

SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

La defensora dels teus drets

Informe 2010



SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA 2010

**Informe al Plenari del Consell Municipal
sobre les actuacions de la Sindicatura**

OFICINA DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

Ronda de Sant Pau, 45. 08015 Barcelona

Tel.: 934 132 900. Fax: 934 132 910

www.sindicadegreugesbcn.cat

sindicadegreuges@bcn.cat

Assessoria tècnica i jurídica:

Acció social i habitatge: Mercè Bassedas Ballús

Circulació i procediments especials: Maria Àngels Espinosa Aused

Urbanisme i seguretat: Amàlia Ganga Viñes

Medi ambient i salut: Manel González Cabré

Procediments administratius i estrangeria: Francesca Reyes Pozo

Via pública, medi ambient i infància: Carme Ruiz de Querol

Pilar Tauler López, *secretària de direcció*

Esther Tresserra Salvador, *secretària de direcció*

Nàtalia González del Pueyo, *cap de gabinet*

Marino Enrique Villa, *adjunt a la síndica*

Maria Assumpció Vilà i Planas, *síndica de greuges*

Edició i impressió: Ajuntament de Barcelona

Direcció d'Imatge i Serveis Editorials

© de l'edició: Ajuntament de Barcelona

DL: B.27.697-2011

Imprès en paper ecològic

Títol I. LA INSTITUCIÓ

Missió, organització i activitat	9
1. La institució de la Síndica de Greuges a l'Ajuntament de Barcelona: Missió de salvaguarda dels drets fonamentals i les llibertats públiques	11
2. L'oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona: Recursos humans i materials. El procediment de tramitació de les queixes dels ciutadans	18
3. Memòria d'activitats de l'any 2010	25

Títol II. LES ACTUACIONS SUPERVISORES

Queixes dels ciutadans i expedients d'ofici.....	31
Cap.1. TERRITORI I HÀBITAT	33
1.1. Allotjament i habitatge digne	34
1.2. Urbanisme i ciutat	50
1.3. Medi ambient	63
Cap.2. CARRER I CONVIVÈNCIA	77
2.1. Transport públic de viatgers i circulació de vehicles	79
2.2. Seguretat ciutadana i llibertat cívica	91
2.3. Ús i manteniment de l'espai públic	97
2.4. Accessibilitat i mobilitat personal	105
Cap.3. BONA ADMINISTRACIÓ.....	109
3.1. Participació ciutadana	112
3.2. Comunicació i procediment administratiu	116
3.3. Activitat econòmica Llicències i tributs.....	128
3.4. El Treball i la funció pública	138
Cap.4. PERSONES I SOCIETAT	143
4.1. Serveis socials.....	145
4.2. Ciutadania i immigració	170
4.3. Salut	175
4.4. Educació, cultura, lleure i esport	181

Títol III. REFLEXIONS I RECOMANACIONS

1. Sobre la realització del dret de tota persona a tenir un habitatge digne	189
2. Sobre el medi ambient com a espai vital i determinant de la salut	196
3. Sobre l'espai públic: el transport, el manteniment i l'accessibilitat	200
4. Sobre el bon servei públic i la bona Administració	203
5. Sobre els serveis personals	206
6. Sobre la missió de la síndica de greuges de Barcelona	213

Títol IV.

CLASSIFICACIÓ I RELACIÓ DE QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI	217
Classificació	219

PRESENTACIÓ

La missió de la síndica de greuges consisteix a defensar els drets de les persones que habiten Barcelona o transiten per la ciutat, ja que, vinguin d'on vinguin, seran escoltades. Amb aquesta finalitat, pot supervisar l'Administració municipal a partir de la queixa de qualsevol persona interessada o per iniciativa pròpia.

Les activitats de la Sindicatura, tant si estan motivades per la presentació de queixes de la ciutadania, com per iniciatives pròpies de la síndica, s'han de fer visibles a tothom per mitjà de la presentació d'un informe anual en el qual es compendien totes les queixes rebudes i les actuacions endegades d'ofici i llur resultat.

El document que aquí presento recull l'informe reglamentari corresponent a tot l'any 2010 i que es lliura al Plenari del Consell Municipal. En aquest document, hi podran llegir el resum del treball que durant tot l'any ha realitzat l'equip de la Sindicatura. L'estructura de l'informe i una part important del contingut tenen una continuïtat amb els informes dels anys anteriors: la introducció, que recull la base jurídica de la institució, i el procediment que segueix la resolució de les queixes; el balanç de les queixes classificades per temes i unes reflexions finals amb les recomanacions que se'n desprenen fruit del coneixement profund de la realitat de l'Administració municipal.

S'ha seguit doncs, pel que fa a la forma, el mètode ideat i aplicat en la primera època de la Sindicatura, i no només perquè el meu mandat no comprèn l'any complet sinó també per facilitar a tothom un seguiment continuat en el temps de la supervisió de l'Administració municipal, i perquè entenc que és un mètode ben estructurat i d'eficiència acreditada al qual convé donar continuïtat. Així, les decisions corresponents al primer quadrimestre van ser preses per l'anterior síndica, i són assumides per qui signa junt amb les de la resta de l'any.

Voldria fer també un reconeixement a la Pilar Malla per la seva gran professionalitat en assumir i organitzar el primer mandat de la Sindicatura, ja que va imprimir un caràcter rigorós a la seva gestió i va demostrar la seva sensibilitat envers els més exclosos de la nostra societat.

Inicio així, amb aquest primer informe, una nova etapa de la Sindicatura que ha d'estar fonamentada en els drets constitucionals i orientada per l'ideari de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, de la qual es complien deu anys en el moment de la meua presa de possessió, i la Carta de Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada el mes de desembre de 2010, en la redacció de la qual va participar la Sindicatura de Greuges; en la Carta de Ciutadania es dóna a aquesta institució una especial responsabilitat en el control de l'aplicació dels drets de la ciutadania.

Fins aquí el compliment del mandat operatiu. Però també vull deixar constància que cada tema s'ha tractat amb independència, rigor i equitat. Cada problema me l'he fet meu, i quan ha calgut alçar la veu per assenyalar qualsevol situació injusta, així s'ha fet, alhora que s'han proposat solucions a l'Administració municipal.

M. Assumpció Vilà i Planas
Síndica de Greuges de Barcelona

TÍTOL I

LA INSTITUCIÓ MISSIÓ, ORGANITZACIÓ I ACTIVITAT



1. LA INSTITUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

- Missió de Salvaguarda dels drets fonamentals i les llibertats públiques

2. L'OFICINA DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

- Recursos humans i materials
- El procediment de tramitació de les queixes dels ciutadans

3. MEMÒRIA D'ACTIVITATS DE L'ANY 2010

1. LA INSTITUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

Missió de Salvaguarda dels drets fonamentals i les llibertats públiques

Barcelona s'ha dotat de forma autònoma i en virtut de la seva capacitat d'autogovern de la institució de la Sindicatura de Greuges per tal de salvaguardar els drets humans a la ciutat.

Barcelona arrossega més de dos mil anys d'història. Al llarg d'aquest temps ha anat creixent en totes les dimensions, però no és fins a la Constitució de 1978 que es pot parlar de drets humans a la ciutat, i no és fins al 2003 que es crea la institució autònoma que ha de vetllar pels drets i llibertats de tota la ciutadania, que és quan el Govern municipal assumeix que, per sobre de tot, la ciutat és la seva gent.

Barcelona és gran i potent, i és una de les ciutats més importants del món. Els seus dos mil anys d'història l'han feta cosmopolita. Ha estat capdavantera del comerç al Mediterrani i de la industrialització a Espanya. Ha sigut moltes barcelones diferents però sempre creixent. Sosté el 21,5 % de la població de Catalunya, de la qual és capital i motor, i malgrat representar només el 3,4 % de la població total d'Espanya sempre n'és capdavantera en cultura i economia. La nostra ciutat té una ubicació idònia per al desenvolupament de la vida humana i disposa d'un ric *hinterland* que la facilita. Aquestes circumstàncies favorables la fan desitjada i vulnerable; actualment és una ciutat admirada per tothom i estimada pels seus veïns, amb la

qual cosa, a la vegada que genera benestar i riquesa, genera també desigualtats, problemes mediambientals i greuges.

Davant aquesta potència, la institució de la Sindicatura de Greuges pot semblar feble i inviable per assolir els objectius que se li assignen, però la democràcia la fa forta en invertir-la de la seva potestat de supervisar l'Administració municipal de forma independent i amb la seguretat de ser escoltada per totes les forces polítiques, a les quals tocarà l'acció de govern per esmenar les distorsions posades de manifest per la síndica.

La síndica espera que els que governen la ciutat en aquesta època de crisi sàpiguen fer una assignació equitativa dels recursos públics

La força que manifesta la ciutat, fins i tot en temps de crisi, és producte de l'esforç de tots els que l'habiten, i l'obliga a ser encara més magnànima amb les persones que no poden participar plenament dels beneficis de la comunitat ni de la igualtat d'oportunitats, i a posar al seu servei tot el potencial que li dóna la Carta Municipal (lleis catalana 22/1998 i estatal 1/2006).

El poder polític el tenim ben definit, i encara més amb la recuperació de l'Àrea Metropolitana, que veurà la llum properament. Però tot el poder polític ha d'estar al servei de les persones, i des d'aquest convenciment hem de recordar Jeremies Bentham, que en el seu tractat de *Principis de legislació* deia:

“Fer la felicitat de la comunitat és l'objecte del legislador; la utilitat general haurà de ser la base del seu raonament; conèixer els mitjans per assolir-la és la ciència; i trobar el mode d'aplicar-los és l'art.”

La síndica espera dels electes que governen la ciutat l'exercici d'aquesta forma d'art perquè trobin el model en aquesta època de crisi de fer una assignació equitativa dels recursos públics entre la gran família barcelonina, perquè no hi hagi exclosos i perquè es tingui sempre present que primer són les persones i els seus drets.

1.1. La institució de la Síndica de Greuges de Barcelona

La institució de la Síndica de Greuges de Barcelona és un òrgan unipersonal complementari de l'Administració municipal de la capital catalana que té la missió de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania. La competència material l'exerceix sobre els actes administratius o les situacions de fet relacionats amb l'Ajuntament i especialment amb els drets i llibertats establerts en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC).

La base legal d'aquesta institució es troba en la Llei municipal i de règim local de Catalunya des del 2003, any en què va ser implementada a l'Ajuntament de Barcelona i establert el seu reglament. El Reglament de la institució afegeix que s'han de defensar no només les persones que tinguin la condició de veïns, sinó també tothom que es trobi eventualment a la ciutat.

La síndica ha de defensar no només les persones que tinguin la condició de veïns, sinó també tothom que es trobi eventualment a la ciutat

La CESDHC, elaborada a Barcelona i aprovada a Saint-Denis, va ser el motor del canvi legislatiu a Catalunya per dotar els municipis d'ombudsman local o defensor del poble com a institució independent i imparcial, i per això mateix el Reglament remet a aquesta carta europea per relacionar els drets que han de ser objecte d'especial defensa.

La síndica de greuges de Barcelona, M. Assumpció Vilà i Planas, va ser elegida el 30 d'abril de 2010 per unanimitat de tots els grups polítics del consistori, i nomenada per l'alcalde. Va prendre possessió del seu càrrec el dia 12 de maig de 2010, per substituir la primera síndica de Barcelona, Pilar Malla i Escofet, i per exercir el mandat de supervisar l'Administració municipal de forma independent i objectiva per un període de cinc anys.

En la nova etapa de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, iniciada al maig de 2010, la síndica ha assumit l'experiència i els plantejaments de la primera síndica i ha donat continuïtat a la trajectòria iniciada amb la voluntat de treballar per a la millora de les garanties dels drets, i per a la plena realització dels principis de bona Administració.

Com a prioritat en la nova etapa es planteja l'agilitació de la resolució dels expedients i l'eficàcia de les decisions que es prenguin; i com a mètode, fer costat al ciutadà en la seva recerca de la veritat, i proposar solucions equitatives i millores d'eficàcia i benestar social. Amb aquest objectiu, utilitzarà tots els mitjans al seu abast per apropar i donar a conèixer la institució a la ciutadania.

La institució no està dotada de poder executiu, i, per tant, no pot modificar resolucions administratives i ni tan sols suspendre-les cautelarment mentre es du a terme la investigació d'un expedient de queixa. Per tant, és conscient que difícilment podrà satisfer plenament el ciutadà, i tampoc l'Administració, ja que els organismes investigats veuen qüestionada la seva actuació per una institució que ni és superior jeràrquicament ni és poder judicial. Però aquesta institució tractarà sempre de convèncer els uns i els altres que les decisions de la síndica i els seus missatges de recomanació són producte de l'anàlisi rigorosa, desapassionada, desinteressada, honesta i equilibrada, i cerquen la justícia partint d'un dictamen tècnic i jurídic previ de màxima solvència; per tant, les seves decisions han de ser preses en consideració, perquè en cas contrari, si no s'escolta la institució, es desacata també el legítim poder democràtic que l'ha creada.

1.2. Missió de la síndica: salvaguarda dels drets fonamentals i les llibertats públiques

La defensa es desenvolupa basant-se en els drets constitucionals, drets que són la clau de volta dels poders públics, sense els quals no tenen raó d'existir

Salvaguardar és acció de garantir. És la funció de la síndica garantir tots els drets, les llibertats i els béns a Barcelona davant tot hipotètic greuge provinent de l'Ajuntament. Defensar la societat civil enfront de l'abús o la desconsideració provinent de l'Administració municipal. Pot semblar una funció inabastable per l'extensió de les possibles accions a efectuar, però afortunadament, en

temps de democràcia, aquesta funció és, en la major part dels casos, una funció preventiva i de seguretat revisora. Arriben moltes queixes a la institució de la Síndica de Greuges, però moltes vegades són "causes perdudes", o últimes esperances o frustracions i impotències davant "l'ominosa Administració"; la missió de la síndica és escoltar-les totes i assegurar-se que la pèrdua invocada i imputada a l'Ajuntament és efectiva i justificada, o en altres casos declarar que la persona interessada té un dret que li ha de ser reconegut, i perseguir-ne el reconeixement perquè mai un dret personal pugui ser conculcat des d'un servei municipal.

La missió de defensa es desenvolupa basant-se en els drets que són en la Constitució espanyola (CE): aquests drets són la clau de volta dels poders públics, sense els quals els poders no tenen raó d'existir, i s'han d'entendre com el conjunt de mandats i de previsions constitucionals relatius tant als drets fonamentals estrictes com als principis rectors de la política social i econòmica, i als principis de la bona Administració.

La matèria estricta "drets fonamentals i llibertats públiques", que és la base de la intervenció de la síndica, té diferents nivells de transcendència o qualitat per la seva repercussió en la dignitat humana i la seva diferent qualificació constitucional. Un primer nivell és el dels que anomenem *drets fonamentals estrictes*.

Són els drets compendiats en la secció primera del capítol II del títol I de la Constitució, a la qual cal afegir els drets a la dignitat personal (art. 10) i a la igualtat jurídica (art. 14); és el conjunt que es pot anomenar *drets fonamentals formals*, que són la justificació primera de l'existència de tot poder públic i també de la missió de la síndica de greuges, que ha de vetllar perquè no es produeixin situacions de desconeixement negligent o doloses, com ara serien:

- L'atemptat a la dignitat o al lliure desenvolupament de la personalitat de qualsevol persona amb independència del seu origen i circumstància (art. 10 CE).
- El tracte desigual entre els espanyols davant la llei amb discriminació per circumstàncies personals o socials (art. 14 CE).
- El perill o lesió en la integritat física o moral, o el sotmetiment a una persona a tractes inhumans o degradants, o que fereixin la seva dignitat (art. 15 CE).
- Posar impediments o tenir prejudicis relacionats amb la llibertat ideològica, religiosa i de culte (art. 16 CE).
- L'atemptat a la llibertat i la seguretat física amb compulsions il·lícites (art. 17 CE).
- L'ofensa a l'honor, ja que la Constitució en garanteix el dret (art. 18 CE).
- L'agressió a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, a la inviolabilitat del domicili o al secret de les comunicacions (art. 18 CE).
- La imposició de dificultats a la llibertat de residència i moviment pel territori nacional (art. 19 CE).
- L'obstrucció a la llibertat d'expressió i d'informació o la imposició de dificultats injustificades per comunicar i rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió (art. 20 CE).
- L'obstrucció a la producció o creació literària, artística, científica i tècnica (art. 20 CE).
- Els impediments a l'exercici del dret de reunió o manifestació (art. 21 CE).
- Els obstacles a la participació en els afers públics o a l'accés a la funció pública (art. 23 CE).
- La manca de garanties en l'aplicació de sancions administratives (art. 25 CE).
- La no-satisfacció dels drets relatius a l'educació, tant dels alumnes, o dels seus representants, com del professorat (art. 27 CE).
- L'existència de dificultats injustificades a l'exercici dels drets sindicals, de vaga i de negociació col·lectiva (art. 28 i 37 CE).
- La desatenció al dret fonamental de petició (art. 29 CE).

- La no-aplicació dels drets vinculats a l'equitat pressupostària i als tributs (art. 31 CE).
- La intromissió il·legítima en el dret a la propietat, la no-consideració de la seva vinculació social, o l'expropiació injustificada (art. 33 CE).
- La desatenció als drets laborals (art. 35 CE).
- L'existència de dificultats injustificades a la llibertat d'empresa (art. 38 CE).

Un segon grup de drets constitucionals està condicionat per la legislació, la programació i el desenvolupament reglamentari, des dels poders públics: els drets socials. El grau de realització i gaudiment d'aquests depèn del reconeixement de prioritats pressupostàries i del sentit de justícia social dels mateixos poders públics; però aquests drets són igualment exigibles pel fet de ser consubstancials amb la condició humana. En aquest conjunt de drets, l'objectiu de la sùndica de greuges és vetllar pel seu desenvolupament ponderat i responsable sota criteris d'aplicació dels valors constitucionals de justícia i d'igualtat. Són el conjunt que, sota el títol de "Principis rectors de la política social i econòmica", figura en el capítol de la Constitució que porta el nom de "Dels drets i deures fonamentals". La configuració legal i pressupostària els condiona; no obstant això, la sùndica de greuges ha de vetllar perquè el seu reconeixement i la seva protecció presideixin tota l'actuació municipal. Aquest conjunt inclou:

- la protecció social, econòmica i jurídica de la família i els infants (art. 39 CE);
- la promoció de les condicions favorables per al progrés social i econòmic i per a una distribució de la renda personal més equitativa; d'una manera especial, la política orientada cap a la plena ocupació (art. 40 CE);
- les prestacions assistencials i complementàries de la Seguretat Social (art. 41 CE);
- la tutela de la salut pública per mitjà de mesures preventives i de les prestacions i dels serveis necessaris. I la facilitació de la

- utilització adequada del lleure (art. 43 CE);
- la promoció i tutela de l'accés a la cultura i a la ciència (art. 44 CE);
- el dret de tothom a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona (art. 45 CE);
- la conservació i l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic (art. 46 CE);
- la realització del dret a un habitatge digne i adequat i a una regulació de la utilització del sòl d'acord amb l'interès general que n'impedeixi l'especulació (art. 47 CE);
- la realització d'una política de prevenció, tractament, rehabilitació i integració de les persones amb discapacitat, a les quals s'ha de prestar l'atenció especialitzada que requereixen i se'ls ha d'emparar especialment en la consecució dels drets constitucionals (art. 49 CE);
- la promoció del benestar de la gent gran mitjançant un sistema de serveis socials que atengui els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure (art. 50 CE);
- la protecció eficaç de tothom com a consumidors i usuaris en la seva seguretat, la seva salut i els seus legítims interessos econòmics (art. 51 CE).

D'acord amb les autoexigències positives que l'Ajuntament ha subscrit amb la CESDHC, i molt recentment amb la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona, Barcelona es projecta com a capdavantera dels drets cívics. Aquests drets de tercera generació inclouen un plus de qualitat sobre els enunciats anteriorment, tot i que es refereixen a àmbits concurrents, i inclouen:

- Els drets i deures d'ordre sociològic: dret a la ciutat, participació, igualtat i no-discriminació, llibertat cultural, lingüística i religiosa, associació, reunió i manifestació, informació.
- Els drets i deures comunitaris: vida privada i familiar, treball i lleure, salut, habitatge, llibertat i seguretat.
- Els drets i deures de la solidaritat: protecció als col·lectius més vulnerables, accessibilitat i integració.

- Drets i deures culturals: participació en la vida cultural, en el patrimoni cultural i arquitectònic, i en la formació.

- Drets i deures ambientals: urbanisme, dret a un medi ambient sa, i tranquil·litat.

Tot això amb l'abast de les ordenances municipals i la ponderació que es dedueix dels principis generals del dret i del dret natural.

Com a colofó s'ha d'afegir el dret que tota persona té de demanar l'empara de la síndica de greuges per a la revisió de la seva causa.

1.3. La carta de ciutadania

El Plenari Municipal del 17 de desembre de 2010 va aprovar la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona. És un vell projecte que ha vist la llum cinc anys després que s'anunciés en aprovar-se l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana en l'espai públic de Barcelona. Aquest projecte va tenir, des del primer moment, el suport de la Sindicatura de Greuges, en tant que hauria de suposar el contrapunt amable i pedagògic a la vis disciplinària de l'ordenança.

Amb l'aprovació, la síndica de greuges de Barcelona rep l'encàrrec, contingut en la mateixa carta, de vetllar pel compliment dels drets i els deures establerts en aquesta. La síndica ha donat suport al projecte de la Carta de Ciutadania de Barcelona davant el Consell de Ciutat perquè aquesta Carta ha de servir per estimular una ciutadania responsable i promoure la convivència en llibertat i respecte; així mateix —tal com diu el text aprovat—, cal fomentar una cultura de drets i deures que conformi una ciutadania exigent amb l'Administració, i a la vegada sigui responsable i cosmopolita; alhora cal garantir la convivència, i per aconseguir-ho és necessari que hi hagi seguretat ciutadana i una redistribució de la riquesa i els recursos que obri un horitzó d'integració als menys afavorits.

*Cal garantir la convivència,
i per aconseguir-ho és necessari que
hi hagi seguretat ciutadana i una
redistribució de la riquesa i els
recursos que obri un horitzó
d'integració als menys afavorits*

D'aquest nou text normatiu, cal destacar-ne uns trets importants:

- el compromís amb la participació ciutadana real i efectiva en els afers municipals;
- el compromís amb les persones amb discapacitat i vulnerables per garantir-los el dret a l'accessibilitat universal i a la igualtat d'oportunitats, i
- la garantia de supervisió de totes les queixes que pugui haver-hi per incompliments dels drets i deures previstos en aquesta Carta, tasca que és responsabilitat de la Sindicatura de Greuges de Barcelona; així com la possibilitat que la síndica pugui intervenir per iniciativa pròpia per garantir-ne l'aplicació.

La Carta proposada no imposa nous deures ni atorga més drets, perquè els drets els tenen les persones per la pròpia condició humana, segons proclama la Declaració Universal dels Drets Humans, i els exerceixen per reconeixement de la Constitució i de les lleis que la desenvolupen. La Carta és, per tant, una expressió de determinades normes de conducta especialment desitjables que es deriven dels drets de cada persona que viu a Barcelona. Aquests drets són a la vegada deures i comporten la intervenció de l'Administració de la ciutat, que ha de vetllar perquè es facin realitat.

La nova Carta pretén fer pedagogia dels drets i els deures, que tothom faci una reflexió personal sobre com s'ha de treballar per una vida equilibrada a la ciutat i com construir-la des de la igualtat de tots en drets i deures,

i en oportunitats i responsabilitats, perquè sense deures no hi ha drets, sense drets tampoc no hi ha deures, i sense drets ni deures no hi ha ciutat.

