

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS D'ACOLLIDA (PERSONES MIGRADES I REFUGIADES)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 5 de febrer de 2025 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'atenció social rebuda per part dels serveis municipals.

Hi exposava el següent:

Ell, la seva dona i els quatre fills (tots menors d'edat, dels 7 als 17 anys) de la parella (dos d'ells amb discapacitat per paràlisi cerebral i que utilitzen permanentment cadira de rodes per a la seva mobilitat) van arribar a la ciutat, procedents d'Algèria.

La finalitat d'aquest trasllat era la d'intentar resoldre el problema de salut dels seus fills, atès que al seu país d'origen no tenen cap opció.

A la seva arribada van dormir uns dies a l'aeroport, per manca d'allotjament, fins que els van fer fora. Després van estar uns dies dormint a l'exterior de l'estació de Sants fins que algú els va orientar al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

Des del CUESB no els van donar cap solució i van estar una setmana dormint al carrer, davant de la porta.

Finalment els van adreçar al SAIER, on els van atendre i van possibilitar un alberg per a la dona i els fills, però no al ciutadà, al qual van dir que s'havia d'espavilar tot sol. Aquest va anar a l'assentament de la benzina del carrer de Roc Boronat, on va estar, separat de la família amb tot el que comporta deixar a la mare sola amb els quatre fills, dos d'ells amb cadira de rodes. Va viure a l'assentament fins que els van desallotjar el dia 29 de novembre de 2024 i des d'aleshores dorm al carrer esperant una solució.

El ciutadà té la responsabilitat d'anar diàriament a la cura de la família, des del punt on es trobi de la ciutat.

Demana un reagrupament familiar ràpid amb un allotjament que permeti a la família de sis persones viure junta i iniciar una nova vida d'inserció social i laboral.

Estan en tràmits d'escolaritzar els dos nens discapacitats en una escola especial, fet que esperen que es resolgui en breu, i la nena d'11 anys finalment ja està escolaritzada en una escola del Bon Pastor després de setmanes i mesos d'insistència al Consorci d'Educació.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 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 13 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. Sobre l'actuació del CUESB

El CUESB ofereix atenció social les 24 hores del dia, 365 dies a l'any. Com a servei d'urgències i emergències, fa intervencions puntuals en situacions en què la resta de serveis socials de la ciutat no poden actuar en moments concrets, per limitacions horàries o dificultats per trobar recursos adequats immediatament.

És en aquest servei on es fa el primer contacte de la família amb els serveis municipals (prèviament no havia estat detectada pels serveis socials que operen a l'espai públic).

15 d'agost de 2024: la família es presenta al CUESB acompanyada d'una persona coneguda que els fa suport en la traducció. Expliquen que són naturals d'Algèria i que

es troben a la ciutat per acudir a una revisió mèdica a la Policlínica Barcelona per a una de les filles (que utilitza cadira de rodes).

Informen que han arribat el dia 14 d'agost de 2024 a Barcelona en avió i que disposen d'un visat de quinze dies. Havien pernoctat la primera nit a Sant Boi de Llobregat en un local que un taxista els va deixar només per una nit.

En la base de dades constava que el nucli, a excepció d'una filla, havia estat atès pel CUESB el desembre del 2018 i que s'havia activat el recurs d'allotjament i derivació al SAIER, on van ser atesos en dues ocasions aquell mateix mes. Al passaport de la mare hi consten diverses entrades i sortides de Barcelona durant els anys 2017 i 2018. Exposaven que des del 2019 no havien pogut viatjar per als seguiments mèdics de la filla per manca de recursos econòmics i per la pandèmia. En aquelles ocasions havien pernoctat a Manresa, a casa d'un conegut i, després de la visita, feien el viatge de retorn.

La família manifestava ara la seva intenció d'establir-se al territori per trobar millors condicions de vida.

Es va valorar que la vinculació anterior amb la ciutat (cinc anys) ja no estava vigent i, com que havien passat la primera nit a Sant Boi de Llobregat, és allà on havien de donar resposta a les demandes del nucli (allotjament i cobertura de necessitats bàsiques), motiu pel qual se'ls va orientar a la Policia Local de Sant Boi de Llobregat. Se'n va fer arribar comunicació al SAIER per correu electrònic per a futures demandes que poguessin sorgir. Es va tancar la intervenció.

