

RESOLUCIÓ

1.1.A Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 d'abril de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb les condicions de l'hostal en què estava allotjada pels serveis socials municipals. La informació va ser ampliada en entrevista el dia 15 d'abril de 2025.

Hi exposava el següent:

Té 52 anys, treballa de monitora de menjador (amb uns ingressos aproximants de 400 euros/mes) i no té una xarxa familiar o social de suport.

L'atenien a un Centre de Serveis Socials (CSS), on li havien facilitat allotjament en un hostal (quan va perdre l'habitació de relloguer en la qual s'estava), des de feia un any i mig.

Durant aquest període sempre havia estat al mateix establiment, on compartia habitació amb 5 persones més. Disposaven d'estanteries amb el contingut a la vista per deixar les seves pertinences i alguns calaixos. Per tant, l'espai per a les seves coses era insuficient (s'ha de costejar un traster, amb un preu de 64 euros/mes), insegur i no preservava la seva intimitat. Per això, utilitzaven maletes o carros de la compra per guardar algunes coses. S'havia donat la circumstància que, en la seva absència, el personal de la neteja li havia tocat les seves coses i les havia posat en bosses, sense la seva autorització.

Estava en règim de mitja pensió, amb esmorzar i sopar inclòs, però sense dinar ni tampoc rentadora. Els àpats eren poc adequats, atès que servien els menjars sovint fregits o arrebossats i molt especiats.

Les persones que hi havia a l'hostal tenien perfils molt diferents i sovint s'hi produïen baralles, motiu pel qual el Cos de Mossos d'Esquadra havia d'intervenir-hi freqüentment. Això creava un clima d'hostilitat i inseguretat.

La neteja/higiene era insuficient i sovint detectava la presència de paneroles.

Mai no havien vist cap tipus de control o inspecció a l'establiment.

Malgrat la limitació dels seus ingressos, no se li facilitaven altres suports (com ara transport o suport en alimentació) i tampoc no se l'havia orientat en prestacions socials.

Darrerament li feien signar cada dos mesos la renovació de l'allotjament i temia poder quedar-se sense recurs i veure's en situació de carrer, tot i que estava inscrita en recursos de l'Oficina de l'Habitatge.

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 16 d'abril 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 15 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Antecedents

Un dels motius principals de queixa de la ciutadana es refereix a les condicions inadequades en què es troba l'allotjament que li ha estat facilitat pels serveis socials municipals.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'ha treballat a bastament en aquesta qüestió, tant a partir de queixes concretes de persones i famílies que hi estan allotjades com en una actuació d'ofici en què es va dur a terme un estudi profund sobre els ATU (allotjaments temporals d'urgència) i ¹també en una queixa presentada per treballadors d'una de les empreses d'allotjament.²

A través d'aquesta tasca s'han recollit nombrosos testimonis de persones allotjades i persones treballadores referits a circumstàncies com l'amuntegament i la manca d'espais (tant en habitacions com en zones o serveis compartits), dèficits en la higiene i la neteja, la presència d'insectes o plagues, deficiències en el manteniment, problemes de seguretat i convivència, i manca de qualitat dels aliments, entre d'altres.

Un tret comú que també s'havia pogut observar era la manca o la insuficiència del control i el seguiment d'aquestes condicions i dels espais. En aquesta línia, s'han emès diverses recomanacions al consistori, entre les quals la necessitat de garantir uns allotjaments dignes, així com l'obligació d'exercir les potestats públiques de supervisió i control del contracte a través d'un seguiment actiu, rigorós i indelegable. Això ha d'implicar establir inspeccions periòdiques i imprevistes, verificar que es compleixin les condicions

¹ sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/20250614-INF-Allotjaments.pdf

² [202509-Resolucio-dret-al-trebal_condicions-laborals-ATUs_25Q682.pdf](https://sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202509-Resolucio-dret-al-trebal_condicions-laborals-ATUs_25Q682.pdf)

estipulades en el contracte i aplicar, d'una manera efectiva, les penalitats previstes en la normativa davant la constatació d'infraccions o incompliments contractuals.

2. Del seguiment i el control de l'allotjament de la ciutadana

L'informe municipal exposa (com també ho fan els darrers informes vinculats a les queixes rebudes sobre aquesta matèria) que es fa el seguiment i el control dels ATU a través d'un protocol tècnic per part de l'Equip d'Emergència d'Habitatge (EMHA) que gestiona el seguiment del contracte.

Es programen inspeccions al llarg de l'any per revisar i garantir el compliment de la normativa i de les condicions dels plecs. A més d'aquests seguiments periòdics, els referents dels serveis socials hi fan visites de seguiment, de les quals també se'n poden desprendre incidències que són notificades.

En aquesta línia, el 2025 s'han detectat cinc incidències a l'hostal on s'allotja, a les quals el proveïdor ha donat resposta i solució de manera satisfactòria. Així mateix, en el mes de febrer l'EMHA hi va fer una visita de seguiment.

Aquesta Sindicatura vol posar de relleu la millora que suposa per al control i el seguiment de les condicions dels ATU, el treball que actualment duu a terme l'EMHA de forma proactiva i regular, cosa que evidencia que es milloren els mecanismes formals de vigilància i responsabilitat pública del recurs.

A més, la detecció d'incidències a l'hostal en què es trobava allotjada la ciutadana i la seva resolució donen mostra de l'eficàcia de la tasca acomplerta.

No obstant això, l'informe municipal no aporta informació ni de la naturalesa de les incidències ni de les mesures correctores adoptades. Tampoc aporta cap dada relativa al termini en què es van resoldre.

Per tant, aquesta Sindicatura no pot saber si aquestes millores estan relacionades o no amb el detall que aporta la ciutadana.

