

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

La ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part del CSS (Centre de Serveis Socials) Carmel.

Hi exposava el següent:

Ella i els seus fills de 7 i 8 anys formen la unitat familiar de convivència. Està separada del pare dels seus fills, del qual reben mensualment 400 euros per a la manutenció dels infants.

La ciutadana té una discapacitat reconeguda del 72%, per a la qual percep una pensió no contributiva d'invalidesa (PNC) de 517,90 euros mensuals, més el complement.

Viuen en un pis de lloguer, amb un cost de 820 euros mensuals.

Els ingressos que tenen són insuficients per fer front a totes les despeses bàsiques. A més, l'Administració pública li reclama el retorn de 800 euros per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i 4.788 euros per part del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya (aquest darrer per ingressos indeguts de la renda garantida de ciutadania).

Amb aquesta situació es va dirigir al CSS Carmel, on considera que no li estaven facilitant el suport que necessitava, ni a través d'ajudes, ni de facilitacions de gestions que ella no sabia fer. Explica que anteriorment havia tingut una referent que entenia la seva situació i li prestava suport, però posteriorment li van assignar una persona referent nova. La ciutadana diu que se sentia qüestionada i pressionada per la nova persona referent. Afirmar que l'orientava a treballar (per la seva discapacitat té limitacions per trobar una feina adient) i anar a viure a casa de la seva germana (la qual no la pot acollir per manca d'espai) com a única solució als seus problemes.

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 1.2 "Per al 2030, reduir fortament la incidència de la pobresa severa a Barcelona, especialment entre la població més jove, vetllant també perquè no afecti desproporcionadament determinats territoris".

El mes de maig de 2024 va sol·licitar un canvi de treballador social. Respecte d'aquest canvi, li van respondre que, valorada la seva petició, no es procediria a fer cap canvi de treballador social i que continuaria amb els professionals que l'havien atès fins a aquell moment.

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 31 d'octubre 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 10 de desembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Necessitat d'atenció especial

La situació que planteja la ciutadana en la seva queixa, com a família monoparental, amb problemes de salut i discapacitat i dificultats en la comprensió de la llengua i l'entorn, entre altres circumstàncies, la fa susceptible de rebre suport per part dels serveis socials. Però a més, d'acord amb el que preveu l'article 7 de la Llei 12/2007, esdevé mereixedora d'una atenció especial.

S'observa que els serveis socials han dut a terme una intervenció intensiva i coordinada, amb utilització de recursos específics. No obstant això, la promotora de la queixa manifestava el seu malestar pel fet de considerar-la insuficient. Per tant, és necessari analitzar aquesta actuació municipal per determinar quins són els factors que causen aquest malestar.

2. Sobre l'atenció social rebuda

L'informe municipal exposa que el pis de lloguer de la ciutadana té el contracte a nom de la seva germana i que, el darrer mes d'agost, el preu mensual va passar de 792,88 a 816,65 euros.

El mes d'agost de 2024 la ciutadana va manifestar als serveis socials que disposava dels ingressos següents:

PNC: 527,90 euros

Complement PNC: 106,12 euros

Manutenció dels fills: 400 euros

Ajut econòmic de les germanes: 260 euros

Total ingressos mensuals: 1.294,02 euros

En els darrers anys, la ciutadana havia gaudit dels ajuts següents:

- Des del 16 de gener de 2021 rebia suport econòmic per al pagament del lloguer de 400 euros mensuals. Fins al moment de l'informe, la ciutadana havia rebut per aquest concepte 18.000 euros.
- Suport econòmic per a l'alimentació, del maig de 2020 a juny de 2021, amb una quantitat total de 1.200 euros.
- Ajut en concepte de lleure el juliol de 2020, per 228,52 euros
- Suport per a despeses de salut, de l'abril de 2021 al juliol de 2022, per un import de 1.667 euros.
- Fons d'infància els anys 2021, 2022 i 2023, amb una quantitat total de 2.100 euros. Havia de rebre també l'ajut corresponent a l'any 2024, que estava previst que es fes efectiu el mes de desembre.
- Suport en concepte de roba i mobles.

Total ajudes tramitades: superaven els 26.000 euros des del maig de 2020.

