

RESOLUCIÓ

Persones migrades i refugiades



DRETS D'ACOLLIDA
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 22 de maig de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb la manca d'allotjament proporcionat des dels serveis socials municipals i el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER).

Hi exposava el següent:

La família integrada per ella, el seu marit i dos fills (de 12 i 3 anys, respectivament) van arribar de Geòrgia a l'octubre de 2024 cercant una millor atenció per al seu fill de 3 anys. El nen té autisme i al seu país d'origen no li podien oferir serveis d'atenció adequats.

Al poc de la seva arribada van contactar amb el SAIER, on tenen assignada una treballadora social a la qual han demanat suport per poder-se establir, però no s'ha donat resposta a les seves necessitats, especialment en matèria d'allotjament.

Exposen que havien pogut tramitar l'empadronament i les targetes sanitàries. La seva filla de 12 anys està escolaritzada i el seu fill de 3 anys està rebent atenció per part del CDIAP-EDAI.

Inicialment havien llogat habitacions en pisos d'altres famílies de Geòrgia, però els han anat fent fora de totes, a causa de la condició del seu fill (crits i sorolls que causen molèsties). A més, també se'ls havien acabat els diners que portaven.

Com a conseqüència, fa uns quinze dies aprox. que tota la família es troba en situació de carrer. Des d'aquell moment, han pernoctat en alguna ocasió a l'església de Santa Anna o a la sala d'espera del CUESB, on els han informat que, si des del SAIER no activen recursos, ells no els en poden oferir. També han dormit al carrer. Cal afegir que en aquests moments la ciutadana està embarassada d'unes vuit setmanes.

Des del SAIER es coneix la situació, i se'ls ha facilitat una targeta amb 350 euros per a despeses d'alimentació per a l'abril i el maig. També se'ls ha orientat a cercar allotjament a través de la comunitat de Geòrgia, però aquesta és una via que ja han esgotat.

En la darrera entrevista amb el SAIER, se'ls va proporcionar un document per signar en què renunciaven a la guarda dels fills i que ells es van negar a signar.

Quan han estat dormint a la sala d'espera del SAIER no els han facilitat ni aigua ni mantes.

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 14 de juliol 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 30 de juliol de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament de Barcelona.



CONSIDERACIONS

1. Sobre l'actuació del CUESB

L'informe municipal aporta un relat cronològic de les actuacions dutes a terme pel CUESB:

4/11/24: la família s'adreça al servei, acabada d'arribar a la ciutat. Com que no tenen on allotjar-se i atenent la situació de salut d'un dels fills, se'ls allotja per dos dies i es deriva el cas al SAIER per al dia següent. Es va tancar la intervenció.

13/5/25: la família acudeix al servei exposant haver patit una pèrdua sobtada d'allotjament. Donat això i altres circumstàncies, es valora donar cobertura d'una nit d'allotjament i es deriva el cas al SAIER. Es va tancar la intervenció.

14/5/25: es tornen a dirigir al CUESB. No consta que hagin rebut cap alerta del SAIER. En consultar a la base de dades la intervenció d'aquell mati del SAIER, s'observa que se'ls havia orientat a activar la seva pròpia xarxa per trobar una alternativa d'allotjament. Es facilita la mateixa informació i orientació. El nucli no marxa de la sala d'espera del CUESB. S'informa el SAIER de la intervenció i es tanca la intervenció.

15/5/25: el servei rep un avís d'un Centre de Serveis Socials (CSS), al qual la família s'havia adreçat fent una demanda d'atenció urgent. S'orienta el CUESB a comunicar-ho al servei referent, el SAIER, i que faciliti a la família orientació en la cerca d'alternatives mitjançant la xarxa de suport.

16/5/25: el nucli es dirigeix al CUESB i fan una demanda d'allotjament. Informen que al matí no han acudit a SAIER. Des de CUESB es torna a plantejar que han d'acudir al servei referent i que, com a CUESB, han de mantenir la mateixa pauta que el servei referent, la de reorganitzar-se i contactar amb la xarxa. La família expressa que no disposa de xarxa sociofamiliar que li pugui oferir suport. Resta a la sala d'espera. S'envia una comunicació al SAIER.

18/5/25: la família acudeix a la sala d'espera del CUESB. Mentre estan dormint, la mare informa que la filla té febre i se'ls ofereix anar al Centre d'Urgències d'Atenció Primària (CUAP). Acompanyen la nena i el pare. A la tornada, tenint en consideració l'informe



mèdic, es revalora la situació i s'activa un allotjament. Es deriva el cas al SAIER i es tanca la intervenció.

