

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 23 de juliol de 2025 es va rebre el trasllat (des de l'Oficina per la No Discriminació, OND) d'una queixa del ciutadà en què manifestava la seva disconformitat amb l'atenció rebuda al Centre de Serveis Socials (CSS) Garcilaso, on, segons manifesta, s'hauria produït un tracte inapropiat i discriminatori per part de la treballadora social.

Hi exposava el següent:

Tenia 39 anys i convivia amb els seus pares, dels quals és cuidador. Estava de baixa laboral per una situació generada per un maltractament patit en l'àmbit laboral. Estava pendent de discapacitat i de la baixa definitiva de la seva antiga professió, atès que pateix depressió greu i ansietat.

El mes de gener del 2025 es va dirigir al CSS Garcilaso, on havia concertat una cita per primera vegada i va sol·licitar orientació sobre diverses qüestions.

Un dels temes plantejats va ser la dependència dels seus pares (el pare, amb un grau II de dependència i 75% de discapacitat, i la mare amb un grau I de dependència i un 65% de discapacitat). Va rebre la resposta que els expedients estaven tancats, fet que constituïa una il·legalitat.

També va demanar suport per la situació personal en la qual es trobava i se li va dir que hi havia grups per donar suport a altres col·lectius, però que no n'hi havia per al seu. Se'l va orientar al Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA) i, quan va preguntar què era, se li va respondre que es dirigís al CAP.

Una altra qüestió que va exposar era un problema que se li havia generat amb Hisenda i pel qual li reclamaven una quantitat important de diners. Davant d'aquesta qüestió també va rebre una resposta inadequada.

Entén que potser havia plantejat qüestions que no eren competència dels serveis socials, però considera que li haurien d'haver facilitat una informació i unes orientacions adients cap als serveis adequats amb un to i un tracte dignes.

A conseqüència del tracte rebut, va patir un agreujament de la seva ansietat i va haver d'anar al CAP, on va ser atès.

Posteriorment li havien assignat una referent que feia la seva tasca amb normalitat, malgrat que ara està de baixa i li han assignat una substituta.

Va presentar una instància per queixar-se del tracte rebut al CSS Garcilaso en la primera ocasió, en data 21 de gener de 2025, i encara no hi havia rebut resposta.

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 30 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 31 d'octubre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que es van dur a terme.

CONSIDERACIONS

1. Sobre la resposta a la instància

D'acord amb la documentació annexa a l'informe remès per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) a la Sindicatura, la instància presentada pel ciutadà en data 24 de gener de 2025 es va registrar com a fitxa IRIS el 30 de gener de 2025, dins el termini establert en l'article 4.1.f del text consolidat del Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de serveis, consultes web i agraïments (IRIS).

La resposta es va trametre el 31 de gener de 2025 per correu electrònic dins el termini que preveu l'article 8.1 del mateix text consolidat, que estableix un màxim d'un mes per a la resposta, preferentment tan aviat com possible.

La resposta facilitada és la següent:

Benvolgut ciutadà,
Responem a la vostra comunicació rebuda el 30 de gener de 2025, sobre serveis socials. Des del Centre de Serveis Socials Garcilaso lamentem que us hàgiu sentit mal atesos. Ens confirmen que s'està gestionant un canvi de treballadora social. Tanmateix, volem recordar-vos que aquest canvi de referent no implica cap variació en els criteris professionals ni en l'accés a la cartera de recursos de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona. Us agraïm la vostra participació i restem a la vostra disposició per a futures comunicacions. Cordialment,

Desconeixem quins poden haver estat els motius pels quals el ciutadà no ha rebut la resposta, tal com manifesta, i deduïm que pot tractar-se d'alguna incidència informàtica o d'un error en l'adreça electrònica, entre altres possibilitats. En qualsevol cas, el fet que la resposta es generés i s'enviés dins el termini demostra que es va actuar d'acord amb el procediment establert, sense desatendre la comunicació rebuda.

La instància del ciutadà feia referència a dues qüestions diferenciades: d'una banda, el tracte rebut per part de la professional assignada; de l'altra, la situació dels expedients dels seus progenitors, en situació de dependència. En conseqüència, sol·licitava una revisió global de la situació i l'aplicació de mesures per garantir un tracte adequat i una gestió eficient dels casos.

Tot i que la resposta es va emetre dins el termini reglamentari i, per tant, reflecteix una gestió formalment correcta, el contingut és limitat, atès que es fa referència únicament al canvi de professional i es lamenta la percepció negativa del ciutadà, sense cap menció a la gestió interna dels expedients ni a l'anàlisi de la situació exposada.

La Sindicatura presumeix que des del Centre de Serveis Socials s'ha dut a terme una valoració interna i s'han adoptat les mesures pertinents. No obstant això, considera que la resposta hauria d'haver inclòs, com a mínim, una referència a aquesta gestió interna, encara que fos de manera genèrica, per fer palès que s'havia valorat i actuat sobre les manifestacions del ciutadà.

Per tot això, es recomana que les respostes adreçades a la ciutadania incorporin continguts més personalitzats i alineats amb les qüestions plantejades, i que s'evitin formularis genèrics que poden transmetre una manca de consideració envers les inquietuds expressades.

2. Sobre l'atenció rebuda

El ciutadà va ser atès al CSS Garcilaso el 21 de gener de 2025 en primera visita. Hi va fer diverses peticions: ajuts en general, pagament de la matrícula de la universitat i possibilitat de participar en algun projecte d'atenció grupal.

Manifestava que ell i els seus pares de 78 i 64 anys (el pare amb grau II de dependència i la mare amb grau I) conviuen en un pis del barri des de feia dos anys. Els ingressos totals declarats de la unitat de convivència sumaven 3.000 euros mensuals. Viuen en un pis de lloguer (import de 915 euros mensuals) i tenien deutes de subministraments.

Se'l va informar que no es podia valorar oferir-li ajuts econòmics o suport en alimentació perquè disposaven de prou ingressos, a banda que els ajuts econòmics dels serveis socials són puntuals i per a situacions d'urgència. També se'l va informar que, per al seguiment de les prestacions que rebien de suport a la dependència, disposaria d'una treballadora social referent.

També se'l va orientar al Centre d'Atenció Primària (CAP), on podien tenir grups de benestar emocional, o a la seva doctora de capçalera, que podia valorar la derivació al CSMA, on també podien tenir grups. I se'l va orientar al Punt d'Assessorament Energètic (PAE) pel deute de subministraments.

Es va mostrar en desacord amb les orientacions donades, es va queixar que no se l'havia ajudat i demanava resposta immediata a la situació plantejada.

Posteriorment, el 6 de febrer de 2025, el ciutadà va ser atès en visita de seguiment per la nova treballadora social. Des d'aquell moment s'havia treballat a partir d'un pla de treball centrat en la seva situació i salut. També se li havia ofert orientació i suport en relació amb la gestió i l'organització econòmica de la unitat familiar.

En relació amb la dependència, es fa un seguiment del Programa individual d'atenció (PIA) del pares i també s'ha elaborat un informe social per incorporar-lo a l'expedient de revisió del grau de discapacitat.

El relat municipal fa referència a dues dates concretes: les visites del 21 de gener i del 6 de febrer. Pel contingut de la visita del 21 de gener, entenem que es va dur a terme en la Unitat de Primera Acol·lida (UPA). Les UPA estudien la situació de manera inicial i faciliten unes primeres orientacions i informacions a les persones ateses. Si es valora que la situació personal i familiar pot requerir una intervenció més aprofundida i continuada, es passa a rebre atenció de la Unitat de Tractament, Seguiment i Atenció Col·lectiva (USTASC), que a través d'un pla de treball permet anar gestionant, en un procés de corresponsabilització, les necessitats manifestades o detectades. Així, la visita del 6 de febrer de 2025 ja es duu a terme en aquest context.

