

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIX RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 de febrer de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la impossibilitat d'aconseguir un treballador/a social de referència.

Hi exposava el següent:

Té diferents problemes de salut persistents i l'any 2023 va patir un ictus. Actualment té reconeguda una discapacitat del 68% i disposa d'ingressos procedents d'una PNC (pensió no contributiva).

Referenciava haver perdut 30 kg en els dos mesos previs a la presentació de la queixa per motius de salut.

Després de l'ictus, se li va prescriure repòs durant quatre mesos i, com que no disposava d'habitatge, la treballadora social de l'Hospital del Mar va fer les gestions oportunes per al seu ingrés al CPA (Centre de Primera Acollida) de Nou Barris.

Durant la seva estada al CPA el va atendre el SIS (Servei d'Inserció Social), però posteriorment el van orientar al Centre de Serveis Socials (CSS) Casc Antic. Durant un temps l'enviaven successivament d'un servei a un altre, sense que disposés d'algun/a professional de referència en cap d'ells.

Actualment viu al carrer d'en Robador, 14, on està empadronat, i tampoc no l'atenen al CSS Raval Sud, tal com correspondria per zona d'habitatge i empadronament.

Donada la seva situació de vulnerabilitat (de la qual vol sol·licitar l'acreditació) per limitació d'ingressos, problemes de salut, manca d'habitatge, manca de xarxa, etc.,

1

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu 1.4. **"Garantir un accés àgil als serveis socials municipals"**.

necessita el suport d'un CSS, però no se li assigna cap servei ni cap professional de referència i no se li dona informació clara al respecte.

Afegeix que en data 11 de novembre de 2023 el van desallotjar d'un habitatge municipal, al qual va accedir (el 15 d'octubre de 2023) a través de persones que es van fer passar per treballadors municipals. Al desallotjament no hi havia present cap representant de serveis socials.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 15 de març 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 18 de juliol de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de quatre mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és força genèrica, ja que no s'aporta informació**

suficient sobre les dates que menciona el ciutadà o els espais en els quals el ciutadà manifesta haver viscut. 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 la **comissionada d'Acció Social l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Territorialitat dels serveis socials bàsics

Els serveis socials bàsics (que, en el cas de Barcelona, es presten des dels centres de serveis socials [CSS]) constitueixen el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social, tal com estableix l'article 16 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquests serveis s'organitzen territorialment d'acord amb el que preveuen els articles 33 i següents de la Llei de serveis socials i també l'article 5 del Decret 27/2003, de l'atenció social primària.

Aquesta territorialitat significa que els CSS atenen les persones que viuen en un territori concret i predefinit, tant per padró com perquè s'ha pogut constatar la seva permanència en aquell espai. El sentit d'aquesta territorialitat està vinculat a la necessària proximitat entre el servei i les persones usuàries, la coordinació entre els serveis del territori, el seu coneixement tècnic, etc.

Al seu torn, el SIS ofereix atenció social a persones sense llar o a aquelles que es troben en una situació d'instabilitat residencial.

En aquesta línia, l'informe municipal exposa que el ciutadà s'havia dirigit en diverses ocasions al CSS de Raval Sud entre el desembre de 2023 i el febrer de 2024 sol·licitant atenció, però que havia manifestat diferents adreces de residència, sense que se n'hagués pogut constatar cap d'elles.

El CSS Raval Sud i el SIS havien mantingut reunions de coordinació, en les qual es va determinar que no hi havia una vinculació territorial sòlida i s'acordava l'orientació del ciutadà al SIS, i així s'havia procedit.

L'informe municipal diu que, tot i les orientacions, el ciutadà es dirigia al CSS Raval Sud i obviava les indicacions que li havien donat.

Sobre la decisió municipal d'orientar el ciutadà al SIS, aquesta Sindicatura vol posar de manifest que el ciutadà pot acreditar el seu empadronament al carrer d'en Robador, 14 (i per tant corresponent al CSS Raval Sud), des del 26 de gener de 2024. Per demostrar-ho, ens va aportar una còpia del seu empadronament quan es va dirigir a la Sindicatura.

