

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 23 de juliol de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la comunicació de finalització de l'allotjament proporcionat pels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

El van desnonar a l'octubre de 2023, moment a partir del qual es va allotjar en una pensió (amb condicions higièniques deficientes) durant quatre mesos. Posteriorment va passar a un alberg.

Des del CSS (centre de serveis socials) li havien comunicat que en data 31 de juliol acabava la seva estada a l'alberg i sols li havien facilitat la possibilitat d'allargar l'estada un o dos dies més en una pensió.

No se li havia facilitat cap possibilitat de poder guardar les seves pertinences en algun espai.

Té 59 anys i té reconeguda una discapacitat del 75% (amb problemes de salut física i mental) amb necessitat de 3a persona.

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 30 de juliol 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 16 de setembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Informació massa genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica, atès que no es dona resposta completa a totes les preguntes formulades a la petició d'informació.** 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 la **comissionada d'Acció Social** 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. Actuació municipal pel que fa a l'allotjament i la informació donada al ciutadà

El ciutadà es dirigia a la Sindicatura el 23 de juliol exposant que el 31 de juliol finalitzava la seva estada en un recurs residencial i que no disposava de cap alternativa.

Malgrat que així ho havia traslladat al seu CSS de referència, només li van facilitar la possibilitat d'allargar l'estada com a màxim un o dos dies en aquell allotjament, sense que això significués canvis en la gestió de la decisió de finalització del recurs.

L'informe municipal exposa que el CSS Dreta Eixample - Fort Pienc coneixia i atenia el ciutadà des de l'any 2014, amb un seguiment en els darrers anys molt intens, sovint amb visites setmanals, quinzenals i mensuals.

A l'octubre de 2023 va patir un desnonament del local on residia i des d'aquell moment els serveis socials li havien ofert diferents allotjaments, fins que es va aprovar l'ingrés a l'alberg Municipal de Can Planas, on va iniciar la seva estada el 26 de febrer de 2024. Prèviament a aquest ingrés, concretament el 16 de gener de 2024, es va acompanyar el ciutadà a una entrevista amb l'equip de Can Planas, per tal d'informar-lo de la normativa, la temporalitat i els objectius del recurs.

Durant tota l'estada en aquest recurs se'l va informar de la temporalitat i es va treballar per facilitar una bona adaptació, però va haver-hi problemes perquè va presentar una actitud inapropiada, feia exigències i hi havia una manca de participació.

Es va derivar el ciutadà a un programa del Centre de Dia Meridiana, en el qual es va facilitar suport en recerca d'allotjaments privats, però hi participava puntualment.

En data 22 de maig de 2024 es va portar a terme una reunió entre el ciutadà, els professionals de Can Planas i els professionals del CSS per tornar a informar de la normativa, la temporalitat de l'estada i la necessitat de buscar alternatives.

El mes de juny de 2024 es va tramitar l'opció d'un allotjament temporal (Planas i Casals), que es troba en fase de valoració.

En paral·lel, el ciutadà mantenia la mateixa actitud, en la mesura que no millorava el seu comportament, no mostrava una actitud adequada per buscar una alternativa residencial i es produïen infraccions greus de la normativa del centre. Per aquest motiu, en data 9 de juliol de 2024 li van notificar que la seva estada acabaria el dia 1 d'agost de 2024. Els professionals de l'alberg van facilitar aquesta informació al ciutadà i, paral·lelament, també li ho va comunicar el CSS.

Des del CSS es van mantenir coordinacions amb l'Oficina d'Habitatge de l'Eixample, i van confirmar que el ciutadà té tramitades totes les opcions possibles per accedir a un habitatge protegit.

En el moment en què es va signar l'informe (2 d'agost de 2024, el ciutadà era perceptor d'una pensió no contributiva de 776,85 euros més un complement de 151,60 euros. Tenia 2.000 euros estalviats a l'Alberg de Can Planas (on no havia fet copagament), més el que hagués pogut estalviar pel seu compte.

El ciutadà sempre havia mostrat i verbalitzat autonomia en relació al seu seguiment sanitari i va desestimar el suport que se li podia facilitar per part de l'equip sanitari de Can Planas. També havia desestimat els recursos de la cartera de la Llei de Dependència als quals hauria pogut gaudir en la mesura que té reconegut un Grau 1.

3. Drets i deures de la ciutadania en l'àmbit dels serveis socials

Del relat facilitat per l'IMSS s'observen diferents aspectes sobre els quals és necessari reflexionar:

Els serveis socials municipals oferien un allotjament al ciutadà des de l'octubre de 2023, per tant, en el moment en què aquest presentava la queixa a la Sindicatura feia aproximadament nou mesos que se li estava facilitant un allotjament. En aquest sentit, **s'havia donat compliment al dret a una atenció urgent, que preveu l'article 9.2.d) de la Llei 12/2007, de serveis socials, a través de la posada a disposició de diferents recursos d'allotjament¹ d'urgència**, els quals estan recollits a la Cartera de Serveis Socials com a serveis d'acolliment residencial d'urgència.