El **Pla de treball** establert amb la família aborda els aspectes següents:

- Econòmic: Obtenir ingressos suficients per cobrir les necessitats bàsiques i optimitzar la gestió i l'organització econòmica de la llar.
- Treball i formació: activar la cerca laboral i incorporar-se al món laboral. Participar en cursos que millorin l'ocupabilitat i garantir l'assistència dels infants al centre educatiu (els serveis socials han estat fent el seguiment de la situació escolar dels infants).
- Allotjament: promoure la xarxa de recursos propis per cercar una alternativa d'habitatge. Aconseguir un allotjament segur (contracte de lloguer).
- Salut física i mental: complir amb els tractaments mèdics de tots els membres de la família.
- Relacions socials: impulsar vincles socials positius.
- Participació en la comunitat: impulsar la vinculació a activitats en la comunitat de tots els membres de la unitat familiar.
- Habilitats parentals: alimentació saludable dels infants.

També s'han coordinat amb el psiquiatre de la ciutadana, el qual va informar que la seva situació no li impedia participar de forma activa en la recerca de feina.

S'ha establert una coordinació amb la referent laboral de Barcelona Activa i del programa Labora. La ciutadana ha rebutjat la participació en sessions grupals i no mostra gaire motivació. Va participar en una acció formativa, però va informar que no podia continuar el curs perquè no entenia el que deien, ja que té dificultats per llegir i escriure. Acudeix des de fa anys a l'escola d'adults del Carmel, però amb moltes absències, exposant que "no té el cap per aprendre".

Quant a l'Oficina d'Habitatge, a través de les coordinacions establertes, s'informa que la ciutadana ha participat en quatre convocatòries d'habitatge de protecció oficial en règim de lloguer, però no se li n'ha adjudicat ni proposat cap. També té validada, des del juny de 2022, la sol·licitud d'habitatge de la borsa, però no hi ha fet cap sol·licitud.

Van derivar la ciutadana al Servei d'Odontologia Municipal, però no va seguir les orientacions del servei.

El relat de la intervenció social, detallat i complet, permet constatar **l'existència d'un pla de treball, així com d'un seguiment del cas, desenvolupat a través de procediments previstos i amb una perspectiva integral.**

Destaca també **l'activitat de coordinació desenvolupada**, ja que s'ha contactat amb els serveis que d'una manera o altra intervenien o treballaven amb la família i això ha fet que es pogués ampliar la informació, que, conjuntament amb la intervenció directa, permet la valoració de la situació familiar.

L'informe municipal **dona compte dels ajuts econòmics per diferents conceptes, relacionats amb l'alimentació, la salut, el lleure, etc.** La família també ha estat beneficiària del fons d'infància, atenent, per tant, el que s'estableix a l'article 15.2 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, pel qual els poders públics han d'adoptar les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.

Es considera, per tant, que els serveis socials han desenvolupat la seva intervenció de manera ajustada al que preveu la normativa i a l'aplicació dels procediments tècnics establerts. Hem de recordar, a més, que l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials sobre l'assignació dels recursos públics són vinculants. Per aquest motiu, atès que es tracta d'una qüestió eminentment tècnica, la Sindicatura entén que no li correspon valorar si els recursos destinats s'ajusten a la situació exposada.

De l'altra, cal tenir en compte que els serveis socials, tal com defineix la Llei 12/2007, de serveis socials, **han de promoure les actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llur vida, així com facilitar que les persones assoleixin l'autonomia personal i funcional.**

Per tant, la seva funció, més enllà de facilitar suports econòmics puntuals per a necessitats bàsiques, comporta treballar i promoure la implicació de les persones afectades per tal que participin en el seu procés de millora de la situació i que hi esdevinguin actius i prepositius.

En aquest sentit, per tant, hi ha vies proposades pel CSS —com la formació laboral a través de l'escola d'adults, la participació en activitats de lleure o l'atenció a la salut— amb les quals la família pot implicar-se en aquest procés de millora.

3. Entre expectatives i competències

La queixa presentada per la ciutadana planteja qüestions sobre la suficiència dels ajuts rebuts per part dels serveis socials, ja que considerava que aquests no eren proporcionats a les necessitats familiars existents.

El contrast entre la descripció de la queixa que fa la ciutadana i la informació continguda a l'informe municipal posa de manifest les dificultats d'abordatge en determinades situacions de vulnerabilitat social, en les quals els centres de serveis socials tenen limitacions per poder correspondre a **les expectatives legítimes de la persona atesa, afectada per la situació i que es troba davant la responsabilitat de tenir fills a càrrec, amb limitació d'ingressos i inseguretat residencial.**

Això s'esdevé malgrat els esforços municipals, tant en l'àmbit pressupostari com en l'organitzatiu o de gestió, i els dels professionals dels centres de serveis socials, especialment en territoris amb indicadors elevats de necessitat social i, per tant, amb una alta pressió assistencial.