1.4. La bona administració.

El dret a una bona Administració com a paradigma de la política propera a la ciutadania

L'art a què es referia Bentham, i que hem citat en la introducció, és el que avui dia qualificaríem de *bona Administració*: el saber fer bé els deures de l'administrador per satisfer els drets de l'administrat i el bé comú. A aquest concepte la síndica de greuges li ha de prestar una atenció especial perquè aplega un tercer conjunt d'enunciats constitucionals que contenen o garanteixen drets, i que són indicadors de respecte a la qualitat humana. És el conjunt de principis relatius a l'Administració eficient i amb qualitat humana, que té la importància de fer viables els dos primers grups de drets als quals ens hem referit anteriorment. El dret a tenir una bona Administració comporta l'exigència d'un bon i eficient exercici de les competències municipals, incloses les referides anteriorment. Aquests principis es dedueixen de la Constitució en els seus articles 9 (Administració proactiva) i 103 (Administració objectiva, eficaç i sotmesa al dret), i que s'han d'aplicar en totes i cada una de les àmplies temàtiques que comprèn l'Administració municipal, així com en els articles 105 (procediments administratius) i 106 (potestat reglamentària, legalitat de l'actuació administrativa, indemnització de perjudicis que siguin conseqüència del funcionament dels serveis públics).

Aquests principis instrumentals que fan bona l'Administració tenen una especial rellevància en la realització dels drets relatius al règim jurídic de l'Administració local, que

podem compendiar, pel que fa als drets i deures dels veïns, de la manera següent:

- Ser elector i elegible, d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal, d'acord amb el que disposen les lleis i els reglaments propis del municipi i, si escau, quan els òrgans de govern i de l'Administració municipal demanin la col·laboració amb caràcter voluntari.
- Utilitzar, d'acord amb llur naturalesa, els serveis públics municipals i accedir als aprofitaments comunals d'acord amb les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant les prestacions econòmiques i personals establertes per llei, a l'exercici de les competències municipals.
- Ser informat, amb petició raonada, i dirigir sol·licitud prèvia a l'Administració municipal, en relació amb tots els expedients i la documentació municipal, d'acord amb el que estableixen l'article 105 de la Constitució, la legislació de règim local i els reglaments de la corporació.
- Sol·licitar la consulta popular en els termes establerts per la llei.
- Exigir la prestació i, si escau, l'establiment del servei públic corresponent, quan constitueixi competència municipal pròpia de caràcter obligatori.

1.5. Abast de la competència material de la síndica

La relació de drets efectuada en els epígrafs anteriors –tot i la seva extensió– ni és exhaustiva ni és excloent de tota posició del ciutadà que li generi un sentiment de discriminació, d'opressió o de desatenció com a conseqüència d'una acció o omissió dels poders públics relacionada amb els principis d'igualtat, seguretat i llibertat.

Així, seguint les pautes constitucionals, la síndica expressa el desig de treballar, en tot cas, en les relacions municipalitat-ciutadania per garantir la justícia, la llibertat i la segu-

retat, de promoure el benestar de tothom, de garantir la convivència democràtica en un ordre econòmic i social just. Per a això cal consolidar en l'àmbit de la ciutat l'Estat de dret que asseguri l'imperi de la llei com a expressió de la voluntat popular. I la síndica procurarà protegir totes les persones en l'exercici dels drets humans, en les seves cultures i tradicions, llengües i institucions. I vetllarà perquè es promogui el progrés de la cultura i de l'economia per tal d'assegurar a tothom una qualitat de vida digna. A més ha de lluitar per establir una societat democràtica participativa i ha de col·laborar en l'enfortiment d'unes relacions pacífiques i de cooperació internacional.

La síndica entén que la justícia social esdevé de tenir institucions justes, i tenir un ajuntament que tingui clar que l'equitat és la seva funció per excel·lència i que implementi regles de conducta per maximitzar l'equitat entre les persones i en les seves relacions amb la comunitat representada per l'ajuntament.

2. L'OFICINA DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

Recursos humans i materials

El procediment de tramitació de les queixes dels ciutadans

2.1. Estructura orgànica de l'oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona

La síndica de greuges de Barcelona és una institució independent de l'Administració municipal, no obstant això és escollida pel Plenari de la corporació i ha d'emetre a aquest Plenari els seus informes. Per tal de salvaguardar la seva independència, el Reglament de la institució estableix que gaudirà del recursos materials i humans necessaris, així com de la col·laboració de tots els òrgans municipals i organismes vinculats (base II del Reglament del Síndic/a de Greuges de Barcelona).

L'adscripció orgànica de la seva oficina ho és a través de l'alcaldia, i els altres aspectes complementaris de l'organització i el funcionament estan regulats per l'Acord de la Comissió de Govern del 19 de gener de 2005. Però rendeix comptes únicament davant el Plenari del Consell Municipal.

L'estructura definida en aquestes normes ha estat consolidada de la manera següent: La síndica compta amb un adjunt, l'assessoria i un gabinet de suport. L'adjunt a la síndica és

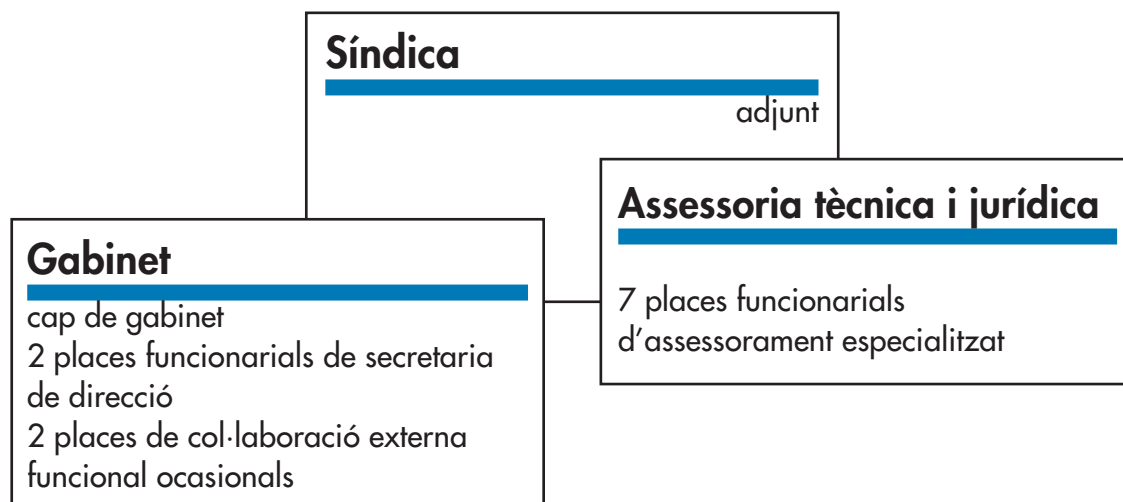
càrrec de confiança de la síndica, nomenat pel Plenari del Consell Municipal, al qual correspon d'assumir les funcions d'investigació que la síndica li encomani o li delegui. L'assessoria tècnica i jurídica està composta per funcionaris municipals especialitzats designats per la síndica. El gabinet de suport està format per la cap de gabinet i dues secretàries, ocasionalment també hi ha la col·laboració tècnica externa voluntària o contractada.

2.2. Recursos humans

L'assessoria tècnica i jurídica funciona com un equip interprofessional que fa l'atenció directa al públic, la recepció de les queixes, la instrucció dels expedients d'investigació i les propostes de decisió de la síndica. Està composta per set places funcionaries, una de les quals ha estat vacant durant l'any 2010.

Dins l'assessoria, per acord de la Comissió de Govern de 9 de novembre de 2010, es va crear formalment una secció especialitzada de queixes i reclamacions de persones que es considerin afectades per actuacions il·lícites en la tramitació municipal de sol·licituds de llicències d'activitat a l'empara d'allò esta-

ORGANIGRAMA DE LA SINDICATURA



blert en la base III.1 del seu Reglament regulador, aprovat definitivament per l'Acord del Plenari del Consell Municipal del 21 de març de 2003.

La secció queda constituïda inicialment amb les dues assessores que ja tenien assignada per la síndica la instrucció dels expedients de queixa en matèria d'activitat econòmica i tributs. L'assessoria té per missió desenvolupar tots els processos tècnics necessaris per investigar i obtenir les informacions adequades per atendre les queixes que els ciutadans presentin a la Sindicatura i donar-los resposta.

El personal de l'assessoria treballa en equip per a l'anàlisi de les problemàtiques relacionades amb els drets humans a la ciutat, i cada membre rep encàrrecs d'instrucció d'expedients de queixa. Les funcions principals dels assessors tècnics són:

- Proporcionar al ciutadà la informació i l'assessorament necessaris respecte a les queixes que aquest presenti relatives a drets fonamentals i llibertats públiques.

- Tramitar, investigar i elaborar treballs tècnics i estudis, així com resoldre a nivell de proposta els expedients de les queixes presentades a l'oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona.

- Tramitar, investigar i fer una proposta de decisió, per encàrrec de la síndica, en les actuacions d'ofici que es considerin oportunes.

- Proposar la no-admissió a tràmit d'una queixa en el cas que no sigui de la competència de la síndica o derivar-la, si escau, a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, altres síndics locals o defensors del poble que en tinguin la competència.

- Proposar línies de treball i marcs de referència per a la transformació i millora dels serveis i processos de la Sindicatura.

- Col·laborar en les relacions institucionals i en les sessions informatives que organitza la Sindicatura i, si escau, representar-la tècnicament, tant en l'àmbit estatal com europeu.

- Col·laborar en l'elaboració dels informes periòdics per al Plenari del Consell Municipal.

- Participar en les diferents taules de treball del Consell Tècnic Col·laborador de la Síndica de Greuges.
- Participar en la coordinació i l'enfortiment dels vincles amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, altres síndics locals o defensors del poble.
- Assessorar a la síndica en totes aquelles qüestions de la seva competència.

El seu règim de treball és el propi del personal municipal si bé flexibilitzat quant a la disponibilitat horària per tal de poder ajustar-se a les necessitats de les persones que acudeixen a l'empara de la síndica. El règim retributiu és el propi del personal municipal.

2.3. Recursos materials

La síndica té assignat com a seu de la seva oficina el tercer pis de la ronda de Sant Pau, núm. 43-45. El local és municipal i està equipat amb el mobiliari, maquinari i programari adequat. Està dimensionat de forma adequada per atendre la visita de les persones que volen presentar queixes o assessorar-se sobre els seus drets, així com per mantenir reunions col·lectives quan sigui convenient. El pressupost de despesa corrent per al 2010, a banda del capítol de personal i de manteniment municipal, que està integrat en el Pressupost de Serveis Generals, ha estat de 62.773 euros.

2.4. Procediment de tramitació de les queixes

La intervenció de la síndica té per objecte ajudar els ciutadans a fer efectius els seus drets, segons l'art. 41 en relació amb el 43 de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (LMRLC), ja que supervisa les activitats de l'Administració municipal (art. 59.4 LMRLC) en defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del muni-

cipi. El síndic o síndica municipal de greuges exerceix la seva funció amb independència i objectivitat.

En aquestes tasques trobem dos grans àmbits, el d'assessorament tècnic i jurídic sobre els drets de les persones, que opera com una assessoria general oberta, personal i gratuïta, i el procediment d'investigació en relació amb una queixa o una intervenció d'ofici, en què, a més de les anteriors funcions, hi ha la presència de la posició municipal arran d'un informe que es demana expressament.

La condició atípica d'aquesta institució no permet aplicar el procediment administratiu comú en la investigació de les queixes i actuacions d'ofici ja que no tenen per objecte el dictat d'un acte administratiu. D'altra banda, la insuficiència del reglament propi obliga a aplicar per analogia *mutatis mutandis* el de la figura homònima de la Generalitat de Catalunya, i així la Llei del Síndic de Greuges permet completar la configuració dels tràmits i garanties.

No obstant això, l'autonomia institucional de la síndica li permet autoorganitzar la pròpia oficina i establir els protocols de relació compatibles amb els reglaments aprovats pel consistori. El procediment finalista no ha de tenir més límits que els del Reglament de la institució i, a partir d'aquest, ha de permetre amb independència i objectivitat entrar en coneixement de la realitat administrativa i exercir la supervisió, entesa aquesta com a inspecció superior per garantir l'efectivitat dels drets dels ciutadans.

El procediment reglat és:

- Pot adreçar-se al síndic o síndica de greuges qualsevol persona física o jurídica, sense cap mena de restricció, que acrediti un interès legítim en relació amb l'objecte de la queixa.
- Les queixes es poden presentar oralment o per escrit. En qualsevol cas, la queixa ha de quedar documentada i hi han de constar el

nom i els cognoms, el DNI i el domicili de les persones interessades; a més, les queixes han d'anar acompanyades dels documents i altres mitjans de prova que les fonamentin. Aquests són requisits necessaris per a l'admissió a tràmit. No obstant això, si la qüestió plantejada és d'interès general, tot i no aportar-se les dades referides, la síndica podrà assumir d'ofici la supervisió.

- No es podran presentar queixes quan hagi transcorregut el termini d'un any des que la persona afectada hagi tingut coneixement de la conducta o s'hagin produït els fets.
- L'oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona registra totes les queixes que es formulin, n'acusa recepció i les admet a tràmit, llevat de:
 - Les queixes anònimes.
 - Les queixes en què adverteixi mala fe, falta de fonament o inexistència de pretensió.
 - Les queixes en la tramitació de les quals s'irrogui perjudici al legítim dret de tercers.

També rebutja les queixes que no tinguin a veure amb l'àmbit de la seva competència. Si les queixes tenen a veure amb l'àmbit de la competència del Síndic de Greuges de Catalunya o del Defensor del Poble, es deriven a aquestes institucions.

Quan no s'admet una queixa, això es notifica a la persona interessada mitjançant un escrit motivat i, quan és possible, se la informa de les vies més oportunes per a l'exercici de la seva acció.

- Admesa a tràmit una queixa, la síndica pren les mesures d'investigació que considera oportunes de cara a clarificar-la mitjançant l'assessoria de la Sindicatura. En cas que se sol·liciti informe dels departaments, organismes o dependències administratives, aquest ha de ser emès en el termini de quinze dies des de la recepció de la sol·licitud. La síndica pot fer públics, en l'informe anual que presenta al Consell Municipal, els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions.

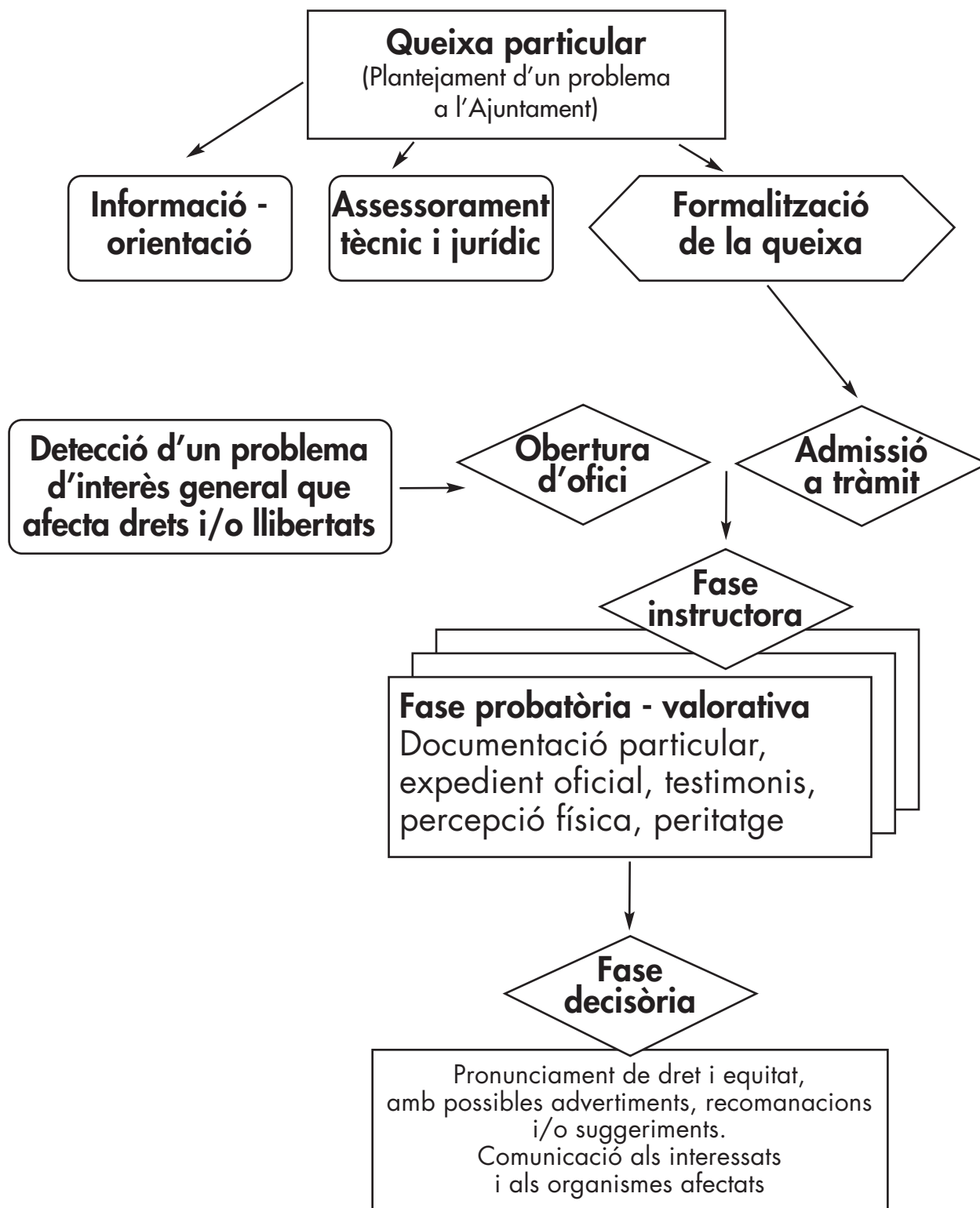
- La síndica de greuges no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es troba pendent d'una resolució judicial. Pot suspendre la seva actuació si, havent-la iniciada, una persona interessada interposa demanda o recurs davant els tribunals; l'ha de suspendre, però, quan el procediment es trobi pendent de sentència.
- En el cas que, com a resultat de l'actuació investigadora, apareguessin indicis racionals de criminalitat, la síndica ho ha de posar en coneixement del Ministeri Fiscal.
- Si de les actuacions s'observen indicis d'infraaccions disciplinàries de personal de l'Administració municipal, s'ha de donar compte a l'Alcaldia.
- La síndica de greuges ha de comunicar el resultat de les investigacions a les persones que hagin formulat la queixa. Així mateix, ho ha de comunicar a l'Alcaldia per tal que ho facin arribar a les autoritats o els funcionaris i treballadors afectats.

El procediment així establert no és prou àgil ni eficient a causa de la demora en el lliurament dels informes requerits, per això la síndica demanarà a la Comissió de Govern que doni instruccions a tots els organismes municipals perquè compleixin acuradament el reglament vigent, i alhora que estalviïn tràmits inútils, com ara que els informes tècnics demanats hagin de passar per la cadena jeràrquica amb la consegüent demora. Ara per ara, s'ha pogut comprovar que es poden efectuar fins a cinc passos jeràrquics per contestar evasivament amb tres línies la qüestió que es plantejava (exp. 651/10).

2.5. Fonamentació de les decisions: dret i equitat

Tant l'acte d'admissió a tràmit d'una queixa com després la decisió de la síndica sobre aquesta són fruit d'una avaluació de la queixa en què s'han pres com a referències les normes de drets fonamentals referenciades en l'epígraf

FLUXOS DE TRAMITACIÓ



A de l'apartat 1.1 i en les de drets procedimentals que conformen els principis d'una bona Administració. Però també, a més de les normes constitucionals i les de dret positiu que les desenvolupen, el compromís polític de l'Ajuntament assumit amb la signatura de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, i més recentment amb la Carta de Ciutadania, ens porta a contrastar aquestes normes i pautes amb la realitat constatada en avaluar el greuge al·legat. El pronunciament de la síndica ha d'estar fonamentat amb precisió jurídica, però també és inevitable la valoració ideològica conseqüent amb els principis generals del dret, entre els quals hi ha l'equitat i la justícia social.

El contrast entre els fets evidenciats, el dret positiu i el dret natural, així com els principis d'una bona Administració, comporta un pronunciament molt fonamentat que se sotmet als responsables municipals i que ha de causar uns efectes clars, ja que, si passa altrament, aquesta institució no tindria valor per al ciutadà.

2.6. Efectes de les decisions de la síndica de greuges

La síndica té l'atribut establert pel consistori de valorar les actuacions del Govern i el funcionament dels serveis públics, de fer costat al ciutadà en la seva cerca de la veritat i de la satisfacció dels seus drets, i de proposar solucions i millores. No cal que el missatge sigui ben rebut ni acatada la recomanació, però sí que s'ha de tenir en compte que és el missatge producte de l'anàlisi objectiva, honesta i possibilista que es dedueix del dictamen d'un equip tecnicojurídic de màxima solvència.

Les decisions de la síndica de greuges no poden modificar resolucions. Com ja s'ha dit, el ciutadà té dret a demanar l'empara de la síndica de greuges perquè es revisi la seva

causa. També s'ha recordat que la regulació legal de la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona es fa en la Llei municipal i de règim local de Catalunya "per a fer efectius els drets establerts per l'article 43".

La síndica de greuges és comissionada pel Consell Municipal per a la supervisió de l'Administració municipal atenent les queixes dels ciutadans, i, després d'aquesta supervisió, un cop l'any ha de donar compte al mateix Consell dels resultats. Però donar compte no és només relatar el resultat de les indagacions efectuades per conèixer les posicions divergents dels ciutadans vers el seu Ajuntament. Com que poca cosa es construeix coneixent els problemes sense cercar solucions, el que és convenient és proposar solucions quan s'han esbrinat les causes dels problemes i quan la mateixa investigació permet presentar un escenari millor, un escenari de síntesi que pugui satisfer els objectius de l'interès públic tenint en compte les aspiracions dels particulars quan aquestes siguin compatibles amb l'interès comú.

Els advertiments, les recomanacions i els suggeriments que emet la síndica de greuges són l'eina per procurar esmenar les situacions insatisfactòries descobertes amb la investigació

Les decisions de la síndica de greuges no poden modificar resolucions administratives. És lògic i necessari que així sigui per seguretat jurídica i perquè això no és funció seva sinó dels mecanismes juridicoadministratius de l'Estat de dret. Però la intervenció de la síndica de greuges ha de poder tenir uns efectes pràctics per al ciutadà. Per això el Reglament de la Sindicatura preveu l'emissió de recomanacions, advertiments i suggeriments. Aquests pronunciaments es desprenen de la

valoració –des d'un observatori neutral i objectiu– en termes de dret i d'equitat de les circumstàncies concurrents en l'expedient concret considerat, i poden consistir a demanar la revisió d'un expedient o fer constar un fet. Així:

- Un advertiment a un servei municipal és una crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici material o moral a un ciutadà que, en opinió de la síndica de greuges, mereix una reparació.
- Quan es pronuncia una recomanació específica és perquè s'ha trobat que és convenient esmenar una manera de procedir en el sentit que s'indica per evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis.
- En canvi, si el pronunciament és de suggeriment, això significa l'aportació d'una proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada al responsable del servei perquè

la valori, ja que el fet que una situació sigui legal no vol dir que no es pugui millorar. Es tracta, en definitiva, d'aconsellar allò que es creu que és millor, útil o oportú.

