

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 20 d'octubre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'atenció rebuda per part del SIS (servei d'inserció social). Posteriorment, en entrevista el dia 30 d'octubre de 2024, va concretar el seu malestar per la impossibilitat de poder accedir a suport social urgent per poder conservar el seu lloc de treball.

Hi exposava el següent:

Vivia al carrer des de feia dos mesos (pernoctant a l'entorn del CPA de Nou Barris) i no disposava de cap mena d'ingrés (puntualment, s'havia dedicat a la ferralla per poder obtenir els diners necessaris per menjar).

Té una discapacitat reconeguda del 38%.

No estava en seguiment social i s'havia dirigit al SIS per sol·licitar hora de visita i li havien facilitat cita pel 15 de novembre.

Es donava la circumstància que havia trobat feina a Rubí (en una empresa dedicada a la fabricació de paper, cartó i envasos), on li han fet un contracte des del 23 d'octubre de 2024 i fins al 16 de maig de 2025, amb un primer mes de prova. Necessitava un suport especial durant aquest mes per poder consolidar la feina, a través de menjador o aliments, dutxa, rober, algun lloc on deixar les pertinences i transport.

Pensava que al SIS disposaven d'un torn d'urgència, però havia d'esperar més de dues setmanes.

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.

Prèviament, en data 30 d'octubre de 2024, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es va contactar amb el SIS per comunicar la situació que plantejava el ciutadà, moment en el qual des del SIS donen unes indicacions que la Sindicatura li trasllada a la persona interessada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 5 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. Sobre els motius del retard en l'atenció al SIS

L'informe municipal exposa que el ciutadà es va presentar a l'UGA (Unitat de Gestió Administrativa) del SIS per sol·licitar visita al servei. Inicialment, va manifestar estar en situació de carrer i va demanar accés al menjador social. A partir de la informació facilitada, es va considerar que presentava criteri per ser atès al SIS, atès que és una persona vinculada a la ciutat de Barcelona, i es va programar visita ordinària; li van facilitar cita pel primer espai disponible a les agendes dels professionals de primeres acollides, que era el dia 15 de novembre de 2024.

Posteriorment, va exposar que havia iniciat una feina i que disposava d'un contracte laboral, i per aquesta raó, l'haurien d'atendre amb més urgència. Davant això, se li va explicar que es podia modificar la data de l'entrevista, però que havia d'aportar documentació del contracte laboral per poder valorar la situació i poder determinar si s'havia de dur a terme una atenció urgent o preferent.

El dia 30 d'octubre de 2024, es manté coordinació telefònica entre la Sindicatura de Greuges de Barcelona i el SIS, en què es comunica que el ciutadà havia presentat una queixa per la data d'entrevista programada, i des del SIS es va explicar que el ciutadà podia tornar a presentar-se al servei, amb la documentació vinculada al contracte de

treball, per poder reprogramar la cita. La Sindicatura li va transmetre aquesta informació al ciutadà.

Dels documents analitzats es desprèn que, en el primer contacte del ciutadà amb el SIS, el mes d'octubre, des de l'UGA d'aquell servei es va procedir d'acord amb uns criteris predeterminats i objectius:

- Se li va facilitar hora com a persona vinculada a Barcelona.
- Se li va facilitar hora en primera acollida, ja que no estava en seguiment.
- Se li va assignar hora en agenda ordinària, segons la disponibilitat de primera acollida.

A més, cal tenir en compte que, segons el consistori, en el moment que es va assignar la primera entrevista, des del SIS no es tenia coneixement del fet que el ciutadà havia trobat feina i, per tant, no hi havia res que fes pensar en la necessitat d'una atenció urgent o preferent.

No obstant això, en el moment que des del SIS es va disposar d'aquesta informació, i una vegada el ciutadà va poder presentar documentació acreditativa del contracte de treball (amb un primer mes inicial de prova, per la qual cosa era fonamental que en aquell període, com a mínim, pogués disposar d'unes condicions de descans, higiene i allotjament adients per poder desenvolupar una feina que havia pogut trobar pels seus propis mitjans) des del SIS es va canviar la data de l'entrevista per atendre'l de manera immediata i se li va facilitar allotjament (amb àpats inclosos). Inicialment, s'havia previst l'allotjament del 31 d'octubre al 14 de novembre. Posteriorment, el recurs es va prorrogar fins al 20 de novembre, moment en què es considerava que ja disposaria de recursos personals per cobrir les necessitats.