27 d'agost de 2024: a la nit es va rebre una trucada d'una pediatra de l'Hospital de Sant Pau que demanava atenció per a la família. El pare estava a l'hospital amb dos fills i la resta del nucli es trobava a l'estació del Nord. Acabaven d'arribar de València i no tenien recursos ni xarxa d'acollida.

Se'ls va orientar al CUESB per explorar la situació. El ciutadà explicava que el dia després de la darrera entrevista amb el CUESB es van desplaçar a València buscant un suport institucional que no havien trobat. Van pernoctar a la via pública i a casa d'un compatriota, i la mesquita de la zona els va pagar els bitllets cap a Barcelona.

Aquell mateix dia havien arribat a l'estació del Nord, on una persona havia activat el Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) pel malestar de dos fills que havien estat traslladats i atesos a Sant Pau, on els havien prescrit medicació.

Plantejava que el motiu de voler establir-se a Barcelona era que els seus fills amb discapacitat i dificultats de mobilitat poguessin tenir més oportunitats mèdiques i educatives. En aquesta ocasió no es plantejaven retornar a Algèria.

Des del CUESB es detecten algunes incongruències, així com decisions preses amb manca de planificació i previsió. Se'ls informa d'això i es rebaixen les seves expectatives. El ciutadà insisteix que les atencions que necessiten els seus fills no són possibles a Algèria.

Des del CUESB es prioritza l'atenció i el benestar dels infants, així com el fet que presenten problemes de salut actius o discapacitat i es proporciona allotjament i alimentació per a la família per a dues nits. Es deriven al SAIER per tal que siguin atesos d'urgència l'endemà per explorar la situació en profunditat i valorar l'activació de recursos.

28 d'agost de 2024: La família acudeix al servei, demana atenció social urgent i comunica que des del SAIER no havien activat la cobertura d'allotjament. El SAIER havia orientat la família a reorganitzar-se i se'ls transmet la pauta, pel fet que el SAIER és el servei referent. La família se situa a la porta d'accés del CUESB.

31 d'agost de 2024: durant la tarda i nit diverses persones s'adrecen al servei per demanar atenció per a la família i alerten que es troben a la via pública. Se'ls ofereix la possibilitat d'estar a la sala d'espera, on es queden les nits del 31 d'agost i 1 de setembre. Es comunica la situació per correu electrònic al SAIER, vers on s'orienta la família, amb cita per al 2 de setembre.

2 de setembre de 2024: la família acudeix al SAIER, però a una adreça errònia i no poden ser atesos. Es programa una nova cita per al dia 3 de setembre.

La família és detectada pernoctant a la via pública i se'ls ofereix que puguin estar a la sala d'espera, però els infants ja estaven dormint. Es fa una nova comunicació al SAIER i s'hi orienta la família.

4 de setembre de 2024: es rep una alerta del SAIER en què se sol·licita allotjament i manutenció per al nucli familiar fins al dijous 5 de setembre de 2024. Des del CUESB se'ls proporciona allotjament i alimentació i se n'informa el SAIER.

6 de setembre de 2024: el SAIER (on tenen cita per al 9 de setembre) comunica que no valora continuar allotjant la família i es reforça la idea que el nucli ha de buscar alternatives pels seus propis mitjans.

A la tarda la família acudeix al CUESB i pernocten a la sala d'espera tot el cap de setmana. Des del CUESB es manté la mateixa línia d'intervenció que el servei referent, que no ha valorat activar recursos. Es comunica situació al SAIER.

12 de setembre de 2024: es rep una alerta del SAIER en què sol·licita allotjament i manutenció per a la família fins al dia 13 de setembre de 2024 i es procedeix segons les indicacions.

