

INFORME EXTRAORDINARI DE LA SÍNDICA DE GREUGES  
A LA COMISSIÓ DE PRESIDÈNCIA

Octubre de 2013

**EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES EN MATÈRIA D'HABITATGE I SERVEIS SOCIALS  
EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2013**

ÍNDEX

**I. MOTIVACIÓ DE L'INFORME**

**II. EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES EN MATÈRIA D'HABITATGE I  
SERVEIS SOCIALS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2013**

**1. En matèria d'habitatge**

Nombre i tipologia de queixes  
Situacions greus no ateses

**2. En matèria de serveis socials**

Nombre i tipologia de queixes  
Situacions greus no ateses

**III. CONCLUSIONS**



## **I. Motivació**

El Reglament de la institució de la Sindicatura de Greuges preveu (base VIII. 3) que la síndica pot presentar davant el Plenari o la Comissió de Presidència i Hisenda informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motiven la seva intervenció.

Davant la situació que s'exposa tot seguit, aquest informe extraordinari s'hauria volgut presentar el mes de juliol a fi de cridar l'atenció sobre l'evolució en el primer semestre de les queixes de la ciutadania en matèria d'habitatge i de serveis socials. S'ha hagut d'esperar, contra la voluntat de la síndica, gairebé un trimestre per a aquesta compareixença, malgrat la invocació d'urgència i importància de l'objecte d'aquesta intervenció.

Per raó de la matèria potser no sigui aquesta la Comissió més adient perquè manca representació de l'àrea de Serveis Socials, però és el que preveu el Reglament, i en tot cas la corporació municipal en ple és el destinatari últim d'aquest informe.

La síndica, en analitzar l'evolució del nombre i la classe de queixes rebudes en el primer semestre de 2013, ha constatat un gran increment de situacions de greuge invocades per ciutadanes, ciutadans i entitats d'iniciativa social que tenen en comú la situació d'injustícia que pateix un gran nombre de persones a la ciutat a les quals l'Ajuntament no dóna resposta suficient malgrat la seva competència i obligació. Aquesta intervenció té per objecte recordar a l'Ajuntament que hi ha un problema molt gran que és de la seva incumbència, problema que no para de créixer, i cada vegada són més les persones que veuen com la seva Administració de proximitat i referència no aporta les solucions que creuen tenir dret a obtenir.

Les xifres i els casos (no hi ha habitatge assequible, no hi ha renda, no hi ha capacitat d'acompanyament proactiu, no hi ha treball social comunitari, etc.) tenen per a aquesta Sindicatura un valor molt significat d'indicador de desemparament social que afecta moltes persones injustament.

En tot l'any 2012 es van rebre 60 queixes sobre habitatge de protecció oficial i 38 sobre serveis socials bàsics. En el primer semestre del 2013 les queixes per problemes d'habitatge van arribar a ser 279, si bé a una bona part se li ha donat tractament col·lectiu, i les de serveis socials van ser 47 en aquest primer semestre però la pràctica totalitat de les d'habitatge social inclouen també aspectes relacionats amb la manca de suport des dels serveis socials per afrontar el problema de l'habitatge.

L'increment percentual en projecció anual d'aquestes xifres es dispara la qual cosa obliga a reflexionar sobre la intervenció municipal deguda a la població en risc d'exclusió.

| <b>Queixes presentades</b>     | <b>Total<br/>any 2012</b> | <b>1r. semestre<br/>2013</b> |
|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Habitatge de protecció oficial | 60                        | 279                          |
| Serveis Socials bàsics         | 38                        | 47                           |

## II. EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES A LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA EN MATÈRIA D'HABITATGE I SERVEIS SOCIALS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2013

### II.1. EN MATÈRIA D'HABITATGE SOCIAL PÚBLIC

**En matèria d'habitatge**, la problemàtica en general era l'any 2012 l'absència de possibilitats d'accedir a un habitatge a causa de la desmesura del mercat privat i de la inexistència de promoció pública; això en un context de desnonaments per impagament de renda o de quota hipotecària sense suport municipal suficient a les persones damnificades.

