

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 22 de febrer de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per problemes amb el guardamobles ofert pels serveis socials municipals en el desnonament del seu habitatge.

Hi exposava el següent:

Es van perdre mobles i altres possessions durant el desnonament que va tenir lloc el dia 20 d'octubre de 2023.

Per aquest motiu, en data 21 de novembre de 2023, la ciutadana va presentar una instància exposant els fets i sol·licitant una solució.

No n'ha rebut resposta.

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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 26 de febrer 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 15 d'abril de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Informació massa genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar **que, en la informació facilitada en l'informe de resposta, hi manca informació, atès que la petició d'informe feia referència a una instància no resposta de data 21 de novembre de 2023, sobre la qual no s'aporta cap informació. L'informe fa referència a una altra instància posterior, i no aporta una còpia de la resposta municipal a la ciutadana, tal com s'havia sol·licitat.** 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 l'IMSS l'obligació dels òrgans municipals**, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3, del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Sobre la instància

Tal com s'apuntava al punt anterior, la ciutadana s'havia dirigit a l'Ajuntament amb una instància de data 21 de novembre de 2023. Hi platejava que l'havien desnonat en data 20 d'octubre de 2023, i deia que l'empresa sols els havia baixat la rentadora, mentre que els altres mobles van quedar al pis.

Ja que no s'aporta cap informació sobre la resposta a aquesta instància, des d'aquesta Sindicatura se'n pot inferir que no es va respondre.

Si es confirma aquest extrem, cal **recordar a l'IMSS la necessitat de respondre totes les instàncies que presenti la ciutadania, d'acord amb el principi de bona administració al qual fa referència l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona"**.

Amb la informació que s'aporta a la Sindicatura, entenem que aquesta instància s'hauria d'haver pogut respondre amb celeritat per evitar l'increment d'un malestar que, segons el que s'indica a l'informe municipal, ha generat una nova instància i hi ha hagut d'intervenir una institució supervisora.

3. L'ús del guardamobles i la pèrdua d'objectes

La ciutadana exposava a la instància que havia fet una llista dels mobles i les pertinences.

Sobre aquest aspecte, l'informe municipal explica que es va desnonar la família el 20 d'octubre de 2023, però que s'havien arribat a programar fins a cinc dates de llançament. En data 16 d'octubre de 2023 s'acorda programar una entrevista per tramitar de nou el servei de guardamobles, i la ciutadana fa una petició expressa perquè el servei es programi el mateix dia del llançament. Se li recorda a la ciutadana

(atès que ja s'havia explicat en les programacions anteriors) que havia de tenir les pertinences preparades i els mobles desmuntats.

En data 20 d'octubre de 2023 es produeix el llançament a primera hora del matí, amb la presència dels cossos policials.

En data 14 de novembre de 2023 la ciutadana informa que no té totes les seves pertinences al guardamobles. Des dels serveis socials es contacta amb el servei i els informen que el dia del llançament hi havia mobles sense desmuntar i que els Mossos d'Esquadra van donar un temps limitat per fer el buidatge del domicili. Els treballadors van baixar totes les pertinences que van poder i la ciutadana va signar l'inventari de la mudança (la qual s'adjunta a l'informe municipal de l'IMSS).

En una entrevista posterior es va informar la ciutadana de les gestions fetes i la informació rebuda.

La ciutadana va aportar a la Sindicatura el document "**Sol·licitud i autorització trasllat i/o guardamobles temporal**". Hi constava el següent: taula, taula infantil i dues cadires infantils, un llit de matrimoni, dues calaixeres, una taula, una llitera amb dos matalassos, un armari, un mirall, un microones, una rentadora, deu caixes aprox. i quatre bosses de roba. **També s'hi especificava que s'estaven fent les caixes i que era un càlcul aproximat. El document també està signat per la persona usuària.**

A la còpia de l'**inventari de la mudança**, aportat per l'informe municipal, hi apareixen els següents objectes com a traslladats al guardamobles: quinze caixes, sis bosses, un carretó d'anar a comprar, tres matalassos, una calaixera, una rentadora i un microones. **Està signat per la persona usuària, conforme el nombre de paquets i l'estat en què es troben.**

De la informació obtinguda per la Sindicatura fins a aquest punt, se'n desprèn que, efectivament, hi havia una previsió, però que es va veure reduïda pels diferents factors que van condicionar el moment del trasllat al guardamobles.

