

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA ALS SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 29 de març de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals.

Exposava el següent:

Des de que va ser desnonat ha rebut molt poc suport per part dels serveis socials. En aquest temps, sols ha rebut dues comunicacions per part dels serveis socials. Ha adreçat alguns correus electrònics al seu Centre de Serveis Socials, però el professional referent li va verbalitzar que només els llegia quan ho considerava convenient.

En aquest període, no se li ha facilitat la informació que considerava necessària i li preguntaven quin era el motiu pel qual es dirigia als serveis socials, quan resultava evident la seva situació era de vulnerabilitat.

En alguna de les visites al CSS, ha estat atès amb presència d'agents de la GUB, fet que considera desproporcionat i que, a més, l'obliga a explicar la seva situació en presència de persones alienes al servei.

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.

Un cop examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Institut Municipal de Serveis Socials** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 31 de març de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Així mateix, s'ha atès en diverses ocasions al promotor de la queixa, tant de forma presencial com telefònica.

Resposta dels òrgans afectats

En data 23 de maig de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que existeix una gran dificultat per atendre adequadament al ciutadà, tant des dels serveis socials, com des d'altres serveis municipals.

L'informe de l'IMSS conté els punt següents:

1. Actuacions dutes a terme des del CSS des del desnonament:

16 de febrer de 2021: Es produeix el desnonament, sense que el CSS i l'Oficina de l'Habitatge (OH) en tinguessin coneixement. El ciutadà no ho havia comunicat prèviament als fets. En aquells moments se l'atenia a la unitat de primeres acollides (UPA), havia demanat visita el 26 de febrer de 2021 i la va cancel·lar.

24 de març de 2021: Es realitza una entrevista conjunta amb una professional del CSS i una de l'Oficina de l'Habitatge (OH), per analitzar la situació i cercar solucions alternatives.

A través de la coordinació amb un altre CSS se sabia que, des del dia del desnonament, el ciutadà estava acollit a casa de la seva germana. El ciutadà va informar que estava dormint al carrer i que l'ajudaven de forma puntual amics i familiars. Exposa que estava cobrant 450 euros mensuals del subsidi d'atur i que havia sol·licitat el complement de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC).

La professional de l'OH l'informa de la documentació que ha d'aportar per sol·licitar pis d'emergència (que ha de presentar abans del 16 d'abril) i pis de protecció oficial. També signa un document de consentiment per tal que l'OH pugui sol·licitar altres documents als quals té accés aquell servei.

Manifesta el seu dret a un habitatge digne i vol saber on pot dormir. Li faciliten informació sobre albergs, però no mostra cap interès.

Com en ocasions anteriors, es mostrava irascible i queixós envers els professionals.

20 d'abril de 2021: Demana cita a serveis socials per realitzar l'informe per a la Mesa d'emergència. Exigeix ser atès per la direcció i fa demanda d'empadronament sense domicili, cosa que gestiona la direcció. Es decideix concertar una nova entrevista amb dos professionals del centre per realitzar l'informe, donades les dificultats de comunicació i manca de respecte envers els professionals. Es planifica l'entrevista amb el suport de la guàrdia urbana.

22 d'abril de 2021: S'intenta fer l'entrevista per realitzar l'informe per a la Mesa d'emergència. El ciutadà es presenta a recepció i exigeix parlar amb direcció; se l'informa que ho farà amb uns treballadors socials.

A l'inici de l'entrevista exposa que no farà l'entrevista amb un dels dos professionals perquè no li havia respost uns correus electrònics (dos anys abans). S'intenta reorientar l'entrevista per poder obtenir informació per a l'informe social que s'ha de presentar a l'OH, però no és possible fer l'exploració de la situació. Se l'informa de la

possibilitat d'allotjament en alberg i acusa als professionals de mofar-se de la situació. Manifesta que sols parlarà amb direcció.

7 de maig de 2021 : És atès per la direcció del CSS. Manifesta que els professionals no responen els seus correus i no li agrada els tipus de preguntes que fan.

S'intenta reconduir l'entrevista analitzant els motius del desnonament malgrat haver rebut ajudes per part del CSS i l'OH per a evitar-ho. Es demana la seva col·laboració per a poder realitzar l'informe per accedir a un pis d'emergència social.