La síndica va informar el Consell municipal que es trobava a faltar, un any més, la ferma voluntat d'implicació política en el sentit que estableix l'Estatut de Catalunya: (article 26, Drets en l'àmbit de l'habitatge): "Les persones que no disposen dels recursos suficients tenen dret a accedir a un habitatge digne, per a la qual cosa els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret."

La llei existeix però les mesures en curs no satisfien el dret d'aquelles persones, i entenia que per tal que la gent tingui una llar cal un posicionament molt decidit de l'Ajuntament.

De la legislació de l'Estat no podem esperar res més: ni la reforma de la legislació hipotecària soluciona els desnonaments, ni la seva iniciativa de reforma de la Llei d'arrendaments urbans abaixant a tres anys la durada obligatòria afavoreix la rebaixa dels lloguers de forma significativa i ningú no creu que serveixi per afavorir la posada al mercat dels habitatges buits, però sí que servirà per afavorir l'especulació i la inestabilitat del domicili de les nostres famílies.

Del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, que per als ciutadans és tant com dir de l'Ajuntament de Barcelona, no s'espera cap impuls de grans promocions a preus assequibles per a la gent d'ingressos inferiors a l'1,4 % de l'IRSC. El Consorci de l'Habitatge, nascut per afavorir una política pròpia d'habitatge a la ciutat que tingui en compte tant la construcció com la rehabilitació dels barris envellits i que doni una prioritat especial a les necessitats d'habitatges assequibles no dona resposta a aquelles necessitats de persones d'ingressos minsos que fa anys que esperen una adjudicació ja sigui per barem o per sorteig, perquè les convocatòries per a aquest perfil han estat des de sempre insuficients.

A manca d'una oferta pública important d'habitatge digne amb un preu de lloguer assequible per a tota aquella població que no el pot obtenir del mercat privat per motius diversos, l'Ajuntament, en els casos més greus, fa propostes d'allotjament temporal en pisos d'inclusió, pisos pont, o en els recentment oberts Centres d'Allotjament Temporals per a Famílies de Navas o per a persones soles d'Hort de la Vila, o en pensions. Aquestes solucions temporals, a banda de ser quantitativament irrellevants, poden ser un bon recurs només per a determinades casuístiques, però sense comptar amb un parc d'habitatge social al qual puguin accedir de forma normalitzada, l'única sortida possible per a moltes persones és la precarietat d'habitacions de relloguer o infrahabitatges, i fins i tot l'ocupació irregular.

És a dir, continuem sense un horitzó de solució global a l'habitatge públic de lloguer social, i no hi ha atenció suficient per a les famílies que necessiten un pis d'emergència per desnonament o dificultats sobrevingudes. El Consorci de l'Habitatge de Barcelona té en curs un projecte de reforma del Reglament de sol·licitants que no aporta solucions per a aquestes persones, i s'oblida de l'obligació consignada en el reglament actual de fer una reserva mínima –d'un mínim del 10 %– per atendre les persones i els col·lectius vulnerables amb risc d'exclusió social, i la substitueix en el nou reglament per un redactat molt poc concret i compromès.

Davant aquesta situació ben visible a finals del 2012, la síndica de greuges demanava a l'Ajuntament, entre altres actuacions necessàries:

1. Que s'elaborés un pla de xoc per a la creació d'un parc públic d'habitatge social que faci que Barcelona sigui capdavantera en la garantia del dret a l'habitatge digne, destinat prioritàriament a la població en risc d'exclusió social.

Això es demanava perquè no ens consta que s'abordi la tasca de dotar habitatges de lloguer social de forma significativa per assolir l'objectiu de solidaritat urbana establerta en la Llei del dret a l'habitatge. Ni tan sols tenim notícia que s'hagi endegat la seva planificació mentre el sòl disponible i els edificis envellits continuen orientant-se a activitats d'ús turístic,

2. Davant la sistemàtica queixa d'existència de pisos buits especialment dels de protecció oficial, demanava un fàcil exercici de transparència en la web municipal: la informació del cens dels habitatges públics de la ciutat, especificant si estan llogats o pendents d'adjudicació i la raó corresponent.

Aquest necessari exercici de transparència apaivagaria la malfiança sobre la bona administració del parc públic i facilitaria l'eficàcia i eficiència per part dels promotors públics en la gestió per a una nova adjudicació d'aquests.