Quan el ciutadà inicia la seva estada a l'Alberg Municipal de Can Planes, el mes de febrer de 2024, ja l'havien informat de la temporalitat i els objectius del recurs. També, durant la seva estada a l'alberg, se li va recordar la temporalitat de l'estada, un fet que es va tornar a abordar explícitament en una reunió el mes de maig de 2024. Per tant, quan en data 9 de juliol se li comunicava que havia de deixar el recurs, no es tractava d'una comunicació inesperada, sinó que era informació que ja se li havia donat. En aquest sentit, **es va actuar d'acord amb l'article 10.a) de la Llei 12/2007, de serveis socials, el qual diu que les persones, en l'àmbit dels serveis socials, tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls i sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries.**

Les persones usuàries dels serveis socials tenen **dret a disposar d'un pla d'atenció individual**, tal com recull l'article 9.2.e de la Llei 12/2007, de serveis socials. Entenem que aquest es traçava a partir dels objectius que es treballaven amb el ciutadà des dels **recursos de Can Planes i a través del programa al qual l'havien derivat, al Centre de Dia Meridiana.**

No obstant això, la Llei 12/2007, de serveis socials, també preveu quins són **els deures de les persones usuàries**, que es desenvolupen a l'article 13, entre els quals figuren complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció individual i les orientacions del personal professional, com també a comprometre's a participar activament en el procés. Així mateix, cal complir amb els deures que estableix la normativa dels centres. En aquesta línia, l'informe plasma la manca de participació del ciutadà, així com l'existència de faltes greus de la normativa

¹ Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'està treballant actualment en una actuació d'ofici per analitzar els allotjaments temporals d'urgència, la qual estarà disponible al web d'aquesta institució quan estigui acabada: <https://www.sindicaturabarcelona.cat/ca/informes-i-resolucions/informes-anuals-i-monografics/>

del centre, **incompliments dels quals es desprèn que van precipitar la finalització del recurs.**

4. La continuïtat del treball amb el ciutadà

Malgrat tot l'exposat anteriorment, el ciutadà té unes circumstàncies que cal tenir en compte en tot moment.

D'una banda, els seus ingressos, així com els estalvis que havia pogut fer durant la seva estada al recurs de Can Planas, no li permeten accedir a un pis de lloguer a Barcelona, amb els preus de mercat actuals. I tot i que estava inscrit, a través de l'Oficina de l'Habitatge, a totes les opcions per a les quals reunia els requisits, aquest fet per si sol, lamentablement i com saben tots els actors implicats, no suposa garanties d'accés a un habitatge.

Quant a les possibilitats de trobar una habitació de lloguer, són escasses per a una persona sola en la seva situació.

De l'altra, i com ja s'exposava anteriorment, el promotor de la queixa té una **discapacitat del 75%** (amb problemes de salut físics i mentals) amb **necessitat de 3a persona**. També té reconegut el **Grau I de dependència**. Aquestes circumstàncies el fan mereixedor d'una necessitat d'atenció especial, tal com recull l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

La Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, estableix a l'article 26 que la Unió Europea reconeix i respecta el dret de les persones amb discapacitat a beneficiar-se de mesures que garanteixin la seva autonomia i integració social. L'article 25 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" es pronuncia en aquest mateix sentit.

Per tant, **és necessari que els serveis socials municipals disposin o garanteixin l'accés del ciutadà (i altres persones que es puguin trobar en circumstàncies similars) als recursos adients, per evitar, en tot moment que puguin restar en situació de sensellarisme. Una possibilitat serien equipaments d'allotjament de baixa exigència**, als quals ja ens hem referit en altres resolucions i també en l'actuació ofici en què es va abordar l'atenció al sensellarisme a la ciutat²

Des de la Sindicatura s'ha contactat amb el ciutadà en el moment de tancar la present resolució, el qual ha informat que conviu de forma provisional (ateses les reduïdes dimensions de l'habitatge familiar) amb el seu fill i la família d'aquest, així com que

² <https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2021/11/Estudi-complet-Sensellar.pdf>

continua en seguiment amb el CSS de referència, amb el qual estan treballant opcions d'allotjament.

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 estat ajustada a dret, però pot millorar en eficàcia pel que fa a l'acompanyament a les persones amb discapacitat.**

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

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que els serveis socials han de disposar o garantir l'accés del ciutadà (i altres persones que es puguin trobar en circumstàncies similars) als recursos adients, per evitar, en tot moment, que puguin quedar en situació de sensellarisme.
- **Recomanar al ciutadà** que segueixi les indicacions dels professionals dels serveis socials i que participi activament en el procés de millora.

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.