

M. Assumpció Vilà i Planas

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA DE SERVEIS BÀSICS TERRITORIALITZATS (IMSS)**

### **TRAMITACIÓ**

- El 16 de maig de 2018 representants dels centres de serveis socials de la ciutat de Barcelona van presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestaven el seu malestar per la situació de l'habitatge a la ciutat i com aquesta afectava la ciutadania i el funcionament dels centres de serveis socials municipals (CSS).
- El 13 de juliol de 2018 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent 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 22 de juny de 2018 es mantenen una reunió amb representants dels CSS.
  - El 13 de juliol de 2018 es va iniciar l'anàlisi de la documentació presentada per les persones interessades.
  - El 13 de juliol de 2018 es va demanar informe a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer tant les intervencions dutes a terme com les previstes.
  - El 14 de maig de 2019 es va rebre l'informe de l'IMSS en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges sols de forma parcial, atès que no s'ha donat resposta a totes les qüestions que es plantejaven a la sol·licitud d'informació i documentació, com les places disponibles en allotjaments temporals, la previsió de resposta al col·lectiu de treballadors municipals dels CSS a l'escrit de "Reflexions (...)", els recursos addicionals que hi pugui haver per donar suport als professionals davant de la situació d'estrès continuat, la valoració de l'IMSS sobre l'afectació dels desnonaments als infants, la intervenció prevista amb persones grans desnonades, etc.
  - Durant els mesos següents s'ha realitzat el seguiment de l'evolució de la situació.
  - El 5 de desembre de 2019 es va mantenir una reunió amb la gerent de l'IMSS i la comissionada d'Acció Social.
- El 10 de desembre de 2019 l'assessora, a partir de la documentació aportada per les persones interessades, 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**

Treballadors i treballadores en qualitat de representants dels CSS de la ciutat han fet arribar a la síndica de greuges un escrit titulat "Reflexions entorn a la crisi d'habitatge a la ciutat de Barcelona", i manifesten que també l'han fet arribar a l'Ajuntament de Barcelona, així com a diversos col·legis professionals.

## M. Assumpció Vilà i Planas

En l'esmentat document, que es presumeix que l'IMSS haurà tingut l'oportunitat de llegir i analitzar, es fa referència a la multiplicitat de dificultats en matèria d'habitatge en què es troben les persones o famílies que s'atenen als CSS de la ciutat, i com aquesta problemàtica afecta les afecta en els àmbits de la salut, psicològic i relacional, entre d'altres. Aquestes situacions interfereixen en la tasca que realitzen els professionals, atès que la possible pèrdua o manca d'habitatge centralitza la intervenció a realitzar, alhora que les actuacions es temporalitzen d'acord amb els ritmes dels processos judicials, cosa que fa augmentar la pressió per part dels usuaris i serveis externs, i hi ha un fort impacte en l'agenda dels professionals. S'afegeixen l'augment de desnonaments amb data oberta, que malgrat que són assistits pel Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) també cal tenir-los en compte des dels CSS. Aquestes i altres situacions i circumstàncies suposen uns alts nivell d'estrès, impacte emocional i desgast en les famílies i els mateixos professionals.

El col·lectiu professional reconeix l'esforç de l'Ajuntament per evitar desnonaments i ampliar l'accés a l'habitatge, però es constata que la situació real ha desbordat les oficines de l'habitatge i els CSS. Així, l'augment de sol·licituds a la Mesa d'Emergència comporta un temps d'espera per a assignació d'habitatges d'un any aproximadament, de forma que el recurs d'urgència deixa de funcionar com a tal, i cal facilitar allotjament a les famílies amb diferents alternatives que poden comportar una despesa econòmica molt elevada i/o l'allunyament o pèrdua dels seus entorns habituals, escoles, centres de salut, etc.

A mode de conclusió, denuncien que la ciutat està patint una greu crisi d'habitatge, atesa des dels serveis socials amb microintervencions quan, en realitat, la solució es troba en l'àmbit legal i de disseny de polítiques d'habitatge, que cal reformular. Els CSS participen de l'abordatge d'una problemàtica de manca d'habitatge que està bloquejada pel gran augment de la demanda i la saturació de recursos existents. Manquen places en pisos d'emergència, d'inclusió, centres d'allotjament temporal per a famílies (CATAF), habitatges de protecció oficial, etc. També estan augmentant les famílies que, malgrat tenir una relació laboral, aquesta és fràgil, com la seva economia, i no tenen accés a habitatges privats pels preus elevats.

Consideren que cal revisar l'acord de col·laboració signat per l'IMSS amb estaments judicials i reclamen que els professionals dels CSS no hagin d'assistir als llançaments, perquè creuen que l'acompanyament a les famílies en els processos de desnonament s'ha de donar als centres.

### **Posició municipal**

La resposta que l'IMSS ha fet arribar a la síndica conté diversos documents:

- 1. Un informe exposa que s'ha treballat la qüestió d'habitatge amb els centres de serveis socials en tres escenaris deferents:**
  - A través del butlletí *Impulsem* s'informa de la reunió del 10 de desembre de 2018 entre la tinenta d'alcaldia Laia Ortiz i la consellera de la Generalitat per manifestar la voluntat de l'Ajuntament de modificar el Protocol d'actuació en l'execució de les diligències de llançament i presentar la proposta de línies de millora. Hi havia una reunió prevista per al 9 de gener de 2019

## M. Assumpció Vilà i Planas

amb el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) que va ser perllongada fins al 20 de febrer pel mateix tribunal. Mentrestant, es treballava per tal que s'agilités l'intercanvi de dades entre Justícia i Ajuntament per aconseguir que els serveis socials i habitatge tinguessin constància de l'inici d'un procés de desnonament amb la major antelació possible.