3. Que per afrontar les situacions d'injustícia notòria de desprotecció de famílies amb necessitat d'assignació d'un habitatge emergència, es presentés a informació pública un nou Reglament de sol·licitants d'habitatges d'emergència social, que donés resposta amb garantia de dret a totes les situacions de necessitat protegibles d'acord amb la Llei del dret a l'habitatge.

Aquest nou reglament dels pisos d'emergència no ha estat presentat malgrat que està previst derogar el vigent de forma immediata.

Durant el primer semestre de 2013, com s'ha dit, el nombre de queixes presentades en matèria d'habitatge de protecció oficial s'ha disparat. Les problemàtiques presentades han estat dels tipus següents:

- Dificultats per fer la inscripció en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial.
- Denegació d'habitatge d'emergència.
- Anul·lació dels ajuts per pagar la hipoteca i el lloguer (renda bàsica d'emancipació).
- Dificultats o impossibilitat d'accés a un habitatge amb lloguer assequible.
- Llista d'espera per als habitatges per a gent gran.
- Manca de promocions assequibles d'habitatges públics.
- Precarietat de l'habitatge.
- Reallotjament just de persones afectades per plans urbanístics.

**Un cas significatiu (Exp. 13Q000662-MB):**

*La promotora d'aquesta queixa, Sònia, té 35 anys i està a l'atur, com el seu marit. Ella cobra el subsidi d'atur d'uns 700 € fins al mes de març de 2014 i ell no cobra res. Ella està buscant feina activament i ell fa feines esporàdiques de pescador a la Barceloneta. Tenen dos fills de 8 i 4 anys, que van a l'escola pública i han sol·licitat una beca de menjador. Viuen en un habitatge que van ocupar irregularment quan van ser desnonats del seu primer habitatge per impagament de lloguer. A manca d'alternativa i d'aixopluc per als fills van accedir a través d'una tercera persona irregularment a un pis del PMHB, el qual va instar el desnonament i tenen ordre de llançament per al 30 d'octubre de 2013. Van sol·licitar un habitatge d'emergència però els ha estat denegat per viure en un habitatge ocupat sense títol legal. En aquesta resolució no es consideren les circumstàncies prèvies ni la situació de necessitat amb els dos menors a càrrec, que també hauran de quedar al carrer o passar a guarda protectora de la DGAIA.*

Haurem de fer una anàlisi més àmplia des de la Sindicatura, però com a primeres consideracions apareix com a fet rellevant que quan es va produir el primer desallotjament per manca de pagament del lloguer desconeixien els serveis socials i d'habitatge als quals podien accedir i van acceptar, a canvi d'uns diners, ocupar l'habitatge que els ofería un tercer interessat, sense valorar el risc que això podia representar. Si en l'actuació municipal ha de prevaldre l'interès superior de l'infant, com la llei exigeix a l'Administració, la resolució

del Consorci de l'Habitatge hauria de tenir en compte la necessitat d'habitatge en la qual es troba la família i valorar positivament la sol·licitud d'un habitatge d'emergència social. També hauria de tenir en compte que l'allotjament dels infants en un centre del Consorci de Serveis Socials pot tenir un cost vint vegades superior al d'un pis de lloguer del Patronat Municipal de l'Habitatge i el perjudici psicològic que es produeix als infants.

Això és un cas de Ciutat Vella com n'hi ha d'altres en altres districtes, però a Nou Barris els problemes d'aquests tipus són molts:

**Expedient 13Q000935: Intervenció col·lectiva arran d'una compareixença massiva d'afectats a la Sindicatura**

*En data 12 de juny de 2013 les associacions de veïns de Ciutat Meridiana i Porta i l'associació 500x20 van fer arribar a la síndica dues-centes queixes que els responsables de les entitats havien anat recollint durant uns mesos.*

*La síndica va entrevistar-se amb molts dels interessats i va efectuar diverses visites de la síndica al barri:*

*La majoria de persones que s'inclouen en aquest expedient de queixa cobren prestacions d'atur o d'ajuda familiar (426 €) i els altres cobren l'RMI o el PNC. Pocs són els que cobren un sou, i sempre és inferior a 1.000 €. Així mateix, 13 queixes posen de manifest algun problema social addicional.*

