

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 24 de febrer de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

Té 29 anys, és d'origen iraquiana i es troba a la ciutat com a sol·licitant de protecció internacional. Li van denegar la sol·licitud i va presentar un recurs de reposició del qual està a l'espera de resposta. La seva situació administrativa és, per tant, incerta i no disposa del permís de residència.

Disposava d'un contracte de treball amb la Fundació Formació i Treball (FIT), que li anaven prorrogant, sempre que rebessin prèviament un informe del centre de serveis socials (CSS). No obstant això, a finals de 2024 li van comunicar que el seu contracte acabaria. Davant d'aquest fet, el ciutadà va sol·licitar a la seva treballadora social (del CSS Raval Nord) que fes algunes gestions amb l'esmentada Fundació per intentar evitar quedar-se a l'atur, però no va fer cap gestió. Durant el mes de novembre de 2024, va deixar notes a la seva treballadora social en tres ocasions a través de la UGA (Unitat de Gestió Administrativa) sobre aquesta mateixa qüestió, a les quals no va respondre.

Va presentar una instància en data 16 de gener de 2025 sol·licitant la revisió de l'actuació de la seva treballadora social, així com un canvi de professional. No havia rebut cap resposta a la instància, malgrat que hagués transcorregut més d'un mes.

Fins aquell moment l'havien atès al CSS Raval Nord (la darrera visita havia estat el 7 de gener de 2025) on tenia assignada una referent social. La següent visita que va sol·licitar (per al 7 de febrer de 2025) li van facilitar al CSS Raval Sud, però passant per la UPA (Unitat de Primera Acollida). No entén el canvi de CSS quan ell s'havia canviat de domicili (i així ho havia comunicat al CSS) el novembre de 2023 i en aquell

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'**objectiu 10.2 "Per al 2030, promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones"**.

moment li van dir que continuaria rebent atenció al mateix centre. Tampoc entén per què passa de tenir un referent assignat a ser atès des de primera acollida, on li han indicat que sols es pot dirigir al servei de forma puntual.

La visita del 7 de febrer de 2025 era telefònica, però a l'hora concertada, les 11.30 h, no li van fer la corresponent trucada. El mateix dia, a la tarda, el ciutadà es va dirigir al CSS per exposar que no l'havien trucat i el van informar que la persona que l'havia d'atendre estava malalta.

Havia sol·licitat que se'l derivés al Programa Làbora, però no s'havia cursat la seva petició. Se'l va orientar a treballar "en negre" i l'havien informat que no podria disposar d'ajudes.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 26 de febrer de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 25 de març de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. En relació amb el canvi de CSS

L'informe municipal exposa que el canvi de CSS es va fer a causa d'un canvi de domicili, arran del desallotjament de l'espai la Tancada (que correspon al CSS Raval Nord). En aquell moment, el ciutadà va passar a viure en una habitació al carrer de les Carretes (corresponent al CSS Raval Sud).

El ciutadà ja rebia atenció per part de la UPA del CSS Raval Nord i, en passar al CSS Raval Sud, es va considerar adient prosseguir amb aquesta modalitat d'atenció per

continuar amb la valoració diagnòstica i atendre les demandes per a les quals no calia un tractament social específic. L'atenció des de la UPA es duu a terme en funció de la necessitat detectada i amb el seguiment necessari.

En el moment en què es fa l'informe, l'episodi d'atenció està tancat i si anés a visitar-se, no el podria atendre la mateixa professional, atès que, per UPA, no compta amb una professional estable.

Respecte al canvi de centre observem algunes diferències entre el relat del ciutadà i el que conté l'informe municipal, no en relació amb el motiu del canvi (atès que els CSS atenen per criteris de territorialitat), sinó pel moment en què es produeix. Així, l'informe municipal diu que es va produir arran del desallotjament de la Tancada (que va tenir lloc el maig de 2024), mentre que la primera visita al nou CSS es produeix el 2025. El ciutadà, en canvi, diu que va deixar la Tancada el 2023 i que el gener de 2025 encara va rebre una darrera atenció al CSS Raval Nord. Aquesta Sindicatura no disposa d'elements suficients per poder determinar quines són les dates correctes, ni els motius del període que transcorre fins que es procedeix al canvi de CSS.

Entenem, però, que aquest període pot estar relacionat justament amb l'atenció realitzada des de la UPA, amb un model d'atenció a partir de la situació i les necessitats detectades.

La flexibilitat en l'aplicació de criteris o protocols pot mostrar la intenció d'adaptar-se a les situacions concretes de les persones ateses i, per tant, de posar-les al centre de la intervenció, fet que la Sindicatura valora positivament.