Així, doncs, considerem que s'ha actuat d'acord amb l'article 9.2.d) de la Llei 12/2007, de serveis socials, el qual disposa el **dret a rebre una atenció urgent o prioritària en situacions que no puguin esperar el torn ordinari.**

Tot i així, el termini entre que es sol·licita una primera visita i la data que aquesta té lloc pot ser excessivament llarg, fet que s'aguditza més en un servei de les característiques del SIS, on s'atenen persones en situacions de vulnerabilitat (principalment, persones en situació de sensellarisme). En aquest cas concret, des de la data en que el ciutadà va contactar amb la Sindicatura (el 20 d'octubre de 2024) fins al dia en què li havien assignat inicialment la primera visita (el 15 de novembre de 2024), van passar quatre setmanes.

Aquesta Sindicatura és conscient que l'equip de professionals que integren el SIS desenvolupa una gran tasca i que pateixen una pressió assistencial important, que gestionen amb els mitjans de què disposen. Tanmateix, una espera de quatre setmanes per rebre una primera atenció social posa de manifest que no n'hi ha prou amb els mitjans humans disponibles per poder treballar de manera més ajustada a les

necessitats de les persones, tal com ja s'ha expressat altres vegades des de la Sindicatura.

En aquest sentit, cal recordar que l'article 44.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que **l'organització del sistema públic de serveis socials ha de garantir la disponibilitat i l'adscripció del personal professional estable, homologat laboralment i necessari, per a una atenció social de qualitat en funció de la població, les característiques del territori i les necessitats específiques que s'hagin d'atendre.**

Per tant, des de la Sindicatura, coneixedora dels esforços municipals per atendre les necessitats socials a la ciutat, **recorda la necessitat d'ajustar la dimensió de l'equip humà del SIS a les necessitats de la població que atén.**

2. Sobre l'atenció prestada al SIS

L'informe municipal exposa que el ciutadà va anar al SIS el 31 d'octubre de 2024 i hi va aportar la documentació requerida, per això es va canviar la data de l'entrevista i es va iniciar l'atenció social, a partir de la qual se li va facilitar la cobertura temporal d'allotjament per garantir un descans adient i que li permetés mantenir l'activitat laboral iniciada recentment. En el moment d'emetre l'informe municipal, aquesta s'havia perllongat fins al dia 29 de novembre de 2024, moment a partir del qual es considera que el ciutadà disposaria de recursos econòmics personals amb què poder cobrir les seves necessitats bàsiques de manera autònoma.

Així, doncs, partint de la demanda del ciutadà i la seva necessitat de poder cobrir de manera adequada les seves necessitats per poder complir amb els estàndards necessaris que no possessin en perill (en aquest aspecte) el període de prova en la nova feina, es constata que des del SIS es va fer aquesta cobertura de necessitats bàsiques. Es va actuar, per tant, d'acord amb **l'atenció personalitzada** que estableix l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Igualment, quan es va donar per acabat aquest recurs d'allotjament, es va procedir d'acord amb el foment de l'autonomia personal amb què han d'actuar els serveis socials, i que determina l'article esmentat.

Amb tot, volem destacar que l'informe municipal no aporta més informació sobre la previsió d'actuacions amb el ciutadà. Cal tenir en compte que el fet de trobar-se en situació de sensellarisme no constituïa un factor únic d'exclusió, sinó que concorrien altres circumstàncies per les quals, probablement, podia necessitar una atenció o acompanyament social, destacant-hi també la seva inquietud i interès per trobar una feina i normalitzar la seva situació.

Així doncs, es **recorda que, d'acord amb l'article 9.2. a) i c) de la Llei 12/2007, de serveis socials, els destinataris dels serveis socials tenen dret a disposar d'un**

pla d'atenció social i a rebre de manera continuada els serveis mentre estiguin en situació de necessitar-los. Per tant, cal valorar la necessitat de continuar donant suport al ciutadà.

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 del SIS ha estat ajustada a dret i eficaç.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la necessitat d'ajustar la dimensió de l'equip humà del SIS a les necessitats de la població que atén.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que, d'acord amb l'article 9.2. a) i c) de la Llei 12/2007, de serveis socials, els destinataris dels serveis socials tenen dret a disposar d'un pla d'atenció social i a rebre de manera continuada els serveis mentre estiguin en situació de requerir l'acompanyament. Per tant, cal valorar la necessitat de continuar donant suport al ciutadà.

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.