19/5/25: el CUESB rep una trucada d'una treballadora social de Càritas fent una demanda d'allotjament per a la família. La família exposa que avui els ha atès el SAIER, però que aquell servei no havia valorat activar cap recurs, motiu pel qual la família s'havia dirigit a Caritas. S'informa que el CUESB ha de mantenir la pauta del servei de referència, a menys que hi hagi un canvi significatiu que motivi una revaloració d'urgència.

Al cap d'unes hores la família es presenta al CUESB i fa una demanda d'allotjament. Se la informa que ha de seguir la pauta del servei de referència. Resta a la sala d'espera. Durant la nit, la ciutadana manifesta malestar i s'activa el SEM, que la trasllada a l'Hospital del Mar. En coordinació amb el SEM, es pot saber que hi restarà tota la nit atès que li estaven fent proves. La resta del nucli familiar roman a la sala d'espera del CUESB.

20/5/25: es truca al SAIER per informar que la ciutadana ha quedat ingressada a l'Hospital del Mar, pendent d'una ressonància abdominal. El SAIER valorarà la situació.

21/5/25: el CUESB rep una trucada d'un educador d'Arrels consultant sobre el nucli familiar. Se l'informa que el servei referent és el SAIER i que en consultar la base de dades s'observa que la família havia mantingut una entrevista aquell matí amb el SAIER i que l'havien abandonat per manca d'acords amb el pla de treball proposat. També s'informa que el CUESB no pot valorar el cas si el servei referent coneix la situació i no valora activar un allotjament. L'educador manifesta que parlarà amb la Sindicatura de Greuges per donar constància de la situació dels dos menors al carrer.

22/5/25: la família acudeix al servei fent la demanda de romandre a la sala d'espera per passar-hi la nit i manifesta no disposar d'una alternativa d'allotjament. Com que no hi ha cap indicació del SAIER, no s'activa cap recurs. S'envia una comunicació al SAIER i es tanca la intervenció.

23/5/25: es rep un correu electrònic del SAIER on es demana que s'orienti la família a anar-hi aquell matí. La família se'n va cap al SAIER.

3/6/25: la família es presenta de matinada al CUESB i demana poder-se quedar a la sala d'espera per passar-hi la nit. Manifesta haver acabat avui la seva estada de deu dies a la Residència Àgora gestionada pel SAIER i no haver trobat una alternativa d'allotjament. Es consulta si s'ha adreçat al SAIER per posar en coneixement la situació informa que no ho ha fet i que té cita el dia 04/06/25. A través de la base de dades es comprova que el nucli s'havia compromès amb el servei referent a reorganitzar-se en deu dies, que són els que es va valorar activar l'allotjament. Des del CUESB no es valora com a situació d'urgència i s'orienta la família a acudir al SAIER al matí. Romanen a la sala d'espera i al matí marxen. S'envia una comunicació al SAIER i es tanca la intervenció.

El CUESB, com el seu nom indica, és un servei que atén urgències i emergències a través d'una atenció immediata i puntual, però no és un servei que faci un treball a mitjà o llarg termini amb les persones o famílies afectades per una situació sobrevinguda. Són els serveis referents (els CSS o el SAIER, entre d'altres) els que han de poder valorar les situacions, oferir les respostes que considerin adients i activar, si escau, els recursos oportuns. El CUESB també pot oferir recursos d'allotjament si el servei referent així li ho indica.

En el cas analitzat, el CUESB actua seguint aquesta premissa: activa recursos puntuals d'allotjament en dues ocasions separades en el temps (el 4 de novembre de 2024 i el 13 de maig de 2025) i també en una ocasió, excepcional, en què es produeix un episodi mèdic de la filla, amb acompanyament per part del servei.

En les diferents ocasions en què s'atén la família, quan aquesta té atenció oberta al SAIER, se li indica que ha de dirigir-se a aquell servei i, paral·lelament, s'informa també el SAIER per tal que tingui coneixement de la situació.

Observem que aquesta situació, en la qual la família es presenta al CUESB sense allotjament i se'ls orienta al SAIER, es produeix com a mínim fins a cinc vegades al llarg del mes de maig de 2025, amb el resultat de la família, amb dos infants, dormint al carrer o a la sala d'espera. Considerem greu aquest fet, malgrat que l'actuació correspongui a la definició del recurs.