Posteriorment, el ciutadà es va inscriure, el dia 3 de desembre de 2024, a la llista d'espera del Centre d'Allotjament Nocturn d'Emergència (CANE), que havia obert en fase preventiva per l'emergència Operació Fred. Va accedir al recurs el mateix dia i hi va romandre fins al dia 16 de desembre de 2024. Es va tornar a inscriure a la llista d'espera i va obtenir plaça el dia 23 de desembre, única nit en què hi va pernoctar, atès que no va tornar al dia següent i no es va tornar a inscriure a la llista.

Del relat exposat, observem que el CUESB, en un període inferior a un mes, atén la família en fins a sis ocasions. A més, sovint, en dies en què no s'atenia la família directament, es tenia coneixement que aquesta pernoctava al carrer o a la mateixa sala d'espera del servei.

El CUESB és un servei que atén urgències i emergències, en el sentit que pot oferir una atenció ràpida i puntual, però són els serveis referents els que han de donar resposta, d'una forma més continuada, a les situacions de necessitat que ho requereixin. En aquest cas, el CUESB ha activat recursos sempre que el SAIER així ho ha prescrit i també ha informat en tot moment el SAIER de la situació que es detectava.

Tot i així, insistim en el fet que **la família va dormir al carrer i a la sala d'espera del CUESB, malgrat la presència d'infants (dos dels quals amb discapacitat), fet que considerem greu, encara que s'estiguin seguint els protocols existents.**

La resposta, a més, en ocasions es va basar més en qüestions administratives i dubtes sobre la seva trajectòria prèvia que no pas en la protecció immediata, com quan s'orienta la família vers la Policia Local de Sant Boi.

Cal recordar que **l'article 5 de la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància obliga les institucions públiques a prioritzar l'interès superior dels infants i els adolescents. En aquesta línia, l'article 15 de la mateixa llei 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 quedi afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.**

2. Sobre l'actuació del SAIER

L'informe municipal exposa que la família va ser atesa pel SAIER el dia 28 d'agost de 2024, per derivació del CUESB, i que es va iniciar el seguiment social del cas.

En la primera intervenció, la família no facilita la documentació vinculada al seu motiu d'arribada a Barcelona, els informes mèdics dels infants ni el circuit d'arribada.

En entrevistes posteriors, s'obté informació concreta sobre el motiu del trasllat, que és la cerca de tractament mèdic per a un dels seus fills en una clínica privada.

Es va orientar la família a cercar opcions d'allotjament a través de la seva xarxa, atès que es tractava d'un viatge planificat i que hauria de preveure una alternativa d'habitatge.

En data 9 de setembre de 2024 davant la falta d'opció d'allotjament i com a mesura de protecció vers els infants, s'activa la cobertura d'allotjament per als infants i un progenitor, que és la mare i que és la que hi accedeix. L'allotjament és de caràcter temporal i urgent, amb l'objectiu que la família busqui una alternativa habitacional, i inclou la manutenció per als membres allotjats.

A través del seguiment social, es facilita informació i orientació sobre empadronament, escolarització i accés al sistema sanitari públic. També es faciliten ajudes per cobrir la medicació dels infants.

Hem de subratllar, en aquest punt, l'existència **d'una incongruència destacable entre la informació facilitada pel CUESB i el SAIER**. Així, segons les informacions del CUESB (i com es recull en el punt 1), el SAIER va sol·licitar l'activació de l'allotjament el dia 12 de setembre i fins al 13 de setembre, és a dir, dos dies puntuals. En canvi, el SAIER exposa que en data 9 de setembre es va facilitar allotjament per als infants i un progenitor (la mare) i se'n desprèn que han romàs en aquell allotjament fins a la data de l'informe a la Sindicatura.

La Sindicatura no disposa d'informació suficient per poder dirimir com es va produir la cronologia dels fets, però sí que es vol subratllar que aquestes diferències en el relat posen de manifest que, malgrat els protocols i circuits existents, **poden produir-se descoordinacions en alguns dies que poden impactar en les condicions de vida i els drets de les persones afectades**.

El 10 de febrer de 2025, davant el bon ús del recurs habitacional del nucli, el bon seguiment del pla de treball establert i la mancada d'alternatives perquè el nucli familiar es pugui allotjar de manera autònoma, s'inclou el ciutadà en l'allotjament.