Els advertiments, les recomanacions i els suggeriments que emet la síndica de greuges en les seves decisions constitueixen la veritable raó de ser de la institució, ja que són l'eina per procurar esmenar les situacions insatisfactòries descobertes amb la investigació.

Per tant, mereixen una consideració activa per part dels responsables municipals, consideració que ha de consistir en una revisió del cas i un nou pronunciament exprés en què el ratifiquin fonamentadament o l'esmenin per les vies establertes en la llei. D'aquest nou pronunciament, n'haurien de donar compte a la síndica de greuges, perquè figuri en l'informe al Ple.

3. MEMÒRIA D'ACTIVITATS DE L'ANY 2010

GENER - ABRIL

A) PRESENTACIÓ DE L'INFORME ANUAL 2009

El dia 5 de febrer de 2010, la síndica de greuges Pilar Malla va presentar davant el Plena-ri del Consell Municipal l'últim informe anual del seu mandat.

En aquest informe es recullen el contingut i el balanç de les queixes rebudes durant l'any 2009 i les recomanacions que formula a l'A-juntament.

Els apartats de l'informe dels quals la síndica de greuges va destacar diverses recomana-cions van ser els que feien referència a les queixes relacionades amb l'habitatge i l'ur-banisme, el medi ambient i l'espai públic, la circulació i els transports, els procediments administratius i els serveis socials.

En el balanç dels cinc anys de mandat, la sín-dica va destacar la funció de la Sindicatura de Greuges com a institució que està al servei dels ciutadans de Barcelona. Durant aquests anys es va establir un model de funcionament que responia als objectius principals de la ins-titució: donar resposta als ciutadans que manifestaven haver patit un greuge, tenint

present que cada persona és única i es mereix tota l'atenció.

Així mateix, va ressaltar que les recomana-cions sempre es van fer a partir de fets reals valorats des d'una perspectiva jurídica, objec-tiva i ponderada, i d'aquesta manera es va poder mantenir l'equilibri entre el rigor administratiu i de procediment i l'atenció personal i directa a les persones.

La síndica va destacar també la utilitat de la Sindicatura de Greuges ja que representa una oportunitat perquè l'Ajuntament pugui rec-tificar allò que no ha funcionat correctament, i d'aquesta manera els ciutadans recuperin la confiança en l'Administració municipal.

Finalment, la síndica va agrair la tasca de tot l'equip de la Sindicatura i el seu compromís en la defensa dels drets de la ciutadania de Barcelona.

En les intervencions posteriors a la presenta-ció de l'informe, l'alcalde i la resta de grups polítics van agrair molt sincerament la tasca desenvolupada per la síndica i el seu equip durant el seu mandat. Es va destacar el rigor i la solidesa de cada informe anual presentat per la síndica, així com la seva bona estruc-turació en un seguit de temàtiques i recoma-nacions que són de gran utilitat per al

Govern ja que les queixes i reclamacions de la ciutadania són una font molt rellevant de diagnosi i identificació de problemes.

Tots els representants polítics van agrair especialment a la senyora Malla el grau de compromís professional i personal en la seva tasca com a síndica de greuges de Barcelona, compromís que ha mantingut durant tot el mandat, fent realitat una institució que ja forma part de Barcelona i que ha aconseguit un grau molt important de respecte i credibilitat.

B) PROCÉS DE PARTICIPACIÓ I NOMENAMENT DE LA NOVA SÍNDICA

Al novembre de 2009, la síndica de greuges de Barcelona, Pilar Malla, va finalitzar el seu mandat. D'acord amb el Reglament del Síndic/a de Greuges de Barcelona va continuar en l'exercici de les seves funcions fins que es va nomenar la seva successora al maig de 2010.

D'acord també amb el Reglament del Síndic/a de Greuges de Barcelona, el procediment de nomenament d'una persona com a síndic o síndica de greuges s'inicia mitjançant un decret d'Alcaldia pel qual es disposa l'obertura d'un torn de consultes, per un període de dos mesos, entre totes les entitats que figurin inscrites en el Registre municipal d'entitats, a fi que aquestes puguin proposar les persones que considerin adients per exercir el càrrec. Tanmateix, també es pot fer la proposta mitjançant el procediment d'iniciativa ciutadana amb els requisits establerts en la Carta Municipal de Barcelona.

El Decret d'Alcaldia de 16 de novembre de 2009 inicià el procediment i facultà el Comissionat de l'Alcaldia per a la Participació Ciutadana perquè es dirigís a totes les entitats de Barcelona que figuraven inscrites en el Registre municipal d'entitats en la data de 15 de novembre de 2009, i recollís tots els seus suggeriments i propostes de candidatures.

Això va suposar un total de 4.236 cartes de consulta, en què es va anunciar el procés participatiu i es va oferir una adreça de correu electrònic per poder presentar les candidatures. Es va fixar com a data límit per a la presentació de les candidatures el dia 24 de gener de 2010.

La síndica de greuges va ser nomenada per unanimitat pel Plenari del Consell Municipal el dia 30 d'abril de 2010

Un cop rebudes les diferents candidatures, així com les cartes de suport corresponents presentades per algunes associacions de la ciutat de Barcelona, es van consultar les diferents persones proposades, per conèixer la seva conformitat respecte a la presentació de la seva candidatura. Així mateix, es va demanar a les entitats proponentes que facilitessin el currículum o els mèrits de la persona presentada, per tal que els cinc grups polítics municipals poguessin estudiar i valorar les diferents candidatures.

Es van presentar en total quinze persones proposades per diferents entitats.

Després que tots els grups polítics valoressin les candidatures, es va arribar a un acord per unanimitat de nomenar síndica de greuges de Barcelona M. Assumpció Vilà i Planas.

La nova síndica de greuges va ser nomenada per unanimitat, a proposta de l'alcalde, pel Plenari del Consell Municipal el dia 30 d'abril de 2010.

MAIG - DESEMBRE

A) DIFUSIÓ I PRESENCIA PÚBLICA

El dia 12 de maig en el Saló de Cròniques de l'Ajuntament de Barcelona, prenia possessió del càrrec com a síndica de greuges de Barcelona M. Assumpció Vilà i Planas.

L'acte va ser presidit per l'alcalde, Jordi Hereu, i va comptar amb la presència del síndic de greuges de Catalunya i de la majoria de regidors de l'Ajuntament. També hi havia nombroses persones representants a Catalunya del món associatiu i del voluntariat.

Començava així el segon mandat de la institució a Barcelona; la nova síndica manifestà la seva intenció de seguir el camí començat per la seva antecessora, així com la seva prioritat de donar a conèixer la Sindicatura a tota la població de Barcelona i molt particularment al col·lectiu més vulnerables i amb risc d'exclusió social.

B) VISITES

La incorporació de la nova síndica ha generat interès en els mitjans de comunicació, que han volgut conèixer de primera mà cap on vol dirigir la Sindicatura; les entrevistes han estat nombroses i es valora positivament la difusió que se n'ha fet des dels mitjans de comunicació.

Pel que fa als contactes amb l'Ajuntament de Barcelona, el primer que va fer la síndica va ser mantenir una entrevista amb l'alcalde, amb els caps dels diferents grups polítics municipals, els regidors d'àrees i les seues dels deu districtes de la ciutat, així com amb els gerents, el secretari i els altres càrrecs relacionats amb la tasca que es desenvolupa des de la Sindicatura, i els va demanar a tots la seva col·laboració per dur a terme la tasca que s'inicia en aquest mandat, a fi d'obtenir unes respostes ràpides i eficients per a aquells ciu-

tadans que demanin la defensa dels seus drets i que s'hagin sentit perjudicats per alguna actitud o acció de l'Ajuntament.

Entrevistes personals amb els representants de les entitats socials següents: Federació Catalana de Voluntariat Social, Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, Associació Genera, Once, Fundació Pere Tarrés, Fatec, Abits, ABD, Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer, Fundació Oncolliga, Fundació La Roda, Fundació Can Gelabert, Centre Cultural Popular del Guinardó, Xarxa Catalana contra la Trata, Fundació ASEM Catalunya, Voluntariat del Poble Nou i Fundació ECOM.

Visites a equipaments: Servei d'Inserció Social (SIS Pujades), Centre Obert Sant Martí, Centre de Serveis Socials de Sant Andreu, Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats, Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència de Gràcia, Equipament Integral Horta, Centre de Dia Poble Sec, i Espai Familiar i Centre Obert Sant Martí.

D'altres: Colònia Castells del Districte de les Corts - Sant Gervasi, Transports Metropolitans de BCN i Centre de Control del Metro, Institut de Seguretat Pública de Catalunya, Obres del Mercat de Sant Antoni.

També els membres del seu equip s'han desplaçat a diferents llocs de la ciutat per comprovar la realitat de les situacions referides a les queixes presentades per la ciutadania i poder tenir un coneixement més exacte a l'hora de dictar resolucions.

La síndica va assistir als plenaris del Consell Municipal de: 28 de maig, 1 d'octubre, 29 d'octubre i 17 de desembre. Ha estat convidada als dos plenaris del Consell de Ciutat celebrats durant aquest període (20 de juliol i 22 de novembre), al Plenari del Consell d'Habitatge Social (7 de juliol) i al Consell Municipal de Benestar Social (30 de novembre).

Altres actes:

- VIII Jornada de Serveis Socials: Uns Nous Serveis Socials
- Fòrum de FEDAIA
- Conferència de l'alcalde: "Barcelona, garantia de present, oportunitats de futur"
- Conferència: "Del país d'immigració a la nació de ciutadania". Generalitat de Catalunya
- Seminari Drets Humans (SOS Racisme)
- Presentació del Pla estratègic metropolità de Barcelona
- Presentació del *Llibre blanc de la mediació*
- Homenatge a Ernest Lluch

C) RELACIONS EXTERNES

SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El mes de juny, la síndica va mantenir una reunió a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya, a fi de programar la nova etapa de col·laboració:

- Estudiar la millor manera de coordinar les queixes que arriben a ambdues oficines i mantenir una informació fluida entre els assessors de les dues institucions.
- Col·laborar amb síndics d'altres ciutats i/o regions d'Europa i participar en programes conjunts.
- Signar un conveni de col·laboració entre les institucions Síndic de Greuges de Catalunya i Síndica de Greuges de Barcelona.

Activitats de cooperació internacional

- Com a conseqüència de l'estreta relació que ha mantingut la institució del Síndic de Greuges de Catalunya amb l'ombudsman de Belgrad, una delegació encapçalada per la titular d'aquella ciutat va visitar la seu de la Síndica de Greuges de Barcelona per rebre informació de l'organització i del funcionament d'aquesta, el mes de juny.

Els dies 7 i 8 de juliol, l'adjunt a la síndica es va desplaçar a Belgrad per participar en una reunió de cooperació amb la defensora del poble de la capital de Sèrbia en la qual es va fer l'anàlisi comparada de les problemàtiques

i els recursos socials i professionals existents a les dues ciutats, i en la qual es van intercanviar experiències de la supervisió de les respectives administracions locals.

Així mateix, la Sindicatura de Barcelona va organitzar una jornada de treball amb la delegació de Belgrad, per conèixer més a fons les relacions Sindicatura-Ajuntament, que va tenir lloc a l'Ajuntament de Barcelona el dia 14 d'octubre. Per finalitzar la jornada es va fer una visita guiada a les principals dependències municipals.

- Els dies 4 i 5 d'octubre, i organitzat per l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), va tenir lloc a La Pedrera de Barcelona la Conferència Europea i l'assemblea general d'aquesta institució. Hi van assistir representants dels països europeus que en formen part (110 membres) i s'hi van tractar el temes següents: "Europa, una societat oberta: emigrants i drets", "Drets de participació política, dret a l'associació, dret a vot en diferents països", "Drets de la infància", "Exclusió social", "Integració cultural, identitat, receptivitat i requisits", i altres temes d'interès.

D'altres

- El 17 de novembre va tenir lloc una jornada de treball entre les dues institucions a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya en la qual es van intercanviar experiències en matèria d'infància i adolescència en risc, i de menors estrangers no acompanyats.
- El 13 de desembre la síndica de greuges de Barcelona i el síndic de greuges de Catalunya van signar un conveni per facilitar l'atenció a les persones i agilitar la presentació i la resolució de les queixes; l'acte va tenir lloc a l'Ajuntament de Barcelona, i va ser presidit per l'alcalde, Jordi Hereu. El conveni especifica que, en les queixes referides a assumptes de l'Ajuntament de Barcelona que siguin presentades a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, s'informarà els interessats de la possibilitat de presentar la queixa davant la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona. Per part seva, la Sín-

dica de Greuges de Barcelona trametrà al Síndic de Greuges de Catalunya les queixes rebudes d'altres administracions, distintes de la municipal, sempre que l'afectat hi estigui d'acord. Per evitar duplicitats en les respectives actuacions, les dues institucions intercanviaran periòdicament informació sobre les queixes en tramitació i les resolucions posteriors corresponents a l'àmbit competencial compartit, que és la supervisió de l'Administració municipal de Barcelona.

El conveni també preveu la col·laboració de les dues institucions en tot allò que fa referència a la formació, l'assessorament jurídic i la realització d'estudis. La Síndica de Greuges de Barcelona també podrà fer arribar propostes al Síndic de Greuges de Catalunya per tal que aquest pugui exercir la potestat de modificació de normativa.

SÍNDICS LOCALS

El Fòrum de Síndics Locals de Catalunya ha organitzat durant l'any 2010 diferents jornades de formació i trobades arreu de Catalunya, de l'Estat espanyol i també a Europa.

La síndica de Barcelona ha participat en els actes següents:

- El dia 3 de juny, trobada de convivència a Tossa de Mar: hi van assistir trenta-vuit persones.
- El dia 21 de juliol, es va celebrar el V Taller de formació a Barcelona, que sota el tema "La mediació" va tenir un gran èxit de participació. Els ponents van ser: Gabriela Rodríguez, mediatra i advocada, cap de l'Àrea de Resolució de Conflictes i Sistema Penal de l'Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans de la Universitat de Barcelona, i Josep Armengol, pedagog i mediador comunitari i familiar, coordinador i mediador del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària de l'Ajuntament de Vic. Va fer de moderador Carles Dalmau, síndic municipal de greuges de Sant Boi de Llobregat.

- Convidats per la Comissió Europea, els dies 15, 16 i 17 de setembre van visitar a Brussel·les les dependències de la Comissió i el Parlament Europeu, a fi de conèixer la realitat del treball des d'Europa i la importància de les decisions preses en el si de les seves institucions.

- La assistència al III Encuentro Estatal a Vitòria, el dia 7, 8 i 9 d'octubre, ens va obrir una porta a la participació i col·laboració amb altres síndics d'Espanya que desenvolupen una feina molt semblant a la nostra, cosa que ens ajudarà a tractar assumptes relacionats amb els drets de la ciutadania. Els temes tractats en la trobada van ser: l'accessibilitat i la mobilitat, la integració i la cohesió social, i la gestió dels serveis públics, entre d'altres. La síndica de Barcelona va presentar una ponència sobre bones pràctiques relacionades amb temes de mobilitat i transport a Barcelona.

- V Jornades de Formació a Lleida, i celebració dels vint anys de síndics i defensors locals de Catalunya (17, 18 i 19 de novembre). Les jornades van servir per reflexionar sobre el dret a l'habitatge en les diverses realitats locals de les nostres ciutats i pobles. També es va analitzar el valor de la proximitat dels síndics locals, matèria en què van participar com a ponents la síndica de la ciutat de Gant, el síndico-defensor vecinal de Vitòria-Gasteiz i el defensor de Girona. Es va aprofundir en la necessitat de treballar en xarxa, així com en la importància que els membres del Fòrum estiguin en contacte a través de les pàgines web, del Facebook, del Twitter, etc., cosa que els permetria estar permanentment comunicats i conèixer, pràcticament en temps real, les diferents realitats de com treballen i què fan els ombudsmen locals.

D'altra banda, l'acte de celebració dels vint anys de síndics i defensors locals de Catalunya va comptar amb la presència del president del Parlament de Catalunya, de l'alcalde de Lleida i de l'alcalde que presidia el consistori en el moment en què es va instituir la figura del Síndic Local. També hi va ser present, entre altres autoritats, el síndic de greuges de Catalunya.

TÍTOL II

LES ACTUACIONS SUPERVISORES

QUEIXES DELS CIUTADANS I EXPEDIENTS D'OFICI



1. TERRITORI I HÀBITAT
2. CARRER I CONVIVÈNCIA
3. BONA ADMINISTRACIÓ
4. PERSONES I SOCIETAT

El Reglament de la institució estableix un sistema de coneixement i divulgació pública de l'activitat supervisora, el qual consisteix en la presentació al Plenari del Consell Municipal d'un informe anual sobre les actuacions realitzades, a manera de rendiment de comptes, on ha de constar necessàriament:

- el nombre i el tipus de les queixes formulades
- el nombre i el tipus dels expedients iniciats d'ofici
- les queixes no admeses a tràmit
- les queixes que es troben en tramitació, i
- les queixes ja investigades amb la decisió adoptada

La relació completa de les queixes admeses i també les rebutjades de tot l'any 2010, així com les que s'estan tramitant de l'any anterior, figuren en el Títol IV d'aquest document; també hi figuren els expedients iniciats d'ofici. En aquest Títol II es presenta la part més rellevant de totes les actuacions investigadores ordenades temàticament, se'n descriuen les causes que les han ocasionat i els resultats obtinguts, i també la valoració de l'actuació municipal en les més significatives. Com a conseqüència de totes elles s'han generat les recomanacions generals que consten en el Títol III.

Els quatre capítols en què s'agrupen les investigacions més rellevants són els ja tradicionals dels informes de la Sindicatura: 1) "Territori i hàbitat", 2) "Carrer i convivència", 3) "Bona Administració" i 4) "Persones i societat". Els capítols es componen de seccions temàtiques dins la mateixa matèria, i en cada secció es presenta un preàmbul expositiu del marc del dret aplicable, una relació de les queixes significatives i una valoració general de l'activitat municipal en la matèria considerada en la secció corresponent. Aquest any, a més, s'ha incorporat una secció denominada Secció Especialitzada de Llicències per imperatiu legal, segons s'exposa en l'apartat 3 del capítol 3.

S'ha de dir que, en totes aquestes matèries, la síndica, en aquests primers vuit mesos de mandat, que han estat de presa de contacte amb els serveis municipals, ha trobat certes dificultats per al coneixement de determinades realitats, ha trobat freqüentment més demora de la justificable per lliurar els informes demanats per acomplir les investigacions, i poca sensibilitat davant els resultats de les investigacions i de les recomanacions efectuades. Aquests dèficits en les respostes no signifiquen necessàriament obstrucció, però sí una manca de col·laboració amb l'objectiu que els errors es corregeixin, les deficiències es reparin i les millores possibles es valorin.

Capítol 1

TERRITORI I HÀBITAT

1.1. Allotjament i habitatge digne

1.2. Urbanisme i ciutat

1.3. Medi ambient



El capítol dedicat al territori de la ciutat comprèn les queixes i investigacions efectuades en relació amb l'assentament humà que conforma la ciutat: distribució i ús del sòl per l'Administració i la població, l'entorn de la vida humana relacionat amb el control de les pertorbacions de la salubritat i la tranquil·litat, i especialment l'habitatge personal i familiar entès com a espai d'allotjament de qualsevol mena que les persones utilitzen com a refugi per protegir i mantenir la seva intimitat i la vida digna a la ciutat.

Territori i habitat són dues referències de vida humana inseparables, per tant, aquest capítol primer se centra en l'anàlisi de la inter-

venció pública en l'habitat, la dotació d'allotjaments saludables i l'entorn integrat d'habitatges, equipaments i recursos comercials i industrials per dotar la vida humana dels recursos necessaris per a una vida digna.

*La Sindicatura ha rebut 241
queixes relacionades amb el territori
i l'habitat a la ciutat*

Pel que fa a les matèries de què tracta aquest capítol, durant l'any 2010 s'han rebut un total de 241 queixes.

1.1. Allotjament i habitatge digne

A. Promoció i dotació d'habitatge

B. Dignitat i rehabilitació

C. Vulnerabilitat i emergències socials

D. Habitatges d'ús turístic



Totes les persones que viuen a la ciutat tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre, i les autoritats municipals han de vetllar per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans, sense fer distincions pel nivell d'ingressos. Així consta en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, subscrita per l'Ajuntament de Barcelona, la qual també afirma que les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Entenem per *habitatge* un espai privat adequat per viure amb intimitat i seguretat d'una manera estable. I entenem per *allotja-*

ment un espai on poder residir-hi transitòriament amb dignitat, en cas de no disposar d'habitatge privat.

És a dir, totes les persones que es troben a la ciutat tenen dret a un allotjament digne, que pot ser transitori i de característiques ben senzilles sempre que quedi garantida la intimitat i la inviolabilitat de domicili.

Totes les persones que viuen a Barcelona tenen dret a un habitatge digne, encara que sigui un allotjament transitori

Tothom té clar que la disponibilitat d'un habitatge és un dret fonamental i dels més importants que enuncia la Constitució per a tots els espanyols. Però hi ha dues coses que no tothom té clar: la primera, que no és un dret garantit per a tothom ni immediat, sinó que és un principi rector de la política social i econòmica, és a dir, és un dret de promoció en forma d'obligació dels poders públics d'afavorir-ne la realització. Així que el que afirma la carta magna (art. 47) és que tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat, i que, a aquest efecte, els poders públics han de promoure les condicions necessàries i han d'establir les normes pertinents per tal de fer-lo efectiu, així com que han de regular la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per tal d'impedir-ne l'especulació i perquè la comunitat participi en les plusvàlues que generi l'acció urbanística. I l'altra cosa és que alguns responsables dels poders públics no semblen tenir clar que la promoció s'ha de dimensionar de manera que el dret sigui realitzable en un termini raonable per a tothom que no pugui assolir-lo amb els seus mitjans, perquè, en cas contrari, el dret fonamental es converteix en una utopia irrealitzable, incompatible amb la nostra màxima norma jurídica.

Aquest enunciat, però, no vol dir que s'hagi de donar un habitatge a tothom que el demani, sinó que s'ha de facilitar l'accés a l'allotjament digne a tothom que no en tingui, i, per tant, són diverses les formes possibles d'assolir el gaudiment de l'habitatge digne.

Recentment, l'Estatut d'autonomia s'ha pronunciat novament en el sentit de declarar el dret de les persones que no disposen dels recursos suficients per accedir a un habitatge digne, i en aquest sentit diu que els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret, i també que els poders públics han de promoure polítiques públiques que afavoreixin l'emancipació dels joves, facilitant-los l'accés a

l'habitatge. Hi ha així dues categories indiscutibles: les persones que no disposen de recursos suficients, a les quals se'ls ha de garantir l'habitatge, i els joves, els quals són creditors de polítiques de promoció però sense garantia d'obtenir-ne un habitatge. A això últim responen les promocions d'habitatges socials i dotacionals.

La premissa irrenunciable de què partim és, doncs, que, ja sigui d'una manera o d'una altra, tothom ha de tenir un allotjament digne compatible amb la condició humana. Aquesta premissa es dedueix del principi rector constitucional que a Barcelona competeix aplicar al Consorci de l'Habitatge, i en què ha de tenir una implicació absoluta l'Ajuntament, en tant que la Carta de Salvaguarda així l'ha vinculat. Una de les normes de la Carta de Ciutadania, recentment aprovada pel Plenari, diu que l'Ajuntament té com a objectiu prioritari que tots els veïns de la ciutat puguin gaudir del seu dret a un habitatge digne, assequible i accessible, i que amb aquesta finalitat:

- Desenvoluparà un Pla d'habitatge amb criteris de cohesió social, accessibilitat universal i eficiència ecològica, d'acord amb la funció social de l'habitatge.
- Crearà un parc d'habitatges assequibles destinats a polítiques socials.
- Impulsarà la construcció d'habitatges amb protecció oficial.
- Impulsarà l'ús, la conservació, la rehabilitació, la reforma i la renovació del parc d'habitatges, tot vetllant per la seva habitabilitat.
- Potenciarà la participació de les cooperatives d'habitatge i de les entitats de caràcter social i assistencial en les polítiques d'habitatge.
- Vetllarà per la transparència del mercat immobiliari i per assegurar la informació i protecció dels consumidors i usuaris d'habitatges.
- Actuarà en l'àmbit de la mediació del lloguer social.
- Perseguirà la sobreocupació d'habitatges i l'infrahabitatge.
- Combatrà l'assetjament immobiliari.

I també diu la Carta de Ciutadania que les persones grans tenen dret a poder decidir viure i envellir a casa, amb l'adaptació que sigui necessària respecte a les seves condicions físiques i rebent atenció domiciliària, en el cas que sigui necessària. En relació amb aquest dret, i sense perjudici d'altres accions, l'Ajuntament continuarà la seva política d'habitatge, facilitant apartaments tutelats i pisos, habitatges compartits amb joves i places en residències en els casos en què ho necessitin. Aquestes polítiques es portaran a terme optimitzant recursos, racionalitzant i establint activitats de control.

El dret a l'habitatge no és de realització immediata perquè la llei que desenvolupa el dret constitucional no el considera com un dret de prestació, sinó com un dret de concurrència a l'oferta pública; però el dret a l'allotjament sí que és un dret personal garantit –no per la Llei del dret a l'habitatge– sinó per la Llei de serveis socials.

Aquest doble nivell de dret ha portat a l'adopció de la Mesura de Govern del Plenari del Consell Municipal del 18 de juny de 2010, que la síndica va tenir ocasió de conèixer directament de les regidories d'Habitatge i d'Acció Social i Ciutadania, que cooperen en els objectius establerts en la Mesura, dels quals cal destacar:

- El Programa municipal d'habitatges d'inclusió, i la creació de la Xarxa Única d'Habitatges d'Inclusió de Barcelona.
- El sistema d'assignació dels contingents d'habitatges especials a col·lectius vulnerables.
- Allotjaments col·lectius per a persones en risc d'exclusió.
- Pisos d'emergència social.
- Prestacions i ajuts per al pagament del lloguer (municipals, autonòmics i estatals).
- Borses d'habitatge de lloguer (social, jove i cessió d'habitatges).
- Habitatges amb serveis per a gent gran.
- Programa social d'arranjament d'habitatges.

Així, la mesura sembla considerar totes les intervencions imaginables per a la diversitat de problemàtiques que concorren. I, per tant, la

síndica dona el seu suport a aquests plantejaments com a mínims irrenunciables, tot i poder discrepar d'algunes fórmules establertes per a l'assignació del pressupost dels diferents programes, i malgrat desconèixer la demanda real –expressada o no– existent en cada sector de població afectat, així com si la demanda s'ha atès eficaçment.

No obstant això, hem de recordar que, si bé una part dels programes es poden tractar com a accions de foment i de dret de concurrència dins els límits pressupostaris, una altra part dels programes enumerats s'han de vehiculitzar mitjançant recursos que no són pròpiament de dotació d'un habitatge en règim de lloguer ordinari, sinó que les necessitats a què responen han de ser ateses en règim de dret estricte des de la xarxa de serveis socials amb prestacions d'allotjament transitori complementades amb el suport d'inclusió social.

*Els ciutadans es queixen dels criteris
que s'apliquen per accedir
als habitatges d'emergència social*

Les queixes rebudes l'any 2010 fan referència a la manca de solucions per part del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, o de l'Ajuntament, a les necessitats d'habitatge protegit, als criteris aplicats per accedir a habitatges d'emergència social, a problemes de veïnatge en edificis de protecció oficial, a les sol·licituds de canvi o de permuta de pisos de protecció oficial, i al malestar per l'activitat econòmica de lloguer d'habitatges o d'habitatges d'ús turístic. També hi ha queixes que fan referència a l'ocupació il·lícita de finques i les molèsties que causen els seus ocupants. Així mateix, s'han efectuat múltiples assessoraments sobre el dret d'accés a l'habitatge, i les prestacions d'ajut al lloguer.

En la secció d'habitatge, la síndica ha rebut 61 queixes.

A. Promoció i dotació d'habitatge

La Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge diu que correspon al Consorci de l'Habitatge de Barcelona regular mitjançant reglament el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, d'acord amb el que estableix l'article 85.5 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona. Es tracta d'una habilitació legal excessiva, sense cap mena de dubte, si es té en compte que es tracta de la regulació de l'exercici d'un dret fonamental que s'hauria de fer per llei formal i no per norma de rang ínfim que queda sotmesa al possibilisme presupositari. D'altra banda, resulta que la Carta Municipal pretén que l'Ajuntament assegurí a tots els ciutadans un urbanisme pensat per a ells i per a la millora de la qualitat de vida en tots els àmbits de la ciutat, un urbanisme que afavoreixi una política pròpia d'habitatge, que tingui en compte tant la construcció com la rehabilitació dels barris envellits i que doni una prioritat especial a les necessitats d'habitatges assequibles i per a la joventut.

El desproporcionat augment dels preus ha deixat moltes famílies sense la possibilitat d'accedir a un habitatge

L'habitatge és, i així ho reconeix el Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, un bé bàsic de primera necessitat, el preu del qual ha anat augmentant desproporcionadament respecte de les rendes familiars, cosa que ha deixat fora de la possibilitat d'accedir a un habitatge en el mercat lliure un gran nombre de persones i famílies, els salaris o les pensions de les quals no els permeten adquirir-lo. En aquesta conjuntura resulta, a més, que la situació del mercat lliure de lloguer no ha contribuït a pal·liar aquesta situació, ans al contrari, l'oferta és minsa i els preus desorbitats, malgrat les previsions polítiques dels darrers vint anys que la liberalització de les rendes i els pactes augmentaria l'oferta i portaria l'equilibri.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 12/2010. BASES D'UN SORTEIG D'HABITATGES.

Una ciutadana va manifestar que se sentia discriminada per les bases de la convocatòria per a l'adjudicació d'habitatges d'una promoció pública del Consorci de l'Habitatge de Barcelona al carrer Deià en règim general de venda. Considerava vergonyós que, de milers de persones inscrites en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, només poguessin participar-hi unes cent persones del contingent general. La persona que va presentar la queixa va manifestar que ella, nascuda a Barcelona, de trenta-set anys, que vivia sola i al barri, no podia participar en el sorteig a causa de l'exclusió a què la sotmet el Consorci per la forma en què estableix els requisits de participació en el procés d'adjudicació. Se sentia discriminada en tant que no podia participar-hi pel fet de ser soltera i no formar part d'una unitat familiar de dos membres.

El Consorci va informar la síndica que les Bases específiques per a l'adjudicació de 12 habitatges de règim general, d'aquesta promoció, estableixen que:

- Hi ha 8 habitatges que són de contingent, 3 habitatges que són de reserva territorial, per als veïns que visquin als barris de Porta, Vilapicina i la Torre Llobeta, el Turó de la Peira, Can Peguera i la Guineueta, i 1 habitatge que és reserva específica, per a persones amb mobilitat reduïda.

- Els pisos de 2 dormitoris estan destinats a una unitat de convivència de dos membres. Els pisos de 3 dormitoris, per a tres o quatre membres.

L'article 95.2 de la Llei de l'habitatge, referent als requisits dels sol·licitants, regula que són unitats de convivència els conjunts de persones que acrediten que conviuen efectivament en el mateix domicili o que es comprometen a la convivència futura. La convivència efectiva es presumeix en els matrimonis, les unions estables de parella i les parelles de fet inscrites. I pel que fa a la discriminació al·legada, informa que en la promoció de protecció oficial del carrer de Sant Pere Mitjà, poden optar-hi les persones que viuen soles. Conclou que els criteris que aplica l'Ajuntament respecte als membres de la unitat de convivència es basen en l'optimització dels recursos.

La síndica, considerant que l'argumentació del Consorci és ajustada a dret i que la planificació de recursos exposada és raonable, va desestimar la queixa, tot i comprendre l'aspiració de la interessada.

EXPEDIENT NÚM. 637/2010. AJUTS DE LLOGUER.

La promotora de la queixa va plantejar que havia estat perjudicada per la informació errònia donada pel centre de serveis socials (CSS). La interessada va explicar que va demanar informació sobre les ajudes d'habitatge i se li va parlar del programa de mediació per al lloguer social del Consorci de l'Habitatge i que, per obtenir l'ajut, havia de contractar primer un lloguer i després demanar l'ajut. Així ho va fer i quan el CSS va lliurar la documentació a l'oficina de l'habitatge corresponent, aquesta va informar la interessada que no tenia dret a accedir al programa sol·licitat perquè ja havia signat el contracte i pagat la fiança. La ciutadana va exposar el greuge sofert per la informació poc adequada facilitada pel CSS, que li va causar unes despeses i uns deutes que no hauria patit si hagués rebut una informació correcta. La síndica va sol·licitar informe a l'Institut Municipal de Serveis Socials sobre la informació concreta donada a la interessada pel que fa a la borsa de mediació per al lloguer social i de la informació sobre ajuts d'habitatge que es dona habitualment als usuaris dels serveis socials. L'Institut Municipal de Serveis Socials, malgrat reconèixer que no es va donar la informació correcta a la usuària, expressa que tota la informació que es dona als usuaris sobre habitatge està protocol·litzada en el Catàleg de serveis que els professionals poden consultar en el "Portal del professional" de la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona. Per aquest motiu, la síndica, després d'estimar la queixa pel greuge ocasionat a la ciutadana per no poder gaudir dels avantatges del Programa del Consorci, va recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials que extremi la qualitat dels protocols d'actuació entre els centres de serveis socials i altres serveis municipals en benefici dels ciutadans i dels mateixos treballadors municipals.

VALORACIÓ

Hem constatat el bon salt efectuat els darrers anys en la recerca de solucions a la clàssica problemàtica de l'habitatge, i com s'ha anat construint una graella de solucions per a les múltiples problemàtiques. Primer va ser la Llei del dret a l'habitatge, després les múltiples iniciatives per afavorir l'habitatge de lloguer, i la diversitat d'oferta dotacional, i les successives promocions conseqüents a les operacions urbanístiques. Ara ja és hora de valorar l'eficàcia i l'eficiència de cada acció, i els recursos esmerçats.

Cal fer-ne l'avaluació perquè sembla clar que aquestes millores, tot i ser innegables, no han tingut la dimensió suficient per solucionar la demanda, ja que els sorteigs aporten avantatges a alguns afortunats, però moltes vegades ni tan sols per a ells són solucions per l'alt cost que els suposa. En altres ocasions, ni tan sols poden entrar en el sorteig. Si considerem les bases de la promoció referida a l'expedient 12/2010, veiem que hi ha la voluntat d'atendre la demanda de tots els fronts, però queda en evidència:

- 1r., que és el mateix Consorci qui fixa les regles del joc i les va adaptant segons la pròpia planificació,
- 2n., que l'oferta d'habitatges amb protecció oficial és insuficient per satisfer el dret a l'habitatge de tots els ciutadans.

Paral·lelament cal qüestionar-ne alguna de les polítiques d'habitatge que s'estan duent a terme si comparem les xifres d'adjudicacions efectuades l'any 2010 amb la de renúncies a l'habitatge adjudicat per raons tals com: “no agrada pis” o “no agrada zona”.

Quan parlem de promoció i dotació d'habitatges estem parlant del dret fonamental a disposar d'un espai on viure dignament, i les premisses de l'alt cost per circumstàncies objectives i per circumstàncies especulatives

ens porta a ser testimonis que l'accés a l'habitatge continua sent el gran problema de la majoria dels barcelonins perquè han de dedicar moltes hores de treball per obtenir-lo.

*Cal donar una sortida als pisos
buits per atendre la creixent
demanda de lloguer social*

Pel que fa a altres qüestions, davant la paradoxa permanent de la creixent necessitat social d'habitatge i la disponibilitat infrautilitzada del parc d'habitatges privats, i fins i tot públics, cal plantejar-se si una altra política d'habitatge és possible. La creixent demanda de pisos de lloguer social i la insuficient oferta requereixen la recerca de fórmules alternatives i creatives per poder donar sortida als pisos buits sense inquilins i així poder ampliar l'oferta existent. D'una banda, sembla necessari agilitar el procediment d'accés als pisos rebutjats pels primers destinataris i, d'altra banda, caldria activar la recerca activa de pisos buits amb la proposta d'avantatges importants i altres incentius per als seus propietaris, per exemple, llogant-los l'Administració i cedint-ne l'ús com a prestació social temporal.

*El parc d'habitatges de la ciutat,
tant públic com privat,
ha de complir una funció social*

També es veu molt necessari millorar la coordinació entre els serveis d'habitatge i els serveis socials. La dificultat per pagar els lloguers privats ha fet créixer el nombre de sol·licituds lliurades al Registre del Consorci de l'Habitatge de Barcelona per poder accedir a algun

dels programes d'habitatge promoguts pel Consorci. En aquests moments, s'ha constatat la importància de la coordinació entre els serveis socials municipals i les oficines de l'habitatge del Consorci de l'Habitatge per tal que el ciutadà rebi una informació molt acurada dels recursos d'habitatge als quals podria tenir dret. En l'expedient 637/2010 s'ha posat de manifest que, si la coordinació hagués estat millor, la ciutadana no hauria patit cap greu i hauria pogut gaudir dels avantatges d'un dels programes del Consorci.

B. Dignitat i rehabilitació

El parc d'habitatges existent a la ciutat, tant públics com privats, ha de complir una funció social, que no és altra que la d'afavorir a la vida plena i digna de les persones que habiten la ciutat. Aquesta dignitat de l'habitatge requereix dos components: qualitat material de l'espai i preservació de l'entorn

relacional, és a dir, seguretat personal física i psíquica, les quals manquen quan hi ha un dèficit d'habitabilitat, immissions perjudicials o vivències relacionals angoixants. A més, la rehabilitació és un motor de la vida econòmica i social que no es pot oblidar, sobretot en temps de crisi de l'obra nova.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 481/2010. ASSIGNACIÓ D'HABITATGES DE PROTECCIÓ OFICIAL

Un ciutadà va manifestar el seu desacord amb la negativa del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB) de fer el canvi del pis de lloguer que ocupava per un altre de la borsa que administra el mateix PMHB que complís la normativa d'accessibilitat; va fer la demanda per motius de salut de la seva mare, una persona gran amb un alt grau de discapacitat (79 %) i situació de dependència (grau 2 nivell 2). La treballadora social referent va ratificar la necessitat d'un canvi de pis ja que l'actual no permet viure en condicions dignes a aquesta persona gran. Es va sol·licitar al PMHB que informés dels criteris establerts per acceptar la demanda de canvi d'un pis de protecció oficial per un altre i de la resposta que es donés a la sol·licitud del ciutadà. En el moment de tancar el present informe, encara no s'ha rebut la resposta tot i que ja han transcorregut cinc mesos des que es va sol·licitar l'informe.

EXPEDIENT NÚM. 575/2010. INTERVENCIÓ D'OFICI. MANCA DE CONSERVACIÓ

Aquesta institució va iniciar una investigació d'ofici per l'estat de conservació de dos immobles situats al Raval. Les finques estaven molt degradades i des de feia anys tenien instal·lada una xarxa de protecció plena de brutícia. Tot i que aparentment les finques estaven deshabitades sembla que hi vivien algunes persones i que un local dels baixos s'utilitzava com a magatzem de begudes. Es tracta d'edificis catalogats amb façanes decorades amb esgrafiats. Aquesta institució va demanar un informe al Districte de Ciutat Vella i va fer un seguiment continuat de l'estat d'aquests dos immobles. Recentment els titulars de les finques van demanar la llicència d'obres per arreglar els immobles, i s'ha

retirat la xarxa amb brutícia que hi havia per col·locar-ne una de nova que cobreix totes dues finques per fer les obres de conservació. La síndica va declarar que la intervenció municipal no havia estat prou diligent ja que havia permès que la situació de degradació dels dos immobles es prolongués, com a mínim, durant més de set anys. Així mateix, va advertir al Districte que fes un seguiment continuat de l'expedient fins a la reparació total de les finques i que informés de l'execució final de les obres.

EXPEDIENT NÚM. 618/2010. INTERVENCIÓ D'OFICI. INFRAHABITATGES.

En aquest expedient, la síndica va impulsar una intervenció d'ofici arran de les notícies aparegudes en un mitjà de premsa referents als infrahabitatges de dos immobles d'un carrer de Ciutat Vella.

Aquesta institució n'ha fet un seguiment actiu i continuat, atès que es tracta d'un cas important que afecta moltes persones i els espais que habiten. La síndica va demanar informe al Districte, al Sector de Seguretat i al Consorci de l'Habitatge, i una entrevista entre els responsables tècnics del Districte i dues persones de l'equip assessor de la síndica. El Districte va enviar l'informe de resposta i va facilitar tot seguit l'entrevista demanada. La resta de departaments afectats no han enviat l'informe de resposta. No obstant això, la síndica ha resolt aturar, provisionalment, la intervenció i declarar que l'Ajuntament no ha sigut prou diligent ni consistent per resoldre el problema d'utilització de locals que no disposen de la cèdula d'habilitat com a habitatges. Així mateix, ha recomanat al Districte que aclareixi a aquesta institució l'error existent en la numeració que consta en l'expedient dels dos immobles i que informi de la resolució final que adopti.

VALORACIÓ

En els casos exposats anteriorment, els problemes detectats fan referència a la manca de conservació dels habitatges o a la utilització de locals com a infrahabitatges, a l'afectació del paisatge urbà, a la necessitat de rehabilitació de les finques i a la impossibilitat de permuta dels habitatges amb protecció oficial.

Aquesta Sindicatura constata freqüentment la degradació de molts immobles situats a Ciutat Vella. Així mateix, ha demanat reiteradament a l'Ajuntament que vetlli per la conservació i el manteniment dels edificis antics i degradats, atès que aquestes circumstàncies afecten el dret constitucional

d'un habitatge digne. Consterna observar que, pel que fa a l'expedient número 575/2010, una edificació pugui estar durant anys amb les xarxes de protecció instal·lades, ja que, encara que l'Ajuntament intervingui, el que aquesta Sindicatura i la ciutadania comproven és que no s'està actuant efectivament perquè les cases van deteriorant-se cada dia més.

Molts immobles de Ciutat Vella estan degradats i l'Ajuntament ha de vetllar per la seva conservació

La façana d'aquests dos immobles està protegida pel Pla especial de protecció del patrimoni arquitectònic i pel Catàleg del Districte de Ciutat Vella, atesos els esgrafiats i balcons artístics que daten del segle XVIII. Arran d'un conveni entre el Districte i la Universitat Politècnica, el 10 de febrer de 2003 es va emetre un informe que exposava el despreniment i lesions als paraments i balcons de les finques. Tot i que l'Ajuntament va obrir diversos expedients d'inspecció, va ordenar l'adopció de mesures de protecció i la conservació de la finca, va imposar un total de vuit multes coercitives i continua intervenint, la tramitació del procediment ha sigut excessivament llarga.

Alguns propietaris no compleixen amb el deure de conservar els seus edificis i el control municipal és ineficaç

Finalment, els titulars d'aquests immobles van sol·licitar una llicència d'obres majors per a la consolidació i millora dels edificis units, la restauració de la façana i la instal·lació dels ascensors. No obstant això, el mal estat de conservació d'aquests edificis és una humiliació per a les persones que hi puguin viure perquè ben segur que no es donen les condicions d'habitabilitat legalment establertes. A més, és un mal exemple per als propietaris que no mantenen en bon estat de conservació les seves propietats ja que, atesa la manca de contundència municipal per resoldre efectivament el problema, alguns titulars de finques s'acomoden a aquestes situacions, no compleixen amb el deure de conservació legalment imposat i al mateix temps observen la ineficàcia de les multes coercitives, multes que sovint, per un motiu o un altre, acaben impagades. Aquesta Sindicatura, considerats els fets i les normes aplicables, conclou

que, en aquest cas, l'actuació municipal no ha sigut prou diligent i ha tolerat la degradació contínua d'aquests immobles.

Pel que fa a l'expedient número 618/2010, l'actuació del servei municipal ha estat insuficient, ja que un informe del 2005 exposava que alguns locals d'una de les dues finques s'utilitzaven com a habitatges, que tenien matalassos a terra, que en un dels locals es realitzava l'activitat de venda ambulant de llaunes, que un altre local tenia lliteres i càmping gas. No obstant això, l'Ajuntament no ha acreditat haver actuat diligentment fins al 2010, arran de les actes de la Guàrdia Urbana. Aquesta institució continua sense saber per què no es va intervenir a partir de la inspecció realitzada el 2005, ja que l'informe municipal de 13 de desembre de 2010 del Districte només exposa la situació de tres locals d'un immoble, quan a l'edifici hi ha molts més locals. En canvi, la intervenció municipal respecte a l'activitat de discoteca il·legal dels baixos d'un dels immobles sí que va ser contundent, ja que va ordenar el cessament immediat i el precintament de l'activitat, i en inspeccions realitzades posteriorment s'ha comprovat que el local continua tancat.

L'Ajuntament és responsable de vetllar per les condicions d'habitabilitat dels edificis

Els ciutadans perceben, malauradament, que quan es denuncia un fet a la premsa, l'Ajuntament actua amb més contundència. És una llàstima que això sigui així perquè el responsable de mantenir l'ús adequat dels habitatges, de vetllar per les condicions d'habitabilitat, de fomentar polítiques de prevenció per tal d'impedir l'existència d'infrahabitatges insalubres que posen en

perill la salut i la seguretat de les persones i de l'edifici, és l'Ajuntament, i aquesta competència no pot declinar-la.

En l'informe de la Gerència municipal "Millores de gestió arran de l'informe 2009 de la Síndica de Greuges de Barcelona", d'octubre de 2010, es diu que: "El foment de la conservació i rehabilitació del patrimoni immobiliari residencial és una de les prioritats en les polítiques que impulsa el Consorci de l'Habitatge de Barcelona per tal de garantir el dret a un habitatge digne i adequat. El 15 de febrer de 2010 es va publicar la convocatòria del Consorci de l'Habitatge de Barcelona sobre concessió de subvencions adreçades a comunitats de propietaris o a propietaris d'edificis d'habitatges d'ús residencial per a la rehabilitació d'elements comuns i a titulars d'habitatges per a la rehabilitació dels interiors amb l'objectiu de fomentar la rehabilitació del parc existent d'edificis i d'habitatges a Barcelona." No obstant això, el 18 de maig de 2010 es va publicar l'acord del mateix Consorci pel qual es va tancar l'admissió de sol·licituds d'inscripció a la convocatòria, amb excepció dels programes d'instal·lació d'ascensors, i els específics de Sants i Turó de la Peira, i amb aquesta gran restricció perd credibilitat l'acció de govern de l'Ajuntament i de la Generalitat en favor de la rehabilitació, que gestiona el Consorci de l'Habitatge de Barcelona. I a més de l'impacte negatiu sobre l'economia, apareix l'impacte negatiu sobre el paisatge urbà ja que aquestes subvencions són una eina eficaç per lluitar contra les infraccions a les façanes dels edificis.

