

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 març de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de suport que va rebre dels Serveis Socials municipals.

Hi exposava el següent:

Fa més de trenta anys que viu al país, on ha construït la seva vida, i havia estat una persona econòmicament autònoma fins que el 2022 va perdre ingressos i habitatge i va començar un període difícil.

L'atén el CSS des del mes de febrer del 2025, quan es va veure abocat a viure al carrer i sense ingressos ni xarxa de suport.

En un primer moment, el CSS li va facilitar allotjament temporal urgent (ATU) des del dia 21 de febrer de 2025 i fins al dia 7 de març de 2025. Ell va signar l'Acord de prestació, però a la còpia que li van facilitar sols hi constava la seva signatura. Posteriorment, li van renovar el recurs per poder seguir en el mateix ATU des del 8 de març i el van informar que per a quinze dies més. En aquesta ocasió no li van facilitar còpia de l'Acord de prestació que havia signat

El dia 18 de març de 2025 tenia una cita al CSS a les 13.00 hores. En tant que el mateix dia també tenia una cita mèdica important a les 12.00 hores, es va dirigir a les 9.00 hores al CSS per sol·licitar un canvi d'hora (i així poder rebre atenció mèdica i social sense que coincidissin), que li van facilitar per al mateix dia a les 11 00 hores.

Va esperar-se fins a les 11.25 hores sense que l'atenguessin i va marxar per por de perdre la cita mèdica, comunicant al vigilant que no podia esperar més. Li van dir que li trucarien per facilitar-li una nova cita, però no el van telefonar.

El dia 21 de març de 2025, i sense que se l'hagués citat, va dirigir-se al CSS a entregar uns documents que ja anava a lliurar el dia 18 de març de 2025, malgrat que els havia entregat abans (com la sentència de la custòdia de la filla, el certificat de naixement, etc.).

El mateix dia 21, de tornada a l'ATU, es va trobar que havien posat en una bossa d'escombraries totes les seves pertinences i personal de l'hostal li va comunicar que havia de deixar aquell servei. En tant que li havien dit que li allargaven el recurs quinze dies, ell havia calculat que incloïa el dia 22 de març.

Cap professional de l'àmbit social li havia comunicat prèviament que havia de deixar l'ATU aquell dia, ni se li va proporcionar altra informació. Era un divendres, plovia i feia fred i es va quedar al carrer.

Afegeix que durant les entrevistes mantingudes al CSS, malgrat sentir-se molt afeblit per tota la situació que està vivint, les dues professionals que l'han atès darrerament no l'han tractat amb empatia i li han plantejat que pugui tornar al seu país quan, després de trenta anys, considera que aquest és el seu país.

Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

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 març de 2025 es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 8 de maig de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

Rebuda la informació municipal es van analitzar 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.

CONSIDERACIONS

1. Sobre els acords de prestació del servei

L'informe municipal diu que quan es va activar per primera vegada el recurs de pensió, es va signar el pacte per a la utilització del recurs, però que en la visita, l'usuari va marxar sense els documents. Aquell pacte i posteriors estan signats i es troben al programa informàtic propi dels Serveis Socials municipals.

Posteriorment, en data 1 d'abril de 2025, des del CSS es van entregar les còpies dels pactes de prestació, a demanda del ciutadà.

L'informe aportat conté còpia de diferents "acords de prestació del servei d'allotjament temporal urgent de persones i famílies en hostals, pensions i pisos d'estada temporal a Barcelona i l'Àrea Metropolitana", amb les dates següents:

- I. Temporalitat de quinze dies (del 21 de febrer al 7 de març). Signat el 21 de febrer.
- II. Temporalitat de quinze dies (del 7 de març al 21 de març). Signat el 4 de març.
- III. Temporalitat de quinze dies (del 25 de març al 8 d'abril). Signat l'1 d'abril.
- IV. Temporalitat de quinze dies (del 8 d'abril al 24 d'abril). Signat l'1 d'abril.