Entenem que l'empadronament (a falta d'altres informacions addicionals en l'informe municipal) és un document fidedigne i acreditatiu de la vinculació al territori del ciutadà i que hauria hagut de motivar que se l'atengués al CSS Raval Sud, a partir del moment en què el ciutadà va poder acreditar aquesta circumstància.

De fet, l'informe municipal diu que actualment correspon al CSS Raval Sud atendre el ciutadà. S'hi va dur a terme una primera entrevista en data 4 d'abril i una segona entrevista en data 5 de juny.

La Sindicatura celebra que finalment s'hagi reconegut aquesta vinculació territorial i que s'atengui el ciutadà al territori on resideix. Però volem deixar palès que la informació aportada pel consistori no ens ha permès conèixer la concurrència de cap circumstància diferent que motiví el canvi entre el mes de febrer, en què se li va denegar aquella atenció al CSS Raval Sud, i el mes d'abril, quan se'l va començar a atendre des d'aquell servei.

En conseqüència, recomanem a l'IMSS que, tenint en compte la necessària vinculació amb el territori per rebre atenció social al CSS que correspongui, **es revisin els criteris per determinar-la, i que aquests siguin públics i comprensibles per a la ciutadania.**

3. Dret a l'atenció social

Els serveis socials d'atenció primària a Barcelona s'organitzen de forma que, tot i que es perdi la vinculació territorial, es garanteixi l'atenció social, atès que, d'acord amb l'article 9 de la Llei de serveis socials, s'estableix que totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social. Per a aquestes situacions, s'orienta a les persones al SIS, tal com es va indicar al promotor de la queixa.

L'atenció del SIS té en compte, igual que en els CSS, el dret a disposar d'un pla d'atenció social, a tenir assignat un professional de referència, a rebre atenció continuada, etc. Per tant, **l'orientació o derivació al SIS no hauria de comportar cap pèrdua de drets, respecte dels centres territorialitzats.**

Però el ciutadà es referia al fet que, en data 11 de novembre de 2023, va ser desallotjat d'un habitatge municipal i que al desallotjament no hi havia present cap representant de serveis socials. L'informe municipal diu que en aquella data el CSS Raval Sud no atenia el ciutadà i tampoc no es coneixia la seva situació. Per aquest motiu no se'l va acompanyar en el llançament. També s'afegeix que els serveis socials no tenen l'obligació d'acompanyar presencialment les persones en els llançaments i que la presència està delegada en els SIPHO (Servei d'Intervenció en Situació de Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació de les Oficines d'Habitatge).

En aquest punt, entenem que, malgrat que el CSS Raval Sud no atengués el cas i que l'atenció en el moment del llançament correspongués a la figura del SIPHO, de forma prèvia, durant el mateix llançament o posteriorment, **el ciutadà hauria d'haver rebut l'acompanyament i el suport necessaris per part d'algun servei municipal.**

Tot i així, el ciutadà exposava que es va trobar desatès i que va perdre totes les seves possessions (inclosa la roba), atès que no se li va oferir, entre altres possibilitats, ni transport ni magatzem per dipositar les seves pertinences.

Per tant, **recomanem a l'IMSS que revisi, conjuntament amb l'IMHAB (Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona), si cal, com es va procedir en la situació esmentada, així com revisar els protocols existents per garantir l'assistència a totes les persones que són desnonades, amb especial cura quan es tracta d'un habitatge de propietat municipal.**

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'Institut Municipal de Serveis Socials ha de millorar en eficàcia pel que fa a les garanties en la prestació d'atenció social.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisin els criteris per determinar l'existència d'una vinculació territorial, i que aquests siguin públics i comprensibles per a la ciutadania.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que s'examini, conjuntament amb l'IMHAB, si cal, com es va procedir en la situació esmentada.

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisin els protocols existents per garantir l'assistència a totes les persones que són desnonades, amb especial cura quan es tracta d'un habitatge de propietat municipal.

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.