A la comissió de Drets Socials del mes d'octubre de 2018 la tinenta d'alcaldia va manifestar la intenció que els treballadors deixessin d'assistir presencialment als desnonaments.

- Es proposa un nou model de relació que es comparteix amb els directors territorials de serveis socials dels districtes, a través del document "L'atenció municipal a persones i famílies en situació de risc de pèrdua d'habitatges i/o desnonament". La proposta recull recursos o estratègies per tal de donar compliment al mandat judicial. En la part expositiva es recullen les despeses totals efectuades i el nombre d'ajuts durant el 2018 en pagament de pensió, hotels o similars a famílies ateses pels CSS i que no han pogut accedir a pisos d'inclusió, CATAF, o pisos de la Mesa d'Emergència. També es recull la proposta d'un tractament especial a sectors vulnerables i la intervenció prevista en persones grans que no poden accedir a altres alternatives.
- Reunió amb representants sindicals el 8 de gener de 2019, en què la tinenta d'alcaldia i el gerent de l'IMSS van explicar la situació.

També es manifesta que, en relació amb la Mesa d'Emergència, és un problema que els responsables d'habitatge coneixen i en el qual estan treballant. La manca d'habitatges redunda en el fet que les places actualment disponibles al CATAF no tenen rotació i no es produeixen vacants. Aquesta mateixa situació es reproduïx en pisos d'inclusió i altres recursos per donar allotjament a les famílies de la ciutat.

La previsió de nous acords o espais de coordinació regulars depenien de futures converses i de la possibilitat d'ubicar un nou servei a la Ciutat de la Justícia.

2. El document "**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 Superior 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**", de data 4 de març de 2013. En aquest protocol s'acorda la definició de situacions de risc, que els col·legis d'advocats i procuradors dels tribunals de Barcelona hauran de fer constar. Caldrà el consentiment dels demandats per tal de posar la situació en coneixement dels serveis socials. Amb el consentiment, la situació es comunicarà als serveis socials municipals a fi que es pugui avaluar la situació i, en el termini màxim de 10 dies, aquests remetran un informe

## M. Assumpció Vilà i Planas

avaluació, i el Servei d'actes de comunicació del Deganat de Barcelona un en coordinació amb el secretari responsable de la tramitació del procediment judicial disposarà el que correspongui per al llançament, si escau, amb l'auxili dels serveis socials. Les comunicacions als professionals implicats es faran a través del correu electrònic. Es crea una Comissió Mixta de Seguiment del Protocol que es reunirà amb periodicitat anual i amb caràcter extraordinari sempre que el president ho consideri necessari o a proposta d'algun dels representants de les parts.

3. S'adjunta còpia de la **“Reunió de la Comissió Mixta de Seguiment del Protocol de llançaments del partit judicial de Barcelona”** de data 4 de març de 2015, en què s'assoleixen, entre d'altres, els acords de fer arribar la informació als serveis socials quan hi hagi el consentiment de la part demandada, per tal que aquests puguin treballar amb el temps necessari previ al llançament per garantir l'atenció a les persones afectades. També s'acorda que l'informe d'avaluació que els serveis socials han de trametre al jutjat en el termini de 10 dies es tindrà en compte a l'efecte 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.
4. El document **“Punt d'atenció a situacions de desnonament”**, elaborat per l'Àrea de Drets Socials, a l'abril de 2019, amb el qual es pretén detectar de forma precoç les situacions de risc de pèrdua d'habitatge, proposa nous mecanismes per arribar a les persones i famílies en situació de desnonament. Amb aquest objectiu es proposa posar en funcionament, com a prova pilot, d'un Punt d'Atenció a situacions de desnonament a les dependències de la Ciutat de la Justícia, per tal que un equip d'atenció social pugui atendre persones i famílies a l'inici d'un procés de desnonament. Es preveia el seu desenvolupament i avaluació entre l'octubre de 2019 i el setembre de 2020.
5. El document del febrer de 2019, elaborat per l'Àrea de Drets Socials **“L'atenció municipal persones i famílies en situació de risc de pèrdua d'habitatge i/o desnonament - Proposta d'actualització de l'actual Protocol d'actuació en l'execució de les diligències de llançament al partit judicial de Barcelona”**, en què es defineix com a propòsit prioritari dels serveis socials intervenir amb la màxima antelació per tal de trobar alternatives habitacionals adequades a cada realitat. També es vol garantir una atenció eficient, eficaç i de qualitat, millorant els mecanismes de comunicació interna i externa entre tots els agents implicats en els processos de desnonament. Sols d'aquesta forma, s'indica, es podrà comptar amb informació acurada i actualitzada a l'hora de valorar els condicionants que envolten l'acte de llançament, i així es podran activar els serveis necessaris i anticipar tantes respostes com sigui possible.

El document aporta dades sobre les comunicacions rebudes de jutjats, amb 2.862 comunicacions de l'any 2018, cosa que suposa un augment del 43 % respecte de les comunicacions de l'any 2017. D'aquestes comunicacions, 1.753 han comportat l'assistència a la comissió judicial, en 223 hi ha hagut petició d'informe, en 362 s'ha donat diligència de citació i en 524 casos s'ha notificat la suspensió. El nombre de llançaments als quals s'ha assistit és de 1.221, dels quals el CUESB ha actuat en 282 casos, els CSS en 784 i el Servei

## M. Assumpció Vilà i Planas

d'Intervenció en la Pèrdua d'Habitatge i Ocupació (SIPHO) en la totalitat dels llançaments. Altres dades que s'aporten és que durant l'any 2018, el SIPHO ha atès un total de 6.371 persones de les quals 2.254 són infants.