L'article 3.1 de la Convenció sobre els drets de l'infant, diu que en totes les accions que concerneixen l'infant, tant si les porten a terme les institucions de benestar social

públiques o privades, tribunals de justícia, autoritats administratives o cossos legislatius, la consideració principal ha de ser l'interès primordial de l'infant. En aquesta línia, l'article 15 de la Llei 14/2020, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, 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 llurs necessitats.

Així doncs, entenem que **en cap cas és justificable que els infants es trobin repetidament en la situació plantejada. Quan es detecten infants en situació de carrer i es reiteren situacions sense canvis amb actuacions que resulten ineficaces, hauria de ser possible activar protocols d'alarma que requerissin la coordinació directa entre el CUESB i el SAIER, amb nous plantejaments en el cas, per trencar cicles infructuosos amb conseqüències de vulneració de drets dels infants.**

2. Sobre l'actuació del SAIER

L'informe municipal aporta un relat cronològic de la intervenció del SAIER:

5/11/2024 (primera visita): la família acudeix al SAIER derivada pel CUESB. Havien deixat Geòrgia i arribat a Girona el 30 d'octubre de 2024 per la situació de salut del fill. Exposaven que no tenien cap projecte migratori pensat i que inicialment els havien acollit a casa d'uns amics a Girona. Després van traslladar-se a Barcelona per cercar més oportunitats, on actualment una compatriota els estava guardant les pertinences.

Des del SAIER, per ajustar les seves expectatives, s'explica que no disposen de cap alternativa estable d'allotjament i que, si decideixen establir-se a la ciutat, hauran de cercar una alternativa. S'explica també que només atenen persones vinculades a Barcelona. S'informa del sistema d'acollida estatal de protecció internacional, però no volen fer una demanda d'asil.

Com que la família té xarxa a Barcelona i Girona, se'ls orienta a cercar alternatives d'allotjament i contactar amb la xarxa. S'acorda una trucada de seguiment al cap de dos dies i al cap d'una setmana per veure on es troben i quines alternatives han cercat.

7/11/2024, 12/11/2024 i 19/11/2024 (trucades): es truca a la família però no s'hi pot contactar.

17/12/2024 (atenció sense cita): la família apareix sense cita i explica que viu a Barcelona. S'han empadronat, disposen de targeta sanitària individual (TSI) i el seu fill està en seguiment mèdic per sospita d'autisme. Donat que els infants no estan escolaritzats, es facilita informació sobre el procediment de preinscripció escolar. Pel que fa al fill de 2 anys, s'informa sobre escoles bressol.

8/1/2025 (visita de seguiment): hi acudeix la parella i es duu a terme amb la treballadora social de referència i un intèrpret telefònic de georgià.

El nucli viu a casa d'uns compatriotes, d'on havia de marxar el 15/1/2025 perquè no podia pagar-los.

El seu fill havia estat diagnosticat amb TEA i des del CAP s'havia fet la derivació al Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP), on tenien una cita. Se'ls informa que el SAIER es coordina amb el CAP.

Estaven fent tràmits per escolaritzar els infants i des del SAIER se'ls fa un informe amb aquesta finalitat.

Es treballa el tema de la recerca laboral i els donen informació sobre cursos de llengües. Es deriva la família al Banc d'Aliments en resposta a la demanda d'alimentació i necessitats bàsiques.

S'orienta la família al Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE) perquè pugui rebre informació sobre el procediment d'obtenció de residència temporal per circumstàncies excepcionals per arrelament.

Es facilita el contacte de la treballadora social (TS) de referència per a qualsevol consulta i qüestió.

14/1/2025 (coordinació amb el treballador social del CAP): s'han fet diferents atencions a la família i se l'ha derivat al CDIAP. S'havia proposat a la família participar a l'Espai Familiar.

10/02/2025 (visita de seguiment): la família explica que segueixen acudint al CDIAP per l'infant, on estava fent una orientació diagnòstica i l'ajudaven en la sol·licitud del reconeixement del grau de discapacitat.

Han d'abandonar el domicili el dia 14/2 (un mes més tard del que havien explicat anteriorment) perquè venien familiars dels seus compatriotes. S'orienta la família a fer una cerca pels seus mitjans, ja que afirma que pot assumir la despesa, tot i que els és complicat per la presència dels infants. S'informa el nucli que des del SAIER només es pot facilitar allotjament d'urgència temporal quan no hi ha xarxa ni recursos econòmics, i que no és el seu cas.