C. Vulnerabilitat i emergències socials

En situacions d'emergència tenim dues portes d'acolliment als damnificats: la dels serveis socials –mitjançant els pisos d'inclusió– d'Acció Social i Ciutadania, i la dels habitatges d'emergència social del Consorci de l'Habitatge. La primera encara es troba –malgrat el presumpte dret garantit per la Llei de serveis socials de 2007– en el camp de la discrecionalitat tècnica i mancada d'una norma reguladora a què el ciutadà pugui acollir-se de ple dret. La segona porta, la del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, aprovat per la Junta General del Consorci de l'Habitatge de Barcelona el 17 de desembre de 2008, s'obre per facilitar l'accés a l'habitatge en condicions especials.

Cal constituir un fons d'habitatges de lloguer social per donar sortida a situacions d'emergència

Diu el Reglament del Registre de Sol·licitants: "Les conclusions dels informes de la Síndica de Greuges de Barcelona i del Síndic de Greuges de Catalunya remarquen l'existència d'una franja social de persones o unitats familiars amb rendes més baixes (salari mínim, pensions mínimes, pensions no contributives o rendes mínimes d'inserció) que, malgrat disposar d'ingressos regulars, queden excloses de les ajudes i de l'accés a l'habitatge social. Evidencien en aquest sentit la necessitat de reservar una part dels pisos per adjudicar segons les circumstàncies familiars i personals de les persones sol·licitants segons un barem establert, o preveure també una reserva d'habitatges per atendre emergències socials. El compromís adquirit, en la Mesu-

ra de Govern presentada al Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona del mes de novembre del 2007, de constituir un fons d'habitatges de lloguer social que es destinarà prioritàriament a resoldre situacions d'emergència social, d'acord amb un barem establert conjuntament amb l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament, de manera que es garanteixi que aquests lloguers no superin en cap cas el 30 % dels ingressos dels adjudicataris, troba la seva

expressió i concreció, també, en aquest Reglament.”

Les queixes que s'han rebut aquest any relacionades amb la necessitat peremptòria d'habitatge per a famílies i persones soles en situació d'extrema necessitat han estat 17. Totes elles posen en evidència la precarietat dels recursos públics que es destinen a pal·liar l'impacte de la crisi sobre les persones més vulnerables.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 95/2010. HABITATGE D'EMERGÈNCIA SOCIAL.

Una veïna de Barcelona va presentar una queixa per la manca de resposta a la seva demanda d'un habitatge d'emergència social en una oficina de l'habitatge. La senyora va informar que cobrava una pensió no contributiva d'invalidesa i que vivia amb els seus tres fills, dos d'ells menors d'edat, des que la seva parella va ingressar a la presó per violència domèstica. Des d'aleshores era atesa pels serveis socials municipals que li oferien l'assessorament i el suport necessari per sobreviure a la seva crítica situació, pels serveis de salut i per l'equip municipal d'atenció a la dona. Aquests serveis havien acreditat la necessitat d'un habitatge d'emergència social per a la família, i la interessada havia lliurat la documentació de sol·licitud a l'oficina de l'habitatge perquè en fessin la valoració, però al cap d'uns mesos encara no n'havia obtingut cap resposta. Durant el transcurs de la gestió de la queixa, la família va abandonar l'habitatge precari on vivia amb un contracte de lloguer que havia deixat de pagar perquè l'arrendador no complia amb el manteniment mínim de l'habitatge i va tornar a ocupar il·lícitament un habitatge nou del mateix barri.

La posició del Consorci de l'Habitatge comunicada a la síndica és que, com que la senyora ocupava d'una manera il·legal un habitatge, no tenia dret a sol·licitar un pis d'emergència social; a més també indicava que no complia els requisits establerts en el Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Barcelona.

Aquesta Sindicatura va estimar la queixa per considerar que la situació que presentava la interessada requeria una nova valoració per les circumstàncies d'extrema necessitat que l'envoltaven. D'una banda, es tractava d'una dona maltractada físicament que va haver d'abandonar el domicili familiar i refugiar-se en un habitatge molt precari i, d'altra banda, tenia al seu càrrec dos fills menors en seguiment social de l'atenció primària de serveis socials. La síndica va haver d'advertir al Consorci l'obligació d'admetre a tràmit la sol·licitud de la interessada per valorar-la i resoldre-la expressament i fonamentadament, i va recomanar al mateix ens la revisió del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona pel que fa als requisits exigits per dotar els ciutadans que es troben en situacions peremptòries de l'habitatge d'emergència a què tenen dret.

Un ciutadà va presentar una queixa relativa a la precarietat de la seva situació i de la seva família, esposa i tres fills menors, pel que fa a l'habitatge i l'atenció social. Relata que actualment eren atesos pel centre de serveis socials (CSS), des d'on es va emetre un informe dirigit a Adigsa en què es justificava la necessitat d'accés a un habitatge públic, informe que va facilitar a aquesta Sindicatura. L'interessat era atès per l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) i va presentar una resolució de desemparament preventiu dels seus tres fills de la Direcció General d'Atenció a la Infància i la Adolescència de 22 d'abril de 2008. Segons va informar el promotor de la queixa, actualment estava ocupant sense títol ni autorització un pis d'Adigsa que s'havia de desallotjar el mes de juliol de 2010. El promotor de la queixa està inscrit en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge des de l'any 2009 i va anar a l'Oficina de l'Habitatge de Nou Barris a presentar una sol·licitud per a un pis d'emergència social donada la situació en què es trobava, però no se li va acceptar la presentació d'aquesta ni la documentació que justificava la seva sol·licitud.

L'informe emès pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona exposa a la síndica que, en data 11 de juny de 2010, l'interessat va informar l'Oficina de l'Habitatge de Nou Barris que vivia en un pis d'Adigsa sense cap contracte de lloguer. La persona tècnica que el va atendre va explicar que no reunia les condicions d'accés a un habitatge d'emergència social perquè no complia els requisits del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona. L'interessat, que no estava conforme amb la resposta, va amenaçar el treballador amb la presentació d'una denúncia.

Finalment, l'informe del Consorci diu que, independentment del cas concret de la família i tenint en compte l'interès general que han de garantir els serveis públics, cal considerar que l'ocupació sense títol de qualsevol habitatge públic no pot comportar en cap cas la regularització i formalització d'una relació contractual legal, ja que es podrien generar efectes perversos i contraproductius per tal d'aconseguir accedir a l'habitatge públic. Tanmateix, afegeix l'informe, l'entrada en vigor del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona preveu l'adjudicació d'habitatges per a contingents especials, cosa que permet realitzar l'adjudicació per barem o per sorteig. És en aquest marc dels contingents especials on caldrà identificar aquells col·lectius i situacions que actualment tenen més dificultat per accedir a l'habitatge, per tal de poder donar-hi una resposta.

La decisió de la síndica va ser desestimatòria pel que fa a l'actuació dels serveis socials municipals perquè aquesta s'havia adequat a la situació i les necessitats de la família, però es va estimar la queixa pel que fa a l'Oficina de l'Habitatge perquè el Consorci de l'Habitatge havia d'admetre la sol·licitud a tràmit, l'havia de valorar i l'havia de resoldre en termes de dret estricte. Es va recomanar al Consorci l'acceptació a tràmit i la valoració de l'expedient de l'interessat i la consideració dels requisits que presentava, i es va suggerir la revisió del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona pel que fa als requisits de les persones sol·licitants d'un habitatge d'emergència social, ja que aquesta Sindicatura ha atès situacions d'una gran vulnerabilitat social que actualment no tenen els requisits per accedir a un habitatge ni tan sols per la via d'emergència social.

A posteriori, aquesta Sindicatura va rebre la informació que s'havia acceptat la presentació de la sol·licitud d'habitatge d'emergència social, però la Mesa de Valoració per a l'Adjudicació d'Habitatges per a Emergències Socials va desestimar la petició d'habitatge de lloguer social per a emergències socials atès “que l'interessat no reunia les condicions establertes al capítol IV del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, doncs es tracta d'un desnonament per precari, situació que queda exclosa expressament d'acord a l'article 38.a.ii de l'esmentat Reglament”.

VALORACIÓ

Una part de les queixes posa de manifest que alguns ciutadans que estan ocupant il·legalment pisos s'han vist desproveïts del dret a sol·licitar un pis d'emergència social. Aquestes queixes han augmentat aquest any, ja sigui per la greu situació en què es troben molts ciutadans, o per la derivació a la síndica feta per professionals i entitats de serveis socials assabentats i preocupats per aquesta problemàtica, la qual els depassa a causa de la manca de recursos al seu abast.

En els casos que il·lustren aquesta problemàtica, aquesta Sindicatura considera que la situació de necessitat d'habitatge de la família està suficientment demostrada per la valoració dels serveis socials municipals i la intervenció de l'Eaia i la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), i perquè, segons mana la Llei de serveis socials –art. 44–, les valoracions del personal professional dels serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles. El Reglament de Sol·licitants diu que es crea un fons d'habitatge de lloguer social destinat prioritàriament a cobrir les emergències socials en matèria d'habitatge a Barcelona, que s'entén per emergència social trobar-se en una situació de vulnerabilitat extraordinària i excepcional, i que podran ser adjudicataris d'un habitatge del fons d'habitatges de lloguer social per a emergències socials les persones que es trobin (a banda d'altres requisits que no es qüestionen) en alguna de les situacions següents, entre d'altres:

- a. que es vegin privades de l'habitatge on viuen per sentència judicial ferma. Se n'exclouen, però, les sentències dictades en processos de desnonament per precari;
- b. que a l'habitatge visquin menors d'edat en condicions higièniques i sanitàries o de seguretat prec
- c. àries, comprovades pels Serveis Tècnics de les Oficines de l'Habitatge de Barcelona, i que hi hagi un informe d'intervenció de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya envers la retirada eventual de la custòdia dels menors.

Comparteix la síndica el criteri del Consorci que la infracció d'un deure no ha de ser la base per a la consolidació d'un dret, és a dir, l'ocupació il·legal d'un habitatge no pot comportar en cap cas la regularització i formalització d'una relació contractual legal, però, en aquest cas, el que cal valorar és si es dona alguna de les situacions reglamentàries que comporta fer-se creditor d'un habitatge d'emergència. I, és ben cert que no n'hi ha cap en la situació a), però també és ben clar que la situació b) transcrita s'adiu amb la realitat existent, i el Consorci la ignora d'una manera improcedent i es limita a: “DESESTIMAR la petició d'habitatge per emergències socials presentada pel Sr. (...) en data 15 de setembre de 2010, atès que no reuneix les condi-

cions generals establertes al capítol IV del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, doncs es tracta d'un desnonament per precari, situació que queda exclosa expressament d'acord amb l'article 38.a.II de l'esmentat reglament."

L'ocupació irregular d'una vivenda no pot ser un impediment per obtenir un habitatge de protecció oficial en cas d'emergència social per a persones en risc d'exclusió

Per tant, l'ocupació il·lícita no pot ser un avantatge per obtenir l'habitatge, però tampoc no ha de ser considerada un impediment per a la valoració objectiva de les circumstàncies de necessitat concurrents i l'obtenció de l'allotjament necessitat (especialment tenint en compte la presència de menors en risc, o dones maltractades), i això sens perjudici que es puguin exercir contra els infractors sol·licitants les accions administratives i/o penals que corresponguin per rescabalar els perjudicis causats al patrimoni públic i defensar la legalitat pels mètodes legals.

En qualsevol cas, la síndica tampoc no pot admetre que sigui bo el reglament elaborat pel mateix Consorci que l'ha de gestionar, i que deixa en la marginalitat social una família amb infants de curta edat que no tenen possibilitat d'accedir al dret constitucional de l'habitatge, i que per aixoplugar-se es veuen obligats a usurpar transitòriament un bé públic infrautilitzat.

En tots els casos estudiats d'ocupació il·legal, hi ha la presència de menors en aquestes famílies que, en cas de desnonament, hauran d'ingressar en un centre de menors en règim de guarda administrativa amb el corresponent perjudici per a aquests menors, l'interès dels

quals hauria de ser condicionant preferent, segons la Llei dels drets i les oportunitats de la infància i el principi de l'interès superior de l'infant com a guia. I a més no s'ha de perdre de vista el principi de l'eficiència econòmica dels serveis públics, ja que davant un hipotètic ingrés d'aquests infants en guarda en un centre de protecció de menors el cost per al pressupost públic seria molt més gran.

D'altra banda, es considera que la previsió d'habitatges per a contingents especials de gran vulnerabilitat social i econòmica de què parla la resposta del Consorci, i que resolldria part de les situacions detectades per aquesta Sindicatura, no és encara una realitat tangible a la nostra ciutat.

D. Habitatges d'ús turístic

Segons diu el Decret 164/2010, els habitatges d'ús turístic són una figura jurídica de nova creació que al·ludeix als habitatges que se cedeixen a terceres persones d'una manera temporal per un termini de temps igual o inferior a tres mesos. La cessió de l'habitatge a aquest efecte és una acció que correspon en exclusiva al seu propietari, el qual amb l'autorització de l'Administració competent el cedeix a tercers en condicions d'immediata disponibilitat, per a una estada de temporada en règim de lloguer o sota qualsevol altra forma que impliqui contraprestació econòmica.

El soroll i el mal ús d'elements comuns són dues de les principals queixes en relació amb els apartaments turístics

Les queixes rebudes els darrers anys en aquesta matèria feien referència al fet de destinar els habitatges a usos diferents del de domicili habitual i a les molèsties veïnals per desti-

nar domicilis a lloguer turístic (soroll, fer mal ús dels elements comuns de la finca, etc.).

En el document informatiu “Millores de gestió arran de l’informe 2009 de la Síndica de Greuges de Barcelona”, d’octubre de 2010, lliurat per la Gerència municipal, es diu: “Un cop es dugui a terme l’aprovació del

decret d’habitatges d’ús turístic (reglament de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l’habitatge) per part de la Generalitat de Catalunya, ens permetrà adequar la normativa municipal que regula l’activitat dels habitatges d’ús turístic, alhora que la introducció dels paràmetres de concessió i control de les llicències per exercir-ne l’activitat.”

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 336/2010. APARTAMENTS TURÍSTICS.

L’interessat exposava que, des de feia més de dos anys, patien molèsties per sorolls, especialment nocturns, provocats per unes instal·lacions d’apartaments turístics. Es tractava de la maquinària de climatització dels apartaments o de l’hotel de la mateixa empresa. També patien molèsties nocturnes pels sorolls generats pels clients dels apartaments quan romanien als espais oberts situats a l’interior de l’illa de cases durant la nit i la matinada o sortien per les portes d’emergència a fumar, acció que activava cada cop les alarmes de les portes. Durant aquests dos anys havien parlat en nombroses ocasions amb l’empresa que gestiona els apartaments i havien denunciat aquests fets davant el Districte de Sants-Montjuïc en diverses ocasions, però els problemes no s’havien resolt.

L’expedient continua en tràmit després de sis mesos de queixes i dues demandes d’ampliació d’informe al Districte.

EXPEDIENT NÚM. 104/2010. HABITATGES D’ÚS TURÍSTIC.

La interessada exposava que, en quatre habitatges de la seva comunitat de propietaris de l’Eixample, el llogater dels pisos rellogava les habitacions i afirmava que tenia el consentiment de la propietària per dur a terme aquesta activitat. La queixa l’efectuava perquè les persones que hi vivien causaven molèsties, també manifestava que algun cop havia intervingut la Guàrdia Urbana, i que no hi havia ningú empadronat en aquells pisos. A més, exposava que l’Ajuntament hi havia fet una inspecció sense obtenir cap resultat, ja que els timbres estaven anul·lats, i que l’activitat comportava un benefici econòmic no declarat legalment. Informava també que s’anunciava el lloguer de les habitacions per Internet.

Demanat l’informe i una ampliació posterior, resulta que el Districte va realitzar tres inspeccions: el 19 de març de 2003, el 26 de gener de 2009 i el 27 d’octubre de 2009, i es van obrir tres expedients. El primer va ser arxivat per caducitat, el segon va ser arxivat atès que, després de practicada la corresponent inspecció, no es va poder acreditar que es realitzés cap activitat subjecta a llicència, i el tercer continuava en tràmit el mes d’agost de 2010, segons consta en l’informe rebut en aquesta Sindicatura el 4 d’octubre

següent, ja que, verificada una primera visita per l'inspector assignat, no es va poder acreditar la realització d'activitat subjecta a llicència, per la qual cosa s'havia sol·licitat de la Guàrdia Urbana una nova inspecció de comprovació.

La síndica va estimar la queixa perquè va considerar que, amb la informació i les fotografies aportades per la part interessada, així com per l'adreça web facilitada, està prou acreditada l'existència de l'activitat, cosa que no han pogut acreditar els serveis d'inspecció que han deixat decaure els expedients d'una manera impròpia d'una bona Administració.

VALORACIÓ

Segons l'article 19.1 de la Llei del dret a l'habitatge, cal disposar preceptivament de la llicència municipal d'activitat i de qualsevol altra autorització sectorial que sigui exigible. Així doncs, l'habilitació o el permís necessari és, sempre i en tot cas, municipal.

S'ha creat una comissió d'estudi per a la regulació. Val a dir que aquesta comissió ha d'enfrontar la seva proposta de regulació en totes les dimensions que interessen els barcelonins. D'entrada no coneixem els comptes de la utilitat social d'aquest negoci, però sí els efectes negatius, i, per tant, cal esperar un estudi rigorós d'acord amb el principi de vinculació social de la propietat i l'ús del sòl, i una regulació conseqüent amb els perjudicis detectats:

- El perjudici general que suposa la sostracció d'habitatges de la disponibilitat per al lloguer ordinari, o sigui que no se'n perdi l'ús civil com a domicilis per passar-los a un ús mercantil lúdic.
- La interferència que comporta en la vida dels veïns efectuar en un mateix edifici usos tan diversos com són la residència habitual

dels ciutadans i el lloc d'estada de les persones que fan vacances o viatges de turisme.

- La impotència administrativa per controlar aquestes activitats amb la inspecció municipal quan no hi ha la col·laboració dels presumptes infractors, i els inconvenients per a la convivència veïnal a causa de l'ús intensiu i extensiu que es farà dels elements comuns de la finca.

Barcelona necessita una normativa concreta i exhaustiva que reguli el creixement sense control dels apartaments turístics

Davant el creixent desenvolupament que va efectuant aquest negoci i els impactes negatius que es produeixen en els ciutadans, és imprescindible una regulació ràpida, completa i al servei de l'interès general dels barcelonins.

1.2. Urbanisme i ciutat

A. Planejament i gestió urbanística

B. Infraestructures

C. Disciplina urbanística i llicències d'obres



El dret del ciutadà en aquest àmbit està emmarcat per dos mandats constitucionals als poders públics. D'una banda, la declaració que la funció social de la propietat està delimitada per l'interès general (art. 33 CE), que inclou la possibilitat d'expropiació, i, de l'altra, el mandat als poders públics de promoure les condicions necessàries per tal de fer efectiu el dret a l'habitatge, de regular la utilització del sòl d'acord amb l'interès general i impedit-ne l'especulació. La comunitat ha de participar en les plusvàlues que generi l'acció urbanística de les entitats públiques (art. 47 CE). Aquests mandats s'han de portar a terme mitjançant la funció urbanística. Aquesta és una funció pública pel fet que es desenvolupa sota la tutela de l'Administració i en interès dels ciutadans. La Cons-

titució estableix com a principi rector de la política social i econòmica que tothom té dret a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona, i el deure de conservar-lo. Segons aquest principi, els poders públics han de vetllar per la utilització racional de tots els recursos naturals, a fi de protegir i millorar la qualitat de la vida i defensar i restaurar el medi ambient, amb el suport de la indispensable solidaritat col·lectiva.

La prioritat en les actuacions urbanístiques ha de ser l'interès comú i la relació equilibrada en els usos

L'urbanisme és la intervenció planificada sobre el terme municipal que cerca l'harmonia de l'assentament humà en el territori normativitzant les diferents actuacions i usos del sòl, per tal d'influir d'una manera global en l'economia, la salut i el benestar de tots els seus habitants. Que la intervenció urbanística ha de ser harmoniosa i sostenible és un dret de tots els ciutadans i una obligació de les autoritats responsables que han de garantir una relació ponderada entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius i el medi ambient.

En aquest marc, els poders públics estan compromesos a respectar el patrimoni natural, històric, arquitectònic, cultural i artístic de les ciutats i a promoure la rehabilitació dels seus edificis i dels espais d'ús i concurrència pública. Estan obligats a facilitar sòl per a equipaments de salut, educació, serveis socials, habitatges, comerç, indústries compatibles amb l'hàbitat, o infraestructures. Fer ciutat no és només això, però sense això tampoc no hi hauria ciutat ni sentiment de ciutadania.

Les tres branques clàssiques de l'urbanisme són: el planejament, la gestió urbanística i la disciplina urbanística. L'urbanisme és una disciplina important i de gran transcendència ja que de l'urbanisme depèn l'ordenació de la ciutat, l'edificació de les cases (alçària, profunditat i volumetria), les construccions, el disseny dels carrers i dels vials amb obertures o tancaments, les places, els espais verds i els equipaments. La necessitat de presentar nous projectes i d'adaptar el territori al nos-

tre temps és inevitable i al mateix temps obeix també a la demanda de renovar les parts més degradades de la ciutat, però les actuacions urbanístiques han d'evitar l'exclusió social de les persones que viuen des de sempre al seu barri i que acostumen a tenir pocs recursos.

Moltes queixes fan referència a les modificacions del planejament i dels plans de millora urbana i dels projectes de reparcel·lació

Les queixes rebudes sobre planejament urbanístic i gestió urbanística tracten del desacord amb les modificacions del planejament, dels plans de millora urbana (PMU), dels projectes de reparcel·lació, dels criteris municipals relatius al dret de reallotjament per expropiació urbanística i de la passivitat municipal en executar les previsions del planejament.

En la secció d'urbanisme, la síndica de greuges ha rebut 81 queixes.

A. Planejament i gestió urbanística

L'urbanisme és una manera de fer ciutat i els gestors i operadors d'aquesta disciplina han de fer que la ciutat sigui habitable i que les persones s'hi sentin a gust i còmodes perquè la ciutat és de les persones que l'habiten.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENTS ACUMULATS NÚM. 469/2010, 470/2010, 471/2010, 472/2010, 646/2010 I 747/2010. COLÒNIA CASTELLS.

Aquesta institució ha rebut sis queixes referents al procés d'expropiació forçosa de la Colònia Castells. Les persones interessades s'han queixat de l'actitud de l'Ajuntament en el procés perquè no han estat degudament informades, perquè consideren que no hi ha cap necessitat d'enderrocar la Colònia, perquè reclamen el reallotjament en la segona fase del procés per desperfectes causats quan es va tapiar alguna casa, perquè consideren que tenen dret al reallotjament per deficiències materials en un habitatge de reallotjament i perquè es produeixen problemes de convivència entre els veïns arran de les persones que han anat ocupant les cases. Les queixes s'han acumulat d'acord amb el principi d'economia administrativa.

Respecte als expedients números 469, 470 i 471 del 2010, les persones que han formulat les queixes no han acreditat a aquesta institució que actuïn en representació de terceres persones, per la qual cosa aquesta Sindicatura es reserva el dret d'informar posteriorment les persones afectades.

En relació amb la manca de seguretat i el clima de tensió, que alguna persona manifesta que es viu a la Colònia, la Guàrdia Urbana és coneixedora de la situació existent entre alguns veïns i les persones que han ocupat les cases i, per això, ha establert mecanismes adients per tal d'evitar enfrontaments i garantir la convivència veïnal, per a la qual cosa els ha donat la consideració de zona de vigilància específica, cosa que comporta destinar els efectius necessaris de patrulles. La síndica va visitar la Colònia Castells i va constatar una manca d'activitat ciutadana i, en conseqüència, d'absoluta tranquil·litat.

