



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 26 de novembre de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb les condicions deficientes de l'allotjament que els havia estat assignat pels serveis socials municipals.

La ciutadana i la seva parella són progenitors de dos infants: una nena de 6 anys, atesa pel CSMIJ (Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil), i un nen de 2 anys, atès pel CDIAP (Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç) per un diagnòstic de TEA (trastorn de l'espectre autista). La família es troba en situació administrativa irregular, una circumstància que els comporta nombroses limitacions en l'accés a drets i recursos. Els seus ingressos provenen de les feines esporàdiques i puntuals que obté la parella de la ciutadana.

Des del mes de setembre, la família està allotjada en un hostel en règim de pensió completa, després d'haver estat ubicada prèviament a Cerdanyola del Vallès per derivació del Centre de Serveis Socials. Les condicions de l'allotjament són molt deficientes: presència d'humitats i taques a les parets, fongs, brutícia generalitzada i paneroles. Els matalassos, ja deteriorats des del primer dia, estan bruts i trencats, i la família manifesta haver tingut dificultats per aconseguir llençols nets quan els infants, afectats per gastroenteritis, els han embrutat. Igualment, assenyala que els àpats proporcionats són insuficients, molt processats i, en ocasions, en mal estat de conservació.

La ciutadana indica que han comunicat repetidament aquesta situació i que han sol·licitat un canvi d'allotjament temporal, però fins al moment no s'ha produït cap trasllat ni s'han observat millores en les condicions de l'establiment on continuen residint.



Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 30 de novembre de 2025 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 5 de març de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes respecte a aquesta família.

CONSIDERACIONS

1. Actuació dels Serveis Socials

La unitat familiar, formada per la ciutadana, la seva parella i els dos fills menors d'edat, va accedir a la xarxa d'allotjaments temporals d'urgència (ATU) l'1 de juliol de 2025, arran de la pèrdua sobtada del relloguer on residien, fet que va comportar una situació d'emergència residencial. El Centre de Serveis Socials (CSS) va cursar la demanda d'accés al recurs, que ha de tramitar l'Equip Municipal d'Emergència d'Habitatge (EMHA).

A partir dels criteris de disponibilitat immediata, l'EMHA va oferir com a única alternativa urgent l'allotjament en una residència fora de Barcelona, amb l'objectiu de donar una resposta ràpida a la necessitat habitacional. Tanmateix, la família va manifestar, des del primer moment, la necessitat d'un recurs més proper a Barcelona. Com a resposta, el 18 de setembre de 2025 es va autoritzar el canvi a un hostel, on van ingressar el 19 de setembre. Aquest establiment, de tipologia hostalera, no dona accés a una cuina i ofereix el servei d'alimentació mitjançant un càtering, amb espais comuns per consumir els àpats.

Des del canvi d'allotjament, el CSS i l'EMHA van coincidir que aquesta tipologia no s'ajustava plenament a les necessitats d'autonomia de la família, especialment pel que fa a la criança dels menors. Per aquest motiu, es va mantenir activa la demanda d'un recurs amb accés a cuina i més autonomia residencial. Durant l'estada a l'hostal es van registrar incidències relatives a l'alimentació i a les condicions d'higiene que van motivar que s'obris una incidència de qualitat. L'EMHA va activar els circuits de verificació i es va dur a terme una actuació de desinsectació degudament acreditada.



El 18 de desembre de 2025 l'EMHA va fer una visita tècnica presencial a l'hostal i hi va constatar:

- un estat general de neteja i ordre adequat;
- l'existència de protocols de neteja i manteniment;
- un funcionament correcte del servei de càterring;
- la presència continuada de professionals;
- i les limitacions pròpies de la tipologia hostalera, com el soroll nocturn i la manca d'accés a cuina.

Finalment, el 24 de desembre de 2025 es va facilitar un canvi d'allotjament a una habitació quàdruple en un pis d'autonomia de Sociohabitatge, amb cuina compartida i una ubicació més adequada a les necessitats educatives i sanitàries dels menors. L'EMHA valora que al llarg de tot el procés s'ha garantit una resposta immediata a l'emergència, un seguiment tècnic continuat, l'activació de mesures correctores i la coordinació estreta amb el CSS, orientada a la millora progressiva de la situació familiar.

Paral·lelament, el CSS ha dut a terme un acompanyament integral que ha inclòs la regularització administrativa, l'orientació social, la gestió d'ajuts econòmics i la coordinació educativa i sanitària. Igualment, s'ha fet un seguiment de l'adequació dels allotjaments i s'han impulsat alternatives residencials més estables. Tot plegat s'integra en un pla de millora social orientat a reforçar l'autonomia de la família.

2. Valoració d'aquesta Sindicatura

Aquesta Sindicatura considera que l'actuació dels serveis socials respecte a aquesta família ha estat adequada i coherent amb el pla de millora social establert, i que l'EMHA ha dut a terme les actuacions necessàries per garantir un allotjament progressivament més ajustat a les seves necessitats.

Pel que fa al funcionament, la supervisió i el seguiment dels allotjaments temporals d'urgència, la Sindicatura ha formulat nombrosos pronunciaments i, el juny del 2025, va publicar un informe monogràfic amb l'objectiu d'analitzar el sistema ATU i proposar millores estructurals que assegurin un recurs digne i realment temporal.

<https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/20250614-INF-Allotjaments.pdf>

L'informe destaca que els infants són un dels col·lectius més afectats, ja que el 64% de les unitats allotjades tenen menors i les condicions de moltes pensions (espais reduïts, manca d'intimitat, banys compartits, plagues) no són adequades per al seu desenvolupament. Subratlla, igualment, que la presència de menors ha de constituir un factor de vulnerabilitat prioritari per garantir alternatives més adequades i ràpides.



Respecte de les deficiències denunciades en aquest hostel, la Sindicatura recorda que el seu estudi monogràfic ja posa de manifest que els mecanismes contractuals de supervisió, com la recollida d'opinions de les persones usuàries, el registre de reclamacions o la verificació regular de les condicions d'habitabilitat, no sempre s'apliquen de manera efectiva. Per aquest motiu, recomana dur a terme auditories periòdiques, establir circuits de resposta en menys de 24 hores i crear una "etiqueta de qualitat" per homologar els establiments aptes per a ATU, així com reforçar la participació de les persones usuàries en l'avaluació del servei.

En aquest cas, l'EMHA ha dut a terme les comprovacions oportunes i ha adoptat les mesures necessàries, segons consta en les actuacions que se'ns han fet arribar.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal de Serveis Socials respecte a aquest nucli familiar ha estat correcta.**

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recordar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona** que ha de treballar per **garantir** un recurs **digne, adequat i realment temporal** per a les persones i famílies en situació de vulnerabilitat residencial.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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".