

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 16 d'octubre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de solució per part dels serveis socials davant l'avaría del seu escalfador d'aigua.

Hi exposava el següent:

- Es trobava en situació de vulnerabilitat i a l'espera d'un trasplantament de ronyó. També estava en tràmit d'una execució hipotecària sobre el seu habitatge.
- Feia mesos, se li havia espatllat l'escalfador de l'aigua, fet que va exposar al Centre de Serveis Socials (CSS), on li van dir que no li posaven un escalfador perquè estava en execució hipotecària i no li van donar cap solució.
- Necessitava mantenir la seva higiene i, a més, fa diàlisi de tres a quatre cops per setmana i s'ha de presentar en condicions a l'hospital.

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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 21 d'octubre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 30 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

- El ciutadà, de 47 anys, és atès al CSS Clot - Camp de l'Arpa des de l'any 2017 per diversos problemes i va passar a tractament social a partir de l'any 2019.
- Treballava fins que va patir problemes de salut que el van afectar a nivell cognitiu i va haver de deixar de treballar. No té dret a la incapacitat permanent de la Seguretat Social per manca d'anys cotitzats i hi va interposar recurs.
- Des del CSS se li dona suport econòmic a través d'ajuts d'especial urgència per cobrir necessitats bàsiques fins que el maig del 2021 va començar a percebre la renda activa d'inserció (RAI) per discapacitat (451 euros mensuals) juntament amb el complement de la renda garantida de ciutadania (RGC; 212,08 euros mensuals).
- Entre els mesos de febrer i març del 2022 no va poder renovar la RAI. Des del CSS es va tornar a donar suport econòmic al ciutadà amb l'objectiu de garantir la cobertura de necessitats bàsiques, atès que només rebia el complement de l'RGC. El ciutadà va tramitar l'ingrés mínim vital (IMV) i resta a l'espera del recurs a l'RGC per actualització de dades econòmiques a l'efecte que se li concedeixi la prestació sencera corresponent.
- Viu en un pis de propietat, però fa anys que no pot assumir la despesa generada per la hipoteca i es troba en procés de desnonament (a l'espera de judici i sense data de llançament fixada).
- Està en seguiment mèdic i fa diàlisi quatre dies per setmana. Té reconegut un 39% de discapacitat i n'ha demanat la revisió. També té reconegut el Grau I de dependència, segons el qual tindria dret a unes hores setmanals de treballadora familiar, que no accepta.
- Des del CSS s'han tramitat altres recursos, com ara derivacions periòdiques al Banc d'Aliments, Servei d'Odontologia Municipal, Fundació Martí i Bonet per a suport d'ulleres, Servei de Podologia Municipal, etcètera.
- El mes de juliol del 2022 el ciutadà va comunicar al seu treballador social que se li ha espatllat l'escalfador i va fer demanda d'ajut econòmic pel total de l'import de l'aparell i la despesa de la instal·lació.
- Atès que es tractava d'un adult sense càrregues familiars, que estava en procés de desnonament i disposava de xarxa social (afirmava que es dutxava regularment a casa d'una amiga/veïna), se li va respondre que el servei no estava en disposició de fer aquella despesa. Així mateix, se'l va informar que

continuarà rebent suport econòmic per garantir la cobertura d'altres necessitats bàsiques. S'hi va acordar que, en el moment de començar a percebre la totalitat de la prestació de l'RGC, assumiria la despesa de la reparació.

- En data 1 d'octubre de 2022 va començar a rebre l'RGC sencera amb endarreriments per import de 3.375 euros.

CONSIDERACIONS

1. De l'actuació dels serveis socials

La situació que plantejava el promotor de la queixa i que també recull l'informe de l'IMSS posa de manifest la seva situació de vulnerabilitat, atès que estava en procés de desnonament, tenia reconeguda la discapacitat i la dependència, havia passat per uns mesos d'incertesa i insuficiència econòmica i, per problemes de salut, estava pendent d'un trasplantament de ronyó i estava sent sotmès a diàlisi.