També s'aporten dades sobre els llançaments oberts, aquells que no tenen una data fixada per a l'execució. Aquests es delimiten habitualment en un termini temporal de quinze dies, encara que en algunes casos amplien el termini temporal a un mes, a un trimestre o fins i tot a un semestre. L'any 2017 es quantificaven 8 llançament oberts que van afectar 13 persones, de les quals 6 eren menors d'edat. L'any 2018 es van quantificar 55 llançaments oberts, amb una població afectada de 193 persones, de les quals 82 eren menors d'edat.

Pel que fa al cost d'aquestes situacions, l'any 2017 els serveis socials destinaven a intervencions preventives 2.167.426,3 € a 2.587 nuclis, amb un cost mitjà per nucli de 837,8 €. En intervencions postpèrdua de l'habitatge es destinaven 2.608.302,6 €, a un total de 1.038 nuclis i un cost mitjà de 2.512,8 € per nucli. Pel que fa als serveis d'habitatge, es destinaven a intervencions preventives 23.891.884,7 € a 9.619 nuclis perceptors i un cost mitjà per nucli de 2.483,8 € per nucli. Pel que fa a les intervencions postpèrdua, el cost era de 218.800 €, amb 73 nuclis perceptors i un cost mitjà per nucli de 2.997,3 €.

Per a l'any 2018, aquest cost des dels serveis socials eren, en intervencions preventives, 2.563.477,7 €, amb 2.568 nuclis perceptors, i un cost mitjà de 998,2 € per nucli. En intervencions postpèrdua es quantificaven 3.683.863,4 €, amb 1.104 nuclis perceptors i un cost mitjà per nucli de 3.336,8 €. Des d'Habitatge, els cost de les intervencions preventives va ser de 23.309.034,9 €, amb 9.426 nuclis perceptors i un cost mitjà per nucli de 2.472,8 €. Les intervencions postpèrdua suposaven 136.616,4 €, amb 52 nuclis perceptors i un cost mitjà de 2.627,2 € per nucli.

Les accions preventives van suposar, entre el 2017 i el 2018, que en més de 250 casos es va aconseguir reallotjar en altres habitatges les famílies afectades (ajuts per a l'accés a habitatge, adjudicació d'habitatges de la Borsa d'Habitatges de Lloguer Social, etc.). L'any 2018, en un total de 505 casos es va evitar o aturar el procediment judicial amb ajuts de pagament de deutes, mediació, borsa de mediació, etc. L'any 2018 també es va aconseguir facilitar el lliurament de l'habitatge (lliurament de claus a la propietat) en 504 casos, dels quals 319 es va fer amb anterioritat a la data de llançament, cosa que va evitar el llançament forçós de les persones afectades.

El document finalitza amb una nova proposta d'articulació, que inclou dues fases:

**1: Atenció en els processos de desnonament previs al llançament.** Inclou les accions a desenvolupar per part de les oficines de l'habitatge, entre les quals la intervenció del SIPHO i els serveis socials (CSS i CUESB).

**2: Atenció d'urgència durant l'acte de llançament.** Es concreta en quins casos assistirà el SIPHO i les seves funcions, així com la funció dels serveis socials, que assistiran per reforçar el SIPHO quan, a més de les situacions descrites, es compleixen uns factors d'alta vulnerabilitat que es concreten i es creuen variables de situacions de risc. Quan es dona la circumstància que hi

## M. Assumpció Vilà i Planas

han d'anar els dos serveis, es diferencien les funcions d'ambdós sota aquelles casuístiques.

S'inclouen conclusions sobre els objectius que aconseguix el nou protocol, així com dades concretes dels llançaments a Barcelona durant l'any 2018.

### **Normativa aplicable**

L'article 39.1 de la Constitució espanyola diu que els poders públics asseguruen la protecció social, econòmica i jurídica de la família.

L'article 47 de la Constitució espanyola estableix el dret a un habitatge digne i adequat. També diu que els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret, i regularan la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per tal d'impedir l'especulació. L'Estatut d'Autonomia de Catalunya es refereix al dret a l'habitatge i a l'actuació dels poders públics en aquesta matèria, en els articles 26, 40, 47 i 84.

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 150.4, de la Llei 1/2000, d'enjudiciament civil, diu que quan la notificació de la resolució contingui la fixació d'una data per al llançament dels qui ocupen un habitatge, se n'ha de donar trasllat als serveis públics competents en matèria de política social per si fos procedent la seva actuació, sempre que els interessats hagin atorgat el consentiment per fer-ho.

L'article 3.1 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, diu que l'obligació de vetllar pel respecte efectiu dels drets dels infants i els adolescents és una responsabilitat de la família, de tota la ciutadania i, molt particularment, de tots els poders públics, que també tenen l'obligació de defensar-los i promoure'ls.

L'article 5.1 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que l'interès superior de l'infant i l'adolescent ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques. El punt 3 del mateix article estableix que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha de ser també el principi inspirador de totes les decisions i actuacions que el concerneixen adoptades i dutes a terme pels progenitors i per les institucions públiques o privades encarregades de protegir-lo i d'assistir-lo o per l'autoritat judicial o administrativa.

L'article 15.2 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, diu que els poders públics han d'adoptar amb caràcter urgent les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.



## M. Assumpció Vilà i Planas

L'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix 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 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix els principis rectors del sistema públic dels serveis socials, entre els quals, el de responsabilitat pública, segons el qual els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts. També n'han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control, la continuïtat del serveis si se'n determina la necessitat, l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

L'article 43.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que el personal professional dels serveis socials és un element cabdal del conjunt del sistema de serveis socials i han de gaudir de l'atenció, el respecte i el suport a la seva participació necessàries per assegurar-ne la presència en la definició dels serveis socials.

L'article 44.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que l'organització del sistema públic de serveis socials ha de garantir la disponibilitat i l'adscripció del personal professional estable, homologat laboralment i necessari per a una atenció social de qualitat en funció de la població, les característiques geogràfiques del territori i les necessitats específiques que s'hagin d'atendre. En l'organització s'ha de cercar l'equitat en l'atenció a les persones independentment de la classe del servei.