Estava previst traspasar el nucli al centre de serveis socials (CSS) corresponent. També es valorava la possibilitat que ofereix el programa Nausica.¹

¹ Objectius generals del programa Nausica:

- Afavorir l'autonomia i la inserció sociolaboral.
- Garantir una atenció personalitzada i suport professional, a través de plans de treball consensuats.
- Promoure la coordinació i complementarietat entre serveis.
- Garantir una atenció integral.

Quant a l'orientació pel que fa a la regularització de la situació, van tenir la primera cita amb el servei jurídic d'assessorament en tràmits d'estrangeria el 29 d'octubre de 2024. En aquesta se'ls va informar que l'únic tràmit que permetia la normativa en les seves circumstàncies era l'autorització de residència per raons humanitàries, sota la previsió de la Disposició addicional 1a 4a del Reglament d'estrangeria. Per fer la tramitació, era necessari acreditar la situació documentalment. Com que és una via excepcional, l'Administració competent no és l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona sinó la Secretaria d'Estat de Migracions, amb un tràmit que pot trigar prop de deu mesos a resoldre's.

Se'ls va informar dels requisits i de la documentació necessària, però des d'aquella data no s'han tornat a posar en contacte amb el seu advocat i hauran de demanar cita² quan disposin de tota la documentació per revisar-la.

A partir de les informacions facilitades, constatem que, tot i que el SAIER va activar recursos d'allotjament de forma puntual (fins a l'allotjament més continuat que es facilita en algun moment del mes de setembre), **la resposta global va ser insuficient en les primeres setmanes i aquest fet va donar com a resultat la pernoctació de la família a l'espai públic o a la sala d'espera del CUESB.**

S'insistia reiteradament que la família havia de buscar alternatives per mitjans propis, malgrat la verbalització de la situació de vulnerabilitat i la manca de xarxa de suport, així com la suma d'evidències que suposaven els llocs on s'anava trobant la família (estació del Nord, Hospital de Sant Pau, entorn del CUESB o la seva sala d'espera).

En aquesta línia, volem destacar el fet que des del setembre del 2024 i fins al febrer del 2025 (quatre mesos aproximadament), el pare de la família va romandre en situació de sensellarisme i vivint en un assentament en condicions molt precàries.

Finalment, en relació amb la informació proporcionada sobre la regularització administrativa, sembla correcta i ajustada a la normativa vigent, però es detecta inacció i **manca d'acompanyament actiu en la tramitació**, malgrat la barrera idiomàtica i la complexitat, i més quan aquesta tramitació s'havia de fer en un moment

-
- Incorporar els criteris d'actuació amb les instruccions de la Direcció d'Atenció i Acollida d'Immigrants.

I en són objectius específics els següents:

- Garantir l'acompanyament en l'escolarització obligatòria dels infants.
- Prestar suport en itineraris curriculars dels infants.
- Garantir l'acompanyament a joves en edat d'educació postobligatòria per poder entrar a la xarxa educativa, formal o no formal.

² Es pot concertar cita personalment al carrer Tarragona, 173, o trucant al telèfon habilitat per sol·licitar cites de seguiment, o escriure un correu a l'adreça electrònica genèrica del SAIER.

de separació de la família, dificultats en les cures dels infants i dures condicions de vida per part del pare.

3. Sobre l'allotjament per separat i els drets dels infants

El SASSEP (Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic) va ser coneixedor de la situació del ciutadà en el marc de l'operatiu extraordinari de l'assentament del carrer de Llull, 145, un espai ubicat en una antiga benzinera en desús (on es van començar a detectar persones que hi pernoctaven el 19 de febrer de 2024, coincidint amb el tancament del CANE).

L'espai va ser d'interès mediàtic i les persones que hi vivien tenien el suport de part del veïnat (que hi aportava aliments, tendes de campanya i altres, així com suport i acompanyament). L'espai generava controvèrsia i el SASSEP també va atendre 23 queixes IRIS (Sistema municipal d'incidències, queixes, suggeriments, consultes i agraiments) sobre aquesta qüestió en un període de sis mesos.

