

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA PEL SENYOR E. EN MATÈRIA DE SER. CENTRALITZATS**

### **TRAMITACIÓ**

- El 7 de desembre de 2016 el senyor E. va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb el Servei d'Inserció Social.
- El 14 de desembre de 2016 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora senyora M. 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 7 de desembre de 2016 va mantenir una entrevista amb la persona interessada, senyor M..
  - El 14 de desembre de 2016 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la documentació presentada per la persona interessada.
  - El 15 de desembre de 2016 va demanar informe a la Tinència de Drets Socials per tal de conèixer tant les intervencions dutes a terme com les previstes.
  - El 15 de febrer de 2017 es va rebre l'informe de la Tinència de Drets Socials en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.
- El 30 de juny de 2017 l'assessora, a partir de la documentació aportada per la persona interessada, la informació facilitada per la Tinència de Drets Socials i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

El ciutadà manifesta que té una discapacitat reconeguda del 71 % i que actualment té nous problemes de salut, alguns dels quals en fase de diagnòstic i altres en tractament.

Exposa que viu en un pis d'inclusió el qual ha de deixar en un mes per indicació de la seva referent social, havent de buscar habitació de lloguer, quan els únics ingressos de que disposa són els procedents d'una pensió no contributiva i no compta amb cap tipus de suport familiar ni xarxa social.

Diu que actualment, pel seu estat de salut, té unes necessitats específiques de dieta, repòs i cures i que precisa poder allargar el temps d'estada en el pis d'inclusió per garantir una curació adequada.

Relata, en data 7 de desembre de 2016, que se li han fet signar dos documents datats el dia 9 de desembre de 2016 (contracte d'inclusió social i pactes d'ingrés al servei d'habitatges d'inclusió social de l'Ajuntament de Barcelona).

### **Posició municipal**

L'informe municipal inclou un informe social, així com dos pactes d'ingrés signats i dos plans de treball.

L'informe social exposa que el ciutadà ingressa al Servei d'Habitatges d'Inclusió (SHI) el maig del 2016. Abans ja es tractava d'un cas conegut pels serveis municipals, amb estades al Centre d'Estada Limitada, al Centre de Primeres Atencions de Zona Franca en dos períodes, l'Equipament Integral Meridiana i l'Equipament Integral d'Horta, des de principis del 2013 i fins a mitjan 2015.

En ciutadà disposa d'uns ingressos mensuals de 466,90 euros procedents d'una pensió no contributiva més el complement, amb uns estalvis que en aquell moment sumaven 8.700 euros. Té un grau de discapacitat del 71% amb diferents problemes de salut.

Des del maig del 2016, moment en què ingressa al SHI i fins al moment de l'informe es portaven a terme els plans de treball amb coordinació amb la referent del SIS. Els objectius del pla de treball s'assoleixen i resta el pas de la sortida de l'habitatge, com a darrer pas per a una vida autònoma, amb el seguiment mèdic adequat. S'han mantingut coordinacions amb els serveis de salut i amb la tècnica de Mesures Penals Alternatives.

Durant la seva estada el ciutadà ha signat els acords d'estada i plans de treball sense posar-hi cap objecció, si bé es cert que en un període es va signar un document dies abans de la data que hi consta. Això s'explica perquè la signatura d'aquests acords es du a terme bimensualment i per problemes d'agenda dels implicats, aquesta darrera signatura no es podia dur a terme en la data exacta del compliment dels dos mesos i calia signar-los uns dies abans. En aquell moment el ciutadà no hi va posar cap objecció i es va entendre no es vulneraven cap dels acords ni terminis per part del SHI.

El primer pacte d'ingrés al SHI, de data 9 d'octubre de 2016, estableix les obligacions tant del ciutadà com del servei. El ciutadà, entre d'altres, accepta que la durada al servei és de dos mesos, amb uns primers 15 dies de prova. El segon pacte d'ingrés, de data 9 de desembre de 2016, passa a ser d'un mes i finalitza en data 9 de gener de 2017.

Finament la documentació adreçada a la síndica, inclou les còpies dels contractades d'inclusió social que es formalitzen amb els pactes d'ingrés. El primer, amb una duració de 2 mesos, contenia objectius i qüestions de gestió personal, econòmics, d'habitatge, relacionals, de salut, formatius i legals. L'Ajuntament de Barcelona, a través del SIS, es compromet a proporcionar el seguiment del pla de treball i la coordinació amb els serveis que l'atenen, proporcionar allotjament a l'habitatge d'inclusió i a facilitar recursos socials diversos. El segon contracte d'inclusió social, i temporalitzat en un mes, té com a objectius trobar una habitació i utilitzar de forma correcta el pis en compliment de la normativa.

