



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 5 de gener de 2026 el promotor de la queixa, en representació del seu fill de 18 anys, va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava que el jove es trobava en situació de vulnerabilitat i no estava rebent l'atenció necessària, ja que no rebia ajuts econòmics ni un allotjament adequat, malgrat que tenia una ordre d'allunyament que li impedia residir en el domicili familiar. L'única mesura que se li ha facilitat ha estat una habitació en un hostel sense recursos per cobrir necessitats bàsiques, i sol·licitava mesures immediates per garantir-ne el benestar.

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 22 de gener de 2026 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 17 de febrer de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la intervenció feta des del Centre de Serveis Socials.



CONSIDERACIONS

El promotor de la queixa va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura, en representació del ciutadà, que és el seu fill de 18 anys. Posteriorment, el 16 de gener de 2026, tant el ciutadà mateix com la mare del ciutadà van presentar escrits complementaris.

Prèviament, el 2 de desembre de 2025, la mare havia contactat amb el Centre de Serveis Socials (CSS) per informar d'un incident greu de convivència al domicili familiar que va acabar amb el trasllat del ciutadà a l'hospital. Davant la possibilitat que el jove hagués d'abandonar el domicili de manera immediata, el CSS va valorar la situació d'urgència i li va oferir l'activació de recursos immediats, inclosa la derivació al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), en cas de manca d'alternativa residencial. Aquell mateix dia, el CSS va coordinar-se amb l'hospital i va programar una cita amb el ciutadà.

El 4 de desembre de 2025 la mare del ciutadà va informar que havia comparegut en seu judicial i que sol·licitaria una ordre de protecció envers el seu fill. El CSS va exposar al fill la necessitat de valorar opcions residencials alternatives i li va oferir assessorament dins les seves competències. Paral·lelament, el ciutadà va ser entrevistat pel CSS i va manifestar el seu desig d'emancipar-se i incorporar-se al mercat laboral, i va reconèixer que la convivència amb la mare era inviable.

El 5 de desembre de 2025 el Jutjat va emetre una ordre de protecció i d'allunyament del ciutadà respecte de la seva mare i del domicili. Atès que el ciutadà va manifestar no disposar de cap alternativa d'allotjament, el Jutjat va sol·licitar al CUESB la provisió d'un recurs temporal. El CUESB va activar l'allotjament i la manutenció del 5 al 10 de desembre, tot i que l'ús que en va fer el ciutadà va ser intermitent, ja que en diverses ocasions va optar per alternatives personals.

El CSS va rebre la informació formal del recurs activat i de l'ordre judicial el 9 de desembre, mitjançant un informe del CUESB. A partir d'aquella data, un professional del CSS va assumir el seguiment individual del ciutadà, separant-lo clarament de la intervenció duta a terme amb els progenitors. Aquell mateix dia, i davant l'ús irregular del recurs del CUESB, se li va oferir una nit d'allotjament d'urgència en un hostal fora del circuit habitual. El 10 de desembre es va tornar a activar l'alerta al CUESB, però el ciutadà va decidir voluntàriament pernoctar al carrer.

A partir de l'11 de desembre, es va activar un recurs d'allotjament temporal (ATU) amb pensió completa, cobertura d'alimentació i bugaderia, així com suport socioeducatiu per afavorir l'estabilització de la seva situació. També es va tramitar un ajut per a roba.



Pel que fa a la inserció laboral i la coordinació socioeconòmica, el ciutadà va ser derivat al servei Labora i va reprendre el procés de recerca activa de feina. Anteriorment ja havia estat vinculat al projecte 9LAB, destinat a joves en situació de vulnerabilitat, amb el qual el CSS manté una coordinació continuada per facilitar la seva futura incorporació laboral. Paral·lelament, es van tramitar ajuts econòmics puntuals i es va fer una coordinació amb els serveis sanitaris, ja que el ciutadà tenia programada una intervenció quirúrgica a mitjan gener. La família també assumeix alguns suports complementaris, com ara la bugaderia.

En diversos moments del procés, el ciutadà ha decidit no utilitzar els recursos oferts o no assistir a citacions programades, fet que limita les possibilitats d'intervenció, especialment tenint en compte que és major d'edat.

Els serveis socials municipals exposen que han dut a terme una intervenció continuada que ha inclòs allotjament d'urgència i temporal, suport socioeducatiu, ajuts econòmics, coordinació sanitària i derivacions en l'àmbit laboral. En aquesta línia, la Sindicatura valora que l'actuació municipal és correcta, tot i que cal mantenir el seguiment iniciat.

Aquesta Sindicatura entén que l'actuació del CSS s'ha anat adaptant a un procés personal que ha evolucionat de manera canviant. Tot i això, el ciutadà es troba en una situació de vulnerabilitat: la seva sortida sobtada del domicili, els conflictes familiars previs i la manca d'una xarxa de suport estable fan necessari mantenir l'acompanyament socioeducatiu per garantir un mínim d'estabilitat. L'allotjament temporal actual és una mesura provisional que requereix una supervisió professional tant per assegurar-ne un ús adequat com per reforçar hàbits d'autonomia i planificar possibles alternatives residencials, si sorgeixen.

La situació del ciutadà implica diversos àmbits simultanis (salut, allotjament, inserció laboral i relacions familiars) que requereixen una intervenció integral i coordinada. Aquest rol és essencial que l'exerceixi el CSS referent per mantenir el procés d'acompanyament iniciat, ja que, sense aquest acompanyament, el risc de desvinculació dels recurs augmenta significativament.

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 iniciada pel Centre de Serveis Socials ha estat correcta i cal dotar-la de continuïtat.**



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".