

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I ELS DRETS DE LA INFÀNCIA (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 d'octubre de 2023 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca d'allotjament per part dels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

Forma una família ella amb la seva parella i els seus cinc fills (tots menors d'edat, quatre escolaritzats a l'Escola Emili Juncadella).

Viuen acollits de forma provisional a casa d'uns familiars, amb molts problemes de relació, ja que aquests familiars no toleren bé la presència dels infants al domicili i la família es veu obligada a romandre tot el dia al carrer. A més, reben amenaces per obligar-los a deixar el domicili.

Per aquest motiu van ocupar un habitatge i, l'agost del 2023, els en van desnonar. En aquell moment van sol·licitar ajuda als serveis socials municipals per a un allotjament i no els el van facilitar.

Anteriorment havien estat allotjats, a càrrec dels serveis socials, en un hostel, però van haver de viatjar a Romania per uns tràmits administratius per als seus fills i, en tornar, els havien cancel·lat l'allotjament i també els havien donat de baixa dels 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 23 d'octubre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 12 d'abril 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 cinc 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 i a l'IMSS l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Coneixement del cas i pla de treball

L'informe municipal exposa que es coneix la família des del l'any 2013. En aquell moment s'inicia la intervenció i el seguiment social de forma ininterrompuda fins a l'octubre del 2022, quan es tanca perquè la família havia marxat a Romania i no havia tornat.

De l'actuació dels serveis socials municipals en el cas durant nou anys se'n poden inferir dues qüestions fonamentals per analitzar la queixa plantejada: d'una banda, el fet que **el SISFAM (servei d'intervenció social de famílies amb menors) ha actuat per atendre la situació global de la família i facilitar-los la informació que una etapa tan prolongada permet;** de l'altra, que **la família, pels mateixos motius, disposava d'una informació adient i suficient sobre els mecanismes de funcionament dels serveis i els recursos socials.**

Posteriorment, va tenir lloc un altre episodi d'atenció, des del mes d'agost i fins al mes d'octubre del 2023, que va coincidir amb el moment en què es presenta la queixa a la Sindicatura.

Sorprèn a aquesta Sindicatura que l'informe municipal ens exposi que, en data 17 d'octubre de 2023 (el mateix dia en què es formalitza la queixa a la Sindicatura) i **per voluntat de la família, es tanca l'expedient d'atenció.**

En aquesta darrera etapa s'havia acordat un pla de millora que preveia aspectes diversos, com ara tramitar targetes de mobilitat i d'ajuts escolars, activar la recerca laboral, renovar la sol·licitud d'inscripció al registre de sol·licitants d'habitatge de Barcelona i també la recerca d'habitatge a càrrec de la família mateixa.

L'informe municipal exposa que el mes d'octubre del 2023 la família no va assistir a les gestions del pla de millora. En el mateix mes van trucar per demanar la baixa del servei i van exposar que estaven molestos perquè no se sentien ajudats en la facilitació d'un allotjament.

La Sindicatura ha pogut constatar que hi ha situacions en les quals les famílies es dirigeixen als serveis socials amb unes expectatives d'accés a recursos que, quan no es veuen complertes, poden generar malestar. Aquest fet, però, no significa que necessàriament els serveis socials no estiguin actuant correctament, sinó que hi ha un decalatge important entre el que s'espera i el que es pot oferir.

De la informació aportada **se'n pot observar que els serveis socials han actuat d'acord amb els principis rectors que estableix l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials.**

3. Les funcions dels serveis socials: drets i deures

Una de les qüestions que exposava la família era que en el seu retorn d'un viatge a Romania, on havien anat a fer uns tràmits administratius necessaris, s'havien trobat que se'ls havia cancel·lat l'allotjament dels serveis socials.

La informació que faciliten des de l'IMSS sobre aquest aspecte hi aporta elements addicionals. Així, quan la família estava allotjada en una pensió a càrrec dels serveis socials, en data 26 d'agost de 2022, el ciutadà es va presentar a les dependències del SISFAM sense hora concertada i se'l va informar que les professionals de referència estaven de vacances, però que podia ser atès per una altra professional, un oferiment que va rebutjar. El mateix dia, més tard, el ciutadà va trucar per telèfon per comentar que es plantejava marxar a Romania, i se li va indicar que quan prenguéss una decisió havia d'avisar perquè s'estaven en un recurs municipal.

En data 29 d'agost de 2022, va trucar el ciutadà des de Romania i va informar que havien marxat tots a tramitar una ajuda econòmica que els donava el seu país d'origen. Allà la família disposava de casa on viure. La família exposa que no sabien que no podien marxar, però en els nou anys en què han estat allotjats en pensions diferents cada vegada se'ls ha explicat i lliurat la normativa que estableix clarament que, si no es pernocta a la pensió i no hi ha cap motiu justificat, es tramitarà la baixa.

