

RESOLUCIÓ

1.1.A Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 19 de febrer de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la comunicació de l'acabament de l'estada de la seva família en un pis d'inclusió social.

Hi exposava el següent:

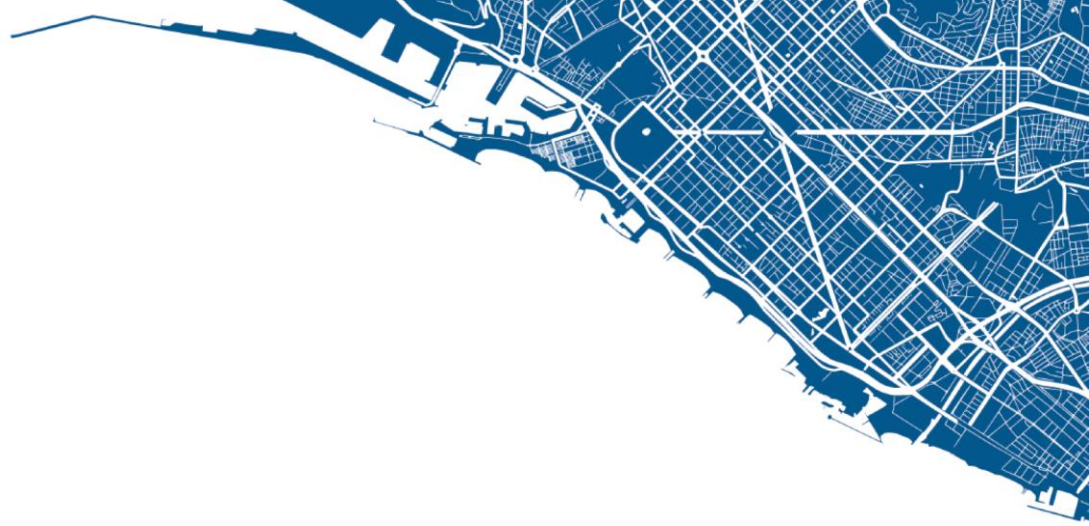
La seva família monoparental està integrada per ella i tres fills menors d'edat (17 anys i 13 anys, bessons).

Vivien en un pis d'inclusió social municipal des de feia dos anys i dos mesos.

Els ingressos de la família eren de 1.200 euros mensuals procedents del seu treball.

L'havien informat que havia de deixar el pis d'inclusió social i que havia de buscar alguna altra alternativa, però no podia optar a cap lloguer, tenint en compte els seus ingressos i el nombre de membres de la família. Havia mirat possibilitats de sol·licitar una hipoteca amb resultats negatius. Estava inscrita com a sol·licitant d'habitatge de protecció oficial i també a la borsa de lloguer. Havia estès la cerca de pis fora de Barcelona, per municipis de la província.

Li havien ofert la possibilitat de ser allotjada en una pensió en cas que no disposés d'altres sortides, però li preocupava el fet de traslladar-se els quatre (i un gos) a una única habitació sense bany ni dret a cuina.



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 26 de febrer de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 29 de maig de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament de Barcelona.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de tres 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).

D'acord amb aquests fets, 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. Els motius i la gestió de l'acabament de l'estada en un habitatge d'inclusió

L'informe municipal exposa que el Plec de prescripcions tècniques del Servei d'Habitatges d'Inclusió (SHI) recull que el contracte d'estada es fa inicialment per a 1 mes (període de prova), renovable cada 2 mesos i fins a un màxim de 18 mesos. En tots els casos es tracta d'un recurs temporal i, per tant, d'estada limitada.

La ciutadana, en la data proposada per a la sortida del servei (11 d'abril de 2025), hi havia estat un total de 886 dies d'estada (24 mesos i 155 dies).

A més, el treball i l'acompanyament educatiu havien conclòs i s'havien assolit els objectius següents:

- Millora a l'hora de fer gestions administratives.
- Millora en l'àmbit laboral. La ciutadana disposa de feina amb jornada completa.
- Millora en la planificació i la gestió domèstiques (mapatges adequats).
- Aportació educativa en el temps i amb la forma establerts.
- Consolidació del Pla d'estalvis.

La ciutadana havia signat una pròrroga de l'SHI el 29 de juny de 2024, ja complert el temps d'estada de 18 mesos recollit en el Plec. La pròrroga s'havia anat reeditant trimestralment.

El dia 6 de febrer la ciutadana va ser citada a una entrevista al CSS Poblenou i el personal tècnic referent li va comunicar que el dia 28 de març acabava la darrera pròrroga i que hauria de sortir del servei. Aquesta data es va flexibilitzar a demanda de la ciutadana, per fer-la coincidir amb el període de vacances escolars de Setmana Santa, fins a l'1 d'abril. En data 13 de març se li va entregar una notificació d'acabament de l'estada per escrit.

Tenint en compte l'exposició de motius i com va procedir el consistori en aquest cas, observem que s'ha actuat conforme al marc de referència establert pel Plec de prescripcions tècniques. En aquest cas, la ciutadana havia superat àmpliament el termini i, per tant, l'acabament estava justificat dins del marc normatiu. A més, cal destacar la flexibilitat del servei, amb diverses prorrogues i adaptant la sortida al calendari escolar, atenent la petició de la ciutadana.



És a dir, s'ha complert el temps màxim regulat, que s'ha ampliat amb un període que es pot considerar prou llarg per treballar un pla d'atenció social, tal com prescriu l'article 9 de la Llei 12/2009 de serveis socials. També constatem que aquest pla s'havia conclòs assolint els objectius previstos.