Un aspecte que cal destacar de la queixa de la ciutadana, i que l'informe no esmenta, és el relacionat amb la manipulació dels objectes personals, els quals, a més, havien d'estar exposats i disposats en espais compartits, sense que es facilitessin mesures per preservar els béns i la intimitat en un context en què ja comparteix habitació amb cinc persones més.

Hem de recordar que, malgrat que l'informe municipal insisteix en el concepte de *temporalitat* del recurs, feia un any i mig que la ciutadana vivia en aquestes condicions, les quals, a manca d'una informació més detallada per part del consistori, no sabem si han millorat i han garantit la dignitat de l'espai i la vida quotidiana. En aquesta línia, **considerem necessari establir uns protocols o requisits bàsics pel que fa a la propietat i la intimitat de les persones.**

Un altre aspecte que cal destacar és el fet que la ciutadana no havia vist cap inspecció ni era coneixedora de cap millora per la detecció d'incidències en el decurs del 2025. Atès que feia manifestacions sobre qüestions rellevants, com la presència de paneroles o la intervenció freqüent del Cos de Mossos d'Esquadra, considerem que seria convenient **establir mecanismes d'informació a les persones allotjades sobre les actuacions que es duen a terme.**

La informació adequada en aquest sentit aportaria una millora qualitativa en relació amb el dret a la informació que estableix l'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials. Però també contribuiria decisivament a posar la persona al centre de la intervenció, recollir-ne les queixes i proporcionar-li una devolució de les intervencions de solució o millora.

3. De l'atenció social rebuda

La promotora de la queixa disposa d'un pla de treball pactat amb el seu centre de serveis socials en el qual s'aborden tres aspectes: l'habitacional, el laboral i l'econòmic.

En relació amb l'habitacional, l'ATU en el qual vivia (sense copagament i amb mitja pensió —sopar i esmorzar—) era per a un temps limitat, motiu pel qual se li donava suport en la cerca d'una alternativa més estable, com ara el lloguer d'una habitació o l'accés a la borsa de lloguer social (inscrita amb una companya d'habitació per poder complir els requisits econòmics). També s'havia fet la derivació a un recurs d'allotjament

al qual no havia pogut accedir per limitació de places i s'estava gestionant un recurs residencial per a dones amb acompanyament socioeducatiu.

Pel que fa a l'àmbit laboral, se l'havia derivat al programa Labora, tot i que no s'havia fet efectiva la derivació, atès que la ciutadana estava cercant altres opcions a través dels contactes que tenia com a monitora de menjador.

Quant a l'àmbit econòmic, s'havien intentat retallar despeses oferint el guardamobles municipal per poder deixar de pagar l'actual, fet que no havia acceptat perquè el municipal estava lluny de l'allotjament.

L'existència d'un pla de treball, així com la continuïtat en el recurs ATU, són drets previstos en l'article 9 de la Llei 12/2007 de serveis socials. La derivació i utilització de recursos específics també indica l'orientació vers una atenció personalitzada com a principi rector dels serveis socials.

No s'observen, però, uns objectius mesurables del pla de treball ni la concreció en aspectes com l'econòmic, atès que no s'esmenta que s'hagin ofert alternatives, per exemple, tenint en compte la seva limitació d'ingressos per als aspectes que exposa, com la bugada o l'orientació vers a quines prestacions socials de caràcter periòdic pot optar, si escau.

Davant una situació de llarga durada en matèria habitacional, tant pel que fa a les condicions com a la incertesa, tampoc no es recull la intensitat del seguiment o el suport específic que se li pugui oferir.

Així doncs, considerem que el pla de treball podria ser millorable. En aquesta línia i tenint en compte que l'article 44.3 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix que les valoracions de la persona professional dels serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació de recursos, **recomanem que es valori la possibilitat de revisar-lo i actualitzar-lo amb la participació activa de la ciutadana.**

4. Quant a la previsió i la continuïtat de l'allotjament

L'informe municipal planteja que no s'ha ofert un canvi d'allotjament, atès el caràcter temporal de l'ATU i perquè no es disposa d'altres opcions. No obstant això, en el marc



del pla de treball, s'estaven explorant alternatives més estables amb l'objectiu de garantir una resposta més adequada, continuada i ajustada a les seves necessitats.

La informació aportada, si bé mostra l'orientació cap a la continuïtat i l'estabilitat a través d'altres alternatives, és força inespecífica. Aquesta Sindicatura és coneixedora de les dificultats que afronten els serveis socials municipals en matèria d'allotjament, ja que hi han de donar resposta davant la gran crisi d'habitatge que pateix la ciutat. Això comporta uns serveis socials molt tensionats, tot i l'esforç pressupostari i competencial que es pugui fer.

No obstant, quan es fa referència a la derivació a recursos de la xarxa social, caldria poder concretar més al ciutadà/ana quines possibilitats té, d'acord amb els requisits o les circumstàncies i les prioritats que es puguin establir.

La incertesa de la continuïtat en un recurs tan bàsic, sense informació clara d'alternatives viables, pot constituir un motiu de pressió més en una situació d'exclusió residencial i vulnerabilitat social.

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 al control de les condicions dels ATU i en l'acompanyament i la informació a les persones que hi estan allotjades.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que s'estableixin protocols o requisits bàsics pel que fa a la propietat i la intimitat de les persones en els ATU, en cas que no n'hi hagi.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que se cerquin formules per informar les persones allotjades als ATU de les actuacions d'inspecció i millora que es porten a terme en els establiments.

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es valori la possibilitat de revisar i actualitzar el pla de treball amb la participació activa de la ciutadana.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que s'han de controlar els allotjaments temporals d'urgència i vetllar adequadament per garantir-ne la qualitat.

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 10.4 "Per al 2030, compromís municipal amb les polítiques per la igualtat i la inclusió social"**.