Del 22 al 24 de novembre de 2024, abans de fer-ne el desallotjament, el SASSEP va dur a terme una intervenció intensiva a l'assentament a través de visites i contactes amb l'objectiu de detectar alternatives residencials per als ocupants. Les persones contactades no tenien alternatives residencials i presentaven dificultats per poder accedir a equipaments de forma urgent perquè no complien els criteris de vulnerabilitat per a places d'urgència.

En aquest context es va tenir coneixement del ciutadà i, atès que va manifestar que el seu nucli familiar tenia atenció oberta al SAIER, se'l va orientar a aquell servei per fer les demandes pertinents.

Tot i així, entre el desallotjament de la benzinera i el 10 de febrer de 2025, quan s'inclou el ciutadà en l'allotjament en què ja es trobava la família, el SAIER va tenir coneixement de la situació i no es va activar cap recurs específic.

L'informe municipal planteja que es va optar per garantir la cobertura d'allotjament als membres més vulnerables del nucli, els infants, els quals han d'estar amb un adult referent (la mare) amb la finalitat de protegir el seu benestar i continuar treballant amb la familiar per aconseguir la informació necessària sobre la seva situació que els permeti fer una valoració més rigorosa, tot i la manca d'informació inicial, afegit al fet de tractar-se d'un viatge programat prèviament.

La fragmentació familiar que això va comportar no s'adiu amb la protecció a la família que estableix l'article 39 de la Constitució espanyola ni al suport a les responsabilitats parentals que estableix l'article 12 de la Llei 14/2020 dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.

A més, separar un pare d'uns fills amb discapacitat i d'una mare sola contravé qualsevol criteri de protecció social i pot generar patiment emocional i una sobrecàrrega de cures per a la mare difícilment assumible.

Barcelona disposa del Pla de ciutadania i immigració, que estableix una sèrie d'eixos i àmbits amb objectius específics. Entre aquests objectius, hi ha el de treballar per a l'empoderament de les persones migrades, amb la finalitat de consolidar els processos d'acomodació a la societat barcelonina, així com el de promoure les condicions socials bàsiques.

És evident que allotjar la família per separat no es correspon amb aquests objectius. A més, cal recordar que l'Ajuntament de Barcelona es compromet, a través de l'article 13.3 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", a 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, amb una atenció especial a les situacions familiars específiques.

Entenem que el paper de la família com a unitat bàsica i nucli socialitzador és difícilment realitzable, en una situació ordinària, quan no hi ha una situació de convivència efectiva.

La Sindicatura de Greuges s'ha pronunciat en altres ocasions sobre aquesta qüestió, atès que s'ha detectat aquesta pràctica en altres situacions supervisades en què intervenia el SAIER: es facilita allotjament a una persona adulta i als infants i es deixa un adult sense allotjar, fet que situa les famílies en una conjuntura difícil de resoldre, en moments de molta feblesa, incertesa i desconeixement.

En conseqüència, la Sindicatura de Greuges de Barcelona **recomana que es vetlli per garantir la convivència quotidiana dels nuclis familiars en situacions com la descrita.**

Quant a l'escolarització dels infants, l'informe municipal exposa que a través dels seguiments socials s'han fet gestions, coordinació i acompanyament per establir les vinculacions educatives següents:

- Dos fills disposen de plaça a l'Escola d'Educació Especial (EEE) Guimbarda i estava previst que comencessin a assistir-hi després que a mitjan febrer es fes entrevista amb l'escola per conèixer els infants i la família i poder valorar les necessitats educatives dels infants.
- Una filla havia iniciat l'assistència a l'Escola Bon Pastor. Disposava d'un pla de xoc i s'havia orientat la família a sol·licitar una beca de menjador.

- La filla gran assistia a classes de castellà a Apropem-nos.³

A manca de més informació sobre la qüestió educativa, entenem que des del mes d'agost del 2024, moment en què s'inicia el seguiment al SAIER, s'ha disposat de temps suficient per poder escolaritzar els dos infants que necessiten plaça en una EEE i vetllar per la seva integració escolar. Hem de recordar que la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat estableix, en l'article 7, que els infants amb discapacitat han de gaudir dels mateixos drets que els altres infants i han de rebre l'assistència adequada a la seva discapacitat i edat.

