

## 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 25 d'agost de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les condicions de l'allotjament facilitat pels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

En data 10 de juliol de 2023 va ser desnonada del seu habitatge habitual. Des d'aquell moment va ser allotjada en un habitatge compartit de Sociohabitatge, sobre el qual la van informar que es tractava d'un recurs provisional i sols hi restaria 2, 3, 4 o 5 dies màxim, per passar a algun altre recurs amb espais més diferenciats.

Tot i així, després d'un mes i mig, aproximadament, seguia en el mateix recurs, compartint habitatge (eren nou persones) en situacions que considera inadequades per a la convivència. Així, explica que:

- Disposaven d'un únic bany per compartir.
- Hi havia formigues, paneroles i altres insectes.
- Estava brut.
- Les neveres no funcionaven bé, motiu pel qual els aliments no es conservaven.
- Dormia en una habitació que no arribava als 10 metres quadrats i havia estat un traster on es guardaven els estris i productes de neteja.
- La rentadora no funcionava bé, de manera que la roba sortia bruta o deteriorada.
- Li havien assignat un armari situat al balcó, que estava brut i trencat.
- La instal·lació elèctrica estava en mal estat.

A més, hi havia altres situacions que ha comunicat, com una mare que tenia els infants durant quatre o cinc dies seguits sense sortir de l'habitació i després els treia i els portava de bars amb ella fins a altes hores de la matinada. O una altra usuària del pis que llençava els aliments que se li facilitaven des d'una ONG. No observava que hi hagués intervenció respecte d'això.

En data 10 d'agost de 2023 va presentar una instància en la qual exposava els fets i sol·licitava un canvi de recurs, tal com se li havia plantejat i també perquè li resultava molt difícil viure en aquestes condicions higièniques i de convivència.

#### 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 1 de setembre 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 17 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va fer el CSS Garcilaso.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Informació facilitada sobre l'allotjament**

Segons s'exposa a l'informe municipal hi ha diferents circumstàncies que cal tenir en compte:

- La promotora de la queixa va ser desnonada al juliol del 2023 i va ser valorada positivament per a l'adjudicació d'un pis d'emergència. Davant aquesta situació, se li va explicar que el temps d'espera era llarg i s'havien de buscar alternatives.
- Es va explorar la possibilitat de poder demanar suport a la xarxa familiar, però va manifestar que les relacions no eren bones i no es plantejava demanar-los suport.
- També hi havia la possibilitat d'accedir a un habitatge propietat de la seva àvia, però calia fer-hi uns arranjaments. Aquesta opció estava vinculada a l'acceptació d'una herència, que la ciutadana no signava per desavinences familiars.
- La ciutadana té reconegut un grau de discapacitat del 65% i fa seguiment al CSMA de Sant Martí. Des d'aquell servei es va valorar incloure-la en una llista per accedir a pisos amb suport, possibilitat que la ciutadana va refusar. Actualment està en llista d'espera.
- El CSS Garcilaso va fer una petició d'allotjament d'urgència en manifestar la persona usuària que no tenia cap altra alternativa, i tenint en compte la seva situació, es va sol·licitar un allotjament individual. No es va poder trobar cap plaça en les condicions sol·licitades i sols mitja hora abans del moment previst per al desnonament, es va trobar una alternativa en habitatge compartit de Sociohabitatge.

- El CSS havia mantingut coordinacions periòdiques amb SIPHO per fer l'acompanyament a la ciutadana.
- El recurs es va oferir d'urgència i amb previsió de curta durada i es treballa per tal que pugui accedir al recurs que tècnicament es considera més indicat, que és el que ha prescrit el CSMA.

Efectivament, tal com s'exposa a la queixa, a la ciutadana se li va facilitar la informació que es tractava d'un recurs provisional, com es mantenia a l'informe que va aportar l'IMSS.

Amb tot, el que s'esperava després d'aquesta provisionalitat resultava diferent per a la ciutadana i per al CSS. En aquest sentit, entenem que **ambdues parts han de mantenir el treball conjunt per a la cerca d'acord i d'una alternativa viable, útil i qualitativa, a l'espera de l'assignació de l'habitatge per part de la Mesa d'Emergència**. En aquesta tasca és important recordar que segons l'article 10.a) de la Llei 12/2007, de serveis socials, totes les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls.

Un altre aspecte que cal tenir en compte és que des del CSS s'actuava a partir de la globalitat de la situació, sol·licitant un allotjament adequat a les necessitats de la persona usuària, però això no va ser possible, donades les limitacions d'allotjament amb les quals es troba l'IMSS per poder garantir una alternativa a les persones en situació de vulnerabilitat quan són desnonades.

Per tant, en aquest cas, les circumstàncies de l'allotjament i les informacions facilitades respecte d'això entenem que venen donades per les limitacions de recursos amb què es dota l'IMSS, i que no són imputables als equips tècnics que presten l'atenció directa.