Finalment, pel que fa a la queixa formulada per les deficiències en un pis de reallotjament, aquesta institució ha informat la persona afectada dels seus drets i de les actuacions que pot dur a terme ja que la qüestió plantejada no és competència dels òrgans dependents de l'Ajuntament de Barcelona.

La síndica va resoldre desestimar la queixa perquè el procediment és reglat i s'ajusta a la normativa. Així mateix, va recomanar a la Guàrdia Urbana que mantingui acuradament la vigilància per garantir la tranquil·litat i la seguretat de les persones que viuen a la Colònia Castells i que atengui amb celeritat les peticions d'ajut dels veïns fins a la finalització del procés.

El contingut i nombre de queixes rebudes en el procés de la Colònia Castells no és prou significatiu per fer una valoració general de tot el procés. No obstant això, qualsevol queixa presentada en aquesta Sindicatura es mereix el tractament acurat del seu estudi. En el procés d'expropiació de la Colònia Castells intervenen dues administracions: l'INCASOL per la Generalitat de Catalunya, que és l'Administració beneficiària, i l'Institut Municipal d'Urbanisme (IMU) i Barcelona Gestió Urbanística, SA, per l'Ajuntament de Barcelona, encarregat de delimitar i de definir físicament l'àmbit d'expropiació per taxació conjunta. En les expropiacions forçoses sempre hi ha una col·lisió entre l'interès públic i l'interès privat, i hi ha la prevalença del primer en relació amb el segon, tal com exposa el preàmbul de la Llei d'expropiació forçosa. La persona expropiada és part necessària en l'expedient i és qui ha de rebre el preu

just. L'Administració expropiant és el subjecte actiu de l'expropiació forçosa i és l'Administració actuant la que pot aplicar el procediment de taxació conjunta o no. La memòria del pla urbanístic és el document essencial que conté l'explicació i la justificació del pla. La indemnització econòmica que es rep pel dret extingit és diferent del dret de reallotjament: són dos drets diferents. El dret de reallotjament legalment establert reconeix el dret a favor dels ocupants legals d'habitatges que constitueixin llur residència habitual. L'ordenament jurídic imposa a l'Administració actuant l'obligació de fer efectiu el dret de reallotjament: buscar i facilitar un habitatge de característiques anàlogues a les que tenia l'antic habitatge.

EXPEDIENT NÚM. 925/2009. LLICÈNCIES D'OBRES EN UN EQUIPAMENT PÚBLIC

Un ciutadà va presentar una queixa en què manifestava el seu desacord amb la volumetria assolida en la construcció d'un edifici de titularitat municipal per a l'ampliació de la seu del Districte de Gràcia. Exposava que el Pla de millora urbana (PMU) havia modificat l'alçària i la profunditat prèviament anunciada, i que l'Ajuntament no va notificar el PMU als veïns sinó que es va limitar a fer la publicació mitjançant el *Butlletí Oficial de la Província*, i a través d'un mitjà de comunicació. Justificava la queixa en el fet que la construcció del nou equipament havia perjudicat el veïns ja que havien perdut vistes i s'havia reduït l'espai del petit pati interior d'illa.

Per la seva part, la posició municipal se centrava en la legalitat de l'obra i la utilitat pública de l'edificació.

La síndica de greuges va estimar en part la queixa perquè, tot i que l'actuació municipal podia ser ajustada a dret, l'Ajuntament hauria pogut actuar d'una altra manera per fer compatible l'edificabilitat permesa amb la idoneïtat que l'harmonia de l'entorn demanava, ja que no es pot afirmar que el resultat de l'obra és immillorable ni des de la perspectiva dels veïns ni des de la perspectiva a peu de carrer de la línia de cornises resultant, que no es correspon amb la més harmoniosa presentada a la participació ciutadana, i per a això no hauria d'haver esgotat el màxim de volumetria que les prerrogatives de què s'havia dotat l'assistien; així mateix, perquè l'Ajuntament hauria pogut promoure la participació ciutadana per fer-la veritablement efectiva i constatar si el sentiment del veïnat era més favorable a l'eficiència de la construcció que a l'harmonia exemplaritzant que podia haver adoptat.

EXPEDIENT NÚM. 937/09. URBANITZACIÓ D'UN CARRER.

L'interessat va presentar una queixa en què manifestava la seva protesta per les molèsties que causava la manca d'urbanització d'un camí vora muntanya. Afegia que, quan plovia, s'inundava el carrer i impedia l'entrada del cotxe al seu garatge i que havia hagut de requerir diverses vegades els serveis municipals de bombeig.

La síndica de greuges va estimar en part la queixa perquè, si bé les obres d'urbanització ja s'havien iniciat, la demora en la urbanització havia generat problemes als veïns del carrer al llarg dels anys.

VALORACIÓ

Les queixes formulades a la síndica no sempre deriven en peticions d'informe a l'Ajuntament, ja que algunes demandes d'intervenció conclouen amb un assessorament de l'equip de la síndica sobre la legalitat de les actuacions urbanístiques o la informació sobre els procediments a seguir o com canalitzar-los.

La potestat del planejament és, per la seva essència, una potestat àmpliament discrecional basada en l'interès comú o general. Aquesta discrecionalitat és una atribució de l'ordenament jurídic amb la limitació d'alguns elements reglats. Precisament per la seva discrecionalitat, els responsables municipals han de fer un ús cautelós d'aquesta potestat. La Llei d'urbanisme catalana permet les modificacions puntuals del planejament, però algunes variacions causen inquietud o desconfiança a les persones afectades i generen malestar. L'Administració hauria de ser més prudent i comunicativa a l'hora de prendre acords referents a les modificacions del planejament, en especial quan s'esgota l'edificabilitat, l'alçària i la profunditat dels immobles. Aquesta malfiança seria fàcil de superar quan s'obra per interès general i els immobles qüestionats són de titularitat municipal.

L'administració ha de ser més prudent i comunicativa en adequar el planejament urbanístic per evitar situacions de malestar i desconfiança

En l'expedient núm.925/2009, l'edifici està qualificat com a equipament i l'ús i destí de l'edifici és oferir determinats serveis a la ciutadania, d'acord amb l'interès públic. L'article 68 de la Carta Municipal de Barcelona estableix que l'aprovació del planejament derivat correspon a l'Ajuntament.

L'article 9 de les Normes urbanístiques regulen com a clau 7,*b* els equipaments comunitaris de nova creació de caràcter local. L'article 217.1 regula les condicions d'edificació i disposa que l'edificació a les àrees d'equipament s'han d'ajustar a les necessitats funcionals dels diferents equipaments, al paisatge i a les condicions ambientals, que haurà de respectar, i a la integració al sector on s'ubiquin. Amb aquesta finalitat, cal determinar les diferents condicions urbanístiques en un pla especial. L'article 239.3 estableix quines construccions es permeten per damunt de l'alçària reguladora. De la mateixa manera, l'article 320 regula l'edificació, les alienacions, la profunditat màxima edificable, les alçàries, etc.

El PMU fixa les condicions d'edificabilitat dels equipaments i aquestes disposicions poden variar segons l'equipament de què es tracti. Pel que fa a l'alçària i la profunditat de l'edifici d'ampliació de la seu del Districte, aquestes estan concretades en el PMU, i el planejament derivat mai no pot ser contrari al planejament general.

Així mateix, els responsables municipals disposen de potestat discrecional a l'hora de decidir quina és l'opció més apropiada per servir l'interès general que representen; un cop s'ha raonat degudament la preferència, aquesta institució no pot qüestionar-la, però sí que pot posar de manifest que no s'ha acreditat suficientment la necessitat de l'amplitud de l'obra efectuada i també pot afirmar que hi havia altres opcions menys perjudicials per al veïnat que no es van valorar en termes d'harmonia urbanística. Cal també sotmetre a crítica la fórmula informativa emprada vers el veïnat, perquè, si bé els plànols dels projectes sovint s'han d'ajustar perquè fixen paràmetres que posteriorment s'han adequat a la realitat, els plànols presentats a la informació pública han de ser els definitius per tal que les persones no s'enduguin sorpreses desagradables entre el dibuix del

plànol i la realitat i no se sentin defraudades o enganyades pels promotors de l'obra.

Respecte a la pèrdua de vistes des dels habitatges, i encara que els ciutadans no acreditin un dret reconegut de servituds de vistes i llum, aquesta institució (i d'acord amb el que ha manifestat altres vegades) considera que la memòria històrica i visual del paisatge és un aspecte important per als ciutadans ja que el paisatge urbà, en tots els àmbits i angles, forma part del patrimoni comú. L'urbanisme s'ha d'executar d'acord amb els principis de sostenibilitat, coherència i racionalitat i ha de vetllar, continuadament, per a la recuperació d'espais lliures i la no-densificació de la ciutat.

B. Infraestructures

Les infraestructures són instal·lacions bàsiques per a la comunicació i el funcionament de la vida a la ciutat. Faciliten el funcionament del sistema econòmic i social i tenen aquesta condició tant les obres públiques com certs equipaments essencials.

Hem observat, l'últim any, que algunes d'aquestes infraestructures, com ara la via de l'AVE, l'intercanviador i els accessos a l'estació de Triomf-Nord, la Caserna de Bombers o la línia 9 del metro, són a la vegada desitjades i temudes. Desitjades per gairebé tothom que les acabarà fent servir i temudes pels qui han de patir de prop les molèsties per soroll o altres entrebancs.

No considerem en aquest sentit les simples reurbanitzacions de carrers o places útils o de simple ornament, les quals mai no s'haurien d'imposar per sobre del criteri i la utilitat dels usuaris.

Totes les persones que viuen o comercien a la ciutat o hi transiten tenen necessitat de mitjans de desplaçament, d'aprovisionament d'energia i de béns materials de consum.

Aquestes obres, que són útils, han de ser suportades per tothom, però el suport i la tolerància ha de tenir un límit perquè no es pot demanar un sacrifici particular per un interès d'altres; en qualsevol cas, entenem que, quan el perjudici és clar i mesurable, no hi ha cap obligació de suportar-lo i, per tant, ha de ser indemnitzat amb càrrec a la comunitat que en surt beneficiada. Seria el cas dels comerciants que es veuen privats de l'exercici del comerç en una quantia mesurable per la realització d'una obra que no els beneficia en igual proporció.

L'Ajuntament ha de decidir quina és l'opció més adient per a la ciutadania en la construcció d'una infraestructura

En aquest àmbit només hi ha hagut 3 queixes i fan referència a les molèsties ocasionades per les obres de la línia 9 del metro, al fet de no estar d'acord amb l'opció escollida per l'Ajuntament en el projecte d'enderrocament d'un viaducte o a la construcció del túnel de l'AVE.

Quan el procediment administratiu s'ha observat i l'Ajuntament ha escoltat els veïns, encara que l'opció escollida no agradi, correspon als responsables municipals decidir quina és l'opció més adient en defensa de l'interès general. No obstant això, la decisió municipal ha d'estar degudament raonada i motivada.

Les decisions municipals en matèria d'infraestructura han de respondre a l'interès general

Algunes persones també es queixen de les molèsties que causen les obres a la via pública. ACEFAT és l'empresa encarregada de ges-

tionar les obres i serveis que les companyies de serveis duen a terme al carrer. Però encara que els responsables de les obres siguin les companyies de serveis, l'Ajuntament és l'encarregat de supervisar tot el que afecta la via pública. Així mateix, qualsevol obra s'ha de realitzar ocasionant les mínimes molèsties als

ciutadans. Tot i això, el fet de viure en una ciutat comporta uns avantatges i uns inconvenients que tothom ha de suportar i, encara que es tracti d'intervencions nocturnes, s'han de poder fer si són adequades, proporcionades o urgents, perquè la no-realització perjudica l'interès general.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 696/2010. CLAVEGUERAM.

La interessada exposava que, des de feia més de setze anys, patia al seu habitatge humitats i inundacions per aigües fecals procedents de la finca veïna amb façana a un altre carrer i situada en un nivell topogràfic més elevat. Informava que en diverses ocasions havia comunicat aquest problema als serveis municipals, inclosa la Guàrdia Urbana, i que repetidament el Districte de Gràcia arxivava els expedients iniciats sense que s'hagués resolt el problema. També afegia que havia comunicat a l'alcalde la manca de col·laboració dels serveis municipals en aquest tema en concret.

El que ella havia demanat a l'Ajuntament de Barcelona en reiterades ocasions és que es donés compliment a l'article 112.3 de l'Ordenança general del medi ambient urbà, en el qual s'especifiquen les accions que els propietaris de la finca que provoca els problemes han de dur a terme i les accions que ha d'emprendre l'Ajuntament de Barcelona per tal de posar fi als problemes existents i als consegüents riscos per a la salut d'ella i de la seva família.

La síndica de greuges va demanar informació al Districte de Gràcia i al Sector de Medi Ambient el 10 de novembre de 2010, i el mes de desembre de 2010 van arribar les respostes. Segons l'Ajuntament, l'òrgan competent en aquest cas era el Sector de Medi Ambient, i aquest detallava que havia comprovat l'existència d'una claveguera municipal a una distància inferior a cent metres de les finques causants del problema, i que, per tant, aquestes havien de construir un clavegueró longitudinal particular per abocar-hi les aigües residuals, i que estaven pendents de realitzar unes darreres comprovacions per verificar els punts de desguàs d'algunes de les finques de la zona. Un cop realitzades s'efectuaria el requeriment executiu contra els propietaris de les finques, que s'haurien de connectar a la xarxa municipal, per tal que construïssin el clavegueró longitudinal.

EXPEDIENT NÚM. 338/2010. TÚNEL DE L'AVE.

Una persona va presentar una queixa per les molèsties que li significaven les obres de construcció del túnel de l'AVE sota el carrer Mallorca per efectes de soroll i viabilitat. La queixa no es va admetre a tràmit perquè no reunia els requisits de l'article 3.5 del Reglament d'organització i funcionament de la Sindicatura, ja que no havia efectuat cap comunicació prèvia a l'Ajuntament i no s'advertia bona fe en la redacció de la seva pretensió, que a més era desmesurada.

La queixa va ser derivada a la seu del Districte de l'Eixample i des d'allà es van posar a la seva disposició i se li van oferir les informacions de l'obra i el contacte amb la comissió de seguiment establerta per definir calendaris i fer propostes de millora, vigilància de la Guàrdia Urbana, etc., amb l'objectiu de minimitzar els efectes de l'obra. Tot i això, no es va donar per satisfeta i va continuar enviant correus desqualificadors i ofensius contra tothom.

Conscient la síndica que la comissió de seguiment de les obres del túnel està atenent totes les reclamacions que se li presenten, la síndica va arxivar l'expedient sense més tràmit.

EXPEDIENT NÚM. 606/2010. OBRES DE LA PLAÇA MALRAUX.

Un veí de la plaça André Malraux va presentar una queixa per manca d'informació pública sobre l'obra que allà s'efectuava, i per l'estat de deixadesa de l'obra dels nous vestíbuls del metro de l'estació Triomf-Nord, i per l'ús "abusiu" de la plaça que fa l'empresa constructora.

En el curs de la visita in situ es va apreciar que es mantenia gran part de la plaça ocupada i tancada, que s'havia abandonat el manteniment dels parterres i que la neteja era deficient. Tot i això, aquesta Sindicatura va constatar que la informació de l'obra sí que figura en la web municipal, i que la situació de la plaça és temporal mentre es redefineix part del projecte de l'obra; no obstant això, la informació és insuficient per satisfer la demanda de coneixement i els interessos dels veïns.

Pel que fa al manteniment de la jardineria de la plaça, l'Ajuntament va informar que els parterres es trobaven sense gespa a causa de l'afectació de l'obra i que durant aquest temps el manteniment del verd només es realitzava en tasques de conservació de l'arbrat i les plantes enfiladisses del voltant de l'àrea de gossos, així com que la neteja es realitzava amb una periodicitat establerta.

VALORACIÓ

Pel que fa a les infraestructures, entenem que no han de pertorbar la vida ciutadana més enllà del necessari, i això significa que s'han de respectar els horaris de descans, no han de generar riscos ni efectes negatius innecessaris, com ara l'accés al comerç, el manteniment de la jardineria i la neteja urbana perquè la vida ciutadana és connatural amb les obres a la via pública i, per tant, s'han de fer compatibles.

Pel que fa a la xarxa de clavegueram, entenem que es tracta d'una infraestructura de màxima importància però la seva manca de visibilitat general produeix que sigui postergada en els

pressupostos municipals. Les queixes rebudes en el decurs del darrer any feien referència a reclamacions presentades davant l'Ajuntament referents a claveguerons particulars. Aquest fet va, en part, en la línia d'altres queixes rebudes amb anterioritat, i són un reflex dels canvis produïts per la gran magnitud de l'activitat urbanitzadora i constructora desenvolupada a Barcelona durant els darrers anys.

L'Ajuntament és responsable del bon funcionament de la xarxa de clavegueram

L'Ordenança general del medi ambient urbà estableix que la responsabilitat de mantenir adequadament la xarxa pública correspon a l'Ajuntament, i que els claveguerons que connecten la xarxa interna de les finques amb les clavegueres públiques han de ser construïts i mantinguts a càrrec dels titulars particulars. Aquest plantejament és correcte, però de vegades la tasca supervisora i coordinadora dels serveis municipals en el moment de projectar o d'executar obres d'urbanització a càrrec dels múltiples operadors que actuen sobre zones concretes del territori o d'edificació nova en àrees històricament no destinades a habitatge ha estat insuficient.

A part de l'atribució de responsabilitats entre els diferents agents implicats, cal tenir present que, perquè funcioni satisfactòriament el sistema íntegre de recollida i evacuació de les aigües residuals, tant els elements privats de la xarxa com els públics han de ser suficients i adequats, i correspon a l'autoritat municipal vetllar per l'actualització diligent del sistema i per una coordinació eficaç.

Els dipòsits pluvials són una bona eina per millorar el sistema d'aigües residuals

Un aspecte que considerem satisfactori pel que fa l'actuació municipal en relació amb la millora del funcionament del sistema de recollida i evacuació d'aigües residuals és la planificació i construcció de dipòsits pluvials, que ha seguit avançant decididament durant els darrers anys. Aquest component de la xarxa redueix d'una manera important les avingudes provocades periòdicament pels aiguats característics del règim pluvial d'aquesta part del litoral mediterrani, i que provocaven desbordaments crònics d'aigües residuals en diverses zones de Barcelona.

Tot i que les queixes no van ser estimades, s'ha detectat en alguns casos una certa desconsideració per part dels serveis municipals vers els interessos dels veïns i comerciants, com a mínim a l'hora de programar les intervencions sense parar a pensar en els perjudicis que es generarien en el dret a la tranquil·litat o a l'activitat econòmica. No és el cas del Districte de l'Eixample en relació amb les obres del túnel de l'AVE, ja que ha estat fent un seguiment exhaustiu de les queixes, fins i tot de les desorbitades i poc pertinents d'algun veí.

C. Disciplina urbanística i llicències d'obres

La disciplina urbanística és el conjunt de mesures que l'ordenament jurídic estableix per garantir la legalitat i la restauració de la realitat física urbana alterada.

En disciplina urbanística i llicències d'obres, també es formulen queixes per la degradació o mal estat de conservació de finques, per obres fetes sense llicència o per no ajustar-se al permís municipal, per les molèsties que causen determinades obres fetes a la via pública (especialment en horari nocturn), per tancaments de coberts, terrasses o patis, per falta de resposta municipal a les denúncies dels ciutadans, per la instal·lació de xemeneies en llocs inadequats, pel mal estat de caixes elèctriques a la via pública. També s'han rebut queixes per la instal·lació de pissarres d'un establiment comercial a la façana d'un immoble, per la imposició de multes coercitives i per la incoació d'expedients sancionadors als infractors.

La majoria de queixes fan referència a la degradació d'algunes finques, obres fetes sense llicència i tancaments de coberts no permesos

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix en l'article primer el dret a la ciutat i afegeix que els seus habitants tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat. L'article V regula el deure de solidaritat i l'apartat 2 d'aquest estableix que les autoritats municipals han de controlar la bona execució dels deures públics. Per tant, entenem que, tot i

la gran dificultat que aquest control comporta, l'execució sistemàtica del control per part de l'Ajuntament és també un dret dels ciutadans complidors enfront dels oportunistes i especuladors per tal que no només les persones de bona fe acatin la legalitat.

Un any més, les queixes que més abunden són per tancaments de coberts o terrasses no permesos. També per les molèsties que comporten les obres i pel retard municipal en executar les pròpies resolucions.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 71/2010. REPARACIÓ DE FAÇANES.

Un ciutadà va presentar una queixa en què expressava el seu malestar per l'estat de conservació de la façana d'una finca. Afegia que la propietària de l'immoble no feia les reparacions corresponents i que la situació comportava un risc per als vianants.

L'equip assessor de la síndica va visitar l'immoble i va constatar que el balcó de la façana principal estava molt degradat, que hi havia perill de despreniment i que s'havia instal·lat una xarxa per evitar que els vianants prenguessin mal. La síndica va demanar amb urgència un informe al districte corresponent.

Tot i que l'Ajuntament havia intervingut diverses vegades, la síndica va estimar en part la queixa atès que no hi havia garanties que no poguessin produir-se danys en les persones. També va recomanar al Districte que apliqués les mesures adients i urgents per garantir la seguretat de les persones i per mantenir el parc d'habitatges en bon estat de conservació.

En aquest cas l'Ajuntament va fer cas de la petició de la síndica.

EXPEDIENT NÚM. 592/2010. OBRES IL·LEGALS.

Al setembre de 2010 un ciutadà es va queixar, novament, en aquesta institució per la realització d'unes obres il·legals als baixos d'una finca. Anteriorment l'interessat s'havia queixat per idèntics fets (expedient núm. 89/2010).

L'Ajuntament, arran de la queixa del ciutadà, va incoar un expedient de disciplina urbanística i va requerir la legalització de les obres, i va informar aquesta Sindicatura que l'expedient estava pendent del tràmit de vista.

La síndica, després de verificar les últimes actuacions realitzades per l'Ajuntament, va resoldre estimar en part la queixa perquè, tot i que l'Ajuntament segueix intervenint, les obres continuen sense tenir llicència. També va demanar al Districte que continués amb la tramitació efectiva de l'expedient fins a aconseguir que el promotor de les obres compleixi la resolució dictada. Així mateix, va demanar que el Districte assegurís que les obres no poden causar problemes de seguretat a les persones i béns, atès que l'últim apartat de l'informe municipal és confús i no queda clar si s'ha realitzat la inspecció.

EXPEDIENTS NÚM. 824/2009 I 856/2009. COBERTURA DE TERRASSA.

En els supòsits de queixes relacionades, tot i que invoquin drets oposats, per congruència s'admeten a tràmit successivament i s'estudien i resolen conjuntament, com en aquests expedients.

El propietari d'un àtic va presentar una queixa en aquesta Sindicatura relacionada amb un expedient municipal d'obres menors. La representant de la comunitat de propietaris també va presentar una queixa relacionada amb el mateix expedient. Totes dues parts estaven confrontades en un plet civil referent a un tancament efectuat a la terrassa de l'àtic de la finca perquè la construcció produïa humitats en un pis de l'immo-ble. La terrassa era d'ús exclusiu del titular de l'àtic.

Les parts havien acudit a la via judicial i la sentència dictada en apel·lació obligava la comunitat de propietaris a fer les obres d'impermeabilització necessàries i a assumir el cost de l'enderroc del cobert consolidat al terrat, amb l'exigència de reposar-lo novament.

Totes dues parts defensaven interessos contraposats. El propietari de l'àtic exposava que la comunitat no executava la sentència i demanava que l'Ajuntament garantís la reposició del cobert, d'acord amb la sentència dictada. La comunitat al·legava que no podia executar la sentència perquè l'altra part impedia l'accés al domicili i afegia que, d'acord amb la normativa urbanística, difícilment es podria tornar a construir el cobert.