Tot i que, òbviament, les situacions de vulnerabilitat provenen sovint de causes estructurals, les circumstàncies de les persones i les famílies són, però, ara per ara, en les quals es pot incidir des dels centres de serveis socials.

Amb tot, els serveis socials bàsics no disposen de la competència per assegurar uns ajuts periòdics i estables, suficients per a les famílies en aquestes situacions, sinó que esdevenen tramitadors d'ajuts puntuals.

Aquests ajuts puntuals els valoren de manera objectiva els professionals dels centres de serveis socials, d'acord amb el que estableix l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Els equips, a més, tenen com a suport per a aquestes valoracions el

document **“Ajuts orientats al suport econòmic d’inclusió. Criteris tècnics per a l’atorgament des dels serveis socials bàsics”** per orientar-se en les decisions.

Cal destacar el fet que el document és del 2011, revisat el 2015. **La configuració sociodemogràfica de la ciutat ha experimentat canvis des d’aquell moment. A més, determinats problemes socials han esdevingut força més complexos des d’aleshores, motiu pel qual considerem que seria convenient la seva revisió/actualització.**

La ciutadania, quan es troba en situació de precarietat econòmica, no sempre disposa d’informació suficient sobre els criteris en l’assignació dels ajuts, fet que pot arribar a generar un marge de dubte raonable sobre l’objectivitat d’aquests. Per aquest motiu, **també hi hauria d’haver a disposició de la ciutadania informació suficient sobre la funció dels serveis socials com a elements a tenir en compte en la valoració a l’accés dels ajuts econòmics.**

No podem acabar aquest punt sense fer referència als deutes que la ciutadana manifesta tenir amb l’Agència de l’Habitatge de Catalunya, així com amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. És una situació que, comprensiblement, li genera preocupació, tant per les conseqüències que pugui comportar com per la manca d’eines per poder gestionar la situació, fet al qual l’informe municipal no es refereix. Per aquest motiu, aquesta Sindicatura no disposa d’elements per poder-ho analitzar i pronunciar-se sobre això. Tot i així, tenint en compte la dimensió que aquesta situació pot suposar en la feble economia familiar, **és necessari recordar la necessitat d’acompanyament en aquesta situació i, en cas que s’hagi derivat o orientat a altres serveis, fer-ne el seguiment i les coordinacions adients.**

4. En relació amb el canvi de professional

L’article 9.e) de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a tenir assignat un/a professional de referència que sigui l’interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d’atenció. Així mateix, estableix el dret a canviar de professional de referència, d’acord amb les possibilitats de l’àrea bàsica de serveis socials.

D’acord amb aquest article, i tal com hem anat repetint des de la Sindicatura, els CSS de la ciutat disposen d’un nombre suficient de professionals per permetre el canvi quan les persones ho sol·liciten.

No obstant això, l’informe municipal planteja que el mes de març de 2024 es va establir un nou pla de treball i des del CSS no es valorava adient fer un canvi de referent mentre esperaven la implementació de l’esmentat pla i veure’n l’evolució. En aquest temps, però, no s’havia observat cap evolució o canvi en la seva situació.

Des de la Sindicatura, per tant, es considera oportú deixar un temps prudencial perquè es pugui seguir valorant el desenvolupament del pla de treball.

Tot i això, si no s'aconsegueixen els canvis previstos, i **si la ciutadana segueix manifestant la voluntat del canvi de professional, malgrat que la intervenció tècnica es valori com a correcta, caldrà reconsiderar la seva sol·licitud.**

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'observen irregularitats en l'actuació municipal, malgrat que es pot millorar en eficàcia pel que fa a l'acompanyament.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, transcorregut un termini adient, es pugui reconsiderar, si cal, la sol·licitud de canvi de referent, si la ciutadana persisteix en aquesta voluntat.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisi i s'actualitzi el document "Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió. Criteris tècnics per a l'atorgament des dels serveis socials bàsics", per adaptar-lo a la situació actual.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que reforci la manera d'oferir informació a les persones usuàries dels centres de serveis socials sobre les funcions d'aquests i els elements a tenir en compte en la valoració a l'accés als ajuts econòmics.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la necessitat d'acompanyament en la gestió de les quantitats econòmiques que l'Administració reclama a la ciutadana i, en cas que se l'hagi derivat o orientat a altres serveis, fer-ne el seguiment i les coordinacions adients.
- **Recomanar a la senyora** que segueixi les orientacions dels professionals dels serveis socials.

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.