No obstant això, aquesta flexibilitat s'ha de poder explicar de forma suficient, d'acord amb el dret a la informació que tenen les persones que s'adrecen als serveis socials. Hem de recordar que l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les persones, en l'àmbit dels serveis socials, tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls.

A més, l'atenció des de la UPA, sense un/a referent assignat i en dos CSS, pot dificultar la continuïtat en el procés d'acompanyament social, fet especialment delicat quan es tracta d'una persona en situació de vulnerabilitat econòmica, administrativa i laboral. En aquesta línia, l'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a rebre una atenció continuada pels serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei, així com tenir assignat un professional de referència.

Això no obstant, la mateixa llei també determina, a l'article 44.3, que les valoracions del personal professional són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles.

Per tant, també pot ser que la valoració professional sigui que no es necessita un seguiment.

En aquest cas, **recomanem que es revisi la necessitat o no de seguiment per part del ciutadà i que se l'informi al respecte.**

2. Sobre les visites del mes de febrer de 2025

Segons els registres del CSS, l'entrevista programada per al 7 de febrer de 2025 es va dur a terme amb normalitat. Sí que es va programar una entrevista per al dia 12 de febrer que es va haver de cancel·lar i es va oferir una nova entrevista el dia 14 de febrer de 2025, que es va realitzar sense incidències.

Aquest relat difereix de la versió del ciutadà, el qual diu que es va anul·lar la visita del dia 7.

Entenem que, més enllà de la data en la qual es produeix la cancel·lació de l'entrevista, el que cal aclarir és si es va avisar degudament el ciutadà per comunicar-li l'esmentada cancel·lació, atès que exposa que va tenir coneixement dels fets només després d'una gestió presencial, fet que denotaria una manca de proactivitat informativa.

Donat que l'informe municipal no aporta informació al respecte, procedim a recomanar **que s'informi proactivament de qualsevol cancel·lació de visites programades per causes sobrevingudes, així com que es vetlli per mantenir actualitzat el registre de comunicacions per garantir la transparència i la traçabilitat.**

3. La coordinació amb FIT

L'informe municipal exposa que des del primer moment es va fer la derivació a diferents entitats i serveis (FEMAREC, FIT, ICA, Engrunes, Fundació Intermedia, SOC...) per tal que no li caduqués la documentació. Es va mantenir la coordinació i es va facilitar la documentació pertinent.

L'1 d'abril de 2022 es va redactar, a demanda del ciutadà, un certificat acreditatiu de les dificultats particulars d'inserció laboral per a un curs de mosso de magatzem amb FEMAREC.

El 31 d'agost de 2022 va sol·licitar un certificat per acompanyar la renovació de la targeta blanca amb un recurs. Es van coordinar amb el SAIER, on li van oferir cita amb l'advocada per acompanyar-lo l'endemà al recurs. El novembre de 2022 va sol·licitar una renovació del certificat de dificultats particulars d'inserció laboral per a la FIT, que es va trametre a l'entitat en data 21 de novembre de 2022.

L'1 de març de 2023 i el 8 d'agost de 2023 va sol·licitar cites al CSS, una amb un advocat/ada (perquè l'orientessin sobre l'IDcat) i l'altra amb un treballador/a social, però no s'hi va presentar. El 18 de desembre de 2023 es va tornar a redactar un certificat de dificultats particulars d'inserció laboral, com a pròrroga per a la FIT.

En dues ocasions durant el mes d'octubre de 2024 es van fer coordinacions amb la FIT, davant la manifestació del ciutadà que tenia problemes amb la seva cap i que no li volien renovar el contracte. Malgrat les dificultats de relació que s'estaven donant, des d'aquella entitat se li estava intentant allargar el contracte per tal que pogués obtenir la documentació i el van canviar a un altre lloc de treball. Cal tenir en compte que aquella entitat fa habitualment contractes per un any i que, en aquest cas, s'estava allargant.

El 2 de desembre de 2024, es va fer una nova coordinació amb la FIT. Aquell mateix dia es va comunicar al ciutadà la finalització del contracte en data 13 de desembre, després de **dos anys i mig**. Tanmateix, seguirien acompanyant-lo en la regularització de la seva situació administrativa.

Observem, per tant, que les interaccions entre l'entitat i els CSS van ser fluides i que des dels serveis municipals van actuar de forma diligent. També es va donar resposta a les necessitats del ciutadà, de forma prèvia a la relació laboral amb la FIT i durant l'existència del contracte, a través de diverses coordinacions per intentar mantenir el contracte i facilitar la documentació acreditativa de dificultats d'inserció laboral. De fet, quan ja s'estaven començant a donar alguns problemes, el CSS i la FIT van estar en contacte, sempre amb la voluntat de seguir oferint suport al ciutadà.

