

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 18 de maig de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb el traspàs del seu cas a l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) per no haver assistit a una reunió convocada en horari laboral, malgrat que havia sol·licitat reiteradament una cita en horari de tarda.

Hi exposava el següent:

A través d'una carta, ella i la seva parella van ser convocats a una entrevista amb el centre de serveis socials (CSS) per un tema relacionat amb la seva filla, en horari de matí.

Va trucar al telèfon que apareixia a la carta i va sol·licitar una visita en horari de tarda, atès que ambdós treballen al matí, i li van dir que no es preocupés, que es posarien en contacte amb ella.

Després de reiterades ocasions en què passava el mateix, van acudir a la darrera cita, en veure que havia passat molt temps. A aquella cita hi van assistir els dos progenitors. Dues professionals els van explicar que s'havia fet el traspàs a l'EAIA pel fet de no acudir a les cites i que no s'hi podia fer res.

En cap moment s'havien negat a anar a cap entrevista i sol·licitaven un canvi d'horari de les cites per poder-hi assistir. A més, no se'ls havia informat de les conseqüències que es podien generar.

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 27 de maig de 2025 es va adreçar a l'Ajuntament la sol·licitud de la informació necessària per a l'estudi de la queixa, però, degut a una incidència informàtica, la sol·licitud va arribar en data 17 de juliol de 2025.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 13 d'octubre 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 les comunicacions entre el servei i la família

L'informe municipal aporta la cronologia següent de cites i comunicacions:

- 26/11/2024 a les 10.00 h: s'havia citat els progenitors per carta ordinària. Es va cancel·lar per motius vinculats al professional referent.
- 27/12/2024 a les 10.00 h: s'havia citat els progenitors per carta ordinària. No s'hi van presentar ni van justificar la seva absència.

- 5/2/2025 a les 11.30 h: s'havia citat els progenitors per carta ordinària. No s'hi van presentar ni van justificar la seva absència.
- 26/2/2025 a les 9.00 h: s'havia citat els progenitors per carta certificada (l'informe municipal aporta una còpia de l'avís de recepció, en què consta com a lliurada en data 17/2/2025 a les 13.13 h). No s'hi van presentar ni van justificar la seva absència.
- 26/3/2025 a les 9.00 h: s'havia citat els progenitors per carta certificada (l'informe municipal aporta una còpia de l'avís de recepció, en què consta com a lliurada en data 12/3/2025 a les 12.36 h). No s'hi van presentar ni van justificar la seva absència.
- 22/3/2025 a les 12.30 h: s'havia citat els progenitors per carta ordinària. Aquests van trucar a la centraleta minuts abans de l'entrevista per comunicar que no podien assistir-hi. Des del CSS es va retornar la trucada al telèfon facilitat per tal de concertar una altra cita, però no va ser possible establir-hi contacte. Es va enviar un correu electrònic i un SMS amb la nova cita per al 13 de maig de 2025.

El 22 d'abril va ser la primera vegada que es van posar en contacte amb el CSS mitjançant la centraleta telefònica i no van demanar ser atesos a la tarda.

- 13/5/2025 a les 11.30 h: S'havia enviat aquesta nova cita. Els progenitors van acudir a l'entrevista i se'ls va informar de la derivació a l'EAIA i dels motius pels quals s'havia dut a terme. L'EAIA ja els havia facilitat una primera entrevista i estaven citats per al 21 de maig de 2025.

S'exposa que el CSS no els havia donat cita a la tarda perquè no van conèixer aquesta petició fins al dia 13 de maig de 2025.

L'informe també conté una còpia del contingut de les citacions per carta i se'ls hi deia:
"Ens posem en contacte amb vostès per concertar una entrevista amb els dos per un assumpte del seu interès, relacionat amb la seva filla [XXX] en el dia i hora següents

[XXX]”. També s’hi indicava que, si no hi podien assistir, truquessin per canviar el dia de l’entrevista i es donava el telèfon per fer-ho.

De la informació aportada pels serveis socials municipals, aquesta Sindicatura pot observar n’extreu diverses observacions.

D’una banda, hi va haver fins a set citacions a la família per abordar una mateixa situació vinculada a la filla de parella (en un període que va des de finals de novembre del 2024 fins a mitjan maig del 2025). La manera com s’havia procedit a fer la citació, primer per carta ordinària i posteriorment per carta certificada, posa de manifest la intencionalitat i la cerca de garanties en la transmissió de la importància de les convocatòries, atès que en altres situacions es poden fer per SMS o telefònicament. A més, el contingut de les cartes deixava clars dos aspectes fonamentals: que se citava ambdós progenitors i que era per tractar sobre la seva filla.

Per tant, s’havia actuat d’acord amb el dret a la informació, establert en l’article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials, en el sentit que s’havia enviat informació suficient i entenedora. A més, la insistència en les citacions i els circuits d’enviament evidencien el treball des del rigor i l’eficiència.

D’altra banda, els horaris d’atenció als centres de serveis socials de la ciutat, inclouen, de forma ordinària, matins i tardes. De fet, el web municipal informa que fan atenció des de les 9.00 h fins a les 19.00 h (amb excepcions o petites variacions en determinades èpoques de l’any).

En aquest aspecte, el relat de la promotora de la queixa i la de l’informe municipal no coincideixen, atès que la primera diu que van trucar diverses vegades per sol·licitar un canvi d’horari, mentre que l’informe municipal diu que no els constava aquesta demanda fins al 13 de maig. Sobre aquesta qüestió, cal dir que les trucades a la centraleta queden registrades. Així doncs, presumim que, en cas que el CSS hagués tingut la petició d’atenció en horaris de tarda, l’haurien facilitat, perquè també duen a terme la seva tasca a les tardes i aquest fet no altera l’organització del servei.



2. Dels motius de derivació a l'EAIA

L'informe municipal exposa que la derivació a l'EAIA estava motivada per indicadors detectats en la seva filla, de 6 anys d'edat, i per la valoració d'altres serveis implicats (des dels àmbits educatiu i de salut). Abans de la derivació, s'havia fet un assessorament amb l'EAIA.

Hem de recordar que l'article 22 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que tots els infants tenen dret a disposar d'unes condicions que els permetin fer un desenvolupament integral. També l'article 3.1 de la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència assenyala que l'obligació de vetllar pel respecte efectiu dels drets dels infants i els adolescents és una responsabilitat de la família, de tota la ciutadania i, molt particularment, de tots els poders públics, que també tenen l'obligació de defensar-los i promoure'ls.

Així, els serveis socials, els serveis educatius, els serveis sanitaris i qualsevol altre servei públic que conegui o atengui els infants ha de vetllar perquè disposin de les condicions adients. En aquest cas, es pot observar que els serveis socials no van fer la derivació del cas a l'EAIA per manca d'assistència a les visites, sinó per altres indicadors i amb una coordinació prèvia amb altres serveis, i que, per tant, van actuar segons els preceptes normatius establerts.

L'EAIA de Sant Andreu va acceptar la derivació del cas per fer-ne l'estudi, el diagnòstic i la valoració. D'acord amb l'article 5.3 de la Llei 14/2020 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, les decisions i actuacions dutes a terme pels progenitors i les institucions públiques han de tenir, com a principi inspirador, l'interès superior de l'infant.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques de les persones a la ciutat i, amb aquesta finalitat, pot supervisar les activitats de l'Administració municipal. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació municipal.**



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 16.6 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania".