

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

#### ANTECEDENTS

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

En data 30 de juny de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'ajuts econòmics per part dels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

Ella i el seu fill de 6 mesos componien una família monoparental femenina, sense suport familiar, atès que tenien la família extensa al Brasil.

Es reincorporava en breu a la feina, i el seu salari, de 1.000 euros mensuals, li resultava molt limitat per fer front al pagament del lloguer, els subministraments domèstics, alimentació, higiene i neteja.

Per aquest motiu va anar al CSS, per sol·licitar la targeta proinfància o una targeta Bonarea, però la treballadora social li va posar excuses i li va dir que havia de sortir de Barcelona perquè la ciutat era cara i en un poble la vida seria més barata.

Necessitava algun ajut complementari per al seu fill per tal de no passar dificultats o limitacions, ja que el seu salari no era suficient per cobrir totes les necessitats.

##### 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 10 de juliol 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 15 de setembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes amb la ciutadana, detallant-ne les visites i el seu contingut.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Informació genèrica**

Abans de res, aquesta Sindicatura vol manifestar que **la informació facilitada a l'informe de resposta és molt genèrica i, malgrat que dona resposta a totes les qüestions que planteja la Sindicatura, ho fa de manera molt succinta.** 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. L'actuació dels serveis socials**

L'informe de l'IMSS exposa que la família ha estat atesa des de la Unitat de Primeres Atencions (UPA), on s'han atès les seves demandes, bé a través de la tramitació d'ajuts puntuals (com ara ajut per a alimentació o bolquers) o bé facilitant-li informació sobre tràmits que pot fer per millorar la seva situació, així com oferint-li explicacions sobre els motius pels quals se li denegaven algunes peticions que havia fet.

**S'observa, per tant, que s'ha ofert una atenció personalitzada, d'acord amb el principi assenyalat a l'article 5.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials.**

A aquesta Sindicatura li preocupen, però, els problemes que manifesta que està patint la ciutadana, quan exposa que no pot cobrir les seves necessitats i les del seu fill. Al seu torn, l'informe municipal fa referència a dificultats per poder comptar amb la confiança de la ciutadana. Davant aquesta situació, i altres de similars, **cal reflexionar sobre si els serveis socials podrien desenvolupar un rol més dinàmic.**

L'informe municipal planteja, d'una banda, que no s'havia valorat fer ajuts econòmics en un període concret, donats els ingressos de la ciutadana (prestació per maternitat, més lloguer d'habitacions), així com que no s'havia establert un pla de treball per l'actitud que mostrava la ciutadana.

L'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant 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.

Així, doncs, **el fet de disposar d'ingressos econòmics suficients, segons es va valorar, i que la ciutadana fes demandes per a ajuts econòmics, no exclou el fet**

**que es poguessin treballar altres aspectes o necessitats socials que afectessin el benestar dels membres de la família.**

### **3. Les famílies monoparentals femenines**

Resulta evident que en les famílies monoparentals **tot el pes de la responsabilitat econòmica, la criança i les cures, recau en les mares**. La Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i Exclusió Social, a l'informe 2020 a l'Estat, assenyala l'alt risc de pobresa i exclusió que poden arribar a tenir les famílies monoparentals degut a les seves característiques: les càrregues econòmiques i socials es centren en una única persona, amb més necessitats de conciliació i més barreres per accedir al mercat laboral.

En aquesta línia, cal recordar que l'article 13. 2 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de la ciutat" diu 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 **de caràcter monoparental**.

La situació exposada és un clar exemple de com la responsabilitat l'assumeix una dona, mare i sola, sense suport familiar, amb unes necessitats, no sols econòmiques, sinó també d'altre tipus, que haurien de poder trobar el seu espai d'expressió, per suport o derivació, en els serveis socials.

Tot i la tasca que s'ha dut a terme en aquest sentit, cal recordar també que, en situacions com la que s'ha descrit, segons l'article 9 de la Llei 12/2007, es té dret a rebre, de manera continuada, els serveis socials mentre s'estigui en situació de necessitar el servei, amb tot el que això pugui implicar. Però segons es descrivia a l'informe municipal, en la data en què aquest es va elaborar, **l'expedient de la ciutadana estava tancat**.

### **4. El suport que ha rebut la ciutadana**

La ciutadana, malgrat les dificultats de conciliació amb què es pogués trobar degut a la situació de monoparentalitat, intentava mantenir una vida laboral activa i fer-se càrrec de les seves despeses, tot i que exposava que no podia arribar a cobrir totes les necessitats del nucli familiar, motiu pel qual necessitava el suport del CSS.

En aquest context, els serveis socials municipals li oferien i facilitaven atenció a partir dels recursos de què disposaven i que estaven al seu abast. Però aquesta atenció pot no haver estat suficient per a la ciutadana, com es posa de manifest amb la tramitació de la queixa.

No correspon a aquesta Sindicatura indicar quins són els recursos concrets que cal facilitar a la família, atès que això correspon a les valoracions que han de fer els professionals dels serveis socials d'acord amb l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Però sí que es vol assenyalar que per tal de remoure els obstacles que pugui trobar la família, que impedeixin un desenvolupament en condicions d'igualtat, aquesta és mereixedora, per les seves circumstàncies, d'un acompanyament a través d'un o una referent social, així com d'un pla de treball, si la ciutadana s'hi avé.

En aquest sentit, l'IMSS ha de possibilitar i garantir a les persones i les famílies que ho necessiten (i els equips que atenen aquestes persones han de disposar dels recursos i el temps adequat per atendre-les), no sols l'atenció i la disposició de recursos, sinó el **suport i l'acompanyament, si cal de manera proactiva**, per part dels equips.

**Per tant, considerem que el CSS i la ciutadana han de sumar esforços per generar un marc adient que possibiliti un context de confiança i l'establiment d'un pla de treball. En aquest sentit, com s'indica a l'informe municipal, la ciutadana pot tornar a contactar amb els CSS, i aquests haurien de mostrar-se més proactius en l'acompanyament a la ciutadana en les seves dificultats, més enllà de les demandes d'ajuts econòmics.**

## **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, **cal que l'IMSS millori en eficàcia pel que fa a la creació d'un context d'ajuda que propiciï el suport a una família monoparental.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de seguir garantint les condicions necessàries per possibilitar un context de confiança i, si escau, l'establiment d'un pla de treball.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de prestar una atenció especial a les famílies monoparentals, amb un acompanyament adequat i suficient.
- **Recomanar a la senyora Luiz** que contacti de nou amb els serveis socials municipals i hi col·labori, per tal que es pugui desenvolupar un pla de treball de manera conjunta i acordada.

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.