

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIO SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 19 de juny de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'alternatives que els oferien els serveis socials municipals, davant la previsió d'un desnonament en data 14 de juliol.

Hi exposava el següent:

El nucli familiar el componien ella mateixa i sis fills, dos majors d'edat (24 i 20) i quatre menors d'edat (11, 9, 8 i 6 anys). Ella i un dels fills patien episodis d'ansietat, per la qual cosa estaven en tractament mèdic.

Els únics ingressos de la família provenien de la renda garantida de ciutadania (RGC).

Vivien en un habitatge ocupat des de feia sis anys, del qual estava previst que fossin desnonats en data 14 de juliol de 2023.

Els atendien des del CSS Poblenou, en què, davant la situació de desnonament imminent, els deien que no els poden oferir alternatives i que cerquessin ells una solució.

Havia fet tràmits per a la Mesa d'Emergències Socials, però desconeixia si el seu expedient havia estat valorat positivament.

Entenia que els serveis socials no els podien facilitar un habitatge, però considerava que amb els fills menors d'edat al seu càrrec, sense possibilitats de poder costejar-se res amb els ingressos de què disposava i amb una família nombrosa, els serveis socials municipals els haurien de poder facilitar un allotjament per tal de no trobar-se en situació de carrer.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 de juny 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 de setembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme des del CSS Poblenou, des de l'inici de l'atenció del nucli familiar al setembre del 2011, les intervencions fetes al voltant del tema de l'habitatge (especialment des que es va tenir coneixement de la possibilitat de desnonament), així com les coordinacions establertes.

CONSIDERACIONS

1. Informació massa genèrica

Abans de res, aquesta Sindicatura vol manifestar que **la informació facilitada a l'informe de resposta és molt genèrica, atès que no explicita l'actuació prevista per a quan la família perdés l'habitatge**. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora 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'IMSS l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Necessitat d'atenció especial

La situació que planteja la ciutadana en la seva queixa, com a família nombrosa — amb sis fills, quatre dels quals menors d'edat— i ingressos molt limitats, els fa susceptibles de rebre suport per part dels serveis socials, d'acord amb la finalitat d'assegurar el dret de les persones a viure dignament a través de la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones, tal com estableix l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Però a més, en la situació hi conflueixen problemes de salut i altres circumstàncies, per la qual cosa, d'acord amb el que preveu l'article 7 de la Llei 12/2007, esdevenen **mereixedors d'una atenció especial**.

S'observa que els serveis socials han dut a terme una intervenció prolongada en el temps, preventiva i coordinada, amb utilització de recursos específics. No obstant això, la promotora de la queixa manifestava el seu malestar pel fet de considerar-la

insuficient, atès que els havien informat de la impossibilitat d'oferir alternatives davant un desnonament imminent.

3. Intervenció social desplegada

El relat de la intervenció social, malgrat ser excessivament genèric, permet constatar l'existència de diversos plans de treball, així com d'un seguiment del cas (a través de la Unitat de Seguiment i Tractament), desenvolupat a través de procediments previstos i amb una perspectiva integral, per una treballadora social i una educadora social.

També ens volem referir a l'actuació coordinada del CSS amb l'Oficina de l'Habitatge, així com amb l'advocada particular de la ciutadana per la qüestió de l'habitatge.

El CSS va fer un informe de vulnerabilitat i exclusió residencial que va permetre que la família es pogués acollir a la nova moratòria de desnonaments, la qual cosa va comportar que el desnonament previst al juliol es posposés. També se'ls va derivar a fer la inscripció com a demandants de pisos de protecció oficial i se'ls va informar sobre l'accés a la Borsa d'Habitatges de Lloguer de l'Ajuntament. A més s'ha abordat la recerca de pis en el mercat privat, així com possibles suports per valorar en cas que trobessin un habitatge.

Es considera, per tant, que **els serveis socials han desenvolupat la seva intervenció de manera ajustada al que preveu la normativa i a l'aplicació dels procediments tècnics establerts.**

4. El context d'ajuda i el dret a la informació

La ciutadana manifestava, en la seva queixa, que els serveis socials li havien exposat que no podien oferir res davant la possibilitat de la pèrdua d'habitatge, i que havien de buscar una alternativa.

D'altra banda, l'escrit de resposta que ha emès l'IMSS, al qual s'havia demanat una resposta explícita pel que fa a les actuacions previstes quan la família perdés l'habitatge, també resulta poc concret i s'hi afirma que s'està a l'espera que es fixi nova data de desnonament i que es continua treballant i acompanyant la família en la recerca d'alternatives pròpies on poder residir quan perdin l'habitatge actual.

És a dir, ni a la família ni a la Sindicatura s'informa sobre una possibilitat concreta d'allotjament provisional, en una pensió per exemple, com es fa en moltes altres situacions, quan hi ha infants.

Entenem que tal com assenyala la Llei 12/2007, de serveis socials, aquest serveis han de perseguir l'assoliment de l'autonomia personal i funcional i per això esdevé fonamental la implicació de les persones afectades en el seu procés de millora de la situació. Però la mateixa llei també diu que els serveis socials han d'assegurar la cobertura de les necessitats personals bàsiques i de les socials.

Des de la Sindicatura es vol recordar que l'article 15.2 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que els poders públics han d'adoptar, amb caràcter urgent, les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.

Així mateix, l'article 13.3 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona planteja que l'Ajuntament de Barcelona ha de 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 menors, amb atenció especial a les situacions familiars específiques, com ara les que tenen un malalt, una persona amb discapacitat o una persona d'edat avançada al seu càrrec, les famílies nombroses o les de caràcter monoparental.

En aquest sentit, doncs, volem presumir que es preveu una alternativa per a la família, si aquesta no pogués trobar-ne una a través dels seus propis mitjans. En aquesta línia, també és necessari recordar que l'article 10.a de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el **dret de les persones 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 i usuàries.

A aquesta Sindicatura li preocupen les dificultats existents, davant una situació com la plantejada, perquè es pugui establir un context adequat d'acompanyament i suport, ja que malgrat que l'informe de l'IMSS planteja que es fa un acompanyament a la família, aquesta es dirigeix a la Sindicatura perquè sent que té poc suport del CSS.

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, **l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia pel que fa a la informació facilitada en la situació de desnonament.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha d'assegurar la cobertura de necessitats bàsiques especialment en les situacions de famílies amb infants.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de seguir treballant per a la creació d'un context d'ajuda que permeti l'acompanyament, garantint el dret a la informació.

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.