L'article 45.6 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que els professionals dels serveis socials han de formar part dels òrgans de participació i han de participar en els processos d'avaluació periòdica dels serveis. El punt 7 diu que les administracions competents en matèria de serveis socials han d'adoptar mesures de prevenció i atenció davant de situacions provocades per factors psicosocials que afectin l'estat emocional, cognitiu, fisiològic i de comportament dels professionals.

L'article 86.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que la qualitat dels serveis socials incorpora, a més de les condicions materials, laborals i tècniques de la prestació dels serveis, l'exigència que els professionals de serveis socials compleixin els deures relatius a la deontologia professional. El punt 2 diu que els deures relatius a la deontologia professional s'han d'incloure en els criteris de qualitat, tenint en compte les normes sobre deontologia elaborades pels col·legis professionals corresponents.

L'article 107.1 de la Carta Municipal de Barcelona diu que l'activitat de prestació dels serveis socials ha de contribuir a fer real i efectiva la igualtat garantint i facilitant a tots els ciutadans l'accés als serveis que tendeixin a afavorir un desenvolupament lliure i ple de la persona i dels col·lectius dins la societat, especialment en el cas de limitacions i mancances. S'ha de promoure la prevenció i l'eliminació de les causes que menen a la marginació, aconseguir la integració de tots els ciutadans, i afavorir la solidaritat i la participació.

L'article XII.3 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat diu que les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en

## M. Assumpció Vilà i Planas

la recerca de la dignitat humana i de la igualtat. L'article XXIII.1 diu que les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

### Valoració i conclusions

1. La ciutat de Barcelona es dota d'una xarxa pública i municipal de serveis socials bàsics, integrats per 40 (42) centres de serveis socials (CSS), els quals es complementen amb el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB). Aquesta xarxa compta amb tècnics de diferents disciplines, principalment provinents del treball social i l'educació social, però també incorpora professionals de la psicologia i el dret. A més els centres disposen de personal que realitza les tasques de recepció i administració, fonamentals per al funcionament dels centres, així com del personal directiu necessari amb tasques de gestió i organització.

Els CSS ofereixen atenció sobre recursos, prestacions i serveis, als quals es pot tenir dret d'acord amb la Llei de serveis socials, segons informa la web municipal i el tríptic editat per l'Ajuntament de Barcelona. En el tríptic s'exposa que s'ofereix:

- Informació, orientació i assessorament.
- Atenció i suport a persones i famílies en situació de necessitat i/o en risc d'exclusió social.
- Programa individual d'atenció (PIA) per a persones en situació de dependència.
- Tramitació de recursos i prestacions socials (serveis d'ajuda a domicili i teleassistència, ajudes econòmiques, servei de menjador social, etc.).
- Derivació als serveis socials especialitzats i altres serveis de benestar (salut, educació, etc.).
- Col·laboració amb entitats i associacions del barri per donar-los suport en la seva tasca orientada a la inclusió social de determinats col·lectius.

Tal com defineix la Llei 12/2007, de serveis socials, a l'article 16, els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social. Aquests serveis tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics han de donar respostes en l'àmbit propi de la convivència i la relació dels destinataris dels serveis.

La mateixa Llei, en l'article 17, enumera les funcions que corresponen als serveis socials bàsics, que són les següents:

- a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en l'àmbit territorial.
- b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- c) Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitats social a petició de l'usuari o usuària, del seu



## M. Assumpció Vilà i Planas

- d) entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials públics.
- e) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre públic.
- f) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.
- g) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situació de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- h) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- i) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació social de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
- j) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport.
- k) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- l) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats.
- m) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- n) Gestionar prestacions d'urgència social.
- o) Aplicar els protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- p) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal.
- q) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, els equips dels altres sistemes de benestar social, les entitats del món associatiu i les que actuen en l'àmbit dels serveis socials
- r) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

És evident, per tant, que la tasca encomanada als CSS resulta àmplia, diversa i polivalent, i que el desenvolupament d'aquestes funcions comporta unes necessitats d'adaptació permanent a les situacions i al context que permetin flexibilitzar i ajustar les actuacions, així com l'assumpció de responsabilitats importants en l'afectació de la vida de les persones que s'hi dirigeixen.

2. En aquest marc, els i les representants dels CSS municipals es dirigien a la síndica, amb la qual van mantenir una reunió, i a qui van fer arribar l'escrit titulat "Reflexions entorn a la crisi d'habitatge a la ciutat de Barcelona", en el qual es feia referència a l'impacte que la situació de l'habitatge a la ciutat té per a les persones ateses als CSS, impacte que les afecta en els àmbits de salut, psicològic i relacional, entre d'altres. També interfereixen en la tasca professional, ja que les actuacions es temporalitzen d'acord amb els ritmes dels processos judicials, cosa que comporta l'increment de la pressió per part dels usuaris i serveis externs i també un fort impacte en l'agenda professional. La situació es veu agreujada per l'augment dels desnonaments amb data oberta, assistits pel CUESB i també pels CSS. Tot plegat, i segons el mateix escrit, comporta alts nivells d'estrès, impacte emocional i desgast en les famílies i els professionals.

## M. Assumpció Vilà i Planas

El col·lectiu professional reconeixia l'esforç del consistori, però constata que la realitat desborda les oficines de l'habitatge i els CSS. En el moment de la queixa, les assignacions d'habitatge per part de la Mesa d'Emergència comportaven un temps d'espera d'un any aproximadament (que a finals del 2019 s'ha incrementat notablement), de forma que el recurs d'urgència ja no funcionava i els CSS havien de facilitar allotjament a famílies amb diferents alternatives, fet que suposa per a l'IMSS una despesa molt important, mentre que per a les famílies comporta l'allunyament o pèrdua dels seus entorns habituals, escoles, centres de salut, etc.