En aquest punt, per tant, **la resposta administrativa va ser sòlida i documentada, de forma que considerem que els serveis socials van actuar correctament.**

No obstant això, el ciutadà apunta que no s'ha fet cap gestió per evitar la finalització del seu contracte. Aquesta consideració podria apuntar tant a una manca de corresponsabilitat davant la finalització del contracte, com a dificultats en la transmissió o recepció sobre les gestions efectuades.

Per tant, **se suggereix revisar aquest període, de forma conjunta amb el ciutadà, amb la seva participació, sobre les gestions dutes a terme.**

4. De l'actuació dels serveis socials municipals

L'informe municipal exposa que totes les persones, independentment de la seva condició o situació administrativa, poden adreçar-se als serveis socials municipals i ser atesos. Però existeixen recursos i serveis destinats exclusivament a persones amb una situació administrativa regular, d'acord amb la normativa vigent. Per això, la intervenció dels serveis socials no sempre dona cobertura en la mesura que les persones esperen.

A banda d'altres gestions ja mencionades, també s'aporta informació sobre la vinculació del ciutadà amb el programa Làbora el juny de 2022; una coordinació amb una advocada de Càritas el maig de 2024 per tràmits de regularització; una gestió amb una entitat bancària per obtenir informació de com disposar de compte bancari, etc.

També s'exposa que en cap moment se l'ha orientat a treballar "en negre". A l'entrevista del dia 7 de febrer, segons constava als registres, el ciutadà havia comunicat que li havien ofert feina en un supermercat i se sobreentenia que seria sense contracte perquè es trobava en una situació administrativa irregular.

Es troba a faltar, però, informació sobre el tipus d'actuació o intervenció que poden oferir els serveis socials en aquests moments. Tot i la impossibilitat legal d'oferir determinades prestacions (fet sobre el qual també se li ofereix informació en la resposta a la instància que es tracta en el punt següent), entenem que aquesta circumstància no es pot traduir únicament en inacció, sinó que s'ha de poder oferir un acompanyament social.

De fet, la situació que exposa el ciutadà, que directament o indirectament persegueix un seguiment social de la seva situació i una atenció més propera, en un moment en què ha perdut la feina i, per tant, els ingressos i, a més, es troba en una situació administrativa irregular, evidencia la falta de garanties en l'acompanyament a persones en les mateixes circumstàncies.

El Pla director de serveis socials de Catalunya preveu un sistema social més proactiu que treballi des de la prevenció, amb una mirada comunitària i posant la persona al centre de la intervenció. Des d'aquesta mirada, doncs, entenem que **la situació irregular, si bé suposa limitacions en l'accés a determinats recursos, no ha d'impedir treballar des de la perspectiva dels drets humans i l'atenció social bàsica.**

Per tant, atenent la situació del ciutadà, que no és en cap cas excepcional, cal **promoure recursos i actuacions d'acompanyament no condicionades a la regularitat o no de la situació administrativa.**

5. La resposta a la instància

La instància es va presentar el 22 de gener de 2025 en un CSS que no era el seu actual, atès que va facilitar una adreça diferent a la que havia manifestat a la seva referent. Diu el següent:

Yo estuve trabajando durante 2 años y medio a través de Formació i treball entre el 14 de julio de 2022 y el 13 de enero de 2025. Estuve trabajando en situación de sin papeles, pero con el recurso del asilo político generado por el conflicto en Iraq. La trabajadora social (...), de los Servicios sociales de Raval Nord, es conocedora de

mi situación, pero se niega a ayudarme a tramitar el desempleo que me pertoca y no facilita la tramitación de éste.

Petición: que se revise la tarea de susodicha trabajadora social, (...) y se tramite un cambio de mi trabajadora social para poder encontrar una profesional que esté dispuesta a ayudarme realmente en el cobro del paro que acumulé entre el año 2022 y 2025.

La resposta es va emetre el 3 de març de 2025 per la direcció del CSS Raval Sud, amb el contingut següent:

Atenent la demanda del ciutadà de revisar l'atenció prestada per part de la Treballadora Social (...) al Centre de Serveis Socials de Raval Nord, s'ha fet revisió dels registres de les entrevistes mantingudes entre el ciutadà i la treballadora social i s'extreu que aquesta ha fet una atenció adequada i ajustada a l'encàrrec de Serveis Socials Bàsics.

Durant les entrevistes mantingudes durant l'any 2024, s'ha fet seguiment adequat de la situació de possible pèrdua de documentació legal del ciutadà, fent les coordinacions necessàries tant amb l'empresa que el contractava (Fundació Formació i Treball) com amb la seva advocada.

