

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 d'agost de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb les dificultats i la manca d'informació per poder accedir a l'activitat de natació amb el suport dels serveis socials municipals, així com per la manca d'eficiència a respondre les queixes presentades per aquesta qüestió.

Hi exposava el següent:

Ella havia estat usuària, des dels 19 anys, del Club Natació Catalunya, on practicava natació amb regularitat, fet que aportava millores en la seva salut física, i on havia establert una xarxa de relacions.

Malauradament, va entrar en un període de problemes de salut greus i de davallada d'ingressos i no s'ho podia permetre. Per això, es va dirigir al CSS i allí, des del 2018 i fins al 2023, li van facilitar l'accés al Club Natació Catalunya, amb un cost molt baix (se li becava el 90% del cost).



Al CSS la van informar que havia de renovar-ho cada sis mesos i així ho va fer fins que el 2023 li van comunicar que s'havia acabat l'ajut (ningú no l'havia advertit que era un servei temporal) i la van adreçar al centre esportiu per tal que sol·licités pagar una quota especial.

Inicialment, aquesta quota especial reduïda va ser assumida per una persona del seu entorn, atès que ella disposa d'uns ingressos mensuals de 717 euros i afirma que no en pot mantenir el cost. Aquest suport va acabar-se i actualment no pot acudir al Club Natació Barcelona.

Ha presentat diverses queixes sobre aquesta qüestió, perquè considera que no se li ha donat una resposta concreta al que planteja.

En la darrera resposta rebuda des de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), de data 3 de juliol de 2025, se li deia que s'adjuntava un escrit del Departament de Serveis Jurídics de l'IMSS, però aquest escrit no s'havia adjuntat ni en la carta rebuda en paper ni en la rebuda per mitjans electrònics.

Considera que no se la va informar adequadament inicialment ni quan es va donar per acabat el suport ni en les respostes municipals rebudes.

[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 13 d'agost 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 20 d'octubre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Informació incompleta

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar **que la informació facilitada és incompleta (no s'aporten dades sobre la còpia de l'informe del Departament de Serveis Jurídics de l'IMSS, com s'havia sol·licitat)**. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret i, a més, això no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a la **comissionada d'Acció Social** l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Criteris per al gaudi de la bonificació i la seva aplicació

Les beques que es tramiten dels CSS per accedir a les instal·lacions esportives municipals estan regulades i es recullen en una circular on queden recollides les informacions següents, entre d'altres:

- S'adrecen a persones de més de 18 anys.

- La bonificació pot arribar fins al 90% del cost de la quota d'abonament.
- La durada de la beca és de sis mesos, prorrogables per sis mesos més, sempre que hi hagi places disponibles.
- La referent social és qui proposa la derivació i tramita la sol·licitud.
- Les places són temporals i limitades, amb l'objectiu de donar accés a un nombre més gran de persones en situació de vulnerabilitat.
- Les persones becades han de complir un ús mínim de quatre assistències mensuals.

La ciutadana ha estat atesa periòdicament a la Unitat de Primera Acollida (UPA) del CSS des del 2020 i fins a l'actualitat, amb entrevistes successives els anys 2024 i 2025.

La ciutadana va ser beneficiària de la beca de manera ininterrompuda entre el 2020 i el 2023, amb un total de 48 mesos becats, el que va excedir àmpliament el termini establert. Aquesta excepcionalitat responia a la seva situació de salut i a la valoració feta pels equips de serveis socials.

A partir del 2023, en el marc d'una revisió general de l'ús de les beques i davant l'existència d'una llista d'espera amb altres persones amb necessitats similars, es va regularitzar la seva situació i es va informar la ciutadana que l'ajut havia arribat al seu termini màxim.

Des d'aquell moment se li ha ofert:

- Tornar a inscriure's a la llista d'espera.
- Explorar altres centres esportius municipals, més enllà del Club Natació Catalunya.



- Informació sobre quotes reduïdes o tarifes socials que podia sol·licitar directament al centre esportiu.¹

La demanda de la ciutadana s'havia centrat exclusivament en la voluntat de mantenir, de manera permanent, la plaça becada al Club Natació Catalunya, una circumstància que excedeix el marc regulador existent.

A partir de la informació recollida, és important poder destacar alguns aspectes:

L'Institut Barcelona Esports (IBE) és l'ens competent en l'oferta esportiva a la ciutat i, com a tal, li correspon vetllar per l'accés al dret a la pràctica esportiva que estableix l'article 2 de la Llei 39/2022 de l'esport. També la Carta municipal de Barcelona, en l'article 120.1, estableix que l'Ajuntament ha de promoure i facilitar l'accés a l'esport i la seva pràctica individual i col·lectiva.