S'acorda tramitar una targeta moneder, per donar suport en alimentació.

Informen que no tenen plaça per al curs de castellà.

La filla gran ha obtingut una plaça en un institut, on està assistint amb bona adaptació. En relació amb el petit, no queda clar si ja va a l'Espai Familiar. La TS informa que es coordinarà amb el servei.

14/2/2025 (seguiment telefònic): exposen que no tenen allotjament i que es troben amb dificultats econòmiques. Demanen un ajut econòmic i se'ls informa que des del SAIER no disposen d'ajuts per pagar l'allotjament. Se'ls torna a orientar a buscar alternatives pel seu compte a través de la xarxa de compatriotes.

Havien sol·licitat el reconeixement de discapacitat del menor i diuen que amb això els serveis socials tindran l'obligació de proporcionar un ajut. Se'ls torna a explicar que es troben en situació administrativa irregular i que no es poden demanar ajudes econòmiques estatals.

14/2/2025 (coordinació amb el CDIAP): han fet un informe amb una orientació diagnòstica (més ràpidament del que és habitual, per fer els tràmits d'escolarització del curs 2025-26), en què indicaven un "retard global del desenvolupament". Estaven valorant fer una derivació a l'Hospital Sant Joan de Déu.

Els han donat suport en el tràmit per rebre el grau de discapacitat, que s'ha formalitzat aquella setmana.

Estan en coordinació amb l'Espai Familiar i demanen al SAIER que els derivi per poder activar més recursos del mateix Espai.

21/2/2025 (coordinació amb l'Espai Familiar): el SAIER els fa arribar la derivació. Expliquen que la família hi ha acudit per emplenar documentació d'accés i els han mostrat l'espai. Ambdós serveis comparteixen el punt en què es troba el seguiment social de la família. L'Espai Familiar citarà la família per iniciar les activitats.

14/3/2025 (coordinació amb el CDIAP i l'Espai Familiar): la família no està acudint a l'espai de psicomotricitat al qual està inscrita, a l'espera d'una plaça a l'Espai Familiar. Han faltat a cites els dies 11 i 12 de març, amb treball social i psicologia.

20/3/2025 (visita de seguiment): es fa amb la TS de referència, i el servei d'atenció social es coordina amb un intèrpret. La família vol rebre atenció d'un CSS i se li explica les condicions previstes per al traspàs. S'allotja temporalment amb una família georgiana, i ha de continuar buscant allotjament.

Se li facilita la targeta moneder i s'explica com ha de justificar les despeses.

7/4/2025 (atenció sense cita): signen el rebut de la targeta moneder.

7/4/2025 (correu electrònic): la ciutadana informa que li han robat la bossa amb la targeta moneder. Es donen indicacions sobre com bloquejar la targeta i demanar-ne una de nova.

8/5/2025 (visita de seguiment): no s'hi presenten.

14/5/2025 (atenció sense cita): visita d'urgències, per derivació del CUESB (on han passat la nit). La ciutadana exposa que els han estafat i que han interposat una denúncia. Es proporciona una cita amb l'ICAB (Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona), que ofereix assessorament jurídic al SAIER, i amb la seva TS de referència (21/5).

S'orienta la família a reorganitzar-se i contactar amb la seva xarxa.

19/5/2025 (atenció sense cita): visita d'urgències. Es recorda la cita amb la seva referent social.

20/5/2025 (atenció sense cita): visita d'urgències. El CUESB activa el SEM. S'activa l'allotjament temporal per a una nit. Es recorda a la família la cita per al dia següent amb la referent.

21/5/2025 (visita de seguiment): es fa amb la TS de referència, i el servei d'atenció social es coordina amb un intèrpret. La família explica que es troba en situació de carrer i aporta informació poc clara (primer afirma que fa un mes i mig, després vint dies). No s'obté una resposta clara sobre els motius pels quals no havia informat la seva referent i no havia anat a la vista de seguiment anterior.

S'informa que l'institut ha contactat amb el SAIER perquè la filla no hi assistia des de feia dos mesos.

La ciutadana informa que es troba embarassada de vuit setmanes i per això va acudir a l'Hospital del Mar.

Se'ls informa de la gravetat de no garantir la seguretat i necessitats bàsiques dels menors i s'explica que per procediment han de signar una compareixença confirmant tota la informació que han facilitat. Es neguen a signar i marxen del despatx exigint que es cancel·li el seu expedient al SAIER. Es queden en un banc al davant del servei fent trucades telefòniques.