## **2. Condicions de l'allotjament i responsabilitat pública**

Les condicions de l'allotjament que descriu la ciutadana preocupen molt aquesta Sindicatura perquè descriuen una situació d'insalubritat i precarietat residencial en un recurs que proporciona l'Administració pública, en aquest cas l'IMSS.

Sobre aquest aspecte, la informació continguda a l'informe municipal és excessivament breu i genèrica. Aquest sols exposa que l'allotjament es facilita a través d'una empresa i que quan es dona una incidència, hi ha un circuit de recollida i tractament de les incidències. Quan es detecten deficiències, es tracta amb el proveïdor i se'n fa seguiment.

D'aquesta explicació, per tant, **no podem saber com es va abordar la situació descrita i que podem qualificar de greu**. Cal tenir en compte que just al mes de juliol del 2023, moment en què la ciutadana va ser desallotjada i va passar a ser allotjada en un pis compartit de Sociohabitatge, aquesta empresa havia aparegut a diferents mitjans de comunicació de reconeguda solvència, tant per les condicions de precarietat laboral amb què es trobava part de la plantilla, com per les condicions d'allotjament amb què mantenia persones derivades pels serveis socials.

Persones que havien treballat per a aquesta empresa sostenien que a més hi havia deixadesa i negligència en les condicions en què s'allotjaven les persones, barrejant-se diferents perfils, i causant noves situacions que podien agreujar la vulnerabilitat de les persones allotjades.

Tenint en compte que al Plec de condicions tècniques particulars del contracte per a la prestació del servei de gestió de l'allotjament temporal i manutenció de persones i famílies en hostals, pensió i altres allotjaments a Barcelona i part de la seva àrea metropolitana hi ha previstes mesures de seguiment i control dels allotjaments, **és necessari que l'IMSS informi exhaustivament de les accions que es van emprendre arran de la queixa de la ciutadana, així com de l'aparició de la notícia als mitjans de comunicació.**

**En aquesta línia, també cal saber quines actuacions es van portar a terme per garantir unes condicions d'allotjament dignes per a la promotora de la queixa.**

### **3. Comunicacions sobre situacions d'altres famílies al pis compartit**

La ciutadana exposava a la seva queixa que havia posat en coneixement dels CSS situacions de persones i famílies amb les quals compartia l'habitatge, en relació amb les quals els serveis socials haurien hagut d'emprendre alguna acció, pel risc que es podia desprendre d'alguns fets.

L'informe municipal no aporta cap informació respecte d'això i, per tant, des d'aquesta Sindicatura no pot dirimir si es va actuar correctament o no, però vol presumir que sí que es va actuar per verificar aquelles situacions, donada la gravetat, **malgrat que sol·licitem a l'IMSS que ens confirmi aquest aspecte.**

La informació de la intervenció en altres casos, pel seu caràcter reservat, no es pot compartir amb la promotora de la queixa, però sí que se li podia haver comunicat que es recollien les seves informacions i se'n donava trasllat per gestionar-ho.

En aquest sentit, es **recorda que les administracions, en la seva actuació, han de respectar els principis de claredat i transparència de l'actuació administrativa, tal com estableix l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.**

### **4. Resposta a la instància**

La ciutadana havia presentat una instància el dia 10 d'agost, en la qual sol·licitava un canvi de recurs.

L'informe municipal exposava que se li va donar resposta a través de la visita amb la directora del CSS.

Tal com s'ha dit en ocasions anteriors des d'aquesta Sindicatura, i d'acord amb els principis d'una bona administració, **totes les instàncies s'han de poder respondre de manera escrita, a banda que el seu contingut es pugui millorar i dotar de més qualitat a través de l'atenció presencial.**

**Per tant, en cas que no s'hagi fet, es recomana respondre la instància per escrit.**

## **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.**

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

- **Recomanar a l'IMSS i a la senyora** que perseverin en el treball conjunt per cercar l'acord per una alternativa viable, útil i qualitativa d'allotjament, a l'espera de l'assignació de l'habitatge per part de la Mesa d'Emergència.
- **Recomanar a l'IMSS** que informi la Sindicatura exhaustivament de les accions que es van emprendre arran de la queixa de la ciutadana i de l'aparició de la notícia als mitjans de comunicació, així com de les actuacions que es van portar a terme per garantir unes condicions d'allotjament dignes per a la promotora de la queixa.
- **Recomanar a l'IMSS** que informi la Sindicatura del circuit seguit, a partir de la comunicació de la promotora de la queixa, sobre les situacions d'altres famílies.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de respondre a totes les instàncies per escrit, malgrat que es pugui fer més comprensible la informació a través de l'atenció presencial.

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.

Per delegació de signatura

Adjunta  
**Sindicatura de Greuges de Barcelona**