També és incompreensible el retard a aconseguir una escola ordinària per a l'altra filla.

Així doncs, les gestions per a l'escolarització finalment s'han anat resolent, però amb un retard molt significatiu, tenint en compte el dret a l'educació establert com a obligatori en l'article 13 de la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, així com l'equitat per a la igualtat d'oportunitats i la inclusió escolar, que, entre altres, constitueixen els principis rectors del sistema educatiu, establerts en l'article 2 de la Llei 12/2009 d'educació.

També hem de fer referència a la situació de la filla més gran, la qual, si bé ja no es troba en període d'escolarització obligatòria, sí que té encara dret a l'educació i, per tant, cal promoure que pugui continuar la seva formació més enllà de les classes de castellà que està rebent.

Les situacions plantejades aquí haurien d'haver estat considerades emergències educatives. A manca d'una informació més concreta, es recomana que es revisin els canals de coordinació entre els sistemes de serveis socials i l'educatiu per tal de millorar l'accés a l'educació dels infants nouvinguts.

Per tant, **cal vetllar per les garanties dels drets dels infants, especialment en famílies vulnerabilitzades i quan hi conflueixen diverses circumstàncies, com en aquest cas.**

4. Drets d'acollida i acompanyament

La família havia emprès un canvi vital crucial venint cap a la ciutat de Barcelona a la recerca d'unes millors condicions mèdiques i educatives per als seus fills. I, en arribar a Barcelona, s'havia trobat, durant els primers dies, amb una atenció inconcreta i poc resolutiva per part del SAIER i el CUESB.

³ Es tracta d'una iniciativa comunitària desenvolupada al Poblenou que dona suport a l'acollida i promou la convivència de tot el veïnat a través d'activitats diferents en funció de les necessitats detectades.

Aquesta és una realitat que, malauradament, hem pogut constatar des de la Sindicatura, on s'ha pogut conèixer la dinàmica per la qual s'envien les persones o les famílies del SAIER al CUESB (i a l'inrevés) en repetides ocasions.

Ens preocupa aquest trànsit fluid de persones i famílies entre serveis, sempre seguint circuits, criteris i protocols predefinitos, malgrat l'existència de situacions de fragilitat o vulnerabilitat, com en aquest cas, que afecten, a més, diversos infants, dos d'ells amb discapacitat.

Aquestes dinàmiques no sols no comporten cap alleujament de les situacions d'aquestes persones, sinó que poden arribar a constituir un problema afegit a circumstàncies ja molt dures, quan els serveis dels quals esperen rebre suport i acompanyament, tot i tenir ple coneixement de la situació, triguen a oferir alternatives dignes i garants de drets.

Entenem que el SAIER és el servei de referència a la ciutat per a persones estrangeres extracomunitàries i el CUESB ha de seguir les pautes marcades pel primer. No obstant això, **els protocols o circuits establerts han de vetllar per poder garantir, en conjunt (SAIER-CUESB), una atenció de les necessitats bàsiques, amb la intensitat de coordinació que calgui i posant la persona al centre de la intervenció.**

També es vol fer referència a la necessitat d'un acompanyament adient en una situació d'incertesa, desconeixement i necessitat.

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 ha de millorar pel que fa als drets d'acollida i als drets dels infants.**

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

- **Advertir a la comissionada d'Acció Social** que la ciutat de Barcelona ha de garantir que cap infant dormi al carrer.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisin els criteris i els procediments establerts entre el SAIER i el CUESB per garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les famílies i posar les persones sempre al centre de la intervenció.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en situacions com la descrita, es faciliti sempre un acompanyament adient.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, revisi els criteris i procediments per determinar la necessitat d'allotjament de les famílies.

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que cal vetllar adequadament per les garanties dels drets dels infants, cosa que inclou també la convivència quotidiana dels nuclis familiars en situacions com la descrita.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social**, que es revisin els protocols de coordinació amb el Consorci d'Educació per tal que s'agilitin els processos d'escolarització dels infants.

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.