



RESOLUCIÓ

Atenció a la ciutadania



DRETS A LA IGUALTAT I LA DIVERSITAT
CIUTAT DIVERSA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 30 de juny de 2026, el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava haver rebut un tracte discriminatori i inadequat a un Centre de Serveis Socials. En el seu escrit manifestava que una persona del servei va fer comentaris ofensius i discriminatoris sobre el seu nom durant una gestió administrativa. Per aquest motiu, sol·licita la investigació dels fets i l'adopció de les mesures que es considerin escaients.

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](#).

D'acord amb el [principi d'economia administrativa](#), no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient consta prou informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

CONSIDERACIONS

El ciutadà exposa a la seva queixa que, el dia 12 de maig de 2026, es va adreçar al Centre de Serveis Socials, al districte de Sants-Montjuïc, per recollir un certificat que havia sol·licitat el dia anterior.

Quan el van atendre, una treballadora va localitzar el certificat i, segons el relat del ciutadà, va fer comentaris burlescos sobre el seu nom, tot afegint que es tractava d'un nom ridícul mentre reia. Davant d'aquesta situació, el ciutadà li va recriminar que es burlés del seu nom, a la qual cosa la treballadora va respondre: "Si no te gusta, puedes regresar a tu país".



El ciutadà manifesta que, davant d'aquest comentari que considera racista i xenòfob, va retreure en diverses ocasions a la treballadora l'ús d'aquesta expressió. Finalment, segons assenyala, la treballadora li va demanar disculpes en diverses ocasions i va reconèixer que els seus comentaris havien estat desafortunats.

El 15 de maig de 2026, el ciutadà va presentar una instància davant l'Ajuntament de Barcelona en la qual exposava els fets i en sol·licitava la investigació, així com l'adopció de les mesures que es consideressin oportunes en relació amb l'actuació de la treballadora. Posteriorment, el 25 de juny de 2026, va rebre una resposta de l'Institut Municipal de Serveis Socials en què se l'informava que s'havia pres nota de la situació exposada i s'indicava que es tindria en consideració amb la finalitat de millorar l'atenció prestada pel servei.

Aquesta Sindicatura considera oportú recordar que les persones usuàries dels serveis públics tenen dret a rebre un tracte respectuós, digne i lliure de qualsevol comportament o expressió que pugui resultar ofensiva o discriminatòria. En aquest sentit, cal recordar que els i les empleades públiques estan obligades a actuar amb respecte envers la ciutadania i a evitar qualsevol actuació que pugui comportar discriminació per raó d'origen, naixement o qualsevol altra circumstància personal o social, de conformitat amb els articles 53 i 54 del text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.

Així mateix, la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, estableix que les administracions públiques han de garantir la prestació dels serveis socials sense cap mena de discriminació. Així mateix, han de garantir la igualtat de tracte i la no-discriminació en l'accés als drets, als serveis, a les prestacions i a les ajudes socials de totes les persones en les mateixes condicions (article 12).

En el cas analitzat, aquesta Sindicatura únicament disposa del relat aportat pel ciutadà i no compta amb elements suficients per determinar amb precisió el contingut dels comentaris efectuats ni les circumstàncies exactes en què es van produir. Tanmateix, el fet que, segons consta, la treballadora demanés disculpes al ciutadà posa de manifest que es va produir una incidència en la prestació del servei que va generar malestar en la persona afectada.

Sense perjudici de no poder establir amb certesa els termes exactes en què es va desenvolupar la interacció, aquesta Sindicatura considera que no es poden normalitzar, relativitzar ni minimitzar expressions o comportaments que puguin tenir un caràcter despectiu, burlesc o discriminatori envers característiques personals d'una persona o el seu origen, atès que poden afectar la seva dignitat i el seu dret a la igualtat de tracte.

Així mateix, aquesta Sindicatura valora positivament que la treballadora reconegués la inconveniència dels seus comentaris i demanés disculpes al ciutadà. Aquest gest constitueix



una mostra de responsabilitat professional i una actuació orientada a restablir la relació amb la persona usuària del servei. Això no obstant, les disculpes formulades no desvirtuen el malestar que la situació va ocasionar ni resten legitimat a la queixa presentada i a la petició d'una resposta institucional davant dels fets exposats.

Pel que fa a la resposta facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials, aquesta Sindicatura valora favorablement que s'hagi pres en consideració la situació exposada i que s'hagi manifestat la voluntat de millorar l'atenció prestada. No obstant això, la resposta hauria pogut oferir una informació més concreta sobre la valoració efectuada i sobre les actuacions que, si escau, es preveuen per reforçar els principis de respecte, igualtat de tracte i no-discriminació en la prestació del servei.

En aquest sentit, cal recordar que la reparació d'una situació que pugui haver comportat una afectació al dret a la igualtat de tracte no es limita necessàriament al reconeixement dels fets o a les disculpes adreçades a la persona afectada, sinó que també pot fer aconsellable la valoració de mesures orientades a prevenir situacions similars en el futur.

Així, l'article 6 de la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, estableix que les administracions públiques han d'aplicar mesures d'acció positiva i de reversió, correcció, reparació i pal·liació de situacions de discriminació, desigualtat o minorització. En aquest marc, una major concreció sobre les mesures de sensibilització, formació o seguiment que s'impulsin arran de situacions com la plantejada contribuiria a reforçar la confiança de la ciutadania en la resposta institucional i en el compromís efectiu dels serveis públics amb els principis de dignitat, respecte, igualtat de tracte i no-discriminació.

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 pot millorar pel que fa a les garanties d'un tracte respectuós, digne i exempt de qualsevol discriminació envers les persones usuàries dels seus serveis.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:



- **Recordar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** l'obligació de garantir que l'atenció dispensada a la ciutadania es desenvolupi amb ple respecte als principis d'igualtat de tracte i no-discriminació, i s'eviti qualsevol expressió o comportament que pugui resultar ofensiu, vexatori o discriminatori.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que, sens perjudici de les mesures disciplinàries que puguin escaure, valori l'adopció de mesures de sensibilització i de reforç entre el personal dels serveis socials amb la finalitat de prevenir conductes que puguin vulnerar els principis d'igualtat de tracte i no-discriminació i de reforçar una atenció respectuosa amb la dignitat de totes les persones usuàries.

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 10.2 "Potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de l'edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió, situació econòmica o altra condició".