El fet que els pactes estiguin signats i es trobin disponibles a l'aplicació informativa del servei no justifica la manca de lliurament efectiu dels pactes, fet que genera desinformació pel que fa al contingut d'aquests, el que es pot considerar una **manca de diligència informativa o de transparència activa**.

Si tenim en compte que el ciutadà es va dirigir a la Sindicatura en data 24 de març de 2025, podem constatar, per tant, que ja s'havien signat dos pactes en aquell moment i que ell no disposava de la còpia completa i signada de cap dels dos, fet sobre els qual entenem que els serveis municipals han de poder actuar proactivament.

L'accés immediat a les còpies dels documents signats per la ciutadania és quelcom pel que cal vetllar d'acord amb l'article 5 de la Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona—, que a l'article 5 estableix que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima.

La situació inicial en què es trobava el ciutadà, en la qual no disposava de les còpies dels pactes, entenem que pot arribar a generar, per la desinformació, desprotecció, el que considerem especialment greu en contextos de vulnerabilitat, quan el ciutadà no sempre pot assumir la càrrega de reclamar constantment allò que li correspon.

Per tant, **recordem que, en tots els casos, cal vetllar per tal que la ciutadania, en la signatura de qualsevol document o pacte, pugui disposar d'una còpia completa.**

2. En relació amb la gestió de la cita

Segons els registres que consten al CSS, el dia 18 de març de 2025 a les 13.00 hores s'havia citat el ciutadà per poder valorar la situació a partir del 21 de març. En la mateixa data es va presentar a les 9.00 hores informant que no podia assistir a l'entrevista a les 13.00 hores perquè tenia metge, i va demanar que se l'atengués abans. Se li va comunicar que per agendes d'atenció no el podien atendre fins a partir de les 11.00 hores. Quan a les 11.30 hores les professionals el van anar a buscar a la sala d'espera, ja havia marxat.

Les treballadores van valorar que en cas de necessitat o urgència, el ciutadà podia trucar o personar-se al centre i, per tant, van restar a l'espera. El ciutadà va tornar al CSS el dia 21 a les 13.20 hores, i el va atendre la UGA (Unitat de Gestió Administrativa). Va manifestar que volia deixar documentació per a les seves referents.

El 24 de març de 2025 el ciutadà va personar-se al CSS, manifestant que estava al carrer. Es va valorar que era millor que el pogués atendre la seva referent i se li va donar cita l'endemà a les 10.00 hores.

En primer lloc, cal destacar que el fet que el ciutadà es dirigís el dia en què tenia la cita amb els Serveis Socials, hores abans i exposant la necessitat d'un canvi per una visita mèdica que era important per a ell, denota disponibilitat i voluntat de cooperació. També cal destacar que va estar esperant en el mateix CSS durant 2.30 hores aproximadament.

Des d'aquesta institució supervisora es té coneixement de la pressió assistencial que els equips dels CSS han de gestionar en el dia a dia, amb situacions de molta complexitat (especialment en determinats territoris), el que sovint es pot traduir en una manca de disponibilitat horària per treballar de forma més personalitzada.

No obstant, i vetllant pels drets de les persones ateses, considerem que tenint en compte les circumstàncies del ciutadà, que s'havia dirigit al CSS per avisar que necessitava un canvi en l'horari de la visita i que estava previst que es quedés en situació de carrer, hauria estat oportú actuar amb més flexibilitat i celeritat, vetllant per tal que es pogués mantenir una atenció continuada, especialment davant la situació d'exclusió residencial.

Així doncs, tot i que la cita del dia 18 de març es va modificar, l'atenció va ser poc adaptada a les circumstàncies vitals del ciutadà, que va quedar-se en situació de carrer.

En conseqüència, **recomanem que en situacions en les quals estigui prevista la finalització d'un recurs d'allotjament, i davant circumstàncies sobrevingudes, els Serveis Socials municipals puguin exercir un rol més proactiu per mantenir una entrevista amb la persona afectada o establir-hi un contacte directe.**

3. De la petició de documentació que ja es troba en poder de l'Administració

En la informació que l'Ajuntament ha facilitat a la Sindicatura, s'exposa que es va tornar a demanar al ciutadà la sentència de guarda i custòdia de la filla, perquè anteriorment es van fer còpies, però mancava una pàgina. Així se li havia comunicat al ciutadà quan li van tornar a fer la demanda.

