

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 1 de juliol de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

El dia 1 de juliol de 2024, el senyor va presentar una queixa en aquesta Sindicatura per la presència d'una família que pernoctava a l'espai públic. Hi exposava el següent: Una família amb infants pernoctava a la cantonada del carrer de Puig i Xoriguer amb passeig de Montjuïc, sota unes terrasses.

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 4 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

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 **10.4 "Per al 2030, compromís municipal amb les polítiques per la igualtat i la inclusió social"**.

El dia 7 d'octubre 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 tres 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 l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Sobre el coneixement de la situació exposada a la queixa

L'informe municipal exposa que es va consultar el SASSEP¹ i que, d'acord amb les seves dades, els professionals del servei no van detectar la situació exposada pel promotor de la queixa. Tampoc no van rebre cap avís en aquest sentit per part d'altres agents del territori.

Les tasques del SASSEP són, entre d'altres, observar i detectar persones en situació de sensellarisme per tot el territori de la ciutat de Barcelona. A aquest efecte es programen rutes de prospecció per a cada equip territorial, els quals van passant pels diferents espais amb certa periodicitat, ja que no és possible ser present a tot arreu en tot moment.

L'informe prossegueix explicant que la pernoctació de persones menors d'edat a l'espai públic no està permesa a Barcelona. En cas que es detecti una situació d'aquest tipus, els diferents serveis socials d'intervenció a l'espai públic informen la família de la prohibició de pernoctació de menors d'edat a l'espai públic, així com de l'existència del CUESB², on poden rebre atenció social.

¹ Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic, servei que es troba integrat dins de l'IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials).

² Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona, el qual es troba obert les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. El telèfon és el 900 703 030.

L'article IV de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat estableix que els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció. També diu que les ciutats signatàries (entre les quals hi ha Barcelona) adopten polítiques actives de suport a la població més vulnerable.

En aquest sentit, la iniciativa municipal de dotar-se d'un servei específic de detecció de situacions de sensellarisme posa de manifest la proactivitat municipal en aquest àmbit, en la mesura que es proveeix d'un servei que no apareix catalogat de forma específica a la Cartera de Serveis Socials.

Amb aquest servei, doncs, **s'intenta garantir que els serveis socials d'atenció primària puguin arribar a aquelles persones que no s'hi dirigeixin de forma directa.** Recordem que aquests serveis tenen la missió d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies o grups. També tenen l'objectiu de contribuir a la prevenció de les problemàtiques socials i fomentar la reinserció i integració social de les persones en situació de risc social d'exclusió (d'acord amb la definició de l'article 3.2 del Decret 27/2003, de l'atenció social primària).

No obstant això, tal com s'apuntava a la resposta municipal, els equips del SASSEP no poden recórrer cada dia la totalitat dels territoris que tenen assignats. Per tant, van fent diferents rutes, en el disseny de les quals compten, entre altres elements, amb informacions que provenen de diversos serveis municipals.

Cal tenir en compte que els professionals del SASSEP es mantenen coordinats (participen també en taules de coordinació territorials) amb serveis com la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), els serveis de neteja, els equips de salut que també realitzen la seva tasca a l'espai públic, el personal tècnic dels districtes, etc.

Aquests serveis, al seu torn, poden detectar les situacions en la seva tasca quotidiana o per comunicacions de veïns i veïnes. Per això esdevé fonamental la col·laboració ciutadana a l'hora de posar en coneixement dels serveis municipals la presència de persones sense llar, especialment si es tracta de menors d'edat.

A més, cal fer atenció, també, al fet que les persones que pernocten en un determinat punt poden canviar d'ubicació al cap de poc, atesa la inestabilitat de la seva situació, motiu pel qual és fonamental que es faci l'alerta en el moment en què es detecta.

Així doncs, en aquest cas, com que no s'ha detectat cap situació, i no hi ha cap alerta dels altres serveis, el SASSEP no ha pogut intervenir i la Sindicatura no pot anar més enllà en la seva tasca supervisora. Malgrat això, volem assenyalar que en altres queixes similars a la descrita, el SASSEP ha mostrat sempre tenir un coneixement

extens de les situacions, prèviament a les queixes, i s'ha constatat una actuació intensiva per part d'aquest servei.

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.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en cas que no s'estigui fent, s'inclouï el punt referenciat pel ciutadà en les rutes habituals de prospecció del SASSEP.
- **Suggerir al ciutadà** que, en cas de detectar de nou una situació com la descrita, ho posi en coneixement dels serveis municipals corresponents a través dels serveis d'emergència (112) o del CUESB.

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.