

RESOLUCIÓ

1.1.A Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El dia 15 d'abril de 2025 la senyora va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb les condicions de l'allotjament proporcionat pels serveis socials municipals. En data 6 de maig de 2025 s'hi va mantenir una entrevista per ampliar la informació de la seva queixa.

Hi exposava el següent:

Ella, la seva parella i dos fills (19 anys i 1 any i 7 mesos, respectivament) integren la unitat familiar. Està empadronada a Barcelona i es troba en situació regular, com el seu fill petit. En canvi, el seu marit i el fill gran encara no tenen la seva situació regularitzada.

Des de fa dos anys viuen en hostals proporcionats pels serveis socials municipals. En el primer hostel en què van viure les condicions eren insalubres: escarabats, brutícia i un quart pis sense ascensor.

Després els van traslladar a un altre hostel en el qual encara continuen. En aquest, els quatre membres de la família comparteixen una única habitació de dimensions reduïdes, amb dues lliteres metàl·liques i sense armaris, de manera que han de tenir totes les seves pertinences en bosses.

A més, hi ha escarabats, humitat i brutícia, així com unes instal·lacions elèctriques poc segures (cables pelats i accessibles). No tenen bany propi ni cuina. Aquest fet suposa

un problema addicional, atès que el bany i la cuina estan bruts i els han de compartir amb altres famílies, cosa que els comporta dificultats per cobrir les necessitats del seu fill petit.

Han exposat la situació a la seva treballadora social de referència i els ha respost que no s'hi pot fer res.

Té la renda garantida de ciutadania (RGC) en tràmit i els pocs ingressos de què disposen són els que el seu marit i fill poden obtenir amb poques hores de treballs irregulars. Els serveis socials els faciliten allotjament, però cap altre tipus d'ajut.

Entén que les condicions en què fan la seva vida quotidiana no són ni segures ni dignes.

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 9 de maig 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 16 de juliol de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions municipals dutes a terme.

CONSIDERACIONS

1. Informació massa genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica i no facilita respostes concretes a les qüestions plantejades per la Sindicatura en la petició d'informació.**

Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret i, a més, això no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a la **comissionada d'Acció Social** l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Sobre l'actuació dels serveis socials amb la família

L'informe municipal exposa que la ciutadana i la seva família estaven en seguiment per part del Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme (SOASS) des del 24 d'abril de 2023. Durant aquest període han estat en allotjament temporal d'urgència (ATU), en pensió.

Es van tramitar ajudes econòmiques mensuals per a productes bàsics del nadó (bolquers, llet en pols i medicació) fins que van començar a obtenir ingressos a través de la feina irregular de la parella de la ciutadana i del seu fill gran.

També es va fer una derivació a un banc d'aliments per a famílies.

El pla de treball amb la família és el següent:

- Tramitació de l'RGC per a la ciutadana (l'havia començat a rebre a finals del mes de maig).

- Recerca d'alternatives habitacionals explorant la xarxa social. S'havia acordat amb la família que, si aconseguien un habitatge de lloguer, es podria estudiar la possibilitat de fer-los una aportació econòmica per ajudar en el pagament inicial i en una part dels primers mesos de lloguer.
- Assistència de la família als serveis de suport familiar i d'infància: CDIAP (Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç) - EIPI (Equip Interdisciplinari DE LA Petita Infància) de Ciutat Vella i Espai Familiar de la Fundació Esperança.
- Inscripció de l'infant en una escola bressol pública.
- Treball amb la ciutadana possibilitar la seva inserció laboral.
- Exploració, amb l'advocada del servei, de les possibilitats de regularització administrativa de la parella i del fill gran de la ciutadana.

Els serveis socials municipals han actuat per donar cobertura a les necessitats de la família, d'acord amb el contingut de l'article 3 de la Llei 12/2007 de serveis socials, pel qual s'assegura la cobertura de les necessitats personals bàsiques, enteses com les pròpies de la subsistència.

També han mantingut un recurs temporal, com és l'allotjament temporal d'urgència, activat durant un període de temps considerable, d'acord amb el dret a rebre els serveis de manera continuada mentre s'estigui en situació de necessitar-los, establert en l'article 9 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

Aquest article també determina el dret a disposar d'un pla de treball, l'existència del qual es pot constatar en l'informe municipal. No obstant això, cal dir que aquest no presenta garanties clares d'una aplicació efectiva i tampoc no s'aporta informació sobre l'avaluació dels resultats.

L'article 44 de la Llei 12/2007 de serveis socials diu que les valoracions del personal professional dels serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles. Per tant, la Sindicatura no valorarà si són els adients o no, perquè no li correspon aquesta visió tècnica. Però, des de la vessant de supervisió dels serveis municipals i de garant de drets de les persones que viuen a la ciutat, sí que considerem necessari reflexionar sobre alguns punts que generen dubtes, **a manca d'una informació més concreta:**

D'una banda, la proposta de l'habitatge de lloguer, tenint en compte les circumstàncies tant tensionades d'habitatge a la ciutat, pot ser poc realista, atès que hi ha dues persones en situació irregular a la família i que no poden demostrar els ingressos que obtinguin a través de les activitats laborals que puguin dur a terme.