Es decideix fer un canvi de professional amb l'objectiu de poder fer l'informe per a la Mesa d'emergència.

14 de maig de 2021: Entrevista amb la nova professional de la unitat de tractament, amb l'objectiu de recollir informació per poder fer l'informe per a la Mesa d'emergència.

L'entrevista es planteja amb un alt nivell de tolerància i té una durada d'una hora i mitja. Tanmateix, se'l prega que baixi el to de veu perquè molesta les altres persones que realitzen entrevistes en despatxos contigus; fins i tot el guarda de seguretat entra al despatx per indicar que baixi el to de veu.

Qüestiona constantment la professional, però finalment s'aconsegueix la informació per poder fer l'informe de la Mesa d'emergència. També es pacta un pla de treball. Es procedeix a fer l'informe per a la Mesa d'emergència així com informes vinculats a recursos del pla de treball.

2. Pla de treball

Derivació al programa d'inserció laboral: El ciutadà no va arribar a ser atès per Labora perquè no va facilitar un contacte telefònic per a les entrevistes. Per això se li ofereix informació per a accedir a un altre itinerari d'inserció laboral on ha de fer ell mateix la sol·licitud per internet.

Derivació a la Fundació Llars Compartides: No va tenir un resultat positiu per les exigències del ciutadà a rebre un tracte diferenciat. Va aconseguir el correu i telèfon de les professionals de la Fundació Llars Compartides i durant juliol de 2021 les va estar pressionant perquè li donessin un tracte prioritari. Les trucades es realitzaven amb numero ocult.

3. Gestió dels correus electrònics enviats pel ciutadà

Durant 2021, el ciutadà envia multitud de correus a través de l'adreça de correu electrònic genèric del CSS, amb còpia a altes institucions com el Parlament Europeu, el Síndic, Alcaldia, etc.

S'ha donat resposta a les qüestions que plantejava (situació d'habitatge, inserció laboral i alternatives), però es decideix donar resposta els divendres, moment en què la professional referent té disponibilitat per fer aquest tipus de gestions. Els correus s'han respost quan s'ha produït un canvi en l'estat de la gestió dels recurs tramitat, però el ciutadà exigia resposta ràpida i reiterativa d'informació ja donada. A més, la quantitat de correus enviats era tan important que resultava impossible respondre'ls

tots. Per exemple, el 20 de juliol de 2021 va enviar el mateix correu a les 16:40, 16:41, 16:45 i 16:48.

El ciutadà escriu en una única ocasió al correu electrònic de la professional d'ús únicament professional; no es sap com va accedir-hi.

4. Motius de la presència de la Guardia Urbana

En data 8 de setembre de 2021 es programa una entrevista amb el ciutadà al CSS, amb la direcció i la referent, així com amb professionals de la Fundació Llars Compartides.

No s'havia demanat presència de la GUB a l'entrevista, tot i que es trobaven presents al CSS en previsió d'una entrevista complicada.

Cal destacar que l'entrevista es realitza a petició i per insistència del ciutadà, atès que les professionals de la Fundació Llars Compartides realitzen l'entrevista amb l'usuari quan ja té un pis assignat. Per tant, se li estava donant un tracte de favor atesa la seva insistència.

L'objectiu de l'entrevista era aclarir la seva situació personal: on vivia, en quin estat estaven alguns recursos tramitats, com havia quedat la possibilitat que els seus germans li costegessin un lloguer, etc.

L'entrevista comença amb cinc minuts de retard i aquest és el primer motiu de confrontació. Després exposa que vol mantenir l'entrevista només amb la direcció del CSS. S'intenta reconduir l'entrevista però manté una actitud no dialogant i aixecant el to de veu. Intervé una professional d'un altre despatx per demanar que baixi el to de veu perquè no pot desenvolupar la seva tasca. Finalment ha d'intervenir la GUB perquè manté el to de veu elevat, no deixa parlar i té un discurs hostil cap els professionals del CSS. Els agents de la GUB intenten que reflexioni, amb un resultat també negatiu. L'entrevista finalitza sense cap resultat.

Després de l'entrevista es fan un seguit de valoracions, com ara intervenir només si ell o un altre servei ho sol·liciten, no canviar de professional referent (s'han fet quatre canvis en aquell CSS), etc. En aquells moments es desconeix on viu, però es té constància que té aprovat el complement de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), està en llista d'espera de la Mesa d'emergència, etc.

