

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (ÚS DE L'ESPAI PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 1 de febrer de 2024, el ciutadà (en representació de l'Associació de veïns i veïnes Plaça de la Farga i del Club de Petanca La Farga) va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb la intervenció dels serveis socials municipals envers dues persones sense llar que es troben a la plaça de la Farga (la Bordeta).

Hi exposava el següent:

Els preocupava el procés de degradació que estaven observant en dues persones que subsisteixen com poden a la plaça de la Farga de la Bordeta.

Aquestes dues persones havien evolucionat força negativament els darrers mesos i es preguntaven si els serveis socials actuaven de manera suficient perquè rebin les atencions adequades (ja que presenten indicis de patir malalties mentals).

Feia mesos que no es dutxaven, estaven bruts i s'estava normalitzant l'estat de deixadesa i brutícia, especialment en els dos llocs on dormen, malviuen i fan les seves necessitats.

Especificaven que no els constava que mai hagin estat conflictius i desconeixen si tenen documentació i targeta sanitària.

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 al **Districte de Sants-Montjuïc** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 7 de febrer de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 11 de març de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Actuació municipal

L'informe municipal exposa que el Servei d'Atenció al sensellarisme a l'espai públic (SASSEP) coneix la situació en què es troben aquestes dues persones a la plaça de la Farga. Aquest servei fa prospeccions periòdiques al barri de la Bordeta i, més específicament, a la plaça de la Farga.

Sobre les dues persones esmentades (de les quals obviem el nom, així com dades sensibles que s'han de protegir d'acord amb la normativa de protecció de dades), s'exposa que:

- La persona "A" es coneix des de l'any 2013 i, des d'aleshores, ha passat per diversos albergs de la ciutat, així com per un centre residencial específic, del qual va sortir el mes de juny de 2023.

Des d'aquell moment, des del SASSEP s'ha intentat establir un vincle amb aquesta persona, amb moltes dificultats. Per aquest motiu, es va activar un servei de salut d'intervenció en l'espai públic, que en fa el seguiment i li administra la medicació. També es treballa per intentar regularitzar la seva situació administrativa.

Des del SASSEP encara es treballa per continuar la intervenció amb el ciutadà, donar suport a l'equip de salut, aconseguir tota la documentació i proposar un nou ingrés al servei residencial on havia estat anteriorment.

- La persona "B" es coneix al SASSEP des de l'any 2022, però amb l'acceptació de la intervenció ha requerit mesos de treball. Es va activar l'equip de salut al carrer i s'intenta acompanyar el ciutadà a serveis d'higiene i canvi de roba. També es van fer gestions amb el consolat del seu país i es va contactar amb la seva família, que va venir a Barcelona amb disposició d'acollir-lo, possibilitat que ell va rebutjar.

Des del SASSEP es treballa per proposar l'entrada en un alberg per treballar l'adquisició d'hàbits i ajudar en la seva estabilització. També es preveu continuar amb el seguiment de l'equip de salut, així com continuar fomentant la relació amb la família per enfortir el vincle i possibilitar-hi el retorn.

Tot i l'actuació del SASSEP, que té un coneixement exhaustiu de les situacions i hi intervé amb diverses eines i objectius, així com d'altres serveis municipals (la qual cosa s'aborda en el punt següent) la situació persisteix, tal com s'exposa a la queixa i al mateix informe municipal.

Cal tenir en compte que el SASSEP és un servei adreçat a millorar les condicions de vida de les persones sense llar i disposa d'equips que contacten i intenten motivar-les perquè acceptin l'atenció en recursos específics i amb la finalitat que es pugui establir un pla individualitzat d'inserció. Per tant, **actuen d'acord amb el que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials.**

La tasca que es duu a terme, però, es troba amb limitacions pel que fa a l'actuació, com la voluntarietat en l'acceptació dels recursos que s'ofereixen. També cal tenir present que els temps dels seus processos de treball poden ser llargs i que, per tant, pot ser difícil visualitzar-ne els resultats.

2. Coordinació dels serveis que operen a l'espai públic

Segons l'informe municipal, la situació d'aquestes dues persones es tracta en la **taula de coordinació per tractar situacions de sensellarisme** que es duu a terme de manera bimensual al Districte. Els casos exposats de la plaça de La Farga són objecte d'aquesta taula de manera periòdica.

En aquesta taula es comparteixen dades de serveis específics, com el SASSEP, amb altres serveis (referents de proximitat dels cossos policials, Servei de Neteja, Parcs i Jardins i l'equip de convivència del districte) i es fa èmfasi en els **espais de districte amb més impacte** per a aquestes situacions. Des de l'equip de districte s'aporten les queixes veïnals vinculades a situacions de pernociació i els contactes veïnals fets per atendre-la. En casos concrets, es poden fer reunions específiques en què s'incorporen altres serveis de la ciutat.

L'impacte es mesura pel nombre de persones que viuen en un espai simultàniament, per situacions de consums, problemes de salut mental, acumulacions o per proximitat a equipaments.

En situacions com la descrita, cal compatibilitzar les diverses actuacions municipals, que poden confluïr en un mateix espai, de manera que es requereix un treball coordinat de tots els serveis municipals que actuen en aquell espai públic. A aquesta coordinació es refereix l'article 8 de la Carta municipal, quan diu que és un dels criteris essencials en l'organització de l'Ajuntament.

En aquest sentit, l'informe municipal confirma, doncs, l'existència d'una intervenció coordinada, que permet l'intercanvi d'informació, així com el seguiment conjunt d'espais determinats, per valorar les actuacions i introduir-ne les modificacions oportunes.

Per tant, **es treballa de manera coordinada, d'acord amb el que està establert normativament.**

No obstant això, dur a terme actuacions integrals i coordinades no pot garantir canvis en les dinàmiques en un període de temps curt o mitjà, motiu pel qual cal la interlocució amb el veïnat, aspecte que s'aborda en el punt següent.

3. Interlocució amb el veïnat i continuïtat de la intervenció

L'informe municipal exposa que la tècnica de barri de la Bordeta i l'equip de convivència mantenen de manera periòdica comunicacions telefòniques, per correu electrònic i presencials, amb representants de l'Associació de veïns i veïnes de la plaça de la Farga.

La situació descrita, malgrat l'actuació municipal, genera inquietud entre el veïnat, com posa de manifest la queixa rebuda a la Sindicatura, on és palesa la preocupació de dues entitats de la plaça per la situació en què es troben aquestes persones

Malgrat la relació existent amb el veïnat de la plaça, doncs, es pot inferir que aquesta no és suficient o no arriba a tots els veïns i veïnes.

Per tant, és important i necessari promoure i vehicular formes de comunicació amb el veïnat per tal de garantir que estigui informat de les actuacions municipals, especialment quan pot ser difícil observar-ne els resultats.

Així mateix, el Districte ha de poder exercir l'escolta i conèixer de primera mà les impressions i les informacions que poden aportar les persones que tenen una visió continuada del que passa en aquell espai.

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 del Districte de Sants-Montjuïc ha estat ajustada a dret i eficaç i el Districte ha de persistir en les seves intervencions.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar al Districte de Sants-Montjuïc** la necessitat de mantenir l'actuació amb les persones sense llar i el seguiment de l'espai de manera coordinada.
- **Recordar al Districte de Sants-Montjuïc** la importància de promoure i vehicular formes de comunicació amb el veïnat per tal de garantir que estigui informat de les actuacions municipals, especialment quan pugui ser difícil observar-ne els resultats.

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.