

## 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 11 de novembre de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'atenció social amb què es troba la seva família.

Hi exposava el següent:

El nucli familiar de convivència està integrat per la ciutadana (24 anys) i la seva filla (6 anys), juntament amb la seva mare (52 anys) i el seu germà (14 anys). La mare té una discapacitat reconeguda del 65% (té problemes de mobilitat i utilitza cadira de rodes) per la qual cobra una pensió no contributiva de 517 euros al mes, que constitueix l'únic ingrés econòmic de la família.

La família està empadronada sense domicili fix al CSS (Centre de serveis socials) Cotxeres de Sants, centre que també els correspon per a l'atenció social.

Des de fa uns dos anys, des del CSS **no els atenen de manera presencial ni telefònica, i ningú no els ha explicat per què**. Havien tingut alguns conflictes als allotjaments facilitats des d'aquest CSS després d'un desnonament anterior. Actualment, només poden comunicar-s'hi a través de la centraleta de serveis socials, on deixen missatges i, de vegades, els contesten a través del correu electrònic.

**Tampoc els permeten recollir la correspondència que els arriba al CSS**, com a lloc on consten empadronats, fet que els ha generat diversos problemes, ja que no han pogut recollir cartes importants que els han arribat des de jutjats o des del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, entre d'altres.

Ara mateix, estan ocupant un local al carrer Gayarre, del qual estan pendents de desnonament, i no tenen on anar **ni els faciliten cap alternativa, atenció o acompanyament a aquest respecte**.

## **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 18 de novembre 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 10 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 l'atenció social**

L'informe municipal diu que la família no pot accedir al CSS Cotxeres de Sants a causa de la **incoació d'un expedient sancionador** el 16 de desembre de 2023, en què es van aplicar mesures cautelars per **una agressió que va tenir lloc dins de l'allotjament temporal d'urgència i per una agressió posterior als professionals de serveis socials**.

A conseqüència d'aquesta situació, es va decidir que s'atendria la família de manera telefònica i per correu electrònic. Així, tot i no rebre atenció presencial, la comunicació amb els professionals de serveis socials estava a disposició en cas que la família ho hagués sol·licitat.

En el moment que es fa l'informe per a la Sindicatura, s'havia reprès l'atenció presencial amb la família, tot i que, com a mesura preventiva, es preveia fer-ho al CSS Numància. El dia 20 de novembre de 2024 es va dur a terme una entrevista presencial amb la ciutadana amb els professionals referents al CSS de Numància per abordar la qüestió del desnonament, així com per orientar la família i establir les passes següents.

La Llei 12/2007, de serveis socials, desenvolupa al Capítol IV les mesures relacionades amb les infraccions i sancions de les persones usuàries, i estableix

diversos graus d'infraccions, que es poden tipificar com a lleus, greus, o molt greus, en funció dels fets. L'article 109 es refereix a les sancions que es poden aplicar. L'article 111 diu que l'òrgan competent, per iniciar l'expedient, en qualsevol moment del procediment, pot adoptar, mitjançant un acord motivat, les mesures cautelars necessàries per a assegurar l'eficàcia de la resolució final.

Per tant, **l'IMSS ha actuat, en aquest cas, i davant la gravetat dels fets exposats, d'acord amb el que preveu la normativa.** En aquest cas, les mesures cautelars van consistir a no proporcionar l'atenció social des del CSS Cotxeres de Sants (el servei de referència de la família). No obstant això, s'havia garantit que poguessin tenir atenció social, posant a disposició de la família el canal telefònic i el correu electrònic. A més, posteriorment, s'ha reprès l'atenció presencial, amb els referents del cas, però en un CSS proper.

Així, doncs, **s'ha vetllat pels drets que estableix l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, a rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei i a tenir assignat un professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació i la globalitat del procés d'atenció.**

Cal destacar un aspecte de l'atenció social, el relatiu al pla de treball. L'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el **dret a disposar d'un pla d'atenció social (o pla de treball<sup>1</sup>)** individual o familiar, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament i per procediments reconeguts i homologats.

Des dels serveis socials municipals tenien pendent l'actualització del pla de treball amb el nucli familiar. **Anteriorment, s'havien establert diversos plans de treball que els membres adults de la família no havien complert.**

És inqüestionable que la confluència de diversos factors en la família (ingressos limitats, manca d'habitatge, persona amb discapacitat, presència de dos infants, etc.), els situen com a necessitats d'una atenció especial, tal com recull l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Ara bé, entenem que les condicions en què s'ha de dur a terme l'atenció social, juntament amb el fet de no seguir orientacions determinades o el pla de treball establert anteriorment, poden tenir un impacte important i poden arribar a limitar les possibilitats d'intervenció, la qual cosa condiciona la tasca quotidiana dels professionals implicats. Alhora, aquests condicionaments impacten en la qualitat del

---

<sup>1</sup> Pla de treball (definició del TERMCAT): Pla en què s'especifiquen els objectius en l'atenció d'un usuari dels serveis socials i els aspectes que cal treballar d'acord amb el seguiment individualitzat que se'n fa.

servei que es rep, i això pot haver afectat d'alguna manera el context d'ajuda i suport que han de rebre aquestes persones.

