

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'abril de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda des dels serveis socials municipals.

Exposava el següent:

Te 34 anys i es trobava en situació de baixa laboral, percebent uns ingressos de 960 euros/mes. Actualment s'ha donat un canvi en la seva situació i passarà a percebre un subsidi de 480 euros/mes. Entre una i altra prestació, hi haurà un mes en el qual no percebrà cap tipus d'ingrés. El cost del lloguer del seu pis és de 650 euros/mes.

Conviu amb viu amb la seva filla, de la que té custòdia compartida, d'11 anys, la qual està escolaritzada al centre concertat Regina Carmeli. Particularment també li està costejant atenció especialitzada per hiperactivitat amb dèficit d'atenció (TDAH), atès que no era possible rebre l'atenció que necessitava de serveis públics.

Des del 2018 ha anat s'ha dirigit en diferents ocasions al CSS d'Horta, sol·licitant suport econòmic, informació i acompanyament. Exposava que en aquest temps li han facilitat aliments a una parròquia (que es troba a 3 km de casa seva, quan en té de més properes). Pel que fa al suport a l'escolarització de la seva filla, sols se li ha plantejat que la canviï a l'escola pública (fet que no es planteja per les dificultats de la seva filla i el que podria comportar un canvi de centre), sense que se li hagi facilitat cap informació sobre les NEEB (necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques o socioculturals) o altres opcions que es puguin donar.

Ha plantejat diferents queixes.

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 la **Comissionada**

d'Acció Social per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 29 d'abril 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 4 de juny de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. L'actuació dels serveis socials municipals

El promotor de la queixa manifestava la seva preocupació davant la Sindicatura de Greuges de Barcelona perquè considerava que no estava rebent el suport necessari per part del CSS.

Plantejava una situació en la qual, ell, amb uns ingressos limitats, no podia fer front a totes les despeses que havia d'assumir, entre les quals, aquelles generades per l'escolarització de la seva filla en un centre concertat, així com l'atenció especialitzada que aquesta necessitava per TDAH i que no se li estava facilitant des dels serveis públics. Considerava que el suport rebut era escàs, especialment en matèria d'ajuts econòmics.

Cal tenir en compte que **no correspon als CSS assumir despeses individuals o familiars de forma periòdica**, sinó que aquestes, si és el cas, poden ser facilitades per altres administracions públiques, que en son competents.

Sí que correspon als serveis socials municipals la tramitació d'ajuts puntuals i d'urgència, tal com especifica l'article 30.1 de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic. Aquests ajuts, tenen la finalitat d'atendre situacions de necessitat puntuals, urgents i bàsiques, o de subsistència, com ara l'alimentació, el vestit i l'allotjament.

En aquesta línia s'han anat facilitant ajuts econòmics puntuals, com 650 euros de l'ajut a la infància 0-16, 450 euros en concepte d'alimentació per famílies amb infants, 1940 euros dels Fons Covid i 1800 euros en pagament de lloguer.

L'informe municipal però, diu que aquests van ser realitzats entre els anys 2019 i 2022. Per tant, se'n desprèn que no es va realitzar cap ajut econòmic durant els anys 2023 i fins el maig de 2024 per diferents aspectes. L'informe municipal diu que el ciutadà s'ha relacionat amb els serveis socials en funció de si podia a obtenir o no un suport econòmic. I per aquesta visió, no ha estat possible l'establiment d'un pla de treball que possibiliti la cerca d'alternatives per la millora de la seva situació.

En aquest cas, com en tants d'altres, es dona malestar pel desajust existent entre les expectatives i les possibilitats reals de suport per part dels serveis socials, els quals, al seu torn, es veuen sovint exposats a una pressió molt important. La crisi econòmica, el desequilibris produïts per uns ingressos amb els quals difícilment es poden assumir les despeses bàsiques, entre d'altres desafortunats resultats del model d'econòmic actual,

impacten amb especial força en el sistema de serveis socials, que no pot –ni sempre li correspon– poder revertir els desequilibris estructurals.

Tot i així, sí que s'hauria de poder fer un **acompanyament suficient, oferint respostes més personalitzades** i que es puguin ajustar a les necessitats de les persones, atenent un dels principis rectoros dels serveis socials, recollit a l'article 5 l) de la Llei 12/2007, de serveis socials, i que estableix que el sistema públic de serveis socials s'ha de regir pel principi d'atenció personalitzada i integral. En aquest mateix sentit, l'article 26 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu, al punt 1, que el sistema públic de serveis socials ha d'ajustar la seva actuació a projectes o programes individuals, en funció de les circumstàncies concurrents, per aconseguir millor l'atenció social i la inserció.