També se li va tornar a demanar el telèfon de l'advocat, atès que s'havia acordat que l'enviaria per correu electrònic i no havia estat així.

Aquesta darrera petició d'informació és justificable, en la mesura que s'havia demanat en dues ocasions, però no s'havia aportat.

És diferent, però, quan se li va demanar per segona vegada una documentació que el ciutadà ja havia aportat, i malgrat que se li exposés —adequadament— que faltava una pàgina, aquest fet denota mancances en la gestió i revisió de la documentació aportada.

Tot i que en aquest cas no estem parlant d'un procediment administratiu, atès que es tracta d'una gestió i documentació requerida en el desenvolupament de tasques des de l'Administració pública, considerem adient fer esment del contingut de l'article 28 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, quan diu que els intestats tenen dret a no aportar documents que ja es trobin en poder de l'Administració.

L'Administració hauria d'haver actuat, per tant, amb més precisió documental, entenent a més que en contextos de vulnerabilitat social aquestes peticions poden incrementar el malestar i no aporten confiança.

Així doncs, **recordem la necessitat de revisar els documents aportats per la ciutadania i de gestionar-los correctament, per evitar sol·licitar-los després.**

4. Finalització del recurs d'allotjament i dret a la informació

L'informe municipal explica que es va informar el ciutadà de la finalització del recurs d'allotjament temporal d'urgència a través del mateix acord de prestació.

A més, en data 11 de març de 2025 se li va comunicar verbalment que el dia 21 de març de 2025 finalitzaria la seva estada a la pensió. Es va insistir en la importància de cercar una alternativa residencial, i se'l va informar que rebria suport per al pagament fins ingressar al CPA (centre de primeres acollides). També se'l va informar que es faria la derivació al menjador social.

Se'l va citar el dia 18 de març de 2025 per valorar la situació i realitzar accions pertinents (renovació de l'allotjament, ajut econòmic per pagament de l'habitació, derivació a menjador social, etc.), accions que no van ser possibles perquè l'entrevista no es va dur a terme.

Des de la Sindicatura observem, però, que no es fa cap menció a la comunicació escrita de la finalització del recurs d'allotjament. D'acord amb el document "Acord de prestació del servei d'allotjament temporal urgent de persones i famílies en hostals, pensions i pisos d'estada temporal a Barcelona i l'Àrea Metropolitana":

Cinc dies abans de la data de baixa d'allotjament en les prescripcions de quinze dies (...) el servei li remetrà una carta per recordar-li que en la data pactada per a la baixa de l'allotjament (...).

Per tant, de la informació aportada tant pel promotor de la queixa, com per l'Ajuntament, es pot concloure que aquesta comunicació escrita no es va dur a terme.

En aquest aspecte, per tant, l'Administració no ha dut a terme els seus compromisos vers la persona atesa. No disposar d'aquesta carta de recordatori ni de les còpies dels acords de prestació pot afectar el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials.

Recordem que l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que totes les persones 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 aquesta informació insuficient, pels mitjans previstos, cal afegir la circumstància que el ciutadà es quedava en situació de carrer, fet que era conegut pels Serveis Socials municipals i que ell mateix va comunicar personalment al CSS.

Observem que es produeix una **desconnexió evident entre la informació que el ciutadà rep de forma verbal (dèbil i insuficient) i la que l'Administració creu haver transmès**. Si el ciutadà no va rebre còpia de l'acord (o no el va entendre), el missatge no va arribar de manera clara. **Desallotjar-lo en divendres, sense que s'hagués pogut portar a terme l'entrevista prèvia prevista, i sense una nova alternativa garantida, no s'ajusta a l'expressat a l'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix el dret a una atenció continuada dels serveis socials mentre s'estigui en situació de necessitar el servei, així com el dret a rebre una atenció urgent i prioritària.**

Per tant, **es recorda la necessitat de vetllar pel dret a la informació, així com d'actuar preventivament per evitar que les persones passin a situació de carrer.**

5. Pla de treball

L'informe aportat per l'Ajuntament inclou una còpia del pla de treball establert, de data 1 d'abril de 2025 i signat pel ciutadà i dues professionals.