*Analitzades aquestes queixes resulta que, principalment, fan referència al tema de la precarietat de l'habitatge i expressen la necessitat no atesa d'un habitatge de lloguer social.*

*Les diverses circumstàncies pel que fa a l'habitatge són les següents:*

- Tenen hipoteca, la majoria amb Catalunya Caixa, que no poden assumir i intenten la dació en pagament o la permanència pagant un lloguer.*
- No poden seguir pagant un lloguer perquè els seus ingressos han disminuït radicalment.*
- Viuen en un habitatge ocupat.*
- Estan acollits provisionalment a casa d'un familiar.*
- Viuen diverses famílies en un mateix habitatge.*
- Han estat desnonats i viuen de manera molt precària.*

*Malgrat que el tema de l'habitatge és la causa central en les queixes d'aquests ciutadans i ciutadanes també s'expressen greuges vinculats a la cobertura de les necessitats bàsiques. Així, 32 queixes fan referència a les dificultats per aconseguir suficients aliments i la temporalitat d'aquests, 18 queixes manifesten obertament la manca d'ingressos econòmics per viure amb dignitat amb l'atenció que reben al centre de serveis socials corresponent, vinculat a la intensitat i qualitat de l'atenció social i a les prestacions socials ofertes. Altres 7 queixes fan referència a la manca de beca de menjador o llibres de text o a la impossibilitat d'abonar la part del cost que correspon a la família.*

*Valoració de la síndica:*

*Els interessats que formulen les queixes són ciutadans i ciutadanes de la zona, en la majoria dels casos amb menors a càrrec, catalans i estrangers de diferents nacionalitats. En alguna queixa s'exposa la presència de trastorns de salut física i, en algun cas, trastorns mentals exògens vinculats a la situació que estan vivint. En totes les queixes es posa de manifest la precarietat econòmica i la dificultat per poder subsistir. Les despeses de les necessitats bàsiques com les de l'habitatge, les dels subministraments o les de l'alimentació estan portant les famílies a demostracions de desesperació i d'impotència.*



*Els recursos municipals d'habitatge no s'ajusten a les seves necessitats ja que l'accés a un habitatge social és difícil i moltes famílies no tenen el perfil per sol·licitar un habitatge d'emergència perquè o bé no poden acreditar ingressos econòmics o bé estan ocupant l'habitatge actual a precari, fet que el Consorci de l'Habitatge no preveu com necessitat protegible .*

*Els recursos socials de primera necessitat són sol·licitats als centres de serveis socials municipals corresponents amb respostes sempre per sota de les seves expectatives. La insuficiència d'ajuts econòmics i de recursos bàsics per a la vida quotidiana, com l'habitatge i l'alimentació, és fa palesa en les queixes, les quals reflecteixen una sensació d'impotència davant la suposada manca de recursos suficients. D'una banda, els ciutadans i les ciutadanes exposen que la resposta negativa dels serveis socials municipals és deguda a la manca dels recursos sol·licitats, com seria el cas de l'habitatge i, de l'altra, és deguda a les restriccions imposades per part dels professionals mitjançant les seves valoracions. Aquestes no satisfan gairebé mai els usuaris perquè no sempre es fonamenten en criteris clars i definits.*

*La demanda d'alimentació continua sent vigent i forta perquè, o bé es considera insuficient la quantitat i freqüència en que reben els aliments, o bé els professionals no valoren positivament la necessitat d'obtenir-ne. Els canvis en la distribució d'aliments ha millorat l'accés a aquests però encara és insuficient per garantir una alimentació saludable en moltes llars.*

*Les beques escolars d'aliments i de material escolar són també temes que es reflecteixen en les queixes. Algunes famílies no les han sol·licitat per raons que es desconeixen, però no per això deixen de preocupar, i les que ho han fet i han obtingut la beca no poden pagar la part del cost del servei que els correspon.*

*El desconeixement sobre serveis i recursos és molt evident en les queixes i, per compensar-ho, sembla que l'associació de veïns actua, en molts casos, com a servei d'informació i orientació social, escoltant les necessitats familiars i derivant els casos allà on ells creuen que podran ser atesos.*