En aquesta línia i tal com informa el web municipal,² hi ha un ampli conjunt de tarifes i ajuts per a col·lectius diversos que té la finalitat de proporcionar un accés equitatiu a la pràctica de l'esport.

Els **serveis que presten els serveis socials** s'enumeren i es defineixen en la Cartera de serveis socials. En aquesta Cartera no hi apareix l'accés als centres esportius municipals (CEM); per tant, l'accés als CEM no és un recurs universal ni garantit pels serveis socials.

No obstant això, en el cas de l'Ajuntament de Barcelona, els serveis socials, reconeixent la importància de l'esport i amb coneixement de les dificultats d'accés a l'esport amb

¹ L'IMSS no participa en l'establiment dels preus públics de les instal·lacions esportives municipals. Aquesta competència correspon a l'Institut Barcelona Esports (IBE), en coordinació amb l'Ajuntament de Barcelona.

² ["Totes les beques, ajuts i subvencions", web d'Esports, Ajuntament de Barcelona.](#)



què poden trobar-se algunes persones amb limitacions socioeconòmiques, **complementen, facultativament, els descomptes o ajuts que pot oferir l'IBE amb ajuts temporals.**

Tenint en compte aquests aclariments previs, així com el fet que es va facilitar a la ciutadana l'accés al CEM per un període molt superior al previst per a aquest ajut, no s'observa cap irregularitat en l'acabament de l'ajut en aquest cas concret.

També cal incidir en el fet que, en els ajuts no garantits i que no formen part de la Cartera de serveis socials, com en aquest cas, correspon als serveis municipals actuar des dels principis de racionalització en la gestió, de responsabilitat i d'adequació dels mitjans als fins institucionals, tal com estableix l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic, atès que hi ha persones en situació de llista d'espera (circumstància que pot canviar en el temps).

A més, cal recordar que l'acabament de l'ajut en el cas de la ciutadana no és definitiu, sinó que se li va oferir la possibilitat de tornar a inscriure's a la llista d'espera, entre d'altres opcions.

3. Dret a la informació

En l'informe municipal s'exposa que la ciutadana va ser informada verbalment per la seva referent de serveis socials sobre la naturalesa temporal de l'ajut i la necessitat de renovar-lo semestralment. La ciutadana, però, afirma que ningú no l'havia informada prèviament que es tractava d'un servei temporal. La Sindicatura no disposa de mitjans per determinar com van passar els fets i, per tant, no pot discernir si es va actuar adequadament o no.

L'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, així com sobre els drets i deures de les persones destinatàries. Així doncs, i a l'efecte de prevenir situacions com la descrita,

seria convenient que, en cas que no s'hagi fet ja, **quan es tramiti la sol·licitud per derivar les persones usuàries a les instal·lacions esportives municipals, s'informi la persona interessada per escrit de les condicions i que consti una signatura de la recepció d'aquesta informació.**

4. Sobre la recepció de documents

La ciutadana, abans de la queixa presentada davant la Sindicatura, s'havia dirigit a l'Ajuntament en diverses ocasions per exposar el seu desacord amb l'acabament de la beca per a l'accés al CEM.

L'informe municipal exposa que s'havia donat resposta a totes les peticions que la ciutadana havia fet a través de les queixes IRIS que havia posat en els últims anys en referència a la mateixa demanda.

Segons manifestava la ciutadana a aquesta institució supervisora, havia presentat diverses queixes perquè en les respostes rebudes no es concretaven els aspectes que ella plantejava.

Finalment, en la darrera resposta rebuda des de l'IMSS, de data 3 de juliol de 2025, se li deia que s'adjuntava un escrit del Departament de Serveis Jurídics de l'IMSS, però aquest escrit no s'hi havia adjuntat i, malgrat que ella l'havia reclamat, no aconseguia poder-hi accedir.

En la sol·licitud d'informació i documentació que la Sindicatura va adreçar a la comissionada d'Acció Social es feia referència a la verificació de l'enviament d'aquest document i se'n sol·licitava una còpia, la qual no havia estat aportada.

Com que aquesta qüestió no ha estat atesa en l'informe municipal aportat, **es recomana que es revisi aquesta situació i que es faci arribar una còpia de l'escrit dels Serveis Jurídics de l'IMSS, si era el que corresponia, i s'asseguri que la destinatària la rep.**



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](#).

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- [Recomanar a la comissionada d'Acció Social](#) que, quan es tramiti la sol·licitud perquè els CSS derivin les persones usuàries a les instal·lacions esportives municipals, s'informi la persona interessada per escrit de les condicions i que consti una signatura de la recepció d'aquesta informació.
- [Recomanar a la comissionada d'Acció Social](#) que es verifiqui l'enviament correcte de l'escrit del Departament dels Serveis Jurídics de l'IMSS, per si cal reenviar-lo de nou, i que s'asseguri que la destinatària el rep.

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"**.