



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 21 de gener de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la manca de suport rebut pel seu centre de serveis socials (CSS) davant una situació de pèrdua d'habitatge i dificultats econòmiques.

Tot i el risc de perdre l'allotjament i la necessitat d'orientació, no s'haurien ofert els recursos ni l'assessorament necessaris per afrontar la situació. Viu en un pis de lloguer compartit amb una altra persona i en paga 450 euros/mes. A això cal sumar-hi les despeses de subministraments, de manera que no disposa d'una quantitat suficient per afrontar la cobertura de les seves necessitats mensuals bàsiques, inclosa l'alimentació.

Té 66 anys i disposa d'uns ingressos procedents d'una pensió de 480 euros/mes, més un complement de 200 euros/mes, aproximadament. Per aquest motiu, havia sol·licitat ajuda als serveis socials, els quals només li havien facilitat l'accés a un menjador de dilluns a divendres al migdia i li havien dit que no hi havia cap opció per als sopars.

Es dona la circumstància que el proper 29 de febrer de 2026 acaba el contracte de lloguer i no se li renovarà, de forma que perdrà el pis i no disposa de mitjans per assumir el cost d'un habitatge. També ha sol·licitat orientació i ajut al seu CSS, però no se li ha ofert cap alternativa, ni informació ni orientació; a més, se li ha dispensat un tracte inadequat (manca d'escolta activa i de suport), motiu pel qual havia presentat una queixa en data 16 de gener de 2026.



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 23 de gener de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona \(IMSS\)](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 24 de febrer de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la intervenció intensiva feta amb el ciutadà al llarg de l'any 2025.

CONSIDERACIONS

1. Atenció al ciutadà i gestions fetes durant l'any 2025 i fins a l'actualitat

El CSS ha atès el ciutadà mensualment i de manera ininterrompuda durant tot l'any 2025 i ha donat resposta a les demandes i gestions següents:

- Assessorament i orientació legal en relació amb les queixes interposades davant les administracions de la Seguretat Social i l'Agència Tributària, així com respecte a conflictes familiars interns.
- Elaboració d'informes sota demanda per tramitar diverses reclamacions a les administracions públiques.
- Seguiment psicològic i derivació al grup de suport d'homes, on va participar des de finals del 2024 fins a mitjans del 2025, quan se'n va desvincular voluntàriament.
- Tramitació d'ofici de la sol·licitud d'ajut de lloguer a l'Oficina d'Habitatge (OH), arran de problemes puntuals de mobilitat. L'ajut li va ser denegat perquè no va aportar la documentació requerida ni es va presentar a les cites posteriors.
- Assessorament i orientació en la tramitació de la incapacitat, una sol·licitud que es va desestimar perquè no es va presentar a les cites. Posteriorment, a demanda del ciutadà, es va gestionar l'assessorament jurídic per presentar una denúncia contra l'Administració.
- Contenció i acompanyament en relació amb l'acabament del contracte de lloguer (des del gener del 2025) i derivació a l'OH, a la qual finalment no es va vincular.
- Acompanyament i assessorament en relació amb la renda garantida de ciutadania (dubtes, queixes, etc.).
- Tramitació d'ajuts econòmics quan s'ha considerat que complia els requisits.



- Tramitació de la baixa al menjador social on estava adherit, per derivació a un menjador social extern a petició d'ell.
- Assessorament i orientació sobre la tramitació del reconeixement de discapacitat.

El ciutadà ha rebut resposta a totes les demandes i peticions formulades fins avui, així com orientació, assessorament i acompanyament en aspectes de la seva vida diària, incloent-hi la contenció davant situacions de conflicte, angoixa o patiment.

Des del juliol del 2025 el CSS li ha estat demanant mensualment la justificació de l'ajut econòmic atorgat al maig del 2025 arran d'un accident i de la pèrdua de mobilitat. Aquesta justificació encara no s'ha aportat. L'octubre del 2025 va tornar a sol·licitar un suport econòmic i se li va requerir la documentació necessària per fer-ne la valoració, així com, novament, la justificació de l'ajut anterior. No va aportar la justificació pendent i, en revisar la documentació bancària aportada, es va constatar que el ciutadà disposa de més ingressos dels declarats (972 euros) i presenta una gestió econòmica deficient, amb nombroses despeses en compres de tecnologia per internet i en bars i restaurants. Per aquest motiu, la valoració econòmica va ser negativa i se li van explicar detalladament els criteris i motius.

2. Assignació del menjador per dinar de dilluns a divendres

El ciutadà va estar vinculat a un menjador des de l'agost del 2024 fins al maig del 2025, amb servei tots els dies de la setmana, i manifestava que no necessitava suport per als sopars. Va sol·licitar voluntàriament la baixa d'aquest menjador perquè preferia acudir al menjador d'una parròquia, on acudeix actualment, i al·legava que no li agradava el menjar i que tenia recursos per cobrir la resta d'àpats no garantits per la parròquia.