S'especifica que la GUB s'ha activat per garantir la seguretat dels professionals del CSS, així com per prevenir la distorsió de l'atenció del servei en relació als altres usuaris.

5. Valoració i dades a considerar

2017: El ciutadà és conegut pel CSS, per situació d'atur (se'l deriva al Programa Labora) i dificultats per fer front al lloguer (se'l deriva a l'OH). També se'l deriva al Punt d'Assessorament Energètic (PAE).

En aquell moment tant el CSS com el PAE detecten dificultats en l'atenció a causa de la seva actitud.

2018: Continua en seguiment al CSS i rep ajut econòmic durant vuit mesos per al lloguer, fins que l'OH li tramita un ajut.

Durant aquest període manté una actitud verbalment agressiva envers els professionals, i s'ha d'activar el protocol d'agressions.

Durant dos anys no té cap contacte amb el CSS, fins el 2021, quan demana entrevista per la situació d'habitatge.

A partir del 2021, donada la complexitat del cas, la professional referent ha estat en constant coordinació amb la direcció del CSS i la direcció territorial de serveis socials, per acordar com i quan donar resposta al ciutadà.

En data 28 de març de 2022 l'OH es posa en contacte amb el ciutadà per informar-lo que és adjudicatari d'un habitatge de la mesa d'emergències i se li demana l'actualització de les seves dades.

L'escrit municipal annexa còpies d'altres informes, documents i correus electrònics que proven fets que s'hi descriuen i complementen la informació.

Entre aquests documents es troba una notificació de l'IMSS per l'obertura d'un procediment sancionador i l'inici de mesures cautelars adoptades en la fase d'informació prèvia, amb registre de sortida de data 19 de febrer de 2019.

CONSIDERACIONS

El ciutadà va posar en coneixement de la Sindicatura el seu malestar per l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals i pel poc suport que considerava que li havien prestat. Del seu relat i de les informacions aportades per l'IMSS, la Sindicatura es realitza les consideracions següents:

1. Sobre el suport rebut

La situació que el ciutadà descrivia, desorientat per la pèrdua de l'habitatge i pendent de l'assignació d'habitatge per part de la Mesa d'emergències, posa de manifest la necessitat de poder comptar amb suport per part dels serveis socials.

És per aquest motiu que, tal com es pot constatar a través de l'informe municipal, els serveis socials van activar diferents serveis i recursos per tal de poder incidir en les circumstàncies en què es trobava, fonamentalment per manca d'habitatge i d'ocupació. En aquesta línia, el CSS va desenvolupar la seva intervenció de forma ajustada, tant pel que fa a la normativa, com a l'aplicació dels procediments tècnics.

També es va realitzar un abordatge coordinat (d'acord amb el principi rector dels serveis socials definit a l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials) amb aquells serveis que d'una forma o altra intervenien o treballaven amb el ciutadà, per tal d'intentar obtenir informació així com per activar els recursos necessaris per cobrir les seves necessitats.

En aquest sentit, és necessari destacar que en moltes ocasions s'havia d'actuar sense la informació que necessàriament havia de facilitar el ciutadà i eren els propis serveis socials els que havien d'insistir o fer diferents intents per possibilitar alguns tràmits, com va passar per exemple, en la confecció de l'informe per a la Mesa d'emergències.

El relat de la intervenció social, detallat i complet, permet observar també l'existència d'un pla de treball (dret recollit a l'article 9 de la Llei 12/2007b de serveis socials) molt incipient, però que no es va poder desenvolupar ni seguir, com hauria estat esperable, ateses les dificultats en la relació establerta amb els serveis socials municipals, així com amb altres serveis als que s'havia derivat al ciutadà.

Els serveis socials tenen la funció de garantir la cobertura de necessitats i donar suport a les persones per poder desenvolupar la seva tasca. Tanmateix, calen unes circumstàncies de treball en comú i de col·laboració per tal d'incidir en la situació per superar les dificultats socials i acompanyar en el procés de millora. Quan aquestes condicions no es donen, els serveis socials han de seguir aplicant els protocols, com ha fet en aquest cas, actuant oportunament.

