

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 de juny de 2025 aquesta Sindicatura va rebre, des de l'Oficina per la No Discriminació (OND), una queixa del ciutadà en què manifestava la seva disconformitat amb la previsió d'acabament d'un recurs d'allotjament temporal, en un moment en què estava a l'atur. Posteriorment, el dia 18 de juny es va mantenir una entrevista per ampliar informació.

Hi exposava el següent:

Disposava de permís de residència i treball. Es trobava en situació d'atur, amb uns ingressos de 570 euros/mes, procedents d'un subsidi d'atur. A finals del mes de juny havia de percebre'n la darrera mensualitat.

Estava fent un curs de fontaneria amb l'objectiu de poder trobar feina i viure de forma independent.

Des del març del 2024, vivia al un Centre Residencial d'Inclusió Temporal (CRI), però justament en el moment en què es trobava, a l'atur i exhaurint el subsidi, li han plantejat que ha d'abandonar el recurs.

Estava sol al país i no tenia xarxa de suport, de manera que, si s'acabava l'estada al recurs, passaria a situació de carrer.

Valorava positivament el temps que havia estat al recurs, però considerava necessari que se li pogués allargar fins que acabés la formació i pogués trobar una feina.

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 3 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 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 condicions d'estada al CRI

El CRI és un servei municipal prestat per Sant Joan de Deu (SJD) Serveis Socials (a través d'un contracte de serveis), en el qual es presta allotjament temporal amb suport professional i s'atenen persones en situació de sensellarisme que no presenten un perfil de llarga durada i tenen un pronòstic positiu en la inserció laboral.

Un dels objectius dels serveis d'allotjament temporal és evitar la institucionalització i la cronificació i, per tant, les estades són de caràcter temporal. Totes les persones que s'hi atenen signen un contracte educatiu en accedir-hi i durant el temps d'estada reben atenció socioeducativa orientada a la sortida autònoma.



En aquesta línia, el Plec de prescripcions tècniques particulars especifica l'acompanyament social a la persona, que inclou:

- Acompanyament individual: les persones són ateses per un equip professional que les acompanya en el disseny d'accions per afavorir el procés de recuperació personal, amb un pla consensuat.
- Serveis de cobertures bàsiques: allotjament, menjadors, dutxes, etc., des dels quals es fomenta la relació de confiança i motivació.
- Activitats: per reforçar l'atenció i els vincles grupals.

Es tracta, per tant, d'un recurs que, des de la cobertura de totes les necessitats bàsiques i amb el suport professional adient, proporciona estabilitat i promou els recursos personals per possibilitar que recuperin l'autonomia de les seves vides. També preveu que, donats els perfils de les persones ateses, es pugui flexibilitzar el període màxim d'estada, que se situa inicialment en sis mesos.

Per tant, **s'observa que s'ha dissenyat un recurs que s'adiu amb els principis rectors del sistema de serveis socials, com ara l'atenció personalitzada i integral, el foment de l'autonomia personal i la globalitat de la intervenció, descrits en l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials.**

2. De les causes de l'acabament del recurs

Les persones residents que es troben en aquest equipament han d'adherir-se a un pla d'acompanyament social inicial de sis mesos, renovable segons la valoració professional i de la persona interessada.

La comunicació de l'acabament queda formalitzada en cada contracte d'estada (comodat) i les seves renovacions. A més, la comunicació de sortida del recurs sempre es fa, com a mínim, amb 30 dies d'antelació si és una sortida planificada i no excepcional. En el cas del ciutadà, a causa de les renovacions del contracte, s'havia fet amb més de 30 dies d'antelació.

El motiu principal del final del recurs, en aquest cas, és la superació de la temporalitat del recurs després de diverses renovacions orientades a la reinserció laboral, ja que el ciutadà té permís de residència i treball. En aquesta línia s'havia treballat amb ell

l'alternativa habitacional (oferint-li suport en la recerca i l'acompanyament a xerrades vinculades a la recerca d'habitatge) i havia estat derivat a l'equip d'orientació laboral.

El procés i les renovacions havien estat els següents:

1. 14/9/2024: Completa els primers sis mesos. Estava treballant i se li va oferir espai per cercar habitació. Se li va renovar l'estada per tres mesos i se'l va avisar que hauria de sortir a finals del 2024.
2. 14/12/2024: En donar-se un canvi en la seva situació laboral, es renova l'estada per dos mesos.
3. 14/2/2025: Nova renovació per dos mesos, recordant-li la temporalitat del recurs.
4. 14/4/2025: Persisteixen les dificultats en la cerca d'una solució habitacional. Augmenta la seva vulnerabilitat psicosocial i apareixen dificultats amb la dinàmica del recurs. Exigeix que se li faciliti un pis. Es renova per un mes.
5. 14/5/2025: Renovació fins al 14/06/2025.
6. 14/6/2025: Es fa una renovació fins al 14/09/2025 per acabar la formació (acabava al setembre), trobar feina i poder estalviar, així com per gestionar la pressió manifestada per la sortida del recurs. Se li recorda que se li han donat nou mesos de marge per planificar la sortida i que té capacitat per obtenir ingressos i ser autònom. Durant aquest temps s'han treballat diversos aspectes importants amb ell (com l'adherència al servei de salut mental) i se li ofereix entrar al programa Externs de SJD Serveis Socials per fer-ne seguiment quan hagi sortit del recurs.
7. Agost i setembre del 2025: es va valorar una pròrroga fins al 15/11/2025 que es podia prorrogar fins al 15/01/2026, en funció del compliment dels acords del contracte anterior, atès que hi havia aspectes del pla de treball que calia millorar. Havia sol·licitat la renda garantida de ciutadania i acabava les pràctiques amb el certificat de fontaneria, de manera que disposava de capacitat i d'uns mesos per buscar feina. Se li tornava a oferir el programa Externs per fer-ne seguiment a la sortida.