També cal tenir en compte que els serveis socials bàsics tenen entre les seves funcions la de valorar i fer els diagnòstics socials de les situacions amb necessitats socials, tal com determina l'article 17 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Per realitzar diagnòstics, a partir dels quals es poden assignar els recursos necessaris, és necessari que els professionals disposin de tota la informació necessària. En aquest sentit, és important destacar que la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix, a l'article 13, que les persones que accedeixen als serveis socials tenen el deure d'atendre les indicacions del personal i facilitar la informació i dades necessàries.

El ciutadà manifesta a la Sindicatura la seva gran preocupació, fonamentalment per dues qüestions: la por a perdre el seu habitatge actual (ateses les reiterades comunicacions del propietari del pis, sobre la necessitat que abandoni l'habitatge, malgrat no hi ha, fins a la data cap ordre de desnonament) i les dificultats per a la cobertura de despeses educatives de la seva filla. Tot i que compartim amb l'IMSS que aquestes no són competències dels serveis socials (i així ho hem traslladat al ciutadà), **entem que aquests temes poden ser tractats en context d'entrevista, orientant i acompanyant al ciutadà, i realitzant les preceptives coordinacions, si fos necessari.**

2. El dret a un pla de treball i el deure de seguir-lo

L'informe municipal dona compte de l'actuació municipal realitzada, que s'ha abordat des d'una perspectiva global i establint les coordinacions amb els corresponents serveis, de forma que podem inferir que s'ha **realitzat una actuació ajustada al que preveu la normativa.**

A aquesta Sindicatura, però, li preocupen les dificultats existents per establir la vinculació necessària i tal com s'exposava abans, per poder establir un pla de treball.

Malgrat que el ciutadà no hagi pogut implicar-se, els serveis socials també han de poder acollir les persones amb la flexibilitat adient. Per això, **cal que es pugui establir un context d'ajuda necessari**, a partir d'un diàleg aprofundit, clarificant la funció dels serveis socials.

Cal recordar que la Llei 12/2007 de serveis socials, estableix a l'article 9.2.a el dret dels destinatària de serveis socials a disposar d'un pla d'atenció social, en funció de la valoració de la seva situació. El pla de treball, també constitueix un deure, tal com

recull l'article 13.1.b de la mateixa llei, que diu que les persones que accedeixen als serveis socials tenen el deure de complir els acords i seguir el pla d'atenció social.

3. El dret a la informació

El fet que el promotor de la queixa plantegi dubtes o malestar respecte de la intervenció o la manera d'actuar dels serveis socials ens mena també a reflexionar sobre la necessitat de millora de la informació que la ciutadania té sobre els serveis socials.

L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials. Ho concreta dient que **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, sobre els drets i deures dels destinataris i usuaris.**

Així mateix, la Carta de ciutadania -Carta de drets i deures-, estableix, a l'article 6.1, que l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat. Totes les persones tenen dret a ésser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipal.

Els serveis socials bàsics segueixen sent, malauradament, uns serveis força desconeguts per a la població que no s'hi ha dirigit mai, i fins i tot per a les persones que hi són ateses, sovint hi ha aspectes que els resulten poc comprensibles.

En aquesta línia, es recomana facilitar al ciutadà, suficient informació, en llenguatge fàcil i comprensible, sobre procediments per tal de clarificar tots els aspectes necessaris i dissipar, així, dubtes i malestar.

També s'insta l'IMSS a millorar la divulgació general sobre els serveis socials bàsics i els seus mecanismes de funcionament.

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, **no es detecta cap irregularitat en l'actuació de l'IMSS, però ha de millorar en eficàcia, pel que fa a l'acompanyament a les persones.**

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

- **Recomanar a l'IMSS** que segueixi vetllant per garantir un acompanyament adequat i suficient al ciutadà, que possibiliti l'establiment d'un context de confiança i l'establiment d'un pla de treball.

- **Recomanar a l'IMSS** la necessitat de facilitar al ciutadà la informació necessària per clarificar aspectes d'actuació dels serveis socials municipals.
- **Recomanar a l'IMSS** que millori la divulgació general dels serveis socials bàsics i els seus mecanismes de funcionament.
- **Recomanar a la ciutadà** que col·labori activament amb el centre de serveis socials per tal que es pugui elaborar un pla de treball de forma conjunta, orientat a la millora de la seva situació.

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.