

DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA PER TREBALLADORS I TREBALLADORES DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS (IMSS) I ELS SEUS REPRESENTANTS SINDICALS DE CCOO, UGT I CGT EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS

TRAMITACIÓ

- El 15 de gener de 2015 com a portaveu dels treballadors i treballadores de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i els seus representants sindicals de CCOO, UGT i CGT, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu desacord amb el "Protocol d'actuació entre el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, la Secretaria de Govern del Tribunal de Justícia de Catalunya, l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona i l'Il·lustre Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Barcelona d'execució de les diligències de llançament al partit judicial de Barcelona" signat a Barcelona, 4 de març de 2013
- El 4 de febrer de 2015 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora senyora Mercè Bassetas perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
 - El 4 de febrer de 2015 l'assessora després de mantenir una entrevista amb la persona interessada i els altres professionals que secunden la queixa. va iniciar l'anàlisi de la documentació oficial presentada pels interessats.
 - El 4 de febrer de 2015 va demanar informe a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS) per tal de conèixer tant les intervencions dutes a terme com les previstes en relació amb la disconformitat de la intervenció dels professionals en el moment dels llançaments judicials.
 - El 2 de juny de 2015 es va rebre l'informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.
- El 3 de juny de 2015, l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada pels promotors de la queixa, la informació facilitada per l'IMSS i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposat amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

Els sotassinants de la queixa van mostrar la seva preocupació per l'augment de desnonaments i la manca de recursos residencials suficients i per aquest motiu, varen

redactar un document "Acord professional. Professionals dels serveis socials bàsics en relació als desnonaments". En aquest document varen acordar, conscients del drama que un desallotjament representa per a moltes famílies de la ciutat, que no era ètic, professionalment, estar present en el moment del llançament perquè no existeix la garantia de recursos públics adients per restablir el dret a l'habitatge a les persones afectades. Així mateix, van considerar que la seva presència en el moment d'execució judicial entrava en contradicció amb la seva funció de cooperar amb la prevenció de les desigualtats socials i de denúncia de les causes socioeconòmiques que generen desigualtat social i possible exclusió social. També consideraven que no tenia sentit tècnic estar present en el moment del llançament perquè s'incomplien les funcions encomanades per la Llei de Serveis Socials vinculades a l'estudi i seguiment adequat de les famílies per tal de trobar alternatives dignes a la manca d'habitatge que comporta un desnonament. Finalment, van manifestar que el col·lectiu de professionals de Serveis Socials demanaria al Col·legi Oficial de Treball Social un dictamen sobre la possibilitat de poder acollir-se al dret a l'objecte de consciència per tal de no ser-hi presents en els llançaments judicials.

En conseqüència en el document "Acord professional. Professionals dels serveis socials bàsics en relació als desnonaments" exigeixen: 1) que es revogui l'acord actual entre l'Ajuntament de Barcelona i els organismes de l'àmbit judicial en matèria de llançaments, 2) que es paralitzin tots els desnonaments amb problemàtica social fins que no es pugui establir un nou acord que garanteixi el dret a l'habitatge digne de les persones afectades i 3) que s'apliquin polítiques d'habitatge que donin resposta a la situació de manca d'habitatge digne de milers de famílies de Barcelona. En una carta dirigida a l'Alcalde Sr. Trias li van demanar una resposta a les seves propostes abans del 15 de febrer.

Posició municipal

L'informe municipal rebut adjunta còpia de l'acta del dia 4 de març de 2015 de la reunió de la Comissió Mixta de seguiment del Protocol de Llançaments del partit judicial de Barcelona. En aquesta Acta a la vista de les intervencions fetes durant la sessió, la Comissió de Seguiment del Protocol va acordar per unanimitat:

- a) Interpretar autènticament la clàusula 7^a del Protocol en el sentit de que en els supòsits previstos a les lletres a, b, c, i d) de la Clàusula 1^a, que recullen les situacions de població més vulnerable, el Servei d'Actes de Comunicació recavarà expressament el consentiment esmentat a la clàusula 5^a en el moment de la primera comunicació a la part demandada de l'existència del procés. De donar el consentiment, es farà arribar immediatament als Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona per tal que puguin treballar amb el temps necessari previ al llançament per garantir l'atenció a les persones afectades. D'aquesta comunicació es deixarà còpia suficient a les actuacions per part del Secretari/a Judicial Actuant.
- b) Interpretar autènticament la clàusula 8^a del Protocol en el sentit que l'informe-avaluació que es demana elaborin els Serveis Socials ha de ser tramès al jutjat de referència en el termini de deu dies, i que serà tingut en compte junt a les actuacions pel Servei d'Actes de Comunicació de Barcelona i pel Secretari responsable de la tramitació del procediment judicial als efectes de validar que els ciutadans afectats ja estan sent assistits pels serveis socials municipals corresponents. En aquest cas i sol·licitant-ho motivadament, els serveis socials podran ser rellevats de la seva presència en el moment del llançament. I que, en els supòsits e, f, g, h, i o j), previstos a la clàusula 1^a, el Servei d'Actes de Comunicació de Barcelona i el Secretari responsable de la tramitació del procediment judicial, amb vista a la pràctica del llançament sol·licitaran, si escau, i amb el trasllat previ a la part executant, l'auxili que s'estimi necessari

d'altres serveis municipals com ara Guàrdia Urbana, unitat de zoonosi o similars, subministradores de gas o electricitat, manyans, etc. D'aquesta comunicació es deixarà còpia suficient a les actuacions per part del Secretari/a Judicial actuant.

- c) En relació amb allò disposat a la clàusula 10^a, tenir per feta les manifestacions de l'Excm. Ajuntament de Barcelona en el sentit que el contacte amb els Serveis Socials Municipals de Barcelona als efectes del present Protocol es farà mitjançant el correu electrònic del CUESB.
- d) Finalment, els assistents a la reunió es van comprometre a donar la màxima distribució dels acords presos en el si de les seves organitzacions i, especialment, dels cridats a l'aplicació del Conveni.

Segueix l'informe municipal dient que per donar compliment als punts 7 i 8 del protocol s'ha establert des de l'IMSS un circuit en el qual el Servei d'Actes de Comunicació de Barcelona comunica al Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB) aquelles situacions en les que es consideren que es donen els criteris de vulnerabilitat descrits al Protocol, presència de menors, persones grans i persones amb discapacitat o malalts. En el supòsit en que la persona sigui coneguda, es deriva al Centre de Serveis Socials (CSS) que per domicili correspongui i en el supòsit que no siguin coneguts, la seva atenció correspon al CUESB.

Pel que fa a la constància del nombre d'intervencions fetes des de l'aprovació del Protocol, l'informe acredita que l'any 2013, el CUESB va rebre 266 peticions d'assistència a la Comissió Judicial, però no es poden diferenciar quines peticions van ser ateses pel CUESB i quines pels CSS, atès que no es disposava de cap eina informàtica. L'any 2014 es van rebre 368 peticions, 134 van ser remeses als CSS per tractar-se de casos oberts i 168 van ser gestionats per CUESB. L'any 2015 s'han rebut, de moment, 108 peticions, 79 van ser remeses a CSS i 29 han estat gestionades pel CUESB.

Segueix l'informe dient que no totes les peticions rebudes poden ser considerades com una assistència real al llançament atès que algunes arriben dos i tres mesos abans de la data de llançament, o bé, són suspesos abans de la data prevista per l'acte. Hi ha habitatges als que s'hi ha anat quatre i cinc vegades i en els que l'ordre ja anava a nom d'ignorats ocupants perquè els demandants anaven canviant en cada actuació.

Igualment, les sol·licituds que fa arribar el SAC a l'Ajuntament no corresponen a tots els llançaments que es fan a Barcelona, sinó que són exclusivament els que el Jutjat ha adreçat al CUESB. Així mateix es fa constar que alguns Jutjats, fins al moment, s'han adreçat directament al CSS o inclús a la seu central de l'IMSS, sense que consti cap data quantitativa al respecte.

Pel que fa a la pregunta sobre el detall de les intervencions fetes de risc social, es considera que no es pot establir una única categoria de "vulnerabilitat" atès que no són situacions excloents, de tota manera s'informa que els casos més habituals són quan hi ha presència de menors, malaltia (sobretot mental) i discapacitats. A partir de l'any 2015 s'han començat a recollir les assistències en els llançaments i, segons les dades del CUESB, perquè els CSS no han fet retorn, durant els mesos de gener i febrer 2015

s'ha assistit a 55 desnonaments, s'han executat 27 desnonaments, s'han suspès en l'acte, 6 i s'han efectuat sense informació del CSS 22 desnonaments.

