

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 28 de maig de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura per l'atenció rebuda en un Centre de Serveis Socials (CSS).

Hi exposava el següent:

Ella (de 32 anys) i el seu fill de 22 mesos (amb problemes de salut i en valoració per discapacitat) formen una unitat familiar i no disposen de xarxa de suport familiar i social.

Els únics ingressos de què disposen són els que procedeixen d'un subsidi de 500 euros mensuals. Té en tràmit la renda garantida de ciutadania (RGC).

Des del mes de gener de 2024 es troben vivint en allotjaments temporals d'urgència (ATU) facilitats pel CSS. A l'ATU actual no disposen de cuina i, malgrat que li faciliten els àpats, aquests no són adequats per a la cura d'un infant, cosa que genera problemes afegits.

Des del CSS l'han inscrit per a un habitatge d'inclusió, però li diuen que no poden fer res més per a la seva família. Considera que no se li està prestant el suport necessari.

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 6 de juny 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 7 de juliol de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. De l'actuació dels serveis socials municipals

Hi ha acordat un pla de millora orientat a assolir una major estabilitat econòmica (ha sol·licitat la renda garantida de ciutadania), a aconseguir un allotjament adequat i a promoure la seva participació en espais que l'ajudin a ampliar la xarxa de relacions i suport.

Durant els mesos transcorreguts de 2025 s'havien fet les entrevistes de seguiment següents:

- 14 de febrer, en la qual es renova l'allotjament temporal d'urgència.
- 5 de maig de 2025, en què s'estableix contacte telefònic per fer el seguiment del pla de millora.
- 22 de maig de 2025, en què es fa una entrevista presencial i es renova de nou l'allotjament temporal d'urgència.

En aquesta darrera entrevista, la ciutadana exposa que l'ATU en el qual es troba no és adequat per la seva situació familiar. Tenint en compte que l'allotjament no té dret a cuina, se li ofereix un règim de pensió completa per cobrir tots els àpats. Es consulta amb BCD Travel la possibilitat de fer un canvi d'habitació per una de més gran i els responen que no ho poden valorar fins que l'infant tingui 4 anys.

En matèria d'habitatge, la ciutadana estava inscrita al Registre d'habitatges de protecció oficial fins al 5 d'octubre de 2025 i no estava inscrita a la borsa d'habitatges de lloguer.

Des del CSS havien fet una sol·licitud d'habitatge d'inclusió (juliol de 2024). Estaven pendents d'una entrevista que havia de tenir la ciutadana amb el Servei d'Habitatges d'Inclusió el 19 de juny de 2025 i que la comissió avaluadora resolgués la sol·licitud. Mentrestant, l'ATU estava activat per donar resposta a la necessitat d'urgència i temporal en la qual es troba la família.

També s'ha fet la derivació (el 31 de gener de 2025) a un grup de famílies monoparentals femenines per tal que hi participi i pugui ampliar la seva xarxa de relacions i suport.

L'existència d'un pla de millora que preveu diferents aspectes clau per revertir la situació actual de la ciutadana, de la qual es fa un seguiment, demostra la valoració de les seves necessitats en un enfocament global. S'ha posat un èmfasi especial en la cobertura de necessitats bàsiques (habitatge i ingressos econòmics), així com en la necessitat de trencar l'aïllament social i facilitar suports comunitaris.

No obstant això, preocupa a aquesta Sindicatura que una família monoparental femenina en condicions de vulnerabilitat només pugui disposar de tres espais d'atenció directa (dos de presencials i un de telefònic), durant mig any, cosa que comporta, de mitjana, una atenció directa cada dos mesos.

Una de les qüestions en les quals la ciutadana posava èmfasi en l'entrevista mantinguda amb la Sindicatura era la manca de suport i acompanyament. Hem de recordar que l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials, determina el dret a rebre de manera continuada el suport dels serveis socials mentre sigui necessari. Per tant, entenem que aquest acompanyament, des de la proximitat i el suport, hauria de ser possible, tenint en compte, entre d'altres, que el Pla estratègic de serveis socials 2021-2024 defineix

com a eixos fonamentals l'adaptació a les necessitats de la persona, així com posar-la al centre de la intervenció.

Aquesta Sindicatura ha exposat en resolucions anteriors el reconeixement a la tasca que desenvolupen els equips dels CSS de la ciutat, que han de donar resposta a necessitats i situacions generades en una estructura en la qual no poden incidir. Aquests equips porten a terme la seva tasca amb una gran pressió assistencial, especialment en determinats barris de la ciutat, i actuen d'acord amb les possibilitats i els recursos que se'ls facilita. Per tant, entenem que les limitacions en l'acompanyament tenen una relació directa amb la disposició de recursos humans, malgrat que en aquest sentit el consistori ha fet un gran esforç en els darrers anys.

Amb tot, i tenint en compte la situació de la promotora de la queixa, **recomanem que es revisin les possibilitats del CSS per si fos possible un acompanyament més adient a les circumstàncies de la família.**

2. Sobre les condicions de l'allotjament temporal d'urgència

L'informe municipal exposa que l'ATU dona resposta, temporalment, a la pèrdua sobrevinguda d'habitatge. En aquest marc, els CSS no disposen de la possibilitat de seleccionar l'allotjament, sinó que la família accedeix a un allotjament amb disponibilitat en el moment de la pèrdua.

