

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I AL DRET A L'HABITATGE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 12 de desembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Patia un problema de salut en un genoll que li generava dificultats en la mobilitat. Tot i tenir coneixement d'aquest fet, des del CPA Nou Barris el van deixar dormint al carrer durant un mes, sense ajuts de cap tipus. Malgrat aquest fet, quan va presentar la queixa es trobava fent ús del CPA.

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.

D'acord amb el **principi d'economia administrativa**, no s'ha efectuat cap petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona. No obstant això, es va visitar el CPA de Nou Barris i els seus entorns, i es va mantenir una reunió amb responsables del servei, així com responsables municipals de l'àmbit (a més d'altres accions exposades al punt 2 de l'apartat de "Consideracions").

CONSIDERACIONS

El ciutadà exposava el seu malestar pel temps en què no havia estat acollit al CPA de Nou Barris, tot i tenir un problema de salut que li afectava a la mobilitat.

1. El dret a l'habitatge

El principal problema de les persones en situació de sensellarisme és òbviament la impossibilitat per accedir a un habitatge, malgrat que el dret a aquest es reconeix en

l'article 47 de la Constitució espanyola i que l'article 26 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya diu que els poders públics han d'establir mesures per tal que les persones que no disposen dels recursos suficients hi puguin accedir.

La greu situació d'habitatge que afecta la ciutat té importants repercussions i impacta de manera més directa en les persones en situacions econòmiques i socials més afeblides.

Aquesta Sindicatura té coneixement dels esforços municipals per abordar aquesta realitat, malgrat que s'està lluny d'assolir una resolució del problema, en què és necessària la participació de totes les administracions i la incidència política en el funcionament del lliure mercat.

Certament, ens trobem davant d'una problemàtica que requereix polítiques de llarg recorregut i la implicació activa de les diferents administracions competents, sense les quals no serà possible assolir uns nivells de parc públic d'habitatge que permeti trobar solucions dignes per a persones que no tenen garantit el dret a l'habitatge.

2. L'atenció social a les persones sense llar

En el procés d'espera de canvis significatius en matèria d'habitatge, les persones afectades per la manca d'habitatge han de poder comptar amb l'atenció dels serveis socials, els quals, segons estableix l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, han d'atendre, com a situacions amb necessitat d'una atenció especial, aquelles relacionades amb la manca d'habitatge.

En aquesta línia, els serveis socials municipals presten atenció social amb els mitjans de què disposen i en col·laboració amb diferents entitats. Entre aquests mitjans es troben el CPA Nou Barris i el SIS (servei d'inserció social), entre d'altres.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'està molt pendent de la situació de les persones sense llar i l'atenció que reben. Per això es va desenvolupar una actuació d'ofici (2020) en la qual s'estudiava la dimensió de la xarxa de recursos, així com la qualitat dels procediments i l'atenció prestada. D'aquell estudi se'n van desprendre nombroses conclusions i recomanacions que podeu consultar a: <https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2021/11/Estudi-complet-Sensellar.pdf>

Amb posterioritat a aquella actuació, s'ha mantingut el seguiment de la situació de les persones sense llar a la ciutat i la seva atenció per part dels serveis existents, a través de l'estudi de queixes individuals rebudes a la institució i mitjançant reunions

mantingudes amb polítics, gestors i tècnics de l'àmbit, reunions amb persones que formen part de la XAPSLL (Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar) i visites a diferents recursos existents.

Malgrat el treball cooperatiu de l'Ajuntament de Barcelona i de les entitats que treballen a la XAPSLL, lamentablement **la situació de sensellarisme creix i l'accés a l'habitatge esdevé cada vegada més difícil**, de forma que les necessitats excedeixen els recursos, tot i que aquests cada vegada són més nombrosos i més centrats en la persona.

3. La gestió de l'espai públic

La situació que es genera **al voltant del CPA Nou Barris** (un equipament municipal que depèn de l'Institut Municipal de Serveis Socials, IMSS, gestionat per Creu Roja) és força complexa atès que amb molta proximitat coexisteixen diferents equipaments. Així, hi trobem el SARA, la Biblioteca de Nou Barris, la Unitat Territorial de la GUB, l'Oficina de la Tresoreria General de la Seguretat Social, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, l'Oficina de l'Habitatge, el Parc Tecnològic de Barcelona Activa, etc.

És per això que els diferents serveis es coordinen i acorden criteris, per tal de fer possible per a totes les persones que utilitzen els diferents serveis un ús i una convivència pacífica en aquell espai.

Així, per exemple, per a les persones que pernocten a l'espai públic, es disposa que hi puguin romandre amb les seves pertinences entre les 20.00 i les 8.00 h. A partir d'aquella hora, han de recollir (el CPA disposa d'espais habilitats per poder-hi dipositar les pertinences). Per tal de garantir que l'espai públic resta en condicions d'ús normalitzat per a tota la ciutadania, es porta a terme una neteja de l'espai, amb acompanyament de la GUB.

També es desenvolupa la tasca d'una persona tècnica que treballa per la convivència i que segueix la dinàmica quotidiana de l'espai, mantenint una interlocució molt propera amb els serveis, des d'una mirada comunitària que aporta la globalitat necessària, contribuint a la gestió de les incidències.

L'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona recull, en els articles 17 i 19, la possibilitat de desallotjar de la via pública i estableix, en l'article 18.1, que els agents de l'autoritat i els membres dels serveis municipals han de tenir en tot moment un tracte de correcció i cortesia en les relacions amb la ciutadania.

De les diferents informacions recollides sobre les actuacions en aquell espai, es va poder constatar que l'actuació dels serveis municipals no contravenia la normativa existent i que habitualment es procedeix de manera pacífica, ordenada i oferint l'atenció social preceptiva.

4. La situació concreta

El ciutadà exposava que tot i tenir un problema de salut, concretament en un genoll, fet que li afectava la mobilitat (i que des del CPA coneixien aquest fet), va estar un mes dormint a l'exterior de l'equipament.

Com s'exposava en el punt 2, les dinàmiques d'habitatge a la ciutat estan comportant que cada vegada més persones es trobin sense habitatge, i malgrat que els equipaments, serveis i places disponibles per a persones sense llar van augmentant, la necessitat i la demanda de places superen l'oferta d'aquestes.

En aquest context, que tensiona els serveis i afebleix encara més les persones en situació de vulnerabilitat, des dels equipaments s'han establir unes prioritats per poder decidir quan s'assigna una plaça o quan pot començar a fer ús d'un servei, amb objectivitat i rigor.

Aquestes prioritats no s'estableixen de manera arbitrària, sinó seguint procediments reconeguts i homologats. També l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació de recursos.

Així doncs, en el cas del ciutadà es van tenir en compte les seves circumstàncies de salut, i d'acord amb els criteris establerts i la situació d'altres persones també en espera en aquells moments, se'l va poder prioritzar i va restar un mes en espera, abans de poder entrar al CPA.

En el moment en què va presentar la queixa (mitjans de desembre del 2022) ja es trobava fent ús d'una plaça al CPA Nou Barris, i seguia en el mateix recurs en el moment en què es tanca la present resolució.

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, malgrat que es pot millorar en eficàcia.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de seguir promovent la millora de l'atenció a les persones sense llar a la ciutat, assegurant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques, tal com determina l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

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.