Es valora que té capacitat per portar a terme una vida normalitzada, amb el seguiment mèdic adequat i seguiment del tractament. És responsable amb la presa de medicació i disposa d'habilitats socials i recursos personals suficients. Pot fer front a la sortida del SHI aconseguint una habitació de lloguer i se l'està acompanyant en la recerca malgrat que insisteix en els seus problemes de salut. Al desembre s'havia decidit allargar el termini per permetre, al mes de desembre realitzar una visita familiar, amb el compromís que seria donat de baixa el 13 de desembre.

### **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.

L'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials diu que els serveis socials tenen com a finalitat 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.

L'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials diu que els destinataris dels serveis socials tenen dret a disposar d'un pla d'atenció social, individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats. Així mateix determina el dret del ciutadà a tenir assignat un professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció.

L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, així com a rebre informació prèvia en relació a intervencions que els afectin, a fi que hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.

L'article IV.4 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que els col·lectius i ciutadans més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

### **Valoració i conclusions**

De la informació que la Tinència de Drets Socials ha fet arribar a la síndica se'n desprèn una tasca intensa amb el ciutadà, amb el qual al llarg dels darrers 4 anys s'ha desenvolupat la tasca professional, que inclou un pla de treball, recursos assignats i coordinacions tècniques en diferents àmbits, i que s'ha adequat al que estableix l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Cal tenir en compte que els serveis socials treballen sempre amb la finalitat de capacitar les persones per tal que puguin viure de forma plenament autònoma i desenvolupar-se per tal que es puguin fer càrrec de tots els àmbits de la seva vida. Per

aquest motiu el pla de treball aborda i concreta diferents objectius en àmbits diferents de la vida de l'usuari del SHI. Una vegada assolits, tal com s'havia descrit als plans de treball, és preveu l'alta, la qual no és en absolut injustificada, sinó prevista, i d'acord amb els documents signats pel mateix usuari del servei, el qual ha estat en tot moment informat segons el que preveu l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Ara bé, en aquest cas cal tenir en compte dues situacions de les quals els serveis municipals són ben coneixedors. D'una banda, el grau de discapacitat de la persona atesa, que com diu l'informe municipal és del 71 %, però sols incorpora els problemes de salut físics, quan a través de les coordinacions establertes es té coneixement també dels problemes de salut mental. De l'altra se l'orienta cap a una habitació de relloguer, quan el mercat immobiliari de Barcelona, amb l'increment de preus que està patint, està reduint de forma significativa l'oferta d'habitacions de lloguer, les qual són molt cares i per tant inassolibles econòmicament per aquelles a persones que compten únicament amb els ingressos procedents d'una PNC.

També cal considerar, però, que el promotor de la queixa en el moment de la previsió de l'alta, comptava amb uns estalvis que li haurien de permetre assolir, per un període determinat, les despeses que pogués generar-li el lloguer. A més, cal tenir en compte que el servei municipal no està tancant la intervenció, sinó que dona per finalitzada una etapa d'aquesta, la qual ha estat acceptada per l'usuari, que signa sempre els contractes que se li proposen. Així, hauria de poder comptar amb el suport del SIS, com ha estat passant des de principis de l'any 2013.

Sí que hi ha un aspecte, però, manifestat pel promotor de la queixa i reconegut pels serveis municipals, i és la signatura d'un document dies abans de la data indicada. Per bé que al mateix informe s'expliquen els motius d'aquest fet, així com que l'usuari del servei en tenia ple coneixement, també és cert que existeixen alternatives suficients per poder posar la data correcta el dia de la signatura. Aquest fet pot generar dubtes sobre el contingut de la totalitat del document a signar, alhora que no situa el ciutadà com a subjecte de ple dret.

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Àrea de Drets Socials ha estat ajustada a dret i eficaç, malgrat que ha de millorar en alguns aspectes concrets.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar en part la queixa perquè, tot i la intensa tasca desenvolupada, s'han ofert per signar, al ciutadà, documents amb una data incorrecta.
- Recomanar a la Tinència de Drets Socials que vetlli per garantir, en tots els casos, que, quan els usuaris dels serveis municipals hagin de signar un document en relació amb aquests, el contingut d'aquest sigui rigorós.
- Recomanar a la Tinència de Drets Socials que consideri alternatives diferents de les habitacions de relloguer, donades les circumstàncies actuals del mercat habitacional a la ciutat de Barcelona.
- Recomanar a la Tinència de Drets Socials que en situacions com la descrita, amb una discapacitat reconeguda i problemes de salut afegits, es puguin reconsiderar

els terminis d'alta, si hi ha manifestació explícita de la persona usuària en aquest aspecte.

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.

Per autorització de signatura:  
L'adjunt a la síndica

Marino E. Villa Rubio

Barcelona, 10 de juliol de 2017