Els serveis tècnics municipals van constatar que la construcció efectuada a l'àtic afavoria les patologies del sostre del pis afectat per les humitats.

La comunitat de propietaris va presentar al Districte una comunicació d'obres menors per arreglar la terrassa però sense fer cap esment de la construcció de l'àtic i en conseqüència la restitució del cobert no estava inclosa. Els serveis tècnics van informar la comunitat que, si demanava permís per a la reposició del cobert, un cop enderrocat, el denegarien perquè es tractaria d'una obra nova.

La síndica de greuges va resoldre desestimar totes dues queixes atès que la intervenció municipal era correcta i no havia vulnerat cap dret a les parts enfrontades per les obres d'impermeabilització del terrat.

Un administrador de finques va manifestar a aquesta Sindicatura que l'any 2003 va denunciar a l'Ajuntament una infracció urbanística consistent en el tancament d'una terrassa i que a finals de 2010, i després de diverses actuacions municipals, el cobert no s'havia retirat.

El 20 de maig de 2010 la síndica va demanar al Districte de Sarrià - Sant Gervasi que traslladés a aquesta institució còpia completa de l'expedient qüestionat. El 15 de setembre de 2010 es va rebre l'informe i la còpia sol·licitada de l'expedient. De la vista de l'expedient se'n desprenia que l'Ajuntament, en un primer moment, i com a conseqüència de la denúncia, va actuar diligentment ja que la inspecció es va fer el 21 de maig de 2003, vuit mesos després de la denúncia. Però aquesta Sindicatura ha constatat que, durant la tramitació de l'expedient, es van produir diversos errors (la notificació de l'ordre de legalització i la imposició d'una multa coercitiva a la persona equivocada, la nul·litat dels actes anteriors, una nova resolució i notificació, les al·legacions i la impugnació de les resolucions).

Aquesta Sindicatura ha constatat que en la darrera resolució municipal adoptada que consta en la còpia de l'expedient hi ha una aparent contradicció, per la qual cosa la síndica ha decidit no tancar, de moment, la queixa i demanar al Districte un informe d' aclariment sobre la incompatibilitat o contradicció existent en la part dispositiva que exposa "continuar les actuacions d'execució forçosa del mandat desatès; o arxivar-les".

L'expedient està en tràmit però s'ha evidenciat que, després de més de set anys d'intervencions municipals, el problema encara no s'ha resolt. La denunciada ha presentat un recurs contenciós administratiu.

VALORACIÓ

En les queixes que la síndica estima, acostuma a fer una recomanació, un suggeriment o un advertiment a l'Ajuntament i demana als responsables municipals que la informin de la decisió finalment adoptada per saber si tindran en compte la seva resolució. Aquest seria

el cas de l'expedient número 783/2009, en què la síndica, després d'haver estimat en part la queixa, demanava que l'Ajuntament informés de la resolució finalment adoptada. L'Ajuntament va informar la síndica de greuges que el promotor de la instal·lació havia donat compliment a l'ordre de retirada municipal, que el local estava tancat i que també

havien retirat les xemeneies col·locades incorrectament, per la qual cosa s'havia complert l'ordre de condicionament. La queixa número 624/2009, estimada parcialment, és un cas molt semblant en què l'Ajuntament va respondre a la síndica que les obres de conservació dictades s'havien executat i que s'arxivava l'expedient. Aquestes són les respostes que la síndica espera de l'Ajuntament: la solució al problema plantejat. Així mateix, la persona que va formular la queixa número 213/2010 ha agraït, recentment, a la síndica la seva intervenció perquè, després de les múltiples gestions que durant dos anys ha estat fent la interessada amb l'administrador

de la finca i l'Ajuntament, el seu problema s'havia resolt. L'afectada es queixava que la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat d'un bar situat a sota de casa seva havia provocat desperfectes al seu balcó.

Quan l'Ajuntament no respon a la petició formulada sobre l'acceptació de la recomanació, aquesta Sindicatura ha de fer un seguiment de les resolucions mitjançant una visita in situ per constatar que el problema s'ha resolt, especialment en les situacions de manca de conservació d'edificis que poden representar un perill per a les persones. Aquest és el cas de l'expedient número 71/2010.

L'article 189 de la Llei d'urbanisme de Catalunya (LUC) estableix el deure legal d'ús, de conservació, de rehabilitació i de les ordres d'execució. El deure de conservació de l'immoble correspon als propietaris. El fonament d'aquest deure és garantir la seguretat de les persones i béns i, també, mantenir en bon estat el parc d'habitatges de la ciutat. La intervenció contundent de l'Administració afavoreix el manteniment del parc d'habitatges. L'Ajuntament ha de protegir la legalitat urbanística. L'article 102.2 de la LUC regu-

la que, en les construccions que estan fora d'ordenació, només es poden autoritzar obres que exigeixin la salubritat pública, la seguretat de les persones o la bona conservació.

Els responsables d'un edifici són els responsables de conservar-lo en unes condicions òptimes

Pel que fa als expedients números 824/2009 i 856/2009, tot i que la infracció del cobert o tancament de l'àtic havia prescrit, la prescripció de la infracció urbanística comporta la impossibilitat de sancionar l'infractor, però la prescripció no és un títol que habiliti per fer noves obres de reconstrucció d'un cobert enderrocat ja que determinats tipus d'obres estan subjectes a les limitacions establertes per l'ordenament jurídic. L'actuació del Districte es va valorar ajustada a dret, ja que s'havia atès estrictament a la comprovació dels danys, a satisfer el dret d'informació dels interessats i a la defensa de la legalitat urbanística, que no pot ser alterada pels efectes d'una sentència civil en un plet en què l'Ajuntament no ha estat part.

1.3. Medi ambient

A. Contaminació acústica

B. Contaminació lluminosa i ambiental

C. Animals

D. Neteja

E. Parcs



Els ciutadans tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius. Això significa reconèixer el dret a la tranquil·litat enunciat en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

L'Ajuntament ha de fer tot el possible per reduir la contaminació atmosfèrica provinent dels vehicles

L'Estatut d'autonomia de Catalunya ha reformulat els principis constitucionals sobre els drets dels ciutadans en relació amb el medi ambient cercant l'objectiu que totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut, d'acord amb els estàndards i els nivells de protecció que determinen les lleis. També posa l'èmfasi en el fet que tothom té dret a gaudir dels recursos naturals i del paisatge en condicions d'igualtat, a la vegada que recorda que tothom té el deure de fer-ne un ús responsable i evitar-ne el malbaratament. D'altra banda, afirma que totes les persones tenen dret a la protecció davant les diferents

formes de contaminació, i el deure de col·laborar en la conservació del patrimoni natural i en les actuacions que tendeixin a eliminar les diferents formes de contaminació, amb l'objectiu de mantenir-lo i conservar-lo per a les generacions futures.

Com a premissa, no podem obviar la preocupació mundial pel canvi climàtic, i veient els acords de la conferència de Cancún (desembre de 2010) pensem que és molt important que el nostre Ajuntament se segueixi implicant-hi i que faciliti l'aplicació de les mesures en allò que està a la seva mà en relació amb el consum poc eficient d'energia (que allibera especialment diòxid de carboni), d'aigua i de béns materials, així com amb el volum del trànsit de vehicles en la contaminació atmosfèrica, que afecta la salut i la vida futura de la ciutat.

Pel que fa a altres qüestions, i també com a premissa, constatem que el frenètic model de vida que estem implantant és un dels maldecaps dels nostres conciutadans, i, per tant, també cal mantenir la lluita contra la conta-

minació acústica i l'incivisme que la genera, en tant que immissió insana i injusta en la nostra intimitat i qualitat de vida.

En la secció de medi ambient, la síndica de greuges ha rebut 99 queixes.

Moltes de les queixes per soroll són d'activitats sotmeses a llicència municipal

A. Contaminació acústica

Entre les queixes rebudes sobre contaminació acústica predominen a bastament les referents a activitats sotmeses a llicència municipal. Amb una magnitud molt menor segueixen les que fan referència a fonts de soroll corresponents al veïnat i les associades amb activitats de lleure dutes a terme en l'espai públic, respectivament. N'hi ha que fan referència a equipaments municipals o de la Generalitat de Catalunya.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 27/2010. CONTAMINACIÓ ACÚSTICA.

Un ciutadà es va queixar que ell i altres veïns feia més de dos anys que denunciaven reiteradament davant el Districte de Sants-Montjuïc problemes de soroll fins més tard de les tres de la matinada provocats per un bar situat als baixos del mateix edifici, sense que fins al moment de presentar la queixa s'haguessin resolt.

Exposava que feia més d'un any que el Districte havia comprovat que els nivells de soroll ultrapassaven els límits permesos, que s'havien fet diverses accions administratives que van culminar amb l'ordre de cessament d'activitat, dictada el 21 de juliol de 2009, però el bar seguia obert.

La síndica de greuges va demanar al Districte que informés de les actuacions corresponents a aquest cas i va demanar còpia de la sonometria realitzada i dels actes administratius posteriors. L'informe municipal rebut va ser considerat incomplet. Des de la Sindicatura vam contactar amb el promotor de la queixa i aquest va informar que els

problemes persistien i que havien presentat noves denúncies. Es va demanar a l'Ajuntament que ampliés la informació i que lliurés els documents sol·licitats. El 29 d'abril de 2010 va arribar el nou informe municipal, també considerat incomplet. Pocs dies després, l'interessat va telefonar i va exposar la seva desesperació atès que els problemes persistien, que el bar no havia cessat en cap moment la seva activitat i que considerava que, en les entrevistes mantingudes amb algun funcionari del Districte, se li plantejaven arguments dilatoris pel que feia a la solució del problema denunciat.

Es va demanar novament que el Districte ampliés la informació sobre el tema, atès que l'informe rebut no incloïa mesures cautelars i sancionadores disponibles i també que ens fossin lliurats tots els documents corresponents a l'expedient administratiu, excepte els que ja havien estat enviats anteriorment. En la segona ampliació d'informe del Districte, s'hi incloïa còpia de diversos actes administratius, entre ells una proposta de precintament de l'activitat signada el 17 de juny de 2010. La síndica va considerar que no s'havien respost tots els punts demanats i va demanar una nova ampliació d'informació i aportació de còpies dels nous documents incorporats a l'expedient. A l'octubre de 2010 va arribar a la Sindicatura el quart informe demanat al Districte. Un cop examinat, es va concloure que era difícil extreure'n conclusions clares comparant les diferents sonometries realitzades, per la qual cosa es va demanar assessorament al Departament Central del Sector de Medi Ambient de l'Ajuntament de Barcelona, el qual va estudiar el cas i va informar la Sindicatura que les sonometries anteriors havien estat efectuades correctament; no obstant això, es va posar en contacte amb el Districte per realitzar una nova sonometria en un dia i una hora que acordarien amb el promotor de la queixa.

*L'Ajuntament ha de garantir
el dret al descans davant les
activitats infractores reincidents*

EXPEDIENT NÚM. 123/2010. MAQUINÀRIA INDUSTRIAL D'AIRE CONDICIONAT EN UN INTERIOR D'ILLA D'HABITATGES

El mes de febrer de 2010 quatre ciutadans, en representació de nou finques d'habitatges, van presentar una queixa en la qual exposaven el seu desacord amb l'actuació del Districte de Sant Martí en relació amb l'existència d'unes instal·lacions d'aire condicionat d'un centre comercial i d'un centre de formació contínua adreçada al món laboral, que pertany a una entitat d'iniciativa social sense ànim de lucre. Aquestes instal·lacions estan situades en l'espai interior d'una illa de cases i els provocaven molèsties des de feia més de quatre anys. Els interessats informaven que, malgrat que havien denunciat en diverses ocasions les molèsties provocades per aquesta maquinària, i malgrat que contravenien la normativa urbanística, seguien funcionant i provocant molèsties per sorolls als habitatges de la zona.

Els promotors de la queixa acreditaven, per mitjà de nombroses fotocòpies de documents, gran part dels fets objecte de la queixa.

En el mateix mes de febrer, la síndica de greuges va demanar al Districte que informés de les actuacions realitzades com a conseqüència de les denúncies presentades pels veïns esmentats i de les raons per les quals, malgrat haver constatat que aquestes instal·lacions incomplien la normativa urbanística vigent, no s'havia aconseguit el cessament del seu funcionament i la seva retirada. També va demanar al Districte que fes arribar còpia de tots els informes d'inspecció realitzats en relació amb aquest tema, dels requeriments i de les resolucions formulats i de les possibles al·legacions presentades pels titulars i eventualment acceptades pel Districte de Sant Martí.

El 13 de setembre de 2010 la síndica de greuges va rebre l'informe municipal en el qual se li comunicava una relació de diverses actuacions dutes a terme pels serveis municipals, entre les quals hi havia una resolució del gerent del Districte de Sant Martí formulada el 10 d'octubre de 2006, per mitjà de la qual s'ordenava el precintament de les instal·lacions de climatització situades al carrer Sardenya, número 72. El precintament es va executar el 31 d'octubre de 2006. Els titulars d'aquesta activitat van recórrer al Jutjat Contenciós Administratiu núm. 13, el qual va dictar una interlocutòria, el 28 de juny de 2007, que suspenia cautelàriament l'execució dels actes administratius impugnats. En conseqüència, el Districte va haver de procedir a aixecar el precintament el 10 de març de 2008. En el moment de tancar aquest informe (30 de desembre de 2010) no consta que s'hagi dictat sentència, raó per la qual les mesures cautelars no es poden fer efectives i la síndica tampoc no pot formular cap decisió.

VALORACIÓ

La primera queixa descrita és una mostra de les situacions en què l'Administració municipal responsable de garantir el dret al descans dels ciutadans en el seu propi domicili no actua d'una manera eficaç i diligent en els casos en què ha comprovat sorolls nocturns que incompleixen la normativa municipal, i que són produïts per locals en els quals es desenvolupen activitats sotmeses a llicència municipal. També il·lustra situacions, poc freqüents, en què la síndica de greuges ha hagut de demanar formalment en tres ocasions que el districte corresponent precisés i ampliés la informació i la documentació sol·licitades, indispensables per poder valorar si els serveis municipals havien actuat correctament.

La darrera queixa esmentada en aquest apartat i la situació que posa de manifest il·lustren una problemàtica bastant estesa en el conjunt de la ciutat però que sovint passa

*Les illes de cases són uns espais
on els nivells de soroll han de ser
objecte d'un control especial*

desapercebuda, atès que afecta zones d'extensió individual reduïda (una illa de cases), que generalment no és visible des dels carrers (interior de l'illa de cases) però que pot tenir un impacte molt important sobre el benestar i la salut de moltes famílies en un espai que està protegit específicament per la Constitució: la llar o l'habitatge. Els interiors de les illes de cases també són considerats en la normativa que regula la contaminació acústica com a *illes singulars*, és a dir, com a zones urbanes on els nivells de soroll han de ser objecte de protecció especial. No obstant això, en el cas corresponent a aquesta queixa i a algunes altres

(núm. 429/2009, 520/2010 i 521/2010) es produeix una acumulació d'instal·lacions de climatització de gran capacitat que, si no són curosament dissenyades, ubicades, construïdes i mantingudes contravenen manifestament el sentit del concepte exposat abans.

Finalment, cal destacar que aquesta queixa (núm. 123/2010) es refereix a un cas especialment complicat, atès el llarg període de temps des que va començar el problema, la dimensió assolida pel que fa als diferents agents que hi intervenen, la intervenció de jutjats civils i del contenciós administratiu i la quantia de les repercussions econòmiques en joc (una superfície comercial gran i un centre de formació ocupacional).

B. Contaminació lluminosa i ambiental

En aquest apartat, s'inclouen les queixes que exposen problemes provocats per immissions a les llars originades per un escalfament molest, per fums o per olors procedents d'activitats sotmeses a llicència municipal o per activitats o instal·lacions domèstiques.

*Cal evitar la maquinària
excessivament sorollosa dels interiors
d'illa per garantir el descans veïnal*

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENTS NÚM. 98/2010 I 461/2010. ESCALFOR PRODUÏDA PER UN APARELL CONDICIONADOR D'AIRE

Una ciutadana va exposar que vivia en un entresòl en un carrer molt estret de Ciutat Vella, i que estaven fent obres en uns baixos situats just davant de casa seva per instal·lar-hi un comerç amb quatre condicionadors d'aire que quedaven just enfront del seu balcó, única obertura per airejar el seu habitatge. Es queixava perquè considerava que, quan funcionessin, li produirien molèsties per sobreescalfament i per sorolls. Havia parlat amb l'encarregada del comerç, però no havia presentat cap denúncia davant el Districte, atès que viu sola, té setanta-vuit anys i pateix dificultats de desplaçament.

Amb caràcter excepcional i ateses les circumstàncies especials de la interessada, la síndica de greuges va demanar al Districte de Ciutat Vella que comprovés els fets exposats en la queixa i, si es detectaven incompliments, que informés de les actuacions realitzades. En l'informe del Districte es comunicava que l'establiment comercial no disposava de llicència per a l'activitat desenvolupada i que els aparells d'aire condicionat infringen les ordenances pel que feia als nivells de soroll emès. Es va ordenar el cessament de l'activitat del comerç, i la síndica de greuges va considerar correcta l'actuació del Districte de Ciutat Vella.

Al juliol de 2010, la interessada va presentar una nova queixa en què exposava que els aparells d'aire condicionat del comerç de productes de neteja denunciat li seguien produint problemes, concretament per les olors a productes químics i perquè durant diverses nits havien estat funcionant sense interrupció. La síndica de greuges va transmetre

la denúncia al Districte de Ciutat Vella i va demanar que informés de les actuacions realitzades amb posterioritat a l'informe municipal enviat el mes d'abril i segons el qual s'havia formulat un requeriment als titulars del local perquè cessessin la seva activitat fins que els problemes estiguessin resolts. En el nou informe municipal es comunicava que els titulars de l'activitat comercial havien presentat un recurs d'alçada contra la resolució dictada pel Districte, que aquest va ser desestimat i que s'havia ordenat el precintament de l'activitat.

La síndica de greuges va estimar en part la queixa, atès que, malgrat que el Districte de Ciutat Vella havia dut a terme les actuacions previstes en la normativa vigent, no havia actuat amb diligència per comprovar el compliment de l'ordre de cessament de l'activitat i no havia continuat sense demora amb el procediment administratiu corresponent. Com a resultat, la promotora de la queixa va estar patint molèsties al seu habitatge durant tot l'estiu.

VALORACIÓ

Les queixes número 98/2010 i 461/2010, juntament amb d'altres que corresponen a diferents apartats d'aquest informe, són un exemple d'unes situacions que es repeteixen bastant sovint en l'actuació dels districtes municipals en relació amb el control regular i efectiu de les activitats sotmeses a llicència municipal, especialment d'aquelles potencialment contaminadores i que generen molèsties o fins i tot problemes greus en els ciutadans afectats si no incorporen d'una manera sistemàtica les mesures preventives i correctores necessàries.

L'Ajuntament pot posar fi a les molèsties provocades per escalfaments, males olors i fums

L'Ajuntament de Barcelona té la competència i els instruments tecnicoadministratius necessaris per evitar o, si més no, posar fi als incompliments que són objecte de denúncia dels ciutadans. És necessari actuar amb diligència

d'una manera sistemàtica, per tal de garantir els drets dels ciutadans afectats pels incompliments. Això és especialment important, atès que sembla que una part dels titulars d'activitats sotmeses a llicència municipal no sol·liciten la llicència pertinent abans d'iniciar l'activitat o actuen com si no se sentissin obligats a respectar aquells aspectes de la normativa municipal que, segons el seu entendre, representaria una complicació o una despesa addicional que volen evitar.

C. Animals

Aquest any 2010, gran part de les queixes han estat plantejades per voluntaris del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAAC) per motius relacionats amb el seu desacord amb diferents aspectes de funcionament del centre i per les sancions que els imposa la Guàrdia Urbana. D'altres queixes s'han referit a la disconformitat amb les condicions en què el Zoo de Barcelona té una elefanta en captivitat, o el sistema d'eliminació de l'excés de coloms a la ciutat.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 641/2010. COLOMS.

La representant d'una associació de defensa dels animals es va dirigir a aquesta institució per sol·licitar informació sobre l'execució d'un acord municipal que havia estat publicat en la premsa i que permetria instal·lar, en un punt de la ciutat, en forma de prova pilot, un colomar ecològic per tal d'avaluar-ne l'eficàcia com a mètode de control de la població de coloms. Preguntat l'Ajuntament sobre el grau de compliment d'aquest acord, se'ns va informar que, tot i que l'acord s'havia pres per unanimitat de tots els grups municipals, amb posterioritat els tècnics de l'Agència de Salut Pública de Barcelona van fer una recerca bibliogràfica sobre els colomars artificials i es van interessar per l'experiència de la implementació d'aquest mètode en tres ciutats europees. El resultat final va ser que cap dels tres models no era útil per a la ciutat de Barcelona. Després es va avaluar el cost de l'experiència pilot i es va valorar que l'actual situació econòmica no permetia disposar de l'import necessari, tot i que es continuaria treballant en el tema, debatent amb professionals, associacions i grups municipals per a quan la millora de la situació econòmica permeti realitzar la inversió. La síndica va estimar la queixa perquè va considerar que, després d'aprovar un acord de forma unànime i donar-li publicitat en els mitjans de comunicació, es va valorar la seva operativitat i es va decidir no executar-lo. Per aquest motiu, va recomanar que es revoqués l'acord i es donés a la revocació idèntica publicitat a la que es va fer quan va ser aprovat. També es va recomanar que es continués treballant en la cerca d'un mètode que sigui efectiu i poc agressiu per reduir la població de coloms de la ciutat.

EXPEDIENT NÚM. 361/2010. ZOO.

Uns ciutadans han volgut manifestar a la síndica la seva preocupació per la situació en què es troba l'elefanta, coneguda pel nom de *Susi*, al Zoo de Barcelona. Consideren que està vivint una situació de tortura i demanen que es dignifiqui la vida d'aquest ésser viu.

L'any 2009 ja es va intervenir des d'aquesta institució en relació amb el mateix assumpte i en aquell moment l'Ajuntament va informar la seva voluntat, anunciada al desembre de 2008, de construir un nou zoològic on es destinaria als elefants una superfície aproximada de 10.000 m², tot i que no va indicar cap termini concret. Entretant, s'havien realitzat certes millores a l'espai on habita l'elefanta i es va gestionar el trasllat d'un altre elefant femella per suplir els efectes negatius que havia patit la *Susi* arran de la mort de la seva companya d'instal·lació. També va informar que no hi havia cap perill per a la salut física i psíquica de l'elefanta i que se li estava realitzant un rigorós seguiment per evitar riscos de la seva salut.

El passat més d'abril, la premsa va informar de la denúncia d'algunes associacions de defensa dels animals sobre l'estat de salut de l'elefanta. Consideraven que era crític a causa de les condicions en què viu. Aquestes notes acompanyaven fotografies que acreditaven el deteriorament físic de l'elefanta i també mencionaven les mesures preses pel Zoo amb la finalitat d'evitar estrès a l'animal (retirada de la passarel·la d'observació,

així com la instal·lació d'una càmera per poder observar els seus moviments atès que havia patit algun desmai).

Arran d'això, el mes de juny de 2010 vam demanar a Medi Ambient que ens informés sobre l'estat de salut de l'elefanta, la idoneïtat de l'espai que ocupa al Zoo i els terminis previstos per traslladar els animals a futures instal·lacions o bé si s'havien estudiat altres solucions alternatives, especialment per als elefants, mentre aquestes no estiguessin disponibles.