És a dir, **la família té el dret a rebre atenció social i, a més, de manera especial, però ha de poder col·laborar perquè el context d'ajuda sigui possible.**

## **2. Sobre la recollida de correspondència**

Des de l'IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials) s'explica que la impossibilitat de recollir la correspondència al CSS Cotxeres de Sants respon a una mesura cautelar vinculada a l'expedient sancionador esmentat. Aquesta mesura es va implementar com a preventiva, a fi de garantir la seguretat i evitar possibles conflictes, ateses les circumstàncies prèvies.

Tanmateix, els membres de la família poden recollir la seva correspondència al CSS Numància, on se'ls ha indicat que poden fer-ho de manera segura.

Així, doncs, com que s'ha disposat un lloc alternatiu on recollir la correspondència, i se n'ha informat la família, **no detectem cap irregularitat en aquest aspecte.**

## **3. Sobre la previsió de desnonament**

Per tractar aquesta situació, i segons s'exposa a l'informe municipal, el 20 de novembre de 2024 es va tenir una entrevista presencial amb la ciutadana per tractar aquesta qüestió (el desnonament estava previst, però no hi havia una data fixada). Se li va recomanar adreçar-se a l'Oficina de l'Habitatge (OH) per rebre les orientacions pertinents, però havien tingut informació que la família no s'hi va presentar a la cita programada.

Els serveis municipals que disposen de les eines per poder abordar preventivament els desnonaments, són, efectivament, les OH, principalment a través del SIPHO (Servei d'Intervenció en la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació). A més també els correspon a aquestes oficines la gestió de les propostes per a la Mesa d'Emergència, per al registre de sol·licitants d'habitatge de protecció social o per la borsa de lloguer social, entre d'altres.

Per tant, l'orientació dels serveis socials a l'OH va ser correcta. Als serveis socials els correspon, en cas de pèrdua d'habitatge, valorar les possibilitats d'allotjament d'emergència, recollides a la Cartera de Serveis Socials.

A partir del contingut de l'informe, observem que, anteriorment, la família ja havia estat allotjada en situació d'emergència. Per tant, entenem que, atesa la presència d'infants a la família i d'una persona amb discapacitat, així com la de limitació d'ingressos, es podria estudiar la possibilitat d'un allotjament d'emergència si fos el cas, sempre segons les valoracions de les persones professionals dels serveis socials, tal com

estableix l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials. En aquest aspecte, caldria saber també el contingut de les mesures cautelars i de la resolució de l'expedient sancionador, contingut que aquesta Sindicatura desconeix.

#### **4. Drets i deures**

L'IMSS informava a l'escrit que havia adreçat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona **que s'havia iniciat un nou expedient sancionador arran de dues agressions a les professionals del CSS Cotxeres de Sants, que van tenir lloc el 20 d'agost de 2024 i el 30 d'octubre de 2024. La resolució d'aquest expedient estava pendent.**

Des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar, amb fermesa, el rebuig més absolut als comportaments impropis que es puguin exercir vers el personal municipal o equipaments on es prestin aquests serveis, d'acord amb l'article 13 g) de la Llei 12/2007, de serveis socials, que determina la necessitat d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència i la resolució dels problemes.

Els serveis socials, d'acord amb el que estableix la normativa, tenen la finalitat d'assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes a la vida a través de la cobertura de les necessitats personals i socials, com estableix l'article 3 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Ara bé, amb aquesta finalitat, **les persones o famílies que es troben en situacions per les quals esdevenen susceptibles de rebre atenció per part dels serveis socials, han de complir també amb uns deures** que recull l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials:

- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Comprometre's a participar activament en el procés.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.
- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions i tenir-ne cura.
- Etcètera.

**Per tant, es recomana a la ciutadana que, en les seves relacions amb els serveis socials, segueixi les orientacions facilitades pels professionals a fi de participar activament en la millora de la situació.**

## 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 es detecta irregularitat en **l'actuació dels serveis socials ha estat ajustada a dret i eficaç, ja que s'havien previst altres canals per a la prestació de l'atenció social, així com un lloc alternatiu per recollir la correspondència.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a la comissionada d'Acció social** que ha de vetllar perquè es mantingui l'atenció i seguiment a la família, atès que reuneixen factors que els fan destinataris d'una atenció especial.
- **Recomanar a la ciutadana** que, en les seves relacions amb els serveis socials, segueixi les orientacions facilitades pels professionals, a fi de participar activament en la millora de la situació.

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.