats competents en coordinació amb els serveis municipals, i a l'elaboració de propostes de canvi d'allotjament quan les condicions no siguin compatibles amb un allotjament digne, així com a l'eliminació de l'establiment del llistat d'allotjaments possibles de l'adjudicatària.

En aquest sentit, **recordem a l'IMSS que és necessari exercir un control sobre les condicions dels allotjaments en els termes establerts en el contracte.**

Així mateix, i **en cas que no s'hagi fet ja, se suggereix treballar de forma coordinada amb el Servei de Vigilància i Control de Plagues Urbanes de l'Agència de Salut Pública de Barcelona per tal d'abordar la qüestió de les plagues als allotjaments d'urgències, per garantir l'aplicació de les mesures adients tant en la prevenció com en el tractament.**

#### **4. Sobre el tracte per part de persones treballadores a l'hostal**

En aquest aspecte, la promotora de la queixa havia manifestat a la Sindicatura que no rebien un tracte adequat per part d'algunes persones treballadores de l'hostal.

Per la seva banda, l'informe municipal només diu que la família ha tingut diverses incidències en el recurs d'allotjament.

Degut a la manca d'informació sobre aquest aspecte, **la Sindicatura no disposa d'elements suficients per pronunciar-s'hi.**

### **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:

- **Recordar a l'IMSS** la necessitat d'exercir un control sobre les condicions dels allotjaments en els termes establerts en el contracte.
- **Suggerir a l'IMSS** que, si encara no s'ha fet, es treballi de forma coordinada amb el Servei de Vigilància i Control de Plagues Urbanes de l'Agència de Salut Pública de Barcelona per tal d'abordar la qüestió de les plagues en els allotjaments d'urgències, per garantir l'aplicació de les mesures adients tant en la prevenció com en el tractament.

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.