La valoració que es fa des de l'IMSS de l'actual circuit és positiva en quant permet conèixer de manera avançada els desnonaments en famílies en situació de vulnerabilitat i, per tant, permet una assistència prèvia per la recerca de recursos d'allotjament provisionals o definitius. Aquesta pràctica ja es feia segons l'informe municipal, per la col·laboració establerta amb el Servei d'Actes de comunicació civil. Però a partir de l'adopció dels acords, complementada amb una relació fluida amb la jutgessa degana, ha permès estendre la pràctica i cobrir millor les situacions de vulnerabilitat. Respecte dels recursos d'allotjament existents, l'informe municipal valora que són pertinents i suficients per a cobrir una assistència transitòria (Centre d'allotjament Familiar de Navas, Centre d'allotjament temporal d'Hort de la Vila). De tota manera, s'afegeix que hi ha un dèficit constatat en matèria d'habitatge públic, raó per la qual s'ha completat la oferta amb el conveni amb entitats del tercer sector.

Finalment, l'informe municipal valora positivament els dos anys de funcionament del Protocol perquè addueix que ara es coneixen els casos amb antelació i es pot oferir millor servei a les famílies. Però, s'afegeix que, de tota manera, a la reunió de la Comissió de Seguiment del Protocol, del 4 de març de 2015, es va demanar tenir coneixement dels desnonaments amb encara més antelació per poder treballar amb més temps.

Normativa aplicable

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

Protocol d'actuació entre el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, la Secretaria de Govern del Tribunal de Justícia de Catalunya, l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona i l'Il·lustre Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Barcelona, signat a Barcelona, 4 de març de 2013.

L'article 1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que és objecte d'aquesta llei aconseguir que els serveis socials es prestin amb els requisits i els estàndards de qualitat òptims necessaris per garantir la dignitat i la qualitat de vida de les persones i l'article 3 diu que una de les finalitats dels serveis socials és assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

L'article 47 de la Constitució espanyola determina que tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat. El mateix article determina que els poders públics han de promoure les condicions necessàries i han d'establir les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret. Així mateix i donant compliment a l'article 47 de la CE, el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei 18/2007 del dret a l'habitatge, dins la qual s'estableix que els municipis estan obligats a fer reserves per a habitatges dotacionals públics.

La Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona en l'article 18 diu que l'Ajuntament té com a objectiu prioritari que tots els veïns i veïnes de la ciutat puguin gaudir del seu dret a un habitatge digne, assequible i accessible.

Valoració i conclusions

En primer lloc volem destacar que paral·lelament a la queixa presentada els promotors de la mateixa van informar del seu greuge als representants dels partits polítics de l'Ajuntament i al mateix Alcalde.

La Comissió de Qualitat de Vida, Igualtat, Joventut i Esports, en sessió de 20 de gener de 2015, va acordar :1) el seu suport al document "Acord professional. Professionals dels serveis socials bàsics en relació als desnonaments"; 2) instar al govern municipal a actuar en coherència amb el suport expressat, deixar sense efecte el " "Protocol d'actuació entre el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, la Secretaria de Govern del Tribunal de Justícia de Catalunya, l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona i l'Il·lustre Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Barcelona";3)Dotar la taula d'emergències d'habitatge social dels habitatges necessaris per garantir el dret al real·lotjament; 4) Posar en marxa un Pla d'habitatge social en règim de lloguer, mobilitzant recursos públics i privats a través de la xarxa d'oficines d'habitatge de l'Ajuntament de Barcelona, per tal de facilitar l'accés a l'habitatge i 5) Intensificar les negociacions amb les entitats bancàries per tal d'impedir els llançaments i facilitar el trànsit cap a un lloguer social de les famílies en situació de desnonament.

L'Alcalde de Barcelona, senyor Xavier Trias, així mateix va respondre amb una carta, de data 20 de gener de 2015, el document "Acord professional. Professionals dels serveis socials bàsics en relació als desnonaments" presentat pels representants dels treballadors i treballadores socials agraint l'esforç i la dedicació dels professionals a la lluita contra la pobresa. Va manifestar estar treballant intensament per prevenir i evitar que es produeixin desnonaments de risc a la ciutat. Així mateix, entenen la preocupació en haver d'estar presents en el moment del llançament, va manifestar que, conjuntament amb les entitats que formen part de la Comissió de Seguiment del Protocol d'Actuació, s'estaven revisant els circuits i procediments relatius als processos de llançament i desnonaments existents a la ciutat de Barcelona. Com a exemple, parlava de la possibilitat de no estar present, en alguns casos, en el moment del llançament, malgrat sigui d'obligat compliment la seva presència si l'autoritat judicial ho requereix.