22/5/2025 i 23/5/2025 (comunicacions del CUESB): el 22/5 la família no es presenta al servei malgrat l'orientació del CUESB.

25/5/2025: s'allotja el nucli familiar per poder-ne fer un seguiment més acurat i supervisar-lo millor.

Tal com s'assenyalava en el punt anterior (1. Sobre l'actuació del CUESB), el SAIER és, en la situació analitzada, el servei referent. Per tant, li corresponia la valoració i diagnòstic del cas i la determinació dels recursos adients des d'una visió tècnica. Hem de recordar que, segons l'article 44 de la Llei 12/2007, de serveis socials, les valoracions del

personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles.

En aquest sentit, **observem diferents aspectes en l'actuació del SAIER que convé destacar, com el seguiment intensiu del cas i la proactivitat, les coordinacions amb els altres serveis que intervenen en el cas, la visió global de la situació (incorporant aspectes educatius, de salut, formatius, legals i de tramitació, etc.), d'acord amb els principis rectors del sistema públic dels serveis socials.**

També s'evidencia la presència d'un intèrpret en moments clau de l'actuació, que garanteix la correcta comprensió i comunicació en ambdós sentits, així com la presència de la persona que duu a terme la coordinació de l'atenció social del SAIER.

Tot plegat permet albirar que el cas va suscitar, per part del SAIER, la necessitat de poder fer la valoració i es va comptar amb els recursos professionals que la situació podia requerir.

No obstant això, cal posar de relleu la incongruència entre els aspectes comentats. D'una banda, l'orientació persistent en la "xarxa pròpia" malgrat les explicacions que no estaven trobant els suports necessaris i que la situació s'anava agreujant progressivament. De l'altra, el missatge donat a la família sobre la no possibilitat de recursos d'allotjament estables. Efectivament els ATU (allotjaments temporals d'urgència) no constitueixen un recurs estable, però permeten, com a mínim, donar cobertura a necessitats bàsiques en moments de crisi.

L'informe municipal, però, també posa de manifest alguns incompliments en les orientacions donades a la família o en les cites que aquesta tenia, així com el fet que les informacions facilitades per la família no sempre eren comprensibles. En aquest sentit, hem de recordar que les persones ateses als serveis socials tenen els deures de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces, comunicar els canvis que es produeixin en llur situació i seguir les orientacions dels professionals, així com comprometre's a participar activament en el procés, entre d'altres, com s'estableix a l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

De les informacions aportades per les dues parts (promotora de la queixa i informe municipal) també se'n pot desprendre que el marc d'ajuda que ha de permetre la tasca

conjunta i de col·laboració entre la família i els serveis socials no era prou sòlid per motius que la Sindicatura no pot determinar.

També acudeix a dues entitats de l'àmbit social de prestigi reconegut, com són Càritas i Arrels (serveis que contacten amb el CUESB en detectar la presència d'infants sense allotjament). La situació arriba a tensionar-se fins al punt que la família demana la cancel·lació del seu expedient. Aquest fet es dona després que se li proposés signar un document. La família va fer arribar a la Sindicatura una còpia d'un document que se li va facilitar per signar en data 23 de maig de 2025 amb el contingut següent:

(...)

Manifiestan que:

No disponen de los medios necesarios para garantizar la cobertura de necesidades básicas de la familia. Informando que han pernoctado durante 15 días en la calle en diferentes zonas de Barcelona.

Interpretem que el document facilitat per la família a aquesta institució supervisora i el que s'explica a l'informe municipal és el mateix. La gestió d'aquest document constitueix un punt crític de confiança i drets, ja que, mentre que el servei municipal fa referència a signar una compareixença, la família ho interpreta com una renúncia a la guarda dels fills.

Entenem que l'estudi de la situació pot contenir aspectes molt sensibles i que cal tractar amb cura. Per aquest motiu considerem que, quan es proposa un document a signar d'aquestes característiques, aquest hauria de contenir els seus possibles usos. Recordem que l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a la informació, és a dir, el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, així com el dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti.

Per tant, recomanem que, en tots els documents que es donin a signar a les persones usuàries dels serveis, s'utilitzi un estil de redacció clar i s'informi degudament dels seus possibles usos, en el marc d'una actuació entenedora i comprensible.