Tot i que el menjador d'aquesta parròquia no forma part de la cartera de Serveis Socials de Barcelona per fer-hi la derivació directa, es va gestionar la fitxa de derivació externa perquè hi pogués accedir.

Durant el mes d'agost el menjador de la parròquia va estar tancat, motiu pel qual se li va reactivar puntualment el servei en el menjador per garantir-li la cobertura alimentària.

Entre el març i el maig del 2025 el ciutadà va patir un accident que li va impedir la mobilitat i se li va proporcionar una targeta moneder per cobrir tots els àpats, ja que rebia suport domiciliari.



3. Informació i orientació facilitades davant la pèrdua imminent de l'habitatge

Des del gener del 2025, quan va informar per primera vegada de l'acabament del seu contracte de lloguer, previst per a finals de febrer del 2026, el CSS l'ha estat orientant perquè acudís a l'Oficina d'Habitatge, a la qual encara no s'ha vinculat.

També se li va tramitar d'ofici la sol·licitud de l'ajut de lloguer per a persones de més de 65 anys, però no va presentar la documentació requerida ni va sol·licitar cita, tot i haver-hi estat derivat en múltiples ocasions.

Es va revisar el contracte de lloguer, en el qual consta que la propietat ha de comunicar la no renovació amb dos mesos d'antelació. Com que no hi ha constància d'aquesta notificació, el contracte entraria en pròrroga automàtica d'un any.

Durant pràcticament totes les visites del 2025 se li ha proporcionat acompanyament i explicació de les clàusules del contracte de lloguer.

4. Sobre el tracte inadequat rebut pels professionals

El CSS informa que el 17 de desembre de 2025 el ciutadà va acudir a la visita programada al CSS cridant i insultant, afirmant que no se li proporcionaven diners per menjar. Se li va intentar explicar, novament, que en la visita anterior ja se li havia dit que la valoració econòmica havia estat negativa pel fet de disposar d'ingressos no declarats i per la manca de gestió econòmica evidenciada en les despeses bancàries.

El ciutadà no va escoltar les explicacions i va continuar cridant i proferint greus faltes de respecte cap a la professional referent. Davant aquesta situació, el CSS el va expulsar del centre i va tramitar el comunicat d'agressions corresponent.

5. Drets i deures de les persones envers els serveis socials

Aquesta Sindicatura considera que al llarg de l'any 2025 i fins a l'actualitat el CSS han dut a terme una intervenció intensiva i continuada, encaminada a garantir el dret a l'atenció social del ciutadà. Aquesta ha consistit en un seguiment mensual, amb assessorament jurídic, social i residencial, en l'elaboració d'informes, en l'orientació en tràmits administratius, en derivacions específiques a recursos especialitzats i en la cobertura puntual de necessitats bàsiques quan s'ha considerat justificat. Igualment, s'han gestionat prestacions i ajuts econòmics i d'habitatge, tant a demanda de l'usuari com d'ofici, i en tot moment se l'ha informat dels passos i requisits necessaris.



La intervenció també ha inclòs accions de contenció emocional, suport psicològic i derivacions a recursos complementaris, com grups de suport o serveis d'alimentació. En relació amb l'habitatge, en repetides ocasions se li ha ofert orientació i derivació a l'Oficina d'Habitatge, així com la revisió i l'explicació detallades del seu contracte de lloguer i de les opcions disponibles.

En tot moment, des del CSS, han mantingut la voluntat d'acompanyament i han explicat els criteris i les valoracions de forma transparent, tal com estableix el dret a la informació que recull l'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

Igualment, cal recordar que la finalitat dels serveis socials municipals és garantir l'acompanyament i la protecció de les persones en situació d'exclusió o risc greu d'exclusió, per assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials. Aquesta responsabilitat es manté independentment de conductes puntuals que puguin comportar mesures concretes; per aquest motiu, **el CSS ha de donar continuïtat, com s'ha fet fins ara, a la intervenció amb el ciutadà.**

Finalment, la Sindicatura vol recordar que l'article 13 de la Llei 12/2007 de serveis socials recull els deures de les persones que accedeixen als serveis socials, deures que, d'acord amb la informació facilitada pel CSS, aquest ciutadà no sempre ha respectat. Entre aquests incompliments de la normativa s'hi identifica el fet de no facilitar dades econòmiques vertaderes, així com no aportar la documentació requerida per a la valoració de prestacions, reiterades incompareixences a cites imprescindibles i no seguir les orientacions professionals. L'episodi produït en data 17 de desembre de 2025 suposa no complir amb l'obligació de mantenir una conducta respectuosa amb els serveis socials i de preservar la dignitat del personal dels serveis socials. **És per aquest motiu que aquesta Sindicatura insta aquest ciutadà a col·laborar i a seguir les indicacions de les persones professionals.**

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 del CSS ha estat correcta.](#)



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 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".