*La desesperació de molts veïns de Nou Barris s'ha posat de manifest a la plaça de Sant Jaume, a la seu del Districte i als mateixos centres de serveis socials.*

*Després de l'anàlisi efectuada, la síndica de greuges arriba a les conclusions següents:*

*El nombre de queixes rebudes no és comparable amb la situació que presenten els estudis de població dels usuaris de la Creu Roja o els de Càritas, però és una mostra de ciutadans i ciutadanes d'un Districte molt afectat per la crisi que lluita per la seva supervivència i dignitat.*

*Són el reflex, amb nom i cognoms, de les dades oficials i posen de manifest la complexitat de la situació i la necessitat d'actuacions preventives i especials per part de l'Administració municipal ja que és previsible que la situació es pot agreujar quan les famílies siguin desnonades, deixin de cobrar el subsidi temporal actual o es prenguin solucions individuals desesperades.*

*La situació de pobresa que es posa de manifest en les queixes rebudes és el reflex de les dades oficials publicades. Així, segons dades del Gabinet Tècnic de Programació de l'Ajuntament publicades en document del Pla per a la Inclusió Social de Barcelona 2012-2015, la distribució de la renda a Barcelona és molt desigual en els seus barris. La majoria de barris del Districte de Nou Barris tenen la renda familiar disponible per càpita més baixa de la ciutat.*

*També, pel que fa a la situació de l'habitatge, el Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial de Barcelona, com a instrument que proporciona informació al Consorci d'habitatge de Barcelona sobre les necessitats d'habitatge amb protecció oficial, posa de manifest en l'Informe de situació del Pla d'Habitatge de Barcelona 2008-2016, presentat en sessió plenària el 31 de desembre de 2012, que el 60 % aproximadament dels inscrits té*

*uns ingressos econòmics entre el 0 i l'1,40 de l'IRSC; d'aquests inscrits unes 3.500 persones (11,5 %) té ingressos de 0 a 0,37 de l'IRSC, i unes 14.000 persones (un 48 %) només compta amb ingressos entre el 0,37% i l'1,40 de l'IRSC.*

*Alguns dels veïns de Nou Barris no són persones sense llar però sí que són persones, amb o sense família, que estan en risc de perdre el seu habitatge i així iniciar el camí cap a l'exclusió residencial amb les conseqüències en tots els sentits tant personals com socials que això comporta. Per això cal treballar, sobretot, la prevenció de l'exclusió residencial abans que les persones esgotin tots els seus "recursos personals i socials per accedir a un allotjament estable que permeti una vida privada i social mínimament satisfactòria" (Diagnosi 2013, Albert Sales i Campos, juny 2013).*

*Davant aquesta varietat de situacions que tenen en comú la precarietat econòmica per accedir i mantenir l'habitatge, la síndica ha de reiterar a l'Ajuntament que es tinguin en compte les recomanacions que ha emès sobre situacions semblants en ocasions anteriors, i en concret que elabori un pla de xoc en matèria d'habitatge social per a persones amb ingressos inferiors a l'IRSC, i a tal efecte proposa :*

- Invertir pressupost municipal suficient en política d'habitatge de protecció oficial a preu assequible perquè alguna esperança s'ha de donar a la gent inscrita en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial per satisfer el seu dret a un habitatge digne.*
- Liderar la creació d'una renda garantida de ciutadania per a aquelles persones i famílies sense recursos per tal que els asseguri una vida digna, tal com preveu l'article 24 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.*
- Garantir una atenció social de qualitat amb un increment, si és necessari, del nombre de professionals d'educació i treball social, per complir amb les funcions encomanades disposant de la ràtio establerta en la Llei de serveis socials.*
- Garantir els recursos socials bàsics d'obligat compliment i garantits com a dret com marca la Llei de serveis socials.*

Aquest és el missatge que en consciència i amb voluntat constructiva he de trametre a tots els membres electes del Consistori, per rectificar errors del passat i generar un futur just per a les famílies desafavorides veïnes nostres.