Sostenien que la greu crisi d'habitatge de la ciutat s'estava afrontant amb microintervencions quan, en realitat, la solució es troba en àmbit legal i de disseny de polítiques d'habitatge, que cal reformular. També consideraven que era necessari revisar l'acord de col·laboració de l'IMSS amb els estaments judicials, i reclamaven que els professionals dels CSS no haguessin d'assistir als llançaments, per comprendre que l'acompanyament a les famílies s'ha de donar als centres.

3. En els darrers anys, estem assistint a canvis amb greus afectacions pel que fa al dret a l'habitatge previst a l'article 47 de la Constitució espanyola. L'habitatge, malgrat que sempre ha estat sotmès a les fluctuacions del mercat i que l'accés a aquest ha comportat històricament un esforç important per a les economies familiars d'una bona part de la societat, constituïa fonamentalment un bé que tenia com a finalitat la cobertura de necessitat d'un sostre i un espai per poder desenvolupar la vida quotidiana de les persones. Darrerament, però, la mercantilització de l'habitatge està transformant l'habitatge en una inversió (fenomen que, si bé no es nou, sí que accelera la seva tendència de forma vertiginosa), cosa que encareix el preu de forma desorbitada i produeix l'efecte de gentrificació, que va iniciar-se als barris més centrals de la ciutat i que ara ja s'estén, de forma inexorable, a tots els districtes de Barcelona. Aquesta dinàmica no és dona únicament a Barcelona, sinó que malauradament afecta totes les grans ciutats, amb un impacte especial en les persones i famílies més vulnerables econòmicament. És per aquest motiu que cada una d'aquestes ciutats ha de desenvolupar una potent intervenció per tal de poder fer front a aquesta situació, a partir de les eines legals, econòmiques i de gestió de què disposa.
4. Són moltes les institucions que es pronuncien al respecte amb molta preocupació. En aquesta línia el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (desembre 2017) va realitzar un dictamen titulat "Habitatge i Treball Social", en el qual, a part de constatar i posar de manifest la preocupació del col·lectiu per l'agreujament de la situació, es realitzaven una sèrie de recomanacions, entre les quals es considerava la necessitat de desvincular el treball social de l'acte judicial del llançament. El mateix Col·legi, en un altre dictamen titulat "Els serveis socials bàsics a la província de Barcelona", també reflexiona sobre la incidència de la situació de l'habitatge en els serveis socials. En aquesta línia, i coincidint amb el que exposen els i les professionals dels CSS, es diu que "si les polítiques d'habitatge permeten que les famílies perdin la seva llar, i el sistema d'habitatge no disposa de prou recursos o no estat suficientment articulad, es canalitzen les necessitats d'habitatge cap als serveis socials

## M. Assumpció Vilà i Planas

bàsics. (...) La crisi ha propiciat que es consolidi el model dels serveis socials bàsics com a calaix de sastre, com a sistema subsidiari de la resta de sistemes, i que es configuri cada vegada més com a últim recurs (...) diluint-se el seu paper com a porta d'entrada al sistema de serveis socials, i desatenent funcions preventives i promotores de vincles que li són pròpies.”

Quan els serveis socials es desvirtuen per la pressió assistencial, òbviament no poden donar resposta a les necessitats que apareixen als centres en la forma en què seria necessari i en la dimensió i qualitat descrites a la Llei 12/2007.

5. La síndica ha pogut constatar, en els darrers anys, com es trasllada aquesta crisi i saturació dels CSS en els casos particulars que han arribat a la Sindicatura. Tot i que els serveis socials no tenen competències en matèria d'habitatge, des dels CSS, com preveu l'article 3 de la Llei 12/2007, cal assegurar la cobertura de les necessitats personals bàsiques, cosa que significa que, en el cas de manca d'habitatge, s'ha de garantir l'allotjament. Aquesta garantia d'allotjament es presta sovint a través d'hostals i pensions, els quals, com els seus professionals saben molt bé, per competència, responsabilitat i tasca diària, tot i ser els recursos de què disposen per abordar aquesta realitat, no constitueixen un lloc adequat per al desenvolupament normalitzat de la vida quotidiana. Es dona la circumstància que, per la mateixa situació d'emergència en matèria d'habitatge i la quantitat de famílies que es troben en aquesta situació, progressivament esdevé més difícil aconseguir un allotjament també en hostals i pensions. Les persones i famílies que es dirigeixen a la síndica i es troben provisionalment en aquests tipus d'allotjament, es refereixen sovint a les condicions de precarietat d'aquests. De fet, des de l'IMSS s'ha informat que des dels CSS no es disposen de mecanismes de control sobre aquests allotjaments (que es gestionen a través d'una empresa) i no queda clar quins son els mecanismes de control que puguin existir sobre les condicions d'aquests allotjaments per part del mateix l'IMSS. **En aquest sentit, des de la Sindicatura es considera que l'IMSS hauria d'habilitar els mecanismes necessaris per tal que es pugui garantir el control de les condicions dignes en les alternatives habitacionals a les quals es deriva des dels CSS.**
6. Aquesta situació es dona malgrat l'existència de la Mesa d'Emergència social per pèrdua d'habitatge. La Mesa és un recurs del qual es dota el Consorci de l'Habitatge de Barcelona (integrat per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya) per tal de poder garantir el dret a l'habitatge previst a l'article 47 de la Constitució. No obstant, i degut al progressiu alentiment en l'assignació d'habitatges a través d'aquest circuit per la manca de disponibilitat (cal tenir en compte que en el moment de l'esclat de la crisi d'habitatge, la ciutat de Barcelona disposava d'un parc públic d'habitatges molt limitat), cada vegada hi ha més persones i famílies que han d'esperar mesos per rebre aquesta assignació, cosa que agreuja, al seu torn, la manca d'allotjaments alternatius. Circumstàncies similars es donen en la derivació a la Borsa de Lloguer Social, així com en l'accés a pisos d'inclusió, o al recurs del CATAF. Cada vegada esdevé més lent i difícil l'accés a aquests recursos previstos per fer front, inicialment, a la crisi d'habitatge, per tal que puguin ser viables a curt o inclús a mitjà termini. En aquesta línia, i d'acord amb l'article 15.2 de la Llei 14/2010, **és necessari que l'Àrea de Drets Socials i l'IMSS segueixin treballant per tal**