La millora implementada, a partir de les manifestacions de la ciutadana, havia estat la cobertura del règim de pensió completa.

Així doncs, s'havia ofert a la ciutadana una resposta immediata a la situació d'urgència residencial a través de l'allotjament d'urgència (que és una prestació garantida a la cartera de serveis socials) i es va poder evitar una situació de carrer. Després se n'havien millorat les condicions amb la mesura de pensió completa per garantir també l'alimentació als dos membres de la família.

Però les condicions dels ATU, tal com ha pogut constatar aquesta Sindicatura a través de l'estudi d'altres queixes i també amb una actuació d'ofici¹, sovint no són adequades

¹ [20250614-INF-Allotjaments.pdf](#)

per al desenvolupament de la vida quotidiana de les famílies. En aquest cas, és força evident que un infant de 22 mesos pot tenir necessitats d'alimentació que no es corresponen amb uns àpats estandarditzats per la composició, els horaris, etc.

De fet, la ciutadana manifestava explícitament que l'oferta dels àpats no s'adaptava a les necessitats del seu fill. I, en conseqüència, un allotjament sense cuina ni altres condicions bàsiques no és un recurs adaptat a la situació familiar.

La resposta que els serveis socials faciliten a la ciutadana sobre la impossibilitat del canvi s'exposa a l'informe municipal a través de l'explicació de l'empresa que gestiona els ATU, la qual indica que no es pot valorar fins que l'infant tingui 4 anys. Aquesta Sindicatura ha fet una revisió de les condicions del contracte dels ATU, però no ha pogut localitzar cap clàusula concreta en aquest sentit. Per tant, **recomanem que es revisi si la causa exposada per l'empresa es correspon al que preveu el contracte i, en cas que no sigui així, que es pugui tenir en compte la demanda que ha fet la professional que havia constatat aquesta necessitat.**

Fins i tot, en cas que poguéss ajustar-se a les condicions del Plec, entenem que seria una resposta que posaria el focus en les limitacions dels mecanismes existents i no en la cerca activa de solucions per tal d'atendre l'interès superior de l'infant.

Recordem que l'article 5 de la Llei 14/2020, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que l'interès superior de l'infant ha de ser el principi d'inspiració de totes les decisions que prenen els pares o les institucions públiques. També l'article 15 estableix 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 les seves necessitats.

3. Les famílies monoparental i les cures

La resposta municipal no fa cap referència específica a la criança i a la salut de l'infant més enllà de la derivació de la ciutadana a un grup de famílies monoparentals femenines.

Cal fer possible que les dones amb infants al seu càrrec disposin del suport necessari per dur a terme la tasca de cura. En aquest sentit, l'article 13.3 de la "Carta de ciutadania.

Carta de drets i deures de Barcelona” planteja que l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i els recursos necessaris perquè exerceixin el paper d'unitat bàsica de la societat i de nucli socialitzador i protector dels menors d'edat, amb una atenció especial a les situacions familiars específiques, com ara les de caràcter monoparental.

Hem de recordar que la Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social, en l'Informe 2020 a l'Estat, assenyalava l'alt risc de pobresa i exclusió que poden arribar a tenir les famílies monoparentals degut a les seves característiques: les càrregues econòmiques i socials se centren en una única persona, amb més necessitats de conciliació i més barreres per accedir al mercat laboral.

La situació exposada és un clar exemple de com la responsabilitat de l'infant recau en una única persona, la mare, que tot i que ha rebut atenció i recursos planteja dubtes sobre si s'ha respost a les necessitats reals i si hauria de poder disposar de més suport per part dels serveis socials municipals.

La mesura de govern “Barcelona cap al dret a la cura (2025-2030): per a una nova organització social i econòmica de les cures” expressa el compromís de la ciutat amb les cures i planteja un enfocament centrat en la corresponsabilitat, el reconeixement i l'atenció centrada en les persones. Un dels objectius específics establerts és el següent:

3.1: Suport a les persones cuidadores familiars i de l'entorn proper i a les treballadores de la llar i les cures. Es prioritza l'atenció a les persones que assumeixen tasques de cures en l'entorn familiar o professional, per reconèixer el valor del seu treball i oferir-los eines per millorar la seva qualitat de vida. Aquest suport inclou recursos que responen a les necessitats emocionals i socials de les persones cuidadores, tant formals com informals.

Així doncs, **els serveis socials municipals, en coherència amb la mesura de govern, han de proporcionar el suport, els serveis i els recursos per fer possible les cures, des de la perspectiva tant de la persona que les rep, com la d'aquella que les proporciona.**



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 d'allotjament i a l'acompanyament a famílies monoparentals amb infants.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es millori el suport i l'acompanyament a la família.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que se segueixi treballant per tal de facilitar a les famílies amb infants allotjaments adients i adequats per al desenvolupament de la vida quotidiana en condicions d'equitat.

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 1.2 **"Per al 2030, reduir fortament la incidència de la pobresa severa a Barcelona, especialment entre la població més jove, vetllant també perquè no afecti desproporcionadament determinats territoris"**.