## **II.2. En matèria de serveis socials bàsics**

Com s'ha dit al principi el nombre de queixes sobre l'atenció obtinguda als Centres de Serveis Socials s'ha incrementat extraordinàriament, fins a representar proporcionalment prop del 250% a causa especialment de la manca de solució als problemes econòmics vinculats a l'habitatge i a l'atur que la ciutadania pateix.

A banda està el fet referit a l'epígraf anterior que moltes de les queixes computades per problemes d'habitatge a l'expedient de Ciutat Meridiana fan referència a una atenció insuficient per part dels Serveis socials.

## **2.1. Atenció social personalitzada**

En l'informe al Plenari del 2012 havíem dit que els canvis cap a un ordenament diferent de les prestacions socials plantegen, entre els professionals, la disjuntiva entre la tramitació de recursos o l'atenció personalitzada. I enteníem que ambdós aspectes no haurien de ser excloents, és a dir, la gestió administrativa dels recursos amb la utilització d'eines administratives, reglaments, barems i protocols públics que garanteixin al ciutadà la màxima transparència en el procediment administratiu comú i l'equitat en l'assignació dels recursos públics haurien d'anar sempre acompanyades d'una actitud professional de proximitat i escolta activa. Uns serveis socials de qualitat no s'entendrien sense tenir en compte aquest doble vessant.

Per aquest motiu, la síndica recomanava seguir fent tots els esforços possibles, tant personals com econòmics, per tal de poder garantir una atenció social òptima als usuaris dels centres de serveis socials i garantir el dret de tots els ciutadans a una bona Administració, a través de l'elaboració de protocols d'actuació municipal dotats de les garanties procedimentals i la transparència establerta a la llei.

## **2.2. Accés als recursos bàsics**

L'accés als recursos bàsics que estan garantits per la Llei de serveis socials i el Decret de la Cartera de serveis socials és un altre dels problemes detectats.

La retallada dràstica de les prestacions de Renda Mínima d'Inserció i el retard en el pagament de la prestació que va comportar la reducció dels beneficiaris subsidiats per Generalitat, està portant les famílies, en el context actual de crisi, a una situació de pobresa molt preocupant. Ens consta que des de l'Àrea de Qualitat de Vida s'han atès necessitats bàsiques d'usuaris de serveis socials, i que el pressupost s'ha incrementat en un 8 % global el 2013, cosa que ha permès un augment de la cobertura de les necessitats bàsiques dels ciutadans, però la necessitat no atesa, i ni tant sols expressada, apareix com molt més gran.

Aquesta Sindicatura demanava l'Ajuntament que impulsés una resposta de l'Administració autonòmica davant la situació creada arran del Decret 384/2011 i dóna suport a la proposta de diverses entitats socials d'impulsar l'estudi d'una renda garantida de ciutadania per a aquelles persones i famílies sense recursos per tal que els asseguri una vida digna (art. 24 EAC).

Una de les demandes d'ajuts econòmics habituals en els serveis socials bàsics, després de les relatives al manteniment de l'habitatge habitual, sembla que és l'accés a aliments bàsics. Aquest tema, segons se'ns informa, està sent supervisat per l'Administració per tal de garantir un accés als aliments bàsics a tota aquella persona que ho necessiti.

### 2.3. Tipologia de les queixes

Les queixes en matèria de serveis socials entrades el primer semestre de 2013 són de dos tipus:

#### a) d'atenció i gestió

- Temps d'espera per aconseguir una entrevista o per la derivació d'expedient d'un CSS a un altre
- Manca de suport i d'acompanyament en les gestions per sortir de la situació de precarietat i vulnerabilitat
- Desacord amb l'atenció social rebuda
- Manca d'informació o informació deficient sobre recursos i serveis
- Manca de coordinació entre els serveis socials i habitatge
- Retirada de la Rrenda Mínima d'Inserció

#### b) d'atorgament de prestacions

- Temps d'espera per aconseguir una prestació d'aliments
- Denegació verbal d'una ajuda econòmica per lloguer, subministres o alimentació
- Escassetat de recursos socials bàsics
- Manca de places per a infants i llistes d'espera (Centre Obert, salut Mental...)
- Beques escolars, d'alimentació i material insuficients i manca d'accés a elles i dificultat per pagar la part corresponent a la família.