A més, observem, com s'explica més àmpliament en el punt 3, l'existència d'un acompanyament tècnic per a aquest procés de sortida, de forma que se l'orienta i se li dona suport per fer possible la transició.

Així mateix, es garanteix el dret a la informació, previst en l'article 10 de la Llei 12/007 de serveis socials, atès que se li comunica de forma prèvia amb anticipació, el febrer, i també se li fa la notificació formal el mes de març. A més, la ciutadana estava informada que es tractava d'un recurs temporal des del primer moment.

No obstant això, és important destacar que, malgrat que la naturalesa temporal del recurs pot arribar a justificar la sortida, aquest fet no garanteix per si sol que la família estigui en condicions d'autonomia residencial real, tal com plantejava la ciutadana, amb uns ingressos d'entre 1.200 euros i 1.500 euros mensuals (diferent en funció de les fonts d'informació) amb els quals hauria d'afrontar el cost d'un habitatge i la manutenció de quatre persones.

Així doncs, cal qüestionar si la transició va ser suficientment realista, tenint en compte el mercat immobiliari i la càrrega familiar i subratllant que es tracta d'una família monoparental, amb una responsabilitat no compartida que pot arribar a ser aclaparadora per a les mares que es troben en aquestes circumstàncies.

En aquesta línia, **considerem que la interpretació de l'acabament pot ser massa rígida, atès que hi ha hagut assoliments importants en la situació particular, però sense tenir prou en compte les circumstàncies estructurals.**

3. La consideració de les circumstàncies de la ciutadana

La ciutadana disposa d'un contracte indefinit com a encarregada en una cadena d'aliments congelats, amb un salari brut mensual de 1.500 euros aproximadament, després de la reducció de jornada per menors a càrrec. Disposava d'uns estalvis de 8.400 euros.

Té una àmplia xarxa familiar amb la qual manté contacte i un bon vincle: la mare i un germà en un pis al Poblenou de Barcelona, un germà que viu a Roda de Barà i una tia a Pineda de Mar.

L'actuació municipal té en compte informació socioeconòmica rellevant, com el contracte de treball indefinit, l'existència d'estalvis i la xarxa familiar propera, i hi ha una trajectòria clara de millora i estabilització laboral. Això permet justificar que la ciutadana no es troba en situació de vulnerabilitat segons criteris tècnics i que, entre d'altres, no és el perfil per a recursos d'allotjament d'urgència.

Tot i així, com ja s'ha assenyalat abans, els ingressos de què disposa la família poden ser insuficients per accedir a un habitatge de lloguer o compra en el mercat lliure per a una família de quatre membres.

La ciutadana també feia referència, en els contactes amb la Sindicatura, a unes circumstàncies relacionades amb la família extensa que li generaven molta preocupació, per la seguretat dels seus fills, fet sobre el qual l'informe municipal no aporta cap dada. De fet, l'informe municipal no fa cap referència a aquesta qüestió. Així, la Sindicatura no disposa de prou elements per valorar si aquestes circumstàncies han rebut la consideració que mereixerien i, per tant, no s'hi pot pronunciar.

4. Orientacions i alternatives

El mes de gener del 2024 es va iniciar l'acompanyament tècnic en el procés de sortida de la família del servei, intensificat amb sessions setmanals de cerca de pis a partir de l'abril del 2024. S'havien explorat possibilitats de lloguer dins i fora de la ciutat i l'àrea metropolitana, així com opcions de compra amb avals de familiars. No es té constància que s'hagi materialitzat cap visita.

El gener del 2025, i tenint en compte els estalvis, l'equip tècnic va animar novament la ciutadana a mirar opcions de compra. Es va concertar una cita per acompanyar-la a un banc i no s'hi va presentar. Segons el que va dir posteriorment la ciutadana als professionals de l'acompanyament tècnic, podia optar a una hipoteca de 90.000 euros, aproximadament. L'equip li havia facilitat enllaços a pisos per valor de 70.000 o 80.000 euros en poblacions com Manresa o Vic.

Davant l'acabament del recurs se l'orientava a considerar la possibilitat d'anar, temporalment, a casa de la seva mare (on vivia abans d'entrar al servei), ja que hi tenia bona vinculació i tenia possibilitats d'acollir-los. Des del CSS no es va valorar oferir-li un allotjament urgent, ja que aquest cas no complia els requisits.

En el moment en què es va signar l'informe municipal (en data 23 d'abril) la ciutadana havia pogut trobar una alternativa d'habitatge al Districte de Nou Barris i podia optar a la compra d'un pis amb ajut de la seva xarxa familiar. Havia signat el contracte d'arres i, a l'espera de poder-hi accedir, estava sent allotjada per la mare.

Estava previst fer el canvi de CSS quan pogués accedir al nou territori de residència.

Tal com ja s'ha expressat, s'evidencia un acompanyament en la recerca d'alternatives que també ha previst l'orientació vers l'adquisició d'un habitatge com una via per consolidar l'estabilitat perseguida.

Aquest pas, però, s'ha de poder dur a terme amb un suport adient dels serveis corresponents (oficines d'habitatge, pel que fa estrictament a l'habitatge, i serveis socials, quant a altres necessitats que puguin afectar la família) per poder garantir la sostenibilitat del projecte a mitjà i llarg termini, així com per poder teixir la xarxa de suports necessaris per a la cap de la família monoparental perquè pugui continuar endavant.

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 municipal, malgrat que pot millorar en eficàcia.**

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



- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que els serveis socials municipals vetllin per acompanyar i donar el suport necessari a la ciutadana i la seva família en la transició vers l'estabilitat habitacional.

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.

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 **10.2 "Per al 2030, promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones"**.