En relació a la suposada negativa de la treballadora social a ajudar al ciutadà a tramitar la prestació d'atur, s'informa que des de Serveis Socials no es realitza cap tràmit necessari per a l'obtenció d'aquesta prestació, més que l'orientació de les persones a les que atenem a demanar cita prèvia al SEPE i a l'OTG pertinent. Tanmateix, en cas de no comptar amb documentació de residència legal, com seria el cas, no es pot tramitar cap prestació pública d'aquesta índole.

Això mateix se li transmet al ciutadà en una entrevista telefònica mantinguda en data 7 de febrer de 2025, des del CSS Raval Sud, per canvi de domicili de l'interessat, donat que el ciutadà fa un seguit de demandes que estan fora de l'abast de l'encàrrec de Serveis Socials, motiu pel qual se li retorna que les problemàtiques que planteja tenen a veure amb altres organismes, com ara estrangeria o judicatura laboral, però no amb serveis socials. Se li transmet a més, que es comprèn la seva indignació que es valora com a legítima, i es reconeix la impotència que des de Serveis Socials Bàsics es té per fer cap acció eficaç per revertir la situació.

Pel que fa al canvi de treballadora social que sol·licita el ciutadà, ja no correspon donat que ha canviat de domicili i conseqüentment de Centre de Serveis Socials i de treballadora social.

En quant a la que fa que la nova treballadora social que l'atengui l'ajudi a cobrar la paga acumulada durant el temps treballat, no correspon aquesta demanda, per l'exposat més amunt.

La resposta adreçada al ciutadà compleix formalment amb els requisits necessaris, en el sentit que li ofereix una resposta raonada, personalitzada i no estandarditzada com hem pogut observar en altres situacions supervisades. Amb tot, no aborda de manera

suficient la percepció de desatenció i tampoc pot oferir garanties de millora de l'atenció futura. De fet, a la Sindicatura li causa preocupació l'afirmació que "es reconeix la impotència que des de Serveis Socials Bàsics es té per fer cap acció eficaç per revertir la situació".

Aquesta institució té coneixement de la gran pressió assistencial que pateixen els CSS, pel volum i la complexitat de les situacions ateses, les tensions generades per factors estructurals i la manca d'eines al seu abast en la quotidianitat. Tot i així, la seva tasca contribueix de forma especialment rellevant al benestar de la ciutadania i a la preservació dels drets de les persones, fet que cal destacar.

En aquesta línia, doncs, entenem que les solucions han de poder ser coproduïdes en altres àmbits, que superin les gestions que poden fer els equips i els CSS, però que tot i així hi participin. D'aquesta manera s'incorporaria la comunitat i els òrgans municipals implicats, així com altres administracions amb competències en benestar social, en la cerca de solucions.

6. Conclusions

Malgrat que l'Administració ha fet diverses actuacions positives, hi ha aspectes que poden millorar substancialment pel que fa a la comunicació, la continuïtat i la qualitat del servei, que són aspectes especialment rellevants en casos de persones amb una situació administrativa irregular.

L'atenció social centrada en la persona és cabdal, més enllà del fet que existeixin o no recursos específics que puguin incidir de forma decisiva a generar canvis en la situació. En aquesta línia, la persona atesa també ha de poder entendre que hi ha limitacions existents normativament. Aquestes dues condicions esdevenen indispensables per a l'existència d'un marc que possibiliti l'entesa i l'acompanyament social, en el qual els serveis municipals han de vetllar per la cobertura dels drets de les persones, i el ciutadà ha de poder disposar de tota la informació sobre aquests drets i també sobre els deures que implica l'atenció social.

Per aconseguir-ho cal poder orientar la tasca vers el tracte personalitzat i la continuïtat de l'atenció, i incorporar eines de millora contínua, així com assegurar la traçabilitat i claredat comunicativa en totes les actuacions. La mirada vers la prevenció de situacions més greus i l'acció comunitària han de poder contribuir a superar les limitacions d'intervenció en determinades circumstàncies.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes

aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació municipal pot millorar en eficàcia pel que fa a l'acompanyament social.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisi la necessitat o no de seguiment per part del ciutadà i que se l'informi al respecte.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que s'informi proactivament de qualsevol cancel·lació de visites programades per causes sobrevingudes, així com que es vetlli per mantenir actualitzat el registre de comunicacions al respecte per garantir la transparència i la traçabilitat.
- **Suggerir a la comissionada d'Acció Social** que es revisi aquest període, de forma conjunta amb el ciutadà, i les gestions dutes a terme.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que cal promoure recursos i actuacions d'acompanyant no condicionades a la regularitat o no de la situació administrativa.

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