A tal d'exemple n'aportem un de prototípic (Exp. núm.: 13Q001114):

**Descripció:** *Una ciutadana de Nou Barris fa aquesta exposició de fets a la seva queixa: "Yo queria quejarme que es una verguenza que llevo 20 años viviendo en mi barrio Ciudad Meridiana de Nou Barris y mi situación actual es desesperante y me indigna que en los servicios sociales no quieran ayudarme..."*

*Tengo 22 años y vivo en casa de mis padres (con los que me llevo mal y la convivencia es insoportable) con un hijo de 4 años separada y el padre no pasa ningún tipo de pensión. No cobro ningún tipo de ayuda, ni nada... Estoy desesperada no se donde acudir. Necesito ayuda, por favor ya no se que hacer. Espero que me puedan ayudar o algo. Gracias.”*

La resposta de la interessada a l'acusament de rebut de la Sindica és el següent:

*“Moltes gràcies! Espero que serveixi perquè estic desesperada i ningú mai m'ha escoltat. Moltes gràcies de veritat, espero que em podreu ajudar.”*

**Valoració preliminar:** Aquesta és un exemple d'algunes de les queixes que arriben a la Sindica, en les quals es detecta la desesperança d'alguns veïns de Nou Barris i la seva queixa als serveis socials. La Sindica va admetre la queixa ja que reunia els requisits reglamentaris i ha de supervisar l'actuació municipal, com és la seva obligació, per portar el resultat al Consell Municipal.

En l'estudi del cas ens haurem de plantejar:

- Quin coneixement en té l'equip de serveis socials de la situació de la interessada i quin seguiment s'està fent del cas
- Què demana exactament la interessada en la seva queixa? Escolta, suport, ajuts, prestacions...
- Que està passant als serveis socials municipals ? No volen, com diu ella o no poden ajudar-la?
- Com s'ha modificat el perfil d'usuari? ens hi hem adaptat?
- Quins recursos tenen actualment els equips per fer una intervenció social adequada?.
- Cal un canvi en la intervenció social?

### **III. CONCLUSIONS**

#### **Primera i general**

No podrem dir, llevat d'uns pocs casos, que l'ajuntament no ha actuat conforme a dret. Perquè l'ajuntament actua dins la legalitat per definició. El problema és que estem en un nivell d'administració en què la norma la fa o la condiona el propi ajuntament a mida del seu pla d'intervenció, l'aplica segons el pressupost que el mateix ajuntament disposa, i les reclamacions les resol segons el seu propi criteri normatiu.

Entenem que altra forma d'actuar és possible. És possible fer les normes per acomplir com a primer objectiu amb els principis de justícia social, d'igualtat i de llibertat. És possible

aplicar la norma en funció de la realitat social del temps que vivim, i és possible atendre les peticions justes de la ciutadania dins el marc legal si s'esmercen els recursos disponibles.

Entenem que cal quantificar la necessitat existent de mitjans bàsics de subsistència a Barcelona i l'import de les transferències econòmiques necessàries que s'han de fer a les persones i famílies en risc d'exclusió. Potser podrem comprovar que amb l'import que es preten gastar en alguna gran obra pública ajornable es faria justícia social a milers de famílies que tenen dret als serveis socials bàsics i a accedir a un habitatge digne.

Això sí, cal tenir clar que primer són les persones, i que les cuses de la pobresa són polítiques.

## **Segona: Sobre Habitatge**

**1. Manca d'una borsa d'habitatge de lloguer assequible** i públic. Necessitem disposar a curt termini de milers d'habitatges de lloguer social assequible, si és que volem complir amb el principis rectors de la política social i econòmica de la Constitució i de l'Estatut de Catalunya.

Cal creure, hem de creure'ns que la disponibilitat d'un habitatge és un dret, que l'ajuntament ha de ser el pal de paller per satisfer-lo, que és prioritari fer **un** pla de xoc que en un horitzó visible aportí esperança als milers de conciutadans que malviuen a la ciutat.

No és admissible que no es plantegi com a prioritat de l'ajuntament que els habitants del municipi estiguin allotjats de forma decent. La síndica demana que els pressupostos de l'any 2014 estableixin com a una prioritat la dotació d'habitatge digne a totes les persones en situació de risc d'exclusió social.