M. Assumpció Vilà i Planas

**de poder garantir a les famílies suficients allotjaments temporals, adequats i que permetin, d'acord amb l'article 13.3 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels menors d'edat.**

7. En relació amb l'afectació que als infants els suposa la situació de l'habitatge, el Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya (CEESC) fa públiques a la seva web les conclusions sobre el Congrés Internacional celebrat a l'abril de 2019 a Barcelona "Intervenció socioeducativa en famílies i infància en situació de vulnerabilitat". Recorda els índexs de pobresa infantil a l'Estat i com el mercat de l'habitatge, junt amb la precarietat laboral i les dificultats de conciliació dificulten l'estabilitat i desenvolupament de les capacitats de les famílies, cosa que genera situacions de vulnerabilitat a les llars que repercuteixen en els seus infants. També assenyala la necessitat de l'acompanyament psicosocial en aquestes situacions amb les famílies. En la mateixa línia es pronuncia el Grup de Treball Infància/Igualtat d'Oportunitats en la Infància del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona (2019), quan assenyala que la manca d'estabilitat residencial pot afectar greument la vida dels infants, quan es trenca, per exemple, el vincle amb l'escola. També indica les dificultats existents per poder mesurar els efectes de la gentrificació quan, per exemple, diferents famílies es veuen obligades a compartir habitatge per les dificultats a poder costejar els seus costos de forma separada.

Com s'apuntava al principi del punt "Valoració i conclusions", les tasques i responsabilitats dels professionals dels CSS enumerades a la Llei 12/2007, de serveis socials, són àmplies i requereixen d'una eficaç organització, així com també d'implicació personal. La confluència d'aquests requeriments legals, amb la crisi habitacional que comporta una permanent disposició d'urgència social, amb un desajustament important entre les expectatives d'una bona part de la població atesa i les possibilitats reals dels CSS, junt amb la necessitat de desenvolupar la tasca segons els codis ètics i deontològics professionals, situen el col·lectiu de professionals dels CSS en un context de difícil administració. A tota aquesta amalgama cal incloure la preocupació per la situació dels infants afectats per situacions de desnonament i manca d'estabilitat habitacional, fet que preocupa molt els professionals, d'acord tant amb els preceptes legals, com amb l'ètica professional. Malgrat que la síndica va preguntar a l'IMSS expressament per les valoracions sobre els infants afectats per aquestes situacions, no s'ha rebut cap informació al respecte. La síndica considera que **és necessari que l'Ajuntament de Barcelona, si cal amb la col·laboració d'altres administracions, realitzi una anàlisi sobre aquest impacte, de la qual es puguin derivar les mesures oportunes, d'acord amb el que preveu la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.**

8. L'acompanyament preceptiu que han de fer els CSS a les famílies, amb més intensitat a aquelles que es troben en situació de vulnerabilitat i en moments de crisi, es veu agreujada o dificultada per diverses causes. Una d'elles és el fet que els professionals dels CSS hagin d'assistir als desnonaments, quan la seva tasca de prevenció, suport i recerca de recursos es pot i s'ha de fer en altres

## M. Assumpció Vilà i Planas

moments del procés i altres espais físics, i evitar així que es puguin confondre amb la comitiva judicial. La tasca des dels CSS amb aquestes famílies, en els casos en els quals la síndica ha pogut realitzar la supervisió dels serveis municipals, s'ha realitzat en termes generals, de forma molt acurada, i s'ha treballat per crear un context adequat que permeti l'ajuda i l'empoderament de les famílies, establint les coordinacions necessàries, elaborant conjuntament plans de treball i actuant d'acord amb el que estableix la Llei 12/2007, de serveis socials, amb un abordatge integral de les situacions i amb l'orientació adequada cap als recursos disponibles. Ara bé, sovint s'observa que les expectatives d'algunes persones i famílies ateses als CSS no es corresponen amb la realitat d'aquests serveis. Quan es dona una pèrdua de l'habitatge, amb el trencament (en el projecte vital, amb l'entorn immediat, amb la xarxa social, amb els serveis públics...) que això suposa per a la persona o família afectades, el servei més proper, el que constitueix la primera porta d'accés al sistema de serveis socials (sovint també constitueix la primera porta per a accedir a l'Administració pública) pot acabar esdevenint el servei en el qual es dipositen totes les demandes i exigències de drets davant de situacions molt crítiques. En aquestes circumstàncies es dirigeixen als CSS a l'espera d'alguna intervenció que millori la seva situació, i quan no es percep una resposta ajustada a les expectatives, la confiança cap a la utilitat del servei es pot veure afectada, malgrat que la tasca es desenvolupi de forma tècnicament i legalment adequada.

