

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (HABITATGE PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de setembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les condicions de l'allotjament que havien facilitat els serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

La família —composta pel promotor de la queixa, la seva parella i el seu fill (20 anys)— fa tres anys que viu en una habitació d'un hostel sense dret a cuina.

La parella del ciutadà està afectada per una discapacitat del 58%, i per la seva situació és important que pugui seguir una alimentació adequada.

El seu fill està en tractament psicològic per la situació en la qual es troben des de tres anys.

El ciutadà treballa a jornada completa, però amb els seus ingressos no pot accedir a cap tipus d'habitatge. La seva parella no treballa ni percep cap prestació, i el seu fill treballa algunes hores i també estudia. Amb els ingressos que obtenen no poden accedir a habitatges del mercat privat.

Va presentar una instància en data 7 d'agost de 2023, en què sol·licitava que se'ls pogués facilitar un allotjament amb cuina, tal com els va comentar un referent de serveis socials, mentre restaven a l'espera d'un pis de lloguer social.

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 2 d'octubre 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 els motius pels quals la família ha estat allotjada i com es té en compte la situació de salut de la ciutadana en l'assignació de l'allotjament.

CONSIDERACIONS

1. Informació massa genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica i, 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. El recurs d'allotjament, entre la provisionalitat i la prolongació

El promotor de la queixa manifestava la seva preocupació i malestar pel fet que davant una situació difícil com la que estava vivint la seva família, amb la seva parella amb problemes de salut i discapacitat, i un fill en tractament psicològic, seguien en una pensió, després de tres anys d'haver perdut el seu habitatge.

L'informe municipal exposa que a l'agost del 2020 es va decidir allotjar el nucli en una pensió, malgrat que la família no estava pendent d'un pis d'emergència social ni hi havia menors d'edat al nucli familiar, per evitar que es trobessin en situació de carrer. Posteriorment, es va decidir perllongar la seva estada a la pensió.

Expliquen que la pensió és un allotjament temporal d'urgència que ofereixen els serveis socials, mentre es treballen alternatives d'habitatge. Donat que no s'han trobat alternatives, la família seguia en el recurs d'allotjament. Aquest està vinculat a un pla de treball, malgrat que **no s'exposa en què consisteix, ni si s'està seguint adequadament.**

S'afegeix que la família és sol·licitant d'habitatge públic.

Com s'ha exposat en ocasions anteriors, la manca d'habitatge constitueix un problema de màxima gravetat en totes les situacions, i aquesta resulta encara més colpidora quan conflueixen altres factors, tal com descriu la persona interessada i com també es reflecteix a l'informe municipal.

La crisi de l'habitatge a la ciutat esdevé un dels problemes principals que afecten els seus habitants i persisteix, tot i els esforços municipals, que es recullen en el Pla del dret a l'habitatge 2016-2025. També cal destacar que, en aquesta situació, la família disposa d'ingressos procedents de l'àmbit laboral, però malgrat això, no disposen de recursos econòmics suficients per accedir al mercat de lloguer privat, una situació en què cada vegada es troben més persones i famílies a la ciutat.

Resulta obvi que en la situació plantejada, una solució residencial possibilitaria canvis importants i incidiria en molts aspectes. En tot cas, però, cal clarificar que els serveis socials no són els serveis competents en matèria d'habitatge i, per tant, actuen des del marc de les funcions que els són pròpies.

No obstant això, tenint en compte el temps que la família roman al recurs d'allotjament, aquest ja ha perdut el seu caràcter de provisionalitat i emergència i ha acabat esdevenint, malgrat tot, la seva llar.

A aquest fet, cal afegir-hi l'alt cost que aquesta opció també suposa per al consistori i sobre el qual es presumeix que ja s'està fent l'avaluació corresponent, d'acord amb l'eficiència de què s'ha de dotar l'actuació de l'Administració pública.

Per això esdevé necessari que l'IMSS pugui introduir i cercar canvis a aquesta realitat, no en solitari, sinó amb l'IMHAB i altres administracions (com l'Àrea Metropolitana), per poder disposar d'alternatives que puguin resultar més efectives per a l'Administració i més garantistes per a les persones i famílies afectades.

3. L'adequació del recurs d'allotjament a la situació familiar

L'informe municipal exposa que la família va manifestar, a l'agost del 2023, el seu malestar per la situació residencial i com aquesta afectava la salut psicològica dels tres membres de la família.

Així, es va tramitar la sol·licitud de canvi de pensió, per plaça amb accés a cuina, i el mateix dia, BCD Travel (l'empresa que gestiona la cerca d'allotjament a través del contracte pertinent) va oferir l'alternativa d'un apartament amb cuina a Sant Boi de Llobregat.

Es va comunicar a la família la possibilitat del canvi, però no la va acceptar perquè el transport i els horaris laborals del ciutadà no anaven bé. De moment encara no s'havia pogut oferir una nova alternativa.

S'explica que quan no hi ha menors d'edat, com és el cas, habitualment el recurs es tramita en règim d'allotjament. En aquest cas, es buscava alternativa amb cuina de manera extraordinària, degut a la situació de salut de la ciutadana. Aquest fet, indica l'informe, està vinculat sempre al pla de treball establert, aspecte sobre el qual no s'aporta cap informació, ni del contingut, ni del seguiment i compliment.

Independentment de les circumstàncies familiars, una pensió o hostel no constitueix un recurs adient per allotjar una família, i menys durant un període tan dilatat en el temps. Però a més, el promotor de la queixa i la seva família, per les seves circumstàncies socioeconòmiques i de salut, són mereixedors d'una atenció especial per part dels serveis socials, tal com assenyala l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Atenent la globalitat de la situació, des del CSS s'ha orientat la intervenció d'acord amb l'article 3.3. de la Llei 123/2007, de serveis socials, que estableix que aquests s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat. També es constata que, per part dels serveis socials, s'ha dut a terme una tasca orientada a la cobertura de les necessitats bàsiques. Per tant, de l'observació i l'anàlisi de la intervenció, se'n conclou que l'actuació s'ha desenvolupat d'acord amb el que preveu la normativa.

Tot i així, sorprèn que no s'activi un recurs adient per a la família, com l'apartament amb dret a cuina que s'ofereix fora del municipi a l'agost del 2023, al llarg d'aquests tres anys, i que quan es fa, és a petició de la família. També és necessari reflexionar sobre l'impacte negatiu que està tenint l'allotjament en un recurs d'aquestes característiques en tots els membres de la família, fet que pot acabar repercutint en un empitjorament de les circumstàncies, si no s'hi introdueixen canvis.

És per això que **es recomana a l'IMSS que impulsi la recerca d'un allotjament adequat per a la família i viable pel que fa al transport al lloc de treball del ciutadà.**

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, ja que si bé es desenvolupa d'acord amb la normativa existent, l'allotjament de llarga estada en una pensió no constitueix una opció adequada.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que segueixi donant suport a la família i que impulsi la recerca d'un allotjament adequat per a la família i viable pel que fa a al transport al lloc de treball del ciutadà.
- **Recomanar a l'IMSS**, en col·laboració amb l'IMHAB i altres administracions competents (com l'Àrea Metropolitana), que revisin l'actuació municipal i cerquin alternatives d'allotjament d'urgència que puguin resultar més efectives per a l'Administració i més garantistes per a les persones i famílies afectades.

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.