El dia 31 d'agost de 2022 la directora del servei contacta telefònicament amb la família i se'ls informa que se'ls mantindrà la pensió (amb el cost que això suposa) amb la condició que el dia 5 de setembre estiguin tots de tornada a Barcelona perquè els nens comencin l'escola. Si no fos així, se'ls donaria de baixa. El ciutadà manifesta que hi està d'acord.

En data 5 de setembre el ciutadà va trucar per informar que continuen a Romania perquè els bitlles són molt cars. Se li diu que ja sabia que en els mesos d'agost i setembre els bitllets són mes cars i, tot i així, va decidir viatjar. Se li informa que ha incomplert l'acord i es dona de baixa la família del recurs. Quan manifesta el seu desacord, se li comunica que s'hagués pogut abordar la situació en una entrevista el 26 d'agost, on se li haurien plantejat altres opcions perquè no perdessin l'allotjament, com ara que viatgés un dels progenitors a Romania i la resta de la família es quedés a la pensió.

Durant el mes de setembre es gestiona la recuperació de les pertinences de la família i es mantenen trucades telefòniques amb la família, que continua a Romania. Des del servei se'ls informa que no es podrà tornar a gestionar el recurs de pensió i que poden valorar, si disposen d'habitatge a Romania, no retornar a Barcelona, on estarien en situació de carrer. El mes d'octubre del 2022 es tanca l'atenció perquè la família no ha retornat a Barcelona.

L'any següent, l'agost del 2023, el ciutadà es va dirigir al servei i hi va exposar que els havien desallotjat d'un local i que no tenien on anar, i va demanar allotjament per a tota la família. Des del SISFAM es va valorar no gestionar una pensió d'urgència per a aquell dia perquè la família no està en seguiment i no hi ha cap pla de treball. Se li explica en què consisteixen els serveis socials, així com que hi ha d'haver un cert compromís i compliment d'objectius i no els pot utilitzar cada vegada que volen ser allotjats en una pensió. Se li ofereix ajuda per cercar un allotjament pagat per ells, ja que el 25 de juliol han cobrat un ingrés mínim vital per import de 1.100 euros. Explica que ja se l'ha gastat i no vol especificar en què ho ha fet.

La Llei 12/2007 de serveis socials determina que les persones usuàries dels serveis socials tenen uns drets, establerts en l'article 9, com el d'accedir a l'atenció social, disposar d'un pla de treball, tenir assignat una persona referent, etcètera. En l'article 10 també s'estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles.

Però les persones ateses també han de complir uns deures que estableix la mateixa llei, en l'article 13, com el de complir els acords i seguir el pla individual d'atenció, facilitar les dades necessàries, seguir les orientacions del personal, participar activament en el procés de millora, etcètera.

A partir del relat dels fets i de l'actuació municipal, per tant, **s'observa que s'han trencat els acords i compromisos que en el seu moment la família havia establert amb els serveis socials.** La Llei 12/2007 de serveis socials és molt clara quan, en l'article 13 punt k), diu que s'han de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.

Aquest trencament dels acords i els compromisos que porta a terme la família el fa des de l'ús de la seva legítima llibertat, però suposa, des de la consideració de la Sindicatura, un menysteniment de la bona fe i la professionalitat amb la qual han actuat els professionals dels serveis socials, així com un mal ús dels recursos públics.

Totes les persones poden decidir on volen viure i quina vinculació estableixen amb els serveis que el consistori posa al seu abast. No obstant això, l'ús de la llibertat s'ha de fer des de la responsabilitat. En aquest cas, la família ha decidit, amb tota la informació, i ha de ser conseqüent amb la seva decisió.

4. Els drets dels infants

Ara bé, després de les consideracions que hem dut a terme sobre els fets esdevinguts, cal parar atenció en un aspecte fonamental i és l'existència de cinc infants, que, aliens a les decisions de les persones adultes, es poden trobar en situació de carrer en algun dels moments de la trajectòria familiar.

En aquest sentit, cal recordar que l'article 3 de la Llei 14/2020 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència estableix que l'obligació de vetllar pel respecte efectiu dels drets d'infants i adolescents és una responsabilitat de la família, de tota la ciutadania i, molt particularment, de tots els poders públics.

L'article 5 de la mateixa llei diu que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques.

Així doncs, sense qüestionar en cap moment la valoració professional sobre els recursos que cal emprar, d'acord amb l'article 44.3 de la Llei 12/2007 de serveis socials, entenem que, malgrat les decisions que puguin prendre els progenitors, **els serveis socials municipals han de vetllar, d'una forma proactiva per la situació dels infants, cosa que no es desprèn del contingut de l'informe 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'IMSS ha de millorar pel que fa a les garanties dels drets dels infants.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que els serveis socials municipals han d'actuar proactivament per conèixer la situació dels infants i la cobertura adequada de les seves necessitats bàsiques.
- **Recordar a la ciutadana i la seva parella** que han de seguir les orientacions del personal de serveis socials i fer un ús adequat dels serveis municipals.

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.