Així, el ciutadà havia iniciat la seva estada al servei el 14 de març de 2024 i aquesta estada se li havia dilatat fins al 15 de novembre de 2025 (i encara existia la possibilitat

que s'ampliés fins al 15 de gener de 2026). És a dir, **després dels sis mesos inicials, havia disposat de més d'un any de temps d'estada per poder preparar la seva sortida, amb l'acompanyament que se li havia ofert.**

Per tant, la cronologia i els fets exposats mostren que s'ha complert tant el que estableixen els contractes (comodats) com el que preveu el Plec de prescripcions tècniques particulars, i que s'ha aplicat una flexibilitat àmplia adaptada a les noves circumstàncies amb què s'havia anat trobant el ciutadà.

No obstant això, **aquesta Sindicatura vol reflexionar sobre el fet que la descripció d'un recurs d'allotjament temporal, amb acompanyament socioeducatiu i orientat a l'autonomia, adquireix sentit si la persona usuària en sortir del CRI pot disposar d'una alternativa real (aquesta qüestió s'aborda en el punt següent). Si no és així, la gestió de la situació, segons allò previst, per si sola i posant la persona al centre, queda desproveïda de l'eficàcia necessària.**

3. Previsió i provisió al final del recurs

L'informe municipal exposa que en una situació amb vulnerabilitat afegida sempre s'ofereix l'entrada al programa Externs de SJD Serveis Socials, el qual facilita suport exterior a persones que han estat en centres residencials per acompanyar-les en el nou context (barri, serveis d'atenció, transport, suport documental, etc.).

En casos amb pronòstic de necessitat d'acompanyament addicional es fa una derivació als recursos corresponents (centres de serveis socials o Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme, en cas d'absència d'alternativa residencial) perquè la persona pugui tenir el seguiment necessari.

En el cas del ciutadà, se li havia ofert el seguiment i el suport social del programa Externs i, durant els sis mesos posteriors a la sortida, podria guardar les seves pertinences en una consigna del recurs i se li recolliria la correspondència. És a dir, es podia donar la circumstància que el ciutadà, si no trobava una alternativa habitacional pels seus propis mitjans, es tornés a veure abocat a una situació de carrer.

Hem de recordar que la Llei 12/2007 de serveis socials estableix, en l'article 9, el dret a rebre els serveis socials de manera continuada mentre s'estigui en situació de necessitar el servei.

A més, el programa Externs, segons el que s'exposa en l'informe municipal, fonamentalment treballa per facilitar l'establiment de la persona en un nou territori. De fet, el punt 4.5 del Plec de prescripcions tècniques particulars, sobre el procés de desvinculació, diu que la finalitat del procés és arrelar i acompanyar en la vida autònoma a l'espai on resideixi la persona després de l'estada al centre, així com que la persona ha de deixar de fer ús dels recursos especialitzats per a persones sense llar per accedir a serveis d'accés universals, els serveis socials de territori.

Així doncs, tot i valorar l'àmplia flexibilitat de la temporalitat del recurs en aquest cas, i tenint en compte les dificultats per accedir a recursos habitacionals en el mercat ordinari (problema de ciutat que té un impacte de gran magnitud), **plantejar la sortida del CRI sense que es disposi d'una alternativa viable constitueix un factor advers pel que fa a la finalitat mateixa del recurs.**

Aquesta Sindicatura ha de recordar que un dels principis rectors del sistema de serveis socials és la prevenció i, des d'aquesta dimensió, considerem necessari garantir que la decisió de sortida del CRI vagi acompanyada d'alternatives reals si la persona no ha pogut trobar-ne pels seus mitjans.

4. Sobre el dret a la informació

En els contractes fets entre el servei i el ciutadà (dels quals el consistori ha facilitat una còpia a la Sindicatura) s'hi especificava que el CRI és un recurs d'allotjament temporal i que en podia fer ús durant els períodes especificats (dos mesos, un mes, etc.) a comptar des de la data de la signatura indicada en l'encapçalament de cada document.

També s'hi indicava que, arribada la data de venciment, les parts podrien acordar un contracte nou, en funció del procés seguit per la persona i atenent els informes del personal professional que presta l'atenció social al CRI.

Per tant, aquesta informació es trobava en disposició de la persona des del moment que va signar el primer contracte comodat i se li havia anat recordant en cada renovació tant

per escrit com verbalment a través de les entrevistes i de la tasca de l'equip professional del CRI.

Es constata, doncs, que **la informació sobre la naturalesa del recurs i els períodes i les condicions acordats, així com els motius de les renovacions, sempre han estat clars i transparents per al ciutadà i que s'ha actuat d'acord amb el dret a la informació establert en l'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials**. Aquest article estableix que 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 més, se li han explicat, en cada moment, els motius de la renovació.

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 pot millorar en eficàcia**.

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

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que, d'acord amb el principi de prevenció, es vetlli per garantir que la decisió de sortida del CRI vagi acompanyada d'alternatives reals habitacionals o d'allotjament si la persona no ha pogut trobar-ne pels seus mitjans i si continua implicada en el seu procés de millora.

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 1.1 **"El 2030 tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament"**.