El pla de treball s'estructura en dos blocs: habitatge i àmbit econòmic, i conté els aspectes següents:

- S'allotja des del mes de febrer en un allotjament d'urgència i temporal, fins a ingressar en CPA o no complir els acords plasmats en el pla de treball.
- El ciutadà assumeix els següents compromisos:
 - Cercar activament alternatives d'habitatge
 - En cas que sorgeixi una alternativa, ha de portar la proposta al CSS per poder valorar l'ajuda des del Departament d'Ajuts Econòmics
 - Gestionar la situació administrativa en la qual es troba a través de visites amb l'advocat i facilitar la documentació necessària.
 - Fer visites i seguiment psiquiàtric
 - Assistir a les visites de seguiment del CSS i en cas no de poder, comunicar-ho de forma presencial o telefònica
 - Complir la normativa de l'allotjament d'especial urgència i temporal
 - Comunicar canvis en la situació a les persones referents del CSS de l'Ajuntament de Barcelona
- Si troba habitació abans de l'ingrés al CPA, s'oferirà ajuda puntual per pagar l'habitació fins ingressar al CPA. Es tramita la derivació al menjador social.
- Els seus referents al CSS faran:
 - Tràmits per accedir al CA i al menjador social
 - Coordinació amb Salut
 - Seguiment de la situació amb entrevistes
- Es revisarà el pla de treball a cada entrevista presencial en què se'l citi, fins entrar al CPA. Davant l'incompliment del pla de treball es procedirà a la baixa definitiva de l'allotjament temporal i d'especial urgència de l'Ajuntament de Barcelona.

Té una entrevista programada per al 4 de juny de 2025.

De la informació continguda en el pla de treball, és destacable que aquest s'estableixi després de la petició d'informació de la Sindicatura a l'Ajuntament, i també amb posterioritat a l'episodi més crític (la pèrdua del recurs d'allotjament).

Hem de recordar que disposar d'un pla d'atenció social constitueix un dret previst a l'article 9.2 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

No obstant això, **valorem positivament que aquest s'hagi establert, encara que de forma tardana, però des d'una visió àmplia. A més, s'ha reprès l'allotjament del ciutadà a través d'un recurs temporal i s'ha previst també la continuïtat, tant a través d'un CPA com mitjançant altres recursos que pugui cercar el mateix ciutadà.**

Finalment, volem tractar la referència que se li hagués pogut fer al ciutadà sobre la possibilitat de tornar al seu país d'origen, el que entenem que es produeix en un context d'exploració tècnica de la situació. Tot i això, tenint en compte que el ciutadà feia més de trenta anys que viu al país, cal recordar que l'exploració d'aquesta circumstància s'ha de fer atenent al dret a la igualtat en el tracte i el respecte de la identitat que estableix la Llei 19/2020, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

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.**

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

- **Recordar a la Comissionada d'Acció Social** que, en tots els casos, cal garantir que la ciutadania, en la signatura de qualsevol document o pacte, pugui disposar immediatament d'una còpia completa.
- **Recomanar a la Comissionada d'Acció Social** que, en situacions en les quals estigui prevista la finalització d'un recurs d'allotjament, i davant circumstàncies sobrevingudes, els Serveis Socials municipals puguin exercir un rol més proactiu per mantenir una entrevista amb la persona afectada o com a mínim fer-hi possible la comunicació directa.
- **Recordar a la Comissionada d'Acció Social** que s'han de revisar els documents aportats per la ciutadania i gestionar-los correctament, a efectes d'evitar sol·licitar-los en ocasions posteriors.
- **Recordar a la Comissionada d'Acció Social** que cal vetllar pel dret a la informació, així com actuar preventivament per evitar que les persones passin a situació de carrer.

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.