De l'altra, hi ha la retirada dels suports per al nadó quan s'obtenen ingressos d'una feina irregular i, per tant, de la qual no es pot determinar amb certesa la quantia.

Sobre la base de la informació facilitada, considerem que l'actuació municipal, tot i que ha donat resposta a les necessitats bàsiques, podria ser insuficient pel que fa a l'estructura, atès que caldria prioritzar la regularització administrativa de la família i la seva autonomia, així com poder facilitar un entorn digne per a la vida quotidiana per tal de possibilitar la transformació real de les circumstàncies actuals.

3. Pel que fa a l'allotjament

Com ja s'ha dit en el punt anterior, la família rebia un allotjament per part del SOASS des de l'abril del 2023.

Van estar en un primer l'allotjament en el qual es van fer les visites de seguiment i s'hi van detectar mancances per poder seguir una bona organització familiar, fet que es va traslladar a l'empresa que ho gestiona i es va demanar un canvi de pensió a l'octubre del 2023.

Al principi del 2025 se'ls va oferir nou allotjament. Aquest, tot i tenir una habitació de dimensions més reduïdes, disposava d'ascensor, quatre llits i accés a cuina. La família va prioritzar l'accessibilitat, la possibilitat de poder cuinar i el fet que hi hagués quatre llits, aspectes que s'havien exposat com a molt necessaris. Per tant, la família va accedir a fer el canvi d'allotjament.

L'informe indica que l'Ajuntament és conscient que les pensions no són espais adequats per a l'estada de famílies durant períodes llargs de temps i, en aquest sentit, es treballa en un pla de sortida i autonomia.

Sobre aquest darrer punt, **la Sindicatura vol expressar el reconeixement per l'esforç que es fa des dels serveis socials municipals per donar resposta a una realitat que**

és fruit d'una situació que excedeix àmpliament l'àmbit competencial dels serveis socials, com la manca d'habitatge o les condicions de pobresa en què es troben moltes famílies a la ciutat.

Tot i així, aquesta institució supervisora s'ha adreçat al consistori en nombroses ocasions per assenyalar les deficiències de l'actual model dels ATU, tant a través de resolucions emeses a partir de queixes de persones i famílies que es troben en aquests recursos com per mitjà de l'actuació d'ofici¹ que s'ha fet pública el juny del 2025. S'hi recullen diversos problemes de qualitat en la prestació del servei, així com condicions inadequades per a la vida familiar i, en especial, per a la quotidianitat dels infants que hi viuen.

Considerem que els serveis socials van actuar degudament quan, l'octubre del 2023, després de visites a l'allotjament i en detectar-hi mancances, van cursar una sol·licitud de canvi a l'empresa que gestiona els ATU.

L'empresa, però, va trigar més d'un any a oferir una alternativa que, malgrat que la família la va acceptar en el seu moment, sembla que tampoc reuneix les condicions necessàries.

Revisant el Plec de prescripcions tècniques particulars dels ATU, s'ha pogut trobar que el temps previst per trobar allotjament per a fins a deu persones és de dues hores. Això no obstant, es refereix a l'assignació de recurs inicial i no s'ha pogut localitzar el termini per quan se sol·licita el trasllat a un altre allotjament. Tot i així, el temps transcorregut, de més d'un any, és òbviament excessiu i posa de manifest el control de qualitat deficient dels allotjaments, d'acord amb els objectius del servei.

Per tant, es recorda la necessitat de supervisar i controlar adequadament la prestació correcta del servei, segons el que es preveu en els plecs.

El fet que les quatre persones integrants de la família convisquin en una habitació de dimensions molt reduïdes, amb deficiències d'higiene, d'instal·lació elèctrica o de disponibilitat d'armaris, continua sent del tot inadequat per garantir una vida digna, segura i saludable, especialment per a l'infant.

¹ <https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/20250614-INF-Allotjaments.pdf>



Hem de **recordar** que l'article 15 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.

És especialment preocupant que d'aquest segon allotjament no se n'esmenti cap visita ni inspecció ni tampoc accions de millora previstes a curt termini i fins que es pugui dur a terme un pla de sortida i autonomia de la família amb garanties.

En aquest sentit, **es recorda la responsabilitat pública dels recursos per garantir els drets reconeguts, tal com estableix l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials.**

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 en eficàcia pel que fa a les condicions dels allotjaments que es faciliten a les famílies.**

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

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la necessitat de supervisar i controlar adequadament la prestació correcta del servei, segons el que es preveu en els plecs.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** 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.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la responsabilitat pública en els recursos necessaris per garantir els drets reconeguts, tal com estableix l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

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.

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 1.1 "El 2030 tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament"**.