3. De la manca d'allotjament de la família

A l'informe municipal s'observa que la família manifesta explícitament al SAIER que es troba en situació de carrer en data 21 de maig de 2025. No obstant això, la família s'estava dirigint al CUESB en repetides ocasions per manca d'allotjament, des del dia 13 de maig de 2025. I el CUESB n'havia anat informant el SAIER en cada ocasió, per tant, aquest darrer servei tenia informació de les circumstàncies de la família, malgrat que aquesta no els n'informés directament.

A més, prèviament, la família havia anat exposant al SAIER la seva situació i la necessitat de suport, també en matèria d'allotjament. Davant d'aquesta petició obtenien insistentment com a resposta que s'havien de reorganitzar i adreçar-se a la seva xarxa comunitària.

L'actuació municipal, pel que fa a l'allotjament, mostra clars buits entre l'emergència i l'estabilització. S'ofereixen algunes nits soltes de recurs de pernoctació que no mantenen un fil conductor posterior, malgrat que les circumstàncies de necessitat es mantenen. I el resultat és que dos infants, un d'ells amb una possible discapacitat, pernocten al carrer sense que s'activin els recursos que es considerin oportuns.

La situació exposa els infants als riscos afegits que suposa la vida al carrer, amb una pressió addicional en les seves condicions de salut global. A més, segons les darreres informacions, la ciutadana es trobaria en estat. Tot i així, es torna a donar una nova situació de manca d'allotjament el dia 3 de juny de 2025, quan la família torna a passar la nit a la sala d'espera del CUESB, després d'haver estat dies en una residència facilitada pel SAIER.

La Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona diu a l'article 13 que l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica i nucli socialitzador i protector dels infants, amb una especial atenció a les situacions familiars específiques. Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat es refereix a la protecció de la vida familiar a l'article X.

També, l'article 22 de la Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona estableix que tots els menors d'edat tenen dret a tenir condicions d'existència que els

permeti el seu desenvolupament íntegre i, en particular, han de tenir garantits els recursos socials per al seu desenvolupament físic, mental, intel·lectual i ètic.

En conseqüència, **la Sindicatura adverteix que els infants no poden romandre en situació de carrer en cap més ocasió**. I, per tant, cal preveure l'actuació municipal en aquesta línia.

4. Drets d'acollida i acompanyament

La família havia emprès un canvi vital venint a Barcelona cercant unes millors condicions d'atenció a les necessitats especials que pugui tenir el seu fill. A la ciutat s'havien trobat, durant un període, amb una atenció inconcreta i poc resolutiva entre el SAIER i el CUESB.

Malauradament, la Sindicatura ha pogut constatar aquesta realitat en altres ocasions, en les quals s'ha pogut veure una dinàmica d'anada i vinguda entre ambdós serveis. Malgrat sempre se segueixen criteris i protocols predefinits, hi ha situacions diverses de fragilitat i vulnerabilitat, com la presència d'infants, que en poden resultar afectades.

Aquestes dinàmiques d'atenció no sols no comporten cap alleujament a les situacions viscudes, 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, tarden a oferir alternatives dignes i garants de drets.

La ciutat disposa del Pla de ciutadania i immigració, que estableix una sèrie d'eixos i àmbits amb objectius específics, entre els quals hi ha el de treballar per empoderar les persones migrants, amb la finalitat de consolidar els processos d'acomodació a la societat barcelonina, així com el de promoure les condicions socials bàsiques.

Així, considerem que s'han emprès accions necessàries i molt útils, però el dispositiu no ha estat efectiu en l'aspecte més essencial: evitar que una família amb infants, un dels quals amb una possible discapacitat i una dona embarassada, es trobin en situació de carrer.

Per tot l'exposat, considerem que **els protocols o circuits existents han de vetllar per poder garantir en el seu conjunt (SAIER i CUESB) una atenció a les necessitats bàsiques i posar els drets de les persones al centre de la intervenció.**

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 als drets dels infants i als drets d'acollida.**

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

- **Advertir a la comissionada d'Acció Social** que cap infant es pot trobar en situació de carrer a Barcelona.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que s'activin protocols d'alarma i coordinació directa per trencar cicles infructuosos amb conseqüències de vulneració de drets dels infants.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en tots els documents que es donin a signar a les persones usuàries dels serveis, s'utilitzi un estil de redacció clar i s'informi degudament dels seus possibles usos, en el marc d'una actuació entenedora i comprensible.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que els protocols o circuits existents vetllin per poder garantir en el seu conjunt (SAIER i CUESB) una atenció a les necessitats bàsiques i posar els drets de les persones al centre de la intervenció.

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 **10.7 "Barcelona, ciutat d'acollida i d'inclusió"**.