Per tant, observem que l'atenció prestada al ciutadà s'ha desenvolupat dins el model i el circuit d'atenció dels centres de serveis socials de Barcelona. A més, disposar d'un pla de treball i rebre una atenció continuada mentre es mantingui la necessitat constitueix un dret de les persones ateses, tal com determina l'article 9 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

Pel que fa al fet que el CSS disposi d'atenció grupal per a altres col·lectius, però que en aquest cas s'hagi orientat a altres serveis, cal situar-se en una perspectiva més àmplia. L'article 3.4 de la Llei 12/2003 estableix que els serveis socials s'adrecen, entre d'altres, a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a protagonistes de la seva vida. És en aquest marc que pot tenir lloc l'atenció grupal.



Aquesta atenció grupal, al seu torn, es pot organitzar a través de grups informatius (en els quals es facilita una mateixa informació a persones interessades en la tramitació d'una prestació, per exemple, i que consisteixen en una única sessió en què es transmet la informació i s'obre un torn de preguntes i respostes aclaridores per a totes les persones assistents) o bé a través de la constitució de grups d'ajuda mútua o d'acció grupal que, amb unes persones participants de forma estable, duen a terme dinàmiques amb finalitats diverses. Aquests darrers grups no es constitueixen de forma preestablerta sinó en consonància amb les necessitats del territori o les sinèrgies que es puguin produir.

Així doncs, als CSS es poden trobar una gran diversitat d'experiències grupals en funció de la seva ubicació i context. A més, el treball grupal pot constituir un complement al treball individual o familiar, però no el substitueix.

Pel que fa a l'atenció a la dependència dels pares, també constatem que s'estan fent següent i actuacions.

En relació amb el to, aquesta Sindicatura no disposa d'elements per determinar si va ser o no l'adequat i, per tant, no es pot pronunciar. Pel que fa al tracte, considerem que la recepció d'atenció professional, amb una escolta i una informació com les descrites, no contravé la dignitat en el tracte.

La Llei 19/2020 d'igualtat de tracte i no discriminació defineix *discriminació* en l'article 4.j de la manera següent:

qualsevol distinció, exclusió, restricció o preferència basada en algun dels motius a què fa referència l'article 1 que tingui per objecte o per resultat anul·lar o menyscar el reconeixement, el gaudi o l'exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones, llevat que la mesura estigui objectivament justificada per una finalitat legítima i que els mitjans per a aconseguir-la siguin apropiats i necessaris. Es pot produir discriminació de manera directa, indirecta, per associació o per error, i també es poden donar discriminacions múltiples.

En l'actuació dels serveis socials, i en funció de la informació facilitada i analitzada, no observem cap tracte discriminatori.

Ara bé, podria passar que les respostes rebudes no fossin les esperades, bé per la preocupació que es pot generar en la persona quan es troba en una situació difícil o bé perquè la qualitat de les informacions facilitades fos millorable. Aquestes situacions, que es poden donar en àmbit de l'atenció social, poden generar un malestar en la persona que s'hi dirigeix, sovint amb expectatives de solucions immediates.

Aquestes situacions podrien millorar amb **una informació proactiva del sistema de serveis socials municipals que ofereixi a la ciutadania un coneixement previ del que ofereixen els centres de serveis socials i del seu funcionament.**

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, **no s'observa cap irregularitat en l'actuació municipal, si bé pot millorar en eficàcia.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que en les respostes adreçades a la ciutadania s'incorporin continguts més personalitzats i alineats amb les qüestions plantejades, i que s'evitin formularis genèrics que poden transmetre una manca de consideració envers les inquietuds expressades.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es faciliti informació a la ciutadania sobre el que poden oferir els centres de serveis socials.

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".