Aquesta situació de malestar vers els CSS per part de persones afectades per situacions de precarietat habitacional es dona, lamentablement, de forma persistent. I no sols per part de les persones o famílies directament afectades, sinó en ocasions també per grups de ciutadans o plataformes, que han arribat a ocupar les dependències d'alguns centres de serveis socials en espera d'un recurs habitacional que aquests no tenien al seu abast. La tasca dels professionals dels CSS en aquestes circumstàncies esdevé molt complexa. En aquesta línia, **es considera necessari abocar més esforços a informar la població sobre què són els serveis socials, alhora que destinar temps i recursos al desenvolupament de les xarxes de barri i el treball comunitari, per tal que els CSS estiguin plenament imbricats al territori, les seves dinàmiques i les seves sensibilitats, per tal de prevenir situacions com la descrita.**

9. En aquestes circumstàncies, el personal tècnic dels CSS es veu confrontat amb els respectius codis ètics i deontològics professionals. Tant els professionals de l'educació social com del treball social han de desenvolupar la seva tasca tenint en compte, entre d'altres, el respecte pels drets humans, l'atenció a situacions d'urgència i actuar des de la justícia social, alhora que vetllant per l'entitat per a la qual treballen, en aquest cas l'Ajuntament de Barcelona.

En relació amb la situació de pressió assistencial i la complexitat de la intervenció social davant d'aquesta multiplicitat de factors, cal tenir en compte el contingut de la Llei 12/2007, de serveis socials. En l'article 44.1 diu que cal garantir personal professional estable i necessari per una atenció de qualitat i per cercar l'equitat en l'atenció a les persones. Així mateix, a l'article 45.7 diu que les administracions competents en serveis socials han d'adoptar mesures



## M. Assumpció Vilà i Planas

de prevenció i atenció davant de situacions provocades per factors psicosocials que afectin l'estat emocional i cognitiu dels professionals. L'article 86 també fa referència a l'exigència que els professionals compleixin amb els deures relatius a la deontologia professional.

Sobre aquests termes, la síndica és coneixedora i celebra les millores que s'han realitzat en els darrers anys (algunes de les quals se segueixen impulsant en aquests moments), com l'augment de les plantilles dels CSS, la creació de l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques o el projecte IMPULSEM, etc. Aquestes millores cal sumar-les a altres espais de cura o millora professional, ja tradicionals als CSS, com poden ser els espais de supervisió o d'anàlisi de casos. No obstant, quan els professionals dels CSS decideixen presentar un escrit a l'IMSS com "Reflexions entorn a la crisi d'habitatge a la ciutat de Barcelona", (sobre el qual la síndica havia demanat a l'IMSS que informés sobre com s'havia tractat aquest escrit, cosa que l'IMSS no ha fet), i quan aquests mateixos professionals, que es presenten com a representants dels CSS de la ciutat, es dirigeixen a la síndica, significa que aquests preceptes no són prou atesos. També posa en evidència que no disposen de prou espais d'escolta o bé que aquests no estan sent prou eficaços. Per tant, **és necessari que l'IMSS revisi els mecanismes de què disposa per tal de donar compliment als articles 44 i 45 de la Llei 12/2007, pel que fa a l'atenció de qualitat i la cura dels professionals que treballen en situacions de molta pressió. Així mateix, l'IMSS ha d'atendre de forma suficient l'article 45.6 de la Llei 12/2007, i incorporar els professionals en els òrgans de participació; així mateix, han de participar en els processos d'avaluació periòdica dels serveis.**

10. Retornant a la qüestió de la manca d'habitatge i a les alternatives a allotjaments que es faciliten des dels CSS, es constata també l'elevada despesa que suposa el manteniment de famílies durant mesos en pensions, amb costos molt superiors al que comportaria el pagament d'una mensualitat de lloguer de pisos a preu de mercat, realitat que caldria corregir. Òbviament, l'IMSS és plenament coneixedor d'aquesta realitat i es realitzen múltiples esforços per tal de poder anticipar-se als desnonaments, com es pot observar amb les dades que l'IMSS aporta a la Sindicatura i que queden reflectides en l'apartat "Posició municipal". En el treball per a la recerca de millores en la gestió dels desnonaments, l'IMSS treballa de forma coordinada amb l'UCER (Unitat Contra l'Exclusió Residencial), que persegueix centralitzar tota la informació sobre desnonaments a la ciutat, alhora que es realitza l'acompanyament als afectats a través del SIPHO, que aconsegueix un èxit notable, tal com també es descriu en l'apartat "Posició municipal".

En aquest apartat també es pot apreciar la tasca que l'IMSS realitza amb el TSJC per tal de millorar el protocol de llançaments existent. Tot i que a data d'avui no s'ha aconseguit l'objectiu que persegueixen els professionals dels CSS, que es deixi d'assistir als llançaments, des de l'IMSS es treballa per tal que l'impacte en els CSS sigui el mínim, sense deixar de donar compliment al que preveu l'article 150.4 de la Llei 1/2000, d'enjudiciament civil.

Sobre aquest aspecte, la síndica vol recordar que l'any 2015 ja va atendre una queixa similar (exp. 15Q000111-MB). En aquell moment treballadors i treballadores de l'IMSS,



## M. Assumpció Vilà i Planas

amb representants sindicals de CCOO, UGT i la CGT, es van dirigir a aquesta institució amb el document titulat “Acord professional. Professional dels serveis socials bàsics en relació als desnonaments”. Llavors, els professionals dels CSS exigien que es revoqués l’acord entre l’Ajuntament de Barcelona i els organismes de l’àmbit judicial en matèria de llançaments, així com que es paralitzessin tots els desnonaments amb problemàtica social fins que no es pogués establir un nou acord que garantís el dret a l’habitatge digne de les persones afectades i que s’apliquessin polítiques d’habitatge que donessin resposta a una situació de manca d’habitatge digne de milers de famílies de Barcelona. Aquell any l’Ajuntament va facilitar a la síndica la resposta que es va adoptar des de la Comissió de Qualitat de Vida, Igualtat, Joventut i Esports, així com la carta de resposta que l’alcalde va remetre als treballadors i treballadores municipals. La síndica va estimar la queixa i va recomanar:

- Que se seguís revisant el protocol i es fessin les modificacions que es consideressin oportunes
- Que es valorés la possibilitat que fos el CUESB, el que, en tot cas, estigués present als llançaments judicials.
- Advertia que calia ampliar el parc d’allotjament temporal per poder donar compliment al dret subjectiu d’allotjament garantit a la Cartera de Serveis Socials.

El protocol, com s’ha exposat anteriorment, s’ha revisat i s’hi segueix treballant. En paral·lel, es persegueix minimitzar l’impacte dels desnonaments en els CSS, a través de la participació del CUESB i el SIPHO (amb l’existència de protocols i criteris d’intervenció), així com amb el constant esforç d’obtenir informació prèvia als primers moments dels processos de llançament, per tal de poder realitzar una tasca eminentment preventiva (és en el punt on actualment es focalitza l’atenció per part dels gestors de l’IMSS), fet que contribuiria a: preservar el bé fonamental de l’habitatge, millorar el benestar de persones, famílies i infants, i en darrer terme, evitar l’impacte actual als CSS. Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, **s’encoratja a seguir en aquesta línia, incorporant-hi, però, el constant flux d’informació als professionals dels CSS sobre “l’estat de la qüestió”, així com fent participats de la negociació a altres administracions i entitats.**

11. La síndica és coneixedora de totes les millores municipals realitzades en l’àmbit del suport a les famílies i els infants (increments de les partides pressupostàries en beques de menjador, l’ajut d’urgència social per a famílies amb infants de 0 a 16 anys, educadors socials als centres educatius, etc.), així com en matèria del dret a l’habitatge, amb la modificació i ampliació del Reglament de la Mesa d’Emergència social, l’increment de despesa per atendre deutes de lloguers, etc. I especialment el Pla pel Dret a l’Habitatge 2016-2025, que, amb un enfocament global i transversal, ha de permetre conèixer detalladament la situació de l’habitatge a la ciutat, incidir en aquells col·lectius sense accés a l’habitatge, realitzar una tasca preventiva i pal·liativa, i finalment ampliar el parc d’habitatge públic a la ciutat, de forma molt sintètica.

De la mateixa forma, els treballadors municipals de l’àmbit dels serveis socials també són plenament coneixedors de l’interès i perseverança en aquesta línia i valoren positivament els canvis que s’han anat introduint. Lamentablement, però, el reconeixement de la ingent tasca realitzada no modifica el fet que, fins

## M. Assumpció Vilà i Planas

a la data, no s'ha pogut transformar la realitat de la crisi d'habitatge, amb els consegüents efectes en les famílies i els CSS. Els *tempos* i les quantitats de persones afectades superen, dia a dia, i situació a situació, el que la maquinària municipal ha estat fins ara capaç de generar.

Ara bé, les possibilitats de la política municipal davant d'un problema d'aquesta magnitud, també són limitades i amb un impacte que podrà veure's a llarg termini. No és pretensió de la síndica, realitzar més recomanacions sobre com resoldre el greu problema de l'habitatge (es pot consultar el posicionament de la síndica en aquesta matèria consultant els informes anuals per a aquest àmbit a la pagina web <http://www.sindicadegreugesbcn.cat>) i la gentrificació amb què lluiten grans municipalitats del planeta i sobre la qual treballen incansablement experts i grups de reflexió.

Justament per la dimensió del problema, la síndica creu fermament, com no pot ser d'una altra manera, que, mentre es persisteix en l'actual línia de treball municipal, cal créixer també en **la necessitat de sumar esforços, tant en l'àmbit del treball amb altres administracions (ja sigui col·laborant interadministrativament, ja sigui instant altres administracions a realitzar canvis legislatius), com en la col·laboració de l'àmbit publicoprivat, el treball amb el tercer sector, la incorporació dels col·legis professionals, etc. El treball en l'àmbit comunitari, amb les plataformes socials i l'exploració de noves formes d'economia, com preveu el Consell Municipal de Benestar Social, són territoris en els quals cal créixer.**

12. En tot aquest procés, no es pot deixar de tenir en compte, sinó que cal incorporar-ho de forma decidida, **la participació dels professionals dels CSS, no sols com a treballadors públics, sinó com a experts coneixedors des de la primera línia de la realitat social que afecta les barcelonines i els barcelonins.**

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, així com la informació disponible, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona ha de prosseguir amb l'objectiu de vetllar pels drets de la ciutadania i millorar en eficàcia.

I, per tant, emeto les següents

### RECOMANACIONS

- Recomanar a l'IMSS que se segueixi treballant per tal de poder facilitar allotjaments temporals suficients i adequats a les famílies, que permetin desenvolupar el seu paper socialitzador i protector dels infants.
- Recomanar a l'IMSS que vetlli per tal que les alternatives d'allotjament que es faciliten des dels CSS disposin d'uns mecanismes de control que garanteixin derivacions a allotjaments en condicions adients.
- Recomanar a l'IMSS que es realitzi, si no s'ha fet, una anàlisi sobre l'impacte dels desnonaments en els infants de la qual es puguin derivar les mesures oportunes, per tal de vetllar adequadament pels drets dels infants.

#### M. Assumpció Vilà i Planas

- Recomanar a l'IMSS que s'aboquin més esforços a informar la ciutadania sobre les funcions dels CSS, així com que s'ampliï el treball en xarxa i comunitari.
- Recomanar a l'IMSS que es revisin els espais i mecanismes de cura dels i de les professionals dels CSS en situacions de molta pressió assistencial.
- Recomanar a l'IMSS que es revisi com es desenvolupa la incorporació dels i de les professionals en els òrgans de participació, i que participin en els processos d'avaluació periòdica dels serveis, d'acord amb l'article 45.6 de la Llei 12/2007.
- Recordar a l'IMSS la necessitat de sumar esforços amb altres administracions i entitats, així com crear o experimentar noves formes de col·laboració.

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, 10 de desembre de 2019