En aquestes circumstàncies se li havia avariat l'escalfador de l'aigua, cosa que li dificultava la higiene personal. La denegació de la sol·licitud d'ajut econòmic per cobrir la compra i la instal·lació d'aquest escalfador constituïa el motiu de la queixa del ciutadà.

L'informe rebut per la Sindicatura aporta informació suficient per a l'anàlisi de la intervenció duta a terme. Es pot constatar el seguiment de la seva situació per part d'un referent en el cas. Així mateix, **s'ha fet una tasca de coordinació i derivació a altres serveis, tant municipals com externs, per intentar garantir la cobertura de les necessitats bàsiques a partir d'una visió integral i la congruència en les actuacions, d'acord amb el que estableix l'article 9.2.e de la Llei 12/2007 de serveis socials.**

En aquest sentit, l'article 9.2.a de la Llei 12/2007 de serveis socials diu que les persones destinatàries dels serveis socials tenen dret a disposar d'un pla d'atenció social, individual, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats. El punt 2.e del mateix article, determina el dret del ciutadà a tenir assignat una persona professional de referència que sigui la interlocutora principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció.

2. Valoració dels ajuts

Segons s'exposa a l'informe municipal, la denegació de la compra i la instal·lació de l'escalfador venia motivada per diferents factors, entre els quals el fet que el ciutadà està en procés de desnonament, així com que disposava de possibilitats en la seva xarxa de suport. Aquests elements i d'altres aportats a l'informe municipal evidencien que **la decisió no es pren de forma arbitrària sinó després d'una valoració tècnica.**

En aquest sentit, l'article 44.3. de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles.

A més, les persones professionals dels equips disposen d'un document de referència que estableix criteris que permeten fer aquestes valoracions. Es tracta del document "Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió. Criteris tècnics per a l'atorgament des dels serveis socials bàsics".

Així doncs, considerem que s'ha actuat d'acord amb el que preveu l'article 5.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", quan diu que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima, i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

3. El dret a la informació

Contrastades les explicacions donades al ciutadà amb els criteris del document de suport, s'observa l'existència de coherència, malgrat que es tracti d'una necessitat bàsica com l'aigua calenta.

No obstant, és necessari destacar que el ciutadà havia manifestat disposar d'una alternativa i que s'hi havia acordat que n'assumiria el cost una vegada normalitzat el cobrament de l'RGC. Finalment, ha rebut uns endarreriments que li haurien de permetre fer front a la despesa.

Tots aquests aspectes, treballats entre el ciutadà i el seu referent, mostren que **el ciutadà ha estat clarament informat, d'acord amb l'article 10.a de la Llei 12/2007 de serveis socials, que estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls.**

4. Previsió de futur

No es vol acabar aquesta resolució sense fer esment a la greu circumstància que planeja sobre la situació i és el fet que el ciutadà està en un procés de desnonament.

Malgrat que ell no va fer referència a aquest aspecte en la seva queixa, ni la Sindicatura havia sol·licitat informació sobre la qüestió, ens preocupa que una persona en la seva conjuntura tingui un desnonament en perspectiva. Presumim que el consistori està treballant amb el ciutadà en aquest assumpte i, en cas contrari, l'instem a fer-ho.

Cal recordar que un dels objectius de les polítiques socials, com diu l'article 4 de la Llei 12/2007 de serveis socials, és la prevenció. Alhora, la situació global del ciutadà s'adiu amb el que la llei defineix com a necessitat d'atenció especial, en l'article 7.

A més, l'article IV.4 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat estableix que els col·lectius i persones ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

Per aquest motiu, es recorda que **cal vetllar de forma intensa i preventiva per aconseguir una estabilitat habitacional per al ciutadà, atès que es coneix amb antelació suficient la pèrdua del seu habitatge.**

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 s'observa cap irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'IMSS** que cal vetllar de forma intensa i preventiva per aconseguir una estabilitat habitacional per al ciutadà, atès que es coneix amb antelació suficient la pèrdua del seu habitatge.

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.