També es pot observar que al document "Sol·licitud (...)" es detallen un total de nou compromisos per part de la persona usuària, entre els quals consta la necessitat que la persona usuària desmunti els mobles.

Com exposa l'informe municipal, però, va ser el centre de serveis socials (CSS) qui va facilitar la informació sobre la necessitat de desmuntatge, amb la qual cosa es vetlla pel dret a la informació que estableix l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

No obstant això, donada la importància de la informació sobre la necessitat de desmuntatge prèvia (atès que, si no es duu a terme, pot comportar la pèrdua de béns), en un moment de força incertesa per part de les persones usuàries o famílies, considerem convenient **recomanar que s'inclogui aquest punt en la part de compromisos a signar per part de la persona usuària.**

De les dades disponibles, se'n pot concloure que efectivament es van emmagatzemar menys mobles dels previstos a la "Sol·licitud i autorització trasllat i/o guardamobles temporal", però que la persona usuària va signar el comprovant de béns a emmagatzemar, de forma que estava informada dels

objectes que es traslladaven en aquell moment. Així mateix, segons afirma l'Ajuntament, també se l'havia informat prèviament de la necessitat de desmuntatge.

4. Control i supervisió del servei de guardamobles

La ciutadana havia exposat al CSS la seva disconformitat per la manca de pertinences al guardamobles. Sobre aquest aspecte, l'informe municipal fa referència a les gestions fetes amb l'empresa i a com es van explicar a la ciutadana, d'acord amb uns motius justificats en un context d'entrevista (tot i que, com s'ha exposat anteriorment, no hi ha constància de la resposta emesa per escrit, en resposta a les instàncies de la ciutadana).

Amb tot, i com ja s'ha plantejat des de la Sindicatura amb motiu d'una queixa anterior, a l'efecte que no es puguin repetir situacions com la descrita, **es considera oportú que, quan hi hagi una incidència, se segueixi un protocol d'obertura i tancament que assegurí que les tres parts (persona interessada, CSS i empresa) tinguin la informació dels passos que s'han de seguir**, d'acord amb l'article 6.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona". Aquest article diu que "l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat" i que "totes les persones tenen dret a ésser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipals".

Un altre aspecte a considerar és el del valor dels objectes que es traslladen al magatzem. Així, en el document de "Sol·licitud (...)" hi consta una valoració econòmica de 1.500 euros. En canvi, al document "Característiques del servei", el valor que s'hi exposa per part de la persona usuària és de 3.000 euros. Per tant, la diferència econòmica entre els dos documents, ambdós signats per les persones usuàries, és de 1.500 euros.

Aquest fet posa de manifest que hi ha una manca de criteris o control en la valoració dels béns, la qual cosa pot afectar el tractament de les possibles incidències amb aquests. En aquest sentit, per tant, és necessari que, **quan s'elaboren els documents per dipositar mobles i altres estris al magatzem, es presti una atenció especial, no sols a la relació d'objectes, sinó també a la seva valoració.**

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 en eficàcia pel que fa als mecanismes d'informació i control en la utilització del servei de guardamobles.**

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

- **Recordar a l'IMSS** la necessitat de respondre totes les instàncies que presenti la ciutadania.

- **Recomanar a l'IMSS** que en el document de “Sol·licitud i autorització trasllat i/o guardamobles temporal”, a la part de “Compromisos per part de l'usuari/ària”, s'incorpori un nou punt sobre la necessitat d'empaquetar els objectes i desmuntar els mobles prèviament a la data prevista pel desnonament.
- **Recomanar a l'IMSS** que, quan es produeixi una incidència en el servei de guardamobles, se segueixi un protocol d'obertura i tancament que assegurï que les tres parts implicades (persona interessada, CSS i empresa) tinguin la informació dels passos que s'han de seguir.
- **Recomanar a l'IMSS** que garanteixi que, quan s'elaboren els documents amb la relació i la valoració dels objectes, es presti una atenció especial a aquests dos aspectes.
- **Recomanar a l'IMSS** que valori l'oportunitat de revisar, juntament amb la ciutadana i l'empresa, els aspectes que han generat la queixa i la seva gestió.

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.