Finalment, expressava el compromís municipal amb el dret a l'habitatge i precisava la voluntat d'ampliar en un 10% els habitatges de lloguer social amb l'ampliació, a curt termini, amb 1000 nous habitatges de lloguer.

Amb aquests precedents i les modificacions introduïdes per la Comissió de Seguiment del Protocol, aquesta Sindicatura es vol pronunciar sobre el Protocol revisat i fer alguna recomanació per millorar l'eficàcia de la intervenció social amb els ciutadans que es troben en una situació d'alta vulnerabilitat per la pèrdua del seu habitatge.

Pel que fa a la clàusula 7ª del Protocol entenem que la informació als serveis socials municipals ha d'arribar amb el temps necessari per poder treballar amb la família abans del llançament. Una actuació preventiva pot evitar conseqüències molt més perjudicials per a la família. Quan hi ha un procés de desnonament en curs per tres mesos d'impagament és molt més car el real·lotjament posterior al llançament que no pas eixugar el deute i buscar solucions per al pagament dels lloguers futurs.

Pel que fa a la clàusula 8ª del Protocol, entenem que en el moment del llançament la presència dels serveis socials de referència no és necessària i en canvi, la presència del CUESB és necessària perquè pot atendre a les persones que requereixin atenció psicosocial de manera immediata. Per això entenem que si bé la presència del personal del CUESB és necessària, no ho és tant la presència del professional d'atenció bàsica amb el qual l'usuari ha d'estar treballant la solució al seu problema de manteniment o d'accés a un habitatge. Evidentment, la coordinació dels professionals del CUESB i els de l'atenció primària és necessària per no actuar de forma contradictòria amb les persones desnonades. Si s'arriba al moment del llançament, entenem que o bé les famílies ja coneixen la solució que se'ls donarà des de serveis socials d'atenció primària i no precisen la presència del professional referent o bé requeriran d'una atenció social d'emergència i els recursos previstos que l'equip d'emergències i urgències socials (CUESB) ha d'assumir per la seva competència en moments de crisi aguda.

De tota manera, cal tenir en compte que si l'autoritat judicial ho requereix la presència del professional social de referència serà d'obligat compliment. Per això, el Jutjat ha d'estar ben informat de que el referent únic en els llançaments judicials serà el CUESB.

Pel que fa a la clàusula 10ª del Protocol, aquesta Sindicatura considera molt pertinent la decisió de la Comissió de Seguiment d'utilitzar, el correu electrònic del CUESB com a entrada única de les comunicacions judicials per gestionar des d'allà les comunicacions necessàries. Fins ara el fet de que les comunicacions podien arribar a dependències municipals diferents podia generar retards en el procediment i problemes motivats per una manca d'organització consensuada.

Pel que fa al compromís adquirit per la Comissió de donar la màxima distribució dels acords presos sembla bàsic per evitar un cop més actuacions ineficaces.

Considerem que si el CUESB serà l'òrgan receptor de les comunicacions del Servei d'Actes de Comunicació de Barcelona, haurà de tenir una estructura material i personal suficient per poder fer un bon seguiment de les peticions que arriben des del Jutjat per tal de que aquests rebin en el temps establert els informes-avaluació realitzats pels CSS de referència dels ciutadans.

Després de la lectura del Protocol, posterior a les aportacions de la Comissió de Seguiment, es troba a faltar la presència del departament d'Interior de la Generalitat que segons ens consta també és requerit en alguna ocasió en els llançaments judicials. Consultat el departament d'Interior sobre l'actuació de la Policia de la Generalitat (Mossos d'Esquadra) en el protocol d'actuació sobre l'execució de les diligències de llançament al partit judicial de Barcelona, s'informa que la Policia de la Generalitat (PG-ME) no va participar en la redacció ni en la signatura d'aquest protocol, i que tot i així actua sempre a requeriment de l'autoritat judicial que coneix dels procediments judicials en el marc dels quals s'ordena el llançament. En el Protocol vigent la participació de la Policia de la Generalitat es limita als supòsits en que l'informe dels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona posi de manifest un risc per a la seguretat de la comissió judicial, amb la finalitat de que la PG-ME l'acompanyi a realitzar la pràctica de la diligència de llançament. De la mateixa manera, s'informa que malgrat la PG-ME no té la responsabilitat de comunicar als serveis socials municipals una possible situació de risc social, en cas de que per qualsevol circumstància la PG-ME tingui coneixement d'una situació de risc que hagi de ser coneguda pels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona ho posaria sense demora en coneixement d'aquest servei com succeeix en el conjunt del territori català.