Finalment, també cal fer referència als **deures de les persones ateses pels serveis socials**. L'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, al punt a) determina la necessitat que les persones ateses als serveis socials facilitin les dades personals i els documents fidedignes i imprescindibles per valorar i atendre la situació. Així mateix, el punt g) fa referència a la **col·laboració** per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.

En aquest sentit, de la descripció d'algunes entrevistes, es constata l'existència d'episodis poc adequats envers els treballadors de l'àmbit social, així com les dificultats existents per mantenir un diàleg fluid. Aquesta actitud, juntament amb el fet de no acceptar determinades orientacions, limiten de forma notable les possibilitats d'intervenció dels serveis socials municipals i condicionen la tasca quotidiana dels professionals implicats. Aquests condicionaments impacten de forma decisiva en la qualitat del servei que rep el ciutadà, en tant que es pot haver vist afectat el context d'ajuda.

2. La resposta als correus electrònics i manca d'informació

L'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials, estableix el dret a la informació en l'àmbit de serveis socials.

De la informació rebuda de l'IMSS es constata que es va donar resposta als interrogants plantejats pel ciutadà en els correus electrònics (es realitza l'anàlisi en el darrer any d'intervenció) i també que es va facilitar la informació quan hi havia canvis en els recursos gestionats. Així mateix, va ser necessari establir una mecànica per poder donar resposta als correus electrònics, és a dir, que la persona referent concentrava les respostes en un dia a la setmana, els divendres, que es quan tenia disponibilitat.

En aquest punt cal incidir en diferents aspectes:

D'una banda, els equips de serveis socials tenen una pressió assistencial molt important. La definició dels serveis socials per part de l'article 3.1. la Llei 12/2007,

estableix que aquests tenen com a finalitat assegurar el dret a les persones a viure dignament mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, entenent aquestes com les que repercuteixen en l'autonomia personal, el suport a la dependència i en una millor qualitat de vida.

Això òbviament requereix dels professionals una gran dedicació i una atenció a tots aquells aspectes de la població atesa que puguin contenir dèficits per tal d'incidir-hi.

De l'altra, els equips professionals tenen uns horaris establerts i predefinitos d'atencions directes i coordinacions amb altres serveis. Aquests *tempus* preveuen també les comunicacions amb les persones usuàries quan hi ha una urgència o cal aclarir alguna informació, però en cap cas permet una dedicació preeminent a una persona que comporti un greuge per manca d'atenció a les altres.

De fet, l'article 10 sobre el dret a la informació al qual ens referíem prèviament, concreta aquest dret en aspectes com: el dret a rebre informació prèvia en relació a una intervenció que afecti la persona, o a rebre informació suficient i entenedora, entre d'altres.

En cap cas, es pot pretendre rebre resposta a un nombre ingent de correus electrònics, ni per part dels serveis socials, ni per part d'altres serveis de l'administració pública, ja que han de poder compatibilitzar els drets de totes les persones que atenen i rendir comptes de les responsabilitats que els han estat encomanades.

3. Presència de la GUB

El ciutadà considerava desproporcionada la presència de la GUB en un àmbit com el de l'atenció dels serveis socials.

Els serveis socials de la ciutat es doten d'un protocol de protecció que s'activa davant de determinats supòsits. Aquest protocol existeix d'acord amb el contingut de l'article 45.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que determina que els professionals de serveis socials tenen dret a que els responsables dels serveis, els altres professionals, les persones usuàries i els seus acompanyants els tractin amb respecte i correcció. Aquest dret s'ha de garantir en l'àmbit de l'organització i el funcionament dels serveis amb l'establiment dels deures corresponents i l'aplicació, si escau, del procediment sancionador que estableix aquesta llei.

La normativa també es refereix als deures, en aquest cas de **les persones ateses** als serveis socials, les quals, segons l'article 13.b de la Llei 12/2007, de serveis socials, **han d'observar una conducta basada en el respecte mutu.** També han de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors, i complir les normes i els procediments d'ús i gaudi de les prestacions, entre d'altres.

Per tant, quan s'alteren les condicions d'atenció i es poden vulnerar aquests drets i deures, s'activa l'esmenat protocol, tal com va succeir en la situació analitzada. Tot i així, per les informacions de que es disposa, la intervenció de la GUB es va limitar a la presència i a l'intent de fomentar el diàleg.

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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, no es detecta cap irregularitat en l'actuació de l'IMSS.

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.