**2. Cal adequar el reglament dels habitatges de protecció oficial a la realitat social que estem vivint.**

Informem la Comissió que l'actual projecte de reglament de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial, en opinió de la sindicatura de greuges no dóna solució als problemes de les milers d'unitats familiars que necessiten un habitatge assequible ja que es limita a agilitar, l'assignació de les promocions en curs, i el que cal és que hi hagin promocions, que siguin de lloguer assequible i que es mantinguin les reserves obligatòries per a col·lectius específics. Perquè, a més, resulta que la reserva obligatòria mínima del 10% per a contingents especials d'HPO per a persones i col·lectius vulnerables amb risc d'exclusió social, com que la Llei de Generalitat la va suprimir, el nou reglament pretén també suprimir-la. Aquesta exoneració de la reserva no és equitativa i destrueix un element clau de la política social d'habitatge i comporta el trasllat al municipi de la responsabilitat d'assolir la cota de solidaritat urbana expressada en el punt I del Preàmbul i en l'article 73 de la Llei de

l'habitatge 18/2007 que ressalta com a objectiu que en el termini de 20 anys, el 15% dels habitatges principals existents siguin habitatges destinats a polítiques socials.

I, d'altra banda, el nou projecte de reglament de sol·licitants d'HPO deixa en precari el dret d'allotjament de les persones que necessiten pis d'emergència per desnonament o altres circumstàncies equivalents. Un dels elements clau del dret a l'habitatge digne és l'atenció diligent de les situacions d'emergència i desnonaments, i aquesta sindicatura entén que caldria entre d'altrès solucions possibles estudiar si aquest tipus d'habitatges d'emergència es podria detreure del sistema de gestió de la vivenda pública de protecció oficial i requalificar-lo dins el Sistema Català de Serveis Socials com serveis socials d'allotjament temporal o Serveis residencials d'estada limitada d'urgència per a persones adultes en situació d'exclusió. El seu règim jurídic passaria en tal cas al marc de la Llei 12/2007 de Serveis socials i el Decret 284/1996 regulador del sistema. D'aquesta manera, a l'igual que els pisos d'inclusió, podrien constituir unitats d'allotjament temporal en l'àmbit dels serveis socials subjectats a la temporalitat de l'emergència i no a la de la llei d'arrendaments urbans.

### **Tercera. Sobre els serveis socials**

**1. Cal potenciar els Serveis Socials Bàsics.** No se'ls pot situar sense mitjans a atendre una demanda inassumible. En diverses ocasions hem recomanat que en l'atenció social bàsica (Centres de Serveis Socials municipals) calia:

- Incrementar els recursos per a la població més necessitada i vetllar per la seva assignació equitativa i reglada.
- Elaborar els reglaments de prestacions i d'accés als serveis que són ja imprescindibles per guanyar credibilitat i transparència en l'atribució o la denegació de les prestacions.
- Dimensionar els equips de professionals en funció de la demanda expressa i de la latent, i regular l'assignació i funcions del professional de referència no encotillant-lo en el territori.

**2. Cal revisar el model d'atenció.** Les queixes d'àmbit social rebudes per la síndica aquest primer semestre –tot i no ser estadísticament representatives– reflecteixen mancances en les polítiques socials municipals. Si bé gradualment van augmentant els recursos assistencials, encara s'està lluny de poder parlar de garantia de drets ni de prestacions bàsiques garantides per a moltes persones necessitades, i en conseqüència els equips bàsics necessàriament han d'estar desbordats per una pressió de demanda inassumible que dificulta enormement el seu treball. Entenc que una primera necessitat és una optimització dels recursos econòmics i socials i, a nivell més concret, considero que un

canvi en el model d'intervenció és preveu necessari per poder donar resposta al patiment de moltes famílies en el context actual. Si bé els recursos materials i personals són limitats, malgrat que un augment de tots ells, en aquests moments, es veu necessari, cal repensar la intervenció social en un moment de canvis i diferent al de fa uns anys. Sense voler ni poder establir quin seria el model d'intervenció òptim, entenc que l'atenció social s'ha d'adaptar als nous temps i a les noves necessitats.