Considerem que per una millor implicació i coordinació seria desitjable la inclusió dels cossos policials-Guardia Urbana de Barcelona i Mossos d'Esquadra- en el Protocol d'execució dels llançaments judicials.

Finalment dir que no podem estar totalment d'acord amb la valoració positiva dels recursos d'allotjament temporals existents doncs aquesta Sindicatura s'ha fet ressò de la problemàtica residencial a la nostra ciutat, sobretot per a aquelles famílies vulnerables que no poden mantenir el seu habitatge. Els recursos d'allotjament poden ser pertinents però no suficients perquè en aquests hi acostuma a haver llista d'espera i, per tant, l'Ajuntament ha de fer ús de pisos d'inclusió, dels quals no es parla en l'informe, i també de places en pensions que representen un cost econòmic massa elevat per l'Ajuntament. Per aquest motiu, considerem que cal ampliar el fons d'habitatges de lloguer social del Consorci de l'Habitatge així com engrandir el fons d'habitatges transitoris, com els pisos d'inclusió social.

Un pla de xoc per augmentar el nombre d'habitatges amb lloguer social a la ciutat és absolutament urgent per arribar a un percentatge més alt que l'estimat 0,3% d'habitatges de lloguer social a la ciutat.

Les actuacions han de ser diverses com la recuperació dels habitatges públics i privats sense ocupació, la rehabilitació dels mateixos per posar-los en lloguer social i la compra dels habitatges a les entitats financeres per ampliar el parc de lloguer social de l'Ajuntament.

Sembla totalment incompreensible que en aquest moment es segueixin construint habitatges per part de l'Ajuntament i d'entitats socials i sindicals per posar-los a la venda quan aquestes mateixes entitats reconeixen la necessitat d'habitatges de lloguer social.

Per això, entenem i compartim des de la Sindicatura la preocupació dels professionals per la situació de l'habitatge a la ciutat i per la seva intervenció en els llançaments ja que, com ells mateixos manifesten, no tenen recursos residencials per oferir en aquell moment tret d'una estada de pocs dies en alguna pensió. Vàrem constatar, en l'entrevista mantinguda, l'exteriorització d'un malestar que se suposava latent entre els professionals degut a la impossibilitat de donar resposta efectiva a la pèrdua de l'habitatge habitual.

Estem d'acord en la seva convicció de que cal treballar abans i després del llançament perquè estar present en el moment del mateix no aporta res positiu a la relació entre professional i usuari, ans al contrari, pot crear confusió de rol i, per això, desconfiança amb el professional. Al contrari, l'acompanyament professional amb una cartera d'ajuts i recursos disponibles potenciarà el vincle dels professionals socials amb les famílies, tant necessari i imprescindible en la seva intervenció social.

Aquesta Sindicatura considera que la informació rebuda evidencia que l'actuació del servei municipal ha estat adequat ja que s'ha plantejat la revisió del Protocol establert i ha fet algunes modificacions en l'aplicació del mateix que donen resposta, encara que parcial, a la queixa dels professionals de serveis socials.

I, per tant, emeto la següent

DECISIÓ

- Estimar la queixa perquè planteja un tema de gran importància en el procés de la intervenció social amb les famílies vulnerables que han perdut o poden perdre el seu habitatge habitual
- Recomanar a l'Àrea de Qualitat de Vida i a l'IMSS que conjuntament amb els seus professionals segueixin revisant el Protocol fent les modificacions que es segueixin considerant necessàries.
- Recomanar a l'Àrea de Qualitat de Vida que valori la possibilitat de que sigui, en tot cas, el CUESB el que estigui present en tots els llançaments judicials.
- Advertir a l'Àrea de Qualitat de Vida que amplii el parc d'allotjaments temporals per poder donar satisfacció sempre al dret subjectiu d'allotjament garantit establert a la Cartera de Serveis Socials.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 4 de juny de 2015