En el moment de redactar aquest informe, no hem obtingut cap resposta dels responsables municipals, tot i que en el *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* de 8 de novembre de 2010 es va publicar l'anunci d'aprovació definitiva del Projecte executiu d'adequació de les "Instal·lacions dels elefants, construcció de quadres, Zoo de Barcelona", amb un pressupost de 953.871,94 euros.

EXPEDIENTS NÚM. 427/2010, 425/2010, 286/2010, 298/2010, 351/2010 I 352/2010.
EL VOLUNTARIAT DEL CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS DE COMPANYIA.

Han estat diversos els motius pels quals alguns voluntaris del Centre d'Acollida d'Animals del Companyia s'han dirigit a aquesta Sindicatura per demanar la intervenció de la síndica de greuges:

Imposició de sancions per part de la Guàrdia Urbana per no recollir els excrements dels animals o passejar sense morrió els gossos catalogats com a potencialment peril·losos.

Manca de comunicació i friccions entre la Direcció i els voluntaris.

Incompliment del dret dels voluntaris a ser reemborsats per les despeses que han hagut de realitzar per al desenvolupament de la seva tasca.

Manca de transport públic que faciliti l'accés a les instal·lacions municipals.

Un voluntari del Centre d'Acollida d'Animals del Companyia (CAAC) va manifestar la seva disconformitat amb el fet que els voluntaris siguin sancionats per la Guàrdia Urbana per no recollir els excrements dels animals que duen a passejar o per no posar morrió als gossos potencialment peril·losos. També mostrava el seu desacord amb l'import de la sanció: 600 euros. En aquesta ocasió, la síndica de greuges va preguntar a l'Agència de Salut Pública sobre les facilitats que ofereix el CAAC als voluntaris per tal que puguin complir les seves obligacions. La informació facilitada reconeixia que no hi havia papereres instal·lades a l'itinerari del passeig i que recentment s'hi havien instal·lat tres contenidors. La síndica va decidir estimar en part la queixa perquè, tot i que es facilitaven bosses als voluntaris per recollir les deposicions fecals dels animals, aquesta mesura, fins feia uns mesos, no s'havia acompanyat d'altres que facilitessin el compliment d'aquesta obligació per part dels voluntaris, com la instal·lació de pape-

res al circuit de passeig dels animals. També es va recomanar a Medi Ambient que es reglamentés la possibilitat que ofereix l'Ordenança sobre la protecció, la tinença i la venda d'animals, de poder substituir les multes imposades en l'exercici del voluntariat per treballs en benefici de la comunitat en els casos en què fos possible, i que es revisessin els imports de les sancions que s'havien imposat als voluntaris i es tinguessin en consideració possibles circumstàncies que atenuessin la infracció administrativa en aplicació de les previsions de la mateixa Ordenança municipal i dels principis de la potestat sancionadora de l'Administració regulats en la Llei 30/1992.

VALORACIÓ

El grau de civisme d'una societat es mesura, entre altres paràmetres, per com aquesta tracta els seus animals. Cap dels expedients que hem exposat indiquen un tracte suficientment respectuós cap als animals que habiten a la ciutat, tant els que són en captivitat com aquells que comparteixen la ciutat amb les persones. Està clar que l'Administració ha de donar exemple de civisme, actuar com a impulsora i induir, amb les seves bones pràctiques, a millorar la conducta dels ciutadans.

Les queixes rebudes mostren que no hi ha un tracte suficientment respectuós vers els animals

En tots els casos denunciats: maltractament als coloms urbans, l'estat de les instal·lacions del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAAC) o les condicions en què viu l'elefanta *Susi*, sembla que l'Ajuntament de Barcelona és conscient del problema ja que en tots els supòsits ha acordat la realització d'accions que pal·liïn aquestes situacions, però finalment s'ha postergat l'execució dels acords. Som conscients que, en moments d'escassetat de recursos, la prioritat són les persones, però les denúncies fan referència a una situació que es manté des de fa molts anys, fins i tot durant aquells anys en què hi havia bonança econòmica.

La captura de coloms ha estat la pràctica habitual de l'Ajuntament per controlar la població de coloms des de fa molt anys, tot i la seva crueltat i no haver resultat del tot efectiva, perquè no han reduït significativament la població d'aquestes aus. Segons fonts consultades, l'any 2008 hi havia uns 280.000 exemplars i actualment n'hi ha 256.000.

Les instal·lacions del centre d'acollida d'animals de companyia són inadequades per atendre'ls en bones condicions

Pel que fa al CAAC, s'ha de dir que es tracta d'una instal·lació dissenyada per donar acollida a uns animals, durant un temps determinat, abans no fossin reclamats o sacrificats, i que en el marc legal vigent (Decret legislatiu 2/2008, Text refós de la Llei de protecció dels animals), que prohibeix el sacrifici dels animals i obliga al manteniment de les gosses, les instal·lacions actuals són inadequades. En aquests moments s'estan realitzant obres de millora que han d'incidir directament en el benestar dels animals, però la solució definitiva, la construcció d'un nou espai més idoni, ha quedat també postergada.

Però més enllà de les instal·lacions, en el benestar dels animals també té una alta inci-

dència el temps que se'ls dedica, ja que són animals que destaquen per la seva sociabilitat. I és en aquest àmbit on la tasca del voluntariat és imprescindible. Des d'aquesta institució lamentem la manca d'entesa entre els responsables del centre i els voluntaris, i més quan sembla que tots han de tenir un idèntic interès. De les queixes formalitzades i dels informes municipals rebuts es desprenen una sèrie d'acusacions mútues que posen de manifest aquesta manca d'entesa. Per això, des de la Sindicatura apuntem la necessitat de cercar fórmules de conciliació d'ambdues parts, i que s'apliquin criteris de proporcionalitat i ponderació en cas d'infraccions per part dels voluntaris, i que en determinades ocasions pugui comutar-se la sanció pel treball que estan duent a terme en benefici de la comunitat.

Una altra proposta ha estat que es valori la possibilitat que, en un futur, determinades funcions del CAAC, com ara la promoció de

les adopcions d'animals i de la tinença responsable, el Programa del voluntariat o qualsevol altra que requereixi una sensibilitat especial vers als animals i que no impliqui tasques d'administració del CAAC, les puguin dur a terme entitats de defensa i protecció d'animals a través d'una gestió cívica. En definitiva, cuidar una mica més aquest col·lectiu que està dedicant el seu temps a realitzar una tasca altruista i tan necessària per a l'Ajuntament.

D. Neteja

En aquest apartat, la tipologia de queixes més nombrosa és la que fa referència al soroll produït per la neteja de la via pública i la recollida d'escombraries. Segueixen quantitativament les queixes relacionades amb les deficiències del servei de neteja i, en darrer lloc, les motivades per la ubicació del nous contenidors o bé per l'excessiu nombre d'elements que hi ha al carrer.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 715/2009. SOROLL DELS VEHICLES DE NETEJA URBANA.

Una ciutadana va presentar una queixa en la qual manifestava que havia denunciat reiteradament davant l'Ajuntament de Barcelona les molèsties pels sorolls produïts pels operaris dels vehicles de neteja que feien servir un hidrant situat davant el seu domicili, i acreditava aquestes gestions.

El Sector de Medi Ambient va informar que, per a les operacions de neteja de la via pública, es feia servir aigua freàtica, de la qual existeix un nombre limitat de punts de captació a la ciutat. Un d'ells estava situat davant el domicili de la interessada. També exposava que la manipulació de l'hidrant no ha de ser sorollosa i que s'havien fet avisos reiterats a les empreses de servei, així com inspeccions preferentment nocturnes, i que aquestes donaven com a controlada la problemàtica.

En la decisió que va formular, la síndica de greuges considerava que la informació rebuda de l'Ajuntament indicava que aquest havia actuat per verificar i resoldre el problema denunciat, però d'una manera insuficient, ja que, a més dels avisos i comunicacions a les empreses responsables, l'Ajuntament compta amb instruments coercitius i sancionadors i no feia esment que s'hagués previst utilitzar-los o advertir en aquest sentit en cas de comprovar incompliments.

La síndica de greuges va estimar en part la queixa, i va recomanar al Sector de Medi Ambient i a la Guàrdia Urbana que extremessin les mesures de control de les operacions referides i que, si es produïen sorolls nocturns evitables, actuessin amb diligència i d'una manera contundent. També va suggerir que s'estudiessin emplaçaments alternatius d'aquest hidrant, atès que, malgrat que els punts de captació d'aigua freàtica són limitats, es poden situar en punts diferents dins la mateixa zona.

Com a resposta, la tinenta d'alcalde de Medi Ambient va informar que s'havien reforçat les mesures d'avís a les empreses implicades, que s'havia comprovat el compliment estricte de les instruccions donades, que estava previst aplicar el règim sancionador incorporat en la contracta de neteja si es detectaven incompliments i que s'havia demanat a les empreses que feien més ús de l'hidrant esmentat que anessin a altres punts de captació.

La síndica de greuges va trametre aquestes noves informacions a la ciutadana que va presentar la queixa, per tal que estigués al corrent dels resultats de la seva intervenció davant l'Ajuntament de Barcelona i els pogués contrastar amb la millora del problema que havia denunciat.

EXPEDIENT NÚM. 253/2010. RECOLLIDA NOCTURNA D'ESCOMBRARIES.

La persona interessada exposava en la queixa presentada les molèsties que genera la recollida nocturna d'escombraries. La posada en marxa de la nova contractació de neteja va obrir unes expectatives pel que fa al soroll, atès que l'Ajuntament va publicitar àmpliament les millores que s'introduïrien, entre les quals constava la renovació de la flota de vehicles amb què es realitzen les tasques, els quals havien de ser resultar molt menys sorollosos.

En una petició anterior (expedient núm. 169/2010), aquesta Sindicatura havia sol·licitat que s'informés del control que s'hagués fet de les emissions acústiques dels nous vehicles i del compliment dels valors sonors admissibles en les fases següents del procés: motor en funcionament, mecanisme d'elevació dels contenidors, caiguda de material al vehicle, etc.

En aquest cas, es va sol·licitar que s'informés de la valoració de la queixa tenint en compte l'emplaçament on viu la ciutadana, de les millores tècniques introduïdes en els nous vehicles i dels resultats comparatius dels mesuraments sonomètrics dels vehicles actuals i dels anteriors. Així mateix, es demanava que s'informés de la valoració que s'hagués fet de les mesures d'incrementar la recollida d'escombraries en horari diürn o bé de variar els horaris de les rutes fixades perquè els pitjors horaris no afectin sempre els mateixos veïns.

En la resposta del Sector de Medi Ambient s'informava que els nous vehicles incorporen mesures correctores per minimitzar el soroll; no obstant això, es reconeixia que la manipulació dels contenidors a la nit ocasiona uns sorolls que són impossibles d'eliminar. També explicava que el soroll mesurat del sistema anterior de càrrega posterior i l'actual, de càrrega bilateral, és molt similar. El document informava que s'estan estudiant mesures per minimitzar els sorolls que es produeixen tant en el suport del vehicle quan fa la descàrrega com en l'estudi de l'impacte de la caiguda dels residus sobre la tremuja. Pel que fa

als horaris, s'informava que s'estaven estudiant alguns canvis, tot i que resulten molt complicats, a banda que tenen repercussions negatives envers terceres persones.

La síndica va estimar la queixa i va declarar que la recollida d'escombraries de la ciutat produeix unes molèsties que poden pertorbar el descans dels veïns. Així mateix, va reiterar que, malgrat les dificultats d'aplicació, es promogués al màxim la recollida diürna en els llocs on sigui compatible amb el trànsit viari o bé on sigui possible introduir restriccions de circulació puntuals. També va suggerir que les recollides de les fraccions d'orgànica i de rebuig es duguin a terme sempre que sigui possible simultàniament o amb el mínim interval de temps possible, per respectar al màxim el descans dels veïns.

EXPEDIENT NÚM. 557/2010. NETEJA DE LA VIA PÚBLICA.

Una veïna va presentar una queixa per la manca de neteja del carrer on viu. La Sindicatura va acumular la queixa a altres provinents d'altres carrers del mateix barri del Poble Sec. El dia que la Sindicatura va inspeccionar la zona va coincidir amb les tasques de neteja de l'escombrada mixta, que es fa amb maquinària i amb un equip humà, i es va poder comprovar que l'estat del carrer millorava un cop feta la neteja però no era òptim. La percepció és que la neteja és poc profunda i, un cop finalitzada, al carrer van quedar burilles, alguns papers, excrements de gossos i el terra continua tacat (primordialment d'orins de gossos). A més, es va observar que la brutícia que s'acumula als racons no es recull suficientment. Així mateix, l'entorn dels contenidors no queda prou net, tot i que els treballadors recullen els residus més grans.

Per això, es va demanar al Sector de Medi Ambient que informés de la valoració de la queixa i, si escau, de les deficiències que s'haguessin pogut observar. Així mateix, es va sol·licitar informació del resultat dels controls i inspeccions que es fan habitualment per comprovar la qualitat de la neteja i de les mesures que es determinen quan aquesta és insuficient.

VALORACIÓ

La primera queixa descrita en aquest apartat il·lustra una de les situacions que resulten de la complexitat real de proveir serveis nous, com és ara la utilització d'aigua freàtica en els vehicles de neteja de la via pública, en una ciutat tan densa i amb un trànsit tan intens com Barcelona i, alhora, fer-los compatibles amb el dret al descans al propi habitatge. També serveix com a mostra de la capacitat resolutiva dels serveis municipals quan hi ha voluntat de fer-ho. En aquest cas, els operaris

i els vehicles responsables del soroll pertanyien a una empresa contractada per l'Ajuntament per dur a terme el servei de neteja i, per tant, no es tracta de personal municipal. No obstant això, en els contractes d'aquest tipus els responsables municipals poden incorporar, i en aquest cas hi havien incorporat, clàusules que garanteixen la potestat supervisora, dissuasiva i sancionadora en cas d'incompliment d'alguna de les condicions de la prestació del servei.

Gestió de residus: L'Ordenança municipal del medi ambient urbà expressa que els nivells d'emissió sonora dels vehicles públics no poden superar els valors establerts i que en l'adquisició de nous vehicles públics es considerarà com a condició fonamental que siguin poc sorollosos, tant pel que fa a la circulació com a la realització de la seva activitat específica. Així mateix, expressa que, en els plecs de condicions dels contractes de la gestió del servei de recollida d'escombraries, s'han d'introduir totes les mesures i millores tècniques que permetin disminuir l'impacte acústic i que cal tenir en compte que el servei s'ha de prestar amb el mínim impacte sonor, tant pel que fa referència als mateixos vehicles com a les tasques de recollida. També recull que l'Ajuntament és qui fixa els horaris de funcionament dels vehicles. El plec de condicions que regeix l'actual contractació de neteja, el de major import que hagi contractat mai l'Ajuntament, ja que ascendeix a 1.994 milions d'euros, per vuit anys, preveu la possibilitat d'incrementar les zones de recollida diürna, sempre que es tinguin en compte paràmetres d'intensitat de trànsit i variables ambientals.

Els vehicles públics han de ser poc sorollosos i no poden superar els nivells establerts

De la valoració de tots aquests preceptes es desprèn que l'Ajuntament és conscient dels perjudicis que pot causar la gestió dels residus i té la voluntat de minimitzar-los. No obstant això, la prevalença de no perjudicar el trànsit fa que la recollida d'escombraries es continuï fent majoritàriament a la nit. A les molèsties causades en l'anterior etapa, cal afegir-hi la que genera que actualment es faci una doble recollida en tots els carrers, orgànica, d'una banda, i rebuig, de l'altra; i també les que provoca el fet que s'hagin de buidar

un nombre més gran de contenidors, perquè s'ha ampliat el nombre d'elements. Actualment tots els ciutadans tenen els contenidors a menys de cent metres del seu domicili i hi ha un punt de recollida de matèria orgànica i rebuig per cada 260 habitants i un de recollida selectiva per cada 500 habitants. El nombre total de contenidors s'ha incrementat en un 14 % (de 23.700 s'ha passat a 27.000 unitats).

Per vetllar pel dret als descans, la Sindicatura reitera la conveniència que es promogui, sempre que sigui possible, la recollida d'escombraries diürna, possibilitat que preveu el Plec de condicions de la contracta actual.

La recollida de les escombraries s'ha de portar a terme amb el mínim impacte possible

Pel que fa a altres qüestions, convé també tractar el grau de compliment de la recollida de residus orgànics. Amb motiu de la implementació de la nova contractació, que incorpora la novetat de la recollida orgànica d'una manera separada de la resta de rebuig, tots els ciutadans van rebre una carta en la qual se'ls convidava a recollir el contenidor marró per dipositar-hi els residus orgànics i unes senzilles instruccions. Es lliuraven als mercats, als centres cívics i en altres equipaments municipals i es registraven les dades personals per poder tenir-ne un control. El mes de març de 2010, al cap de quatre mesos d'haver-se iniciat la campanya, s'havien lliurat 220.568 cubells d'orgànica, la qual cosa representa un 33 % del total de llars de la ciutat. Així mateix, la matèria orgànica recollida se situava en un 34 %. El mes de novembre de 2010, aquest darrer percentatge s'havia incrementat en 9 punts. Per aconseguir-ho, l'Ajuntament ha impulsat campanyes en els punts "negres" on s'havia detectat que la recollida orgànica

tenia una escassa implantació. Per aconseguir incrementar el nombre de llars que reciclen s'ha fet un "porta a porta" en diferents zones del Barri Antic, a banda que es continua informant i subministrant les galledes als diferents punts verds de la ciutat.

E. Parcs

Al llarg de l'any, s'han rebut diverses queixes referides als parcs i a l'arbrat de la ciutat especialment per l'escàs manteniment i la manca de neteja de les àrees de gossos.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 551/2010. MANTENIMENT D'UNA ÀREA DE GOSSOS.

Un ciutadà va presentar una queixa perquè considerava que no es feia el manteniment adequat d'una determinada àrea de gossos. Segons manifestava, l'espai estava brut, feia pudor, hi havia puces i s'havien donat casos de conjuntivitis que havien infectat gossos i persones.

L'informe municipal aportat pel Sector de Medi Ambient expressava que en l'espai concret a què es referia la queixa es compleixen les tasques de manteniment establertes, que consisteixen a netejar diàriament l'espai, buidar les papereres (tasques que realitza una brigada manual de dos operaris amb un vehicle auxiliar), reomplir els forats amb sauló, regar amb una periodicitat màxima mensual i desinfectar mensualment l'espai contra fongs i bacteris. Segons s'indicava, l'àrea no presentava problemes higiènics. No obstant això, s'havia avisat el Servei de Zoonosi sobre la possible presència de puces, atès que la desinfecció mensual no es fa contra insectes. L'informe feia esment de la necessitat de comptar amb la coresponsabilitat dels usuaris perquè les àrees de gossos es mantinguin netes.

La síndica va valorar que l'actuació municipal programada era correcta i suficient i en la inspecció feta va poder comprovar que l'espai estava adequadament mantingut.

VALORACIÓ

El manteniment dels parcs és una qüestió que no genera gaires queixes dels ciutadans. No obstant això, cal destacar que la Comissió de Sostenibilitat, Serveis Urbans i Medi Ambient va acordar sol·licitar, en la sessió de 14 de juliol de 2010, que el Govern municipal de la ciutat adoptés les mesures necessàries per garantir que els parcs i jardins de la ciutat estiguessin en les condicions necessàries de salubritat, manteniment i seguretat perquè poguessin ser utilitzats pel veïnat sense molèsties ni impediments. Per això, la Comissió va demanar que s'executessin les mesures següents: assegurar la presència de

Guàrdia Urbana per dissuadir i impedir la celebració de festes amb consum d'alcohol i altres drogues i garantir la seguretat i la salubritat; assegurar el manteniment i la neteja dels parcs i jardins de la ciutat; tenir especial cura de la vigilància i el manteniment dels espais reservats als jocs infantils; així mateix, que la Guàrdia Urbana vetllés pel compliment de les ordenances municipals, especialment pel que fa als aspectes de civisme i a la presència d'animals de companyia als parcs i jardins, i que es revisés l'horari de tancament i obertura al públic dels parcs per garantir-ne la seguretat.

Capítol 2

CARRER I CONVIVÈNCIA

- 2.1. Transport públic de viatgers i circulació de vehicles
- 2.2. Seguretat ciutadana i llibertat cívica
- 2.3. Ús i manteniment de l'espai públic
- 2.4. Accessibilitat i mobilitat personal



Pel fet d'haver signat la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC), les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans a tenir uns mitjans de transport que siguin compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, han d'afavorir transports públics accessibles a tothom i han de controlar el trànsit automobilístic i garantir-ne la fluïdesa tot respectant el medi ambient.

Per garantir la seguretat de les persones i béns, un condicionant important és la presència activa de la policia de proximitat, i per

això les ciutats signatàries de la CESDHC han de desplegar un cos de policia de proximitat altament qualificat, amb missions "d'agents de seguretat i convivència". Aquests agents són els encarregats d'aplicar polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica.

L'Ajuntament ha de vetllar per la preservació i el manteniment de l'espai públic en condicions òptimes

D'altra banda, els ciutadans tenen dret que es garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius. Les autoritats municipals han de dur a terme, amb la participació dels ciutadans, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient. En aquest marc, es comprometen a respectar el patrimoni natural, històric, arquitectònic, cultural i artístic de la ciutat i a garantir l'existència d'espais lúdics de qualitat. De la mateixa manera, les autoritats municipals encoratgen un turisme sostenible i vetllen per l'equilibri entre l'activitat turística de la ciutat i el benestar social i ambiental dels ciutadans.

Entre les funcions més pròximes als ciutadans que té l'Ajuntament, i per les quals la síndi-

ca també ha de vetllar, hi ha les que tenen a veure amb la preservació de l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones han de poder desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, d'oci, de trobada i d'esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions i de formes de vida diverses existents a la ciutat, conjuminant el reconeixement del dret de tothom a comportar-se lliurement als espais públics i a ser respectats en la seva llibertat; però, d'altra banda, també és necessari que tothom assumeixi determinats deures de convivència i de respecte a la llibertat, la dignitat i els drets reconeguts als altres, així com al manteniment de l'espai públic en condicions adequades.

En aquest capítol la síndica ha rebut 229 queixes.

2.1. Transport públic de viatgers i circulació de vehicles

A. Transport públic

B. Circulació i estacionament de vehicles



El municipi de Barcelona té garantit per l'Estatut de Catalunya la competència en matèria de circulació i serveis de mobilitat i la gestió del transport municipal de viatgers, amb plena autonomia.

Diu l'Estatut que els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació, basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat i garanteixin l'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda.

A més, el transport ha de ser compatible amb la tranquil·litat a la ciutat, i per a tots els ciutadans disposar de mitjans de transport acces-

sibles, tant físicament com econòmicament, és una forma d'afavorir la seva llibertat. Per tant, els drets relacionats amb la mobilitat han d'estar garantits des de el principi d'igualtat d'oportunitats i això comporta vetllar per la tarificació social, per la disponibilitat de mitjans de transport, per l'accessibilitat i per la compatibilitat del transport públic i privat.

Els ciutadans han de disposar de mitjans de transport accessibles físicament i econòmicament

En aquesta secció la síndica de greuges ha rebut 137 queixes.

A. Transport públic

Una gran part de les queixes està relacionada amb els autobusos: disconformitat dels ciutadans amb les respostes donades per Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) a diferents peticions, com la prohibició de l'ús de la ràdio per part dels conductors dels autobusos o bé la modificació del recorregut d'un autobús de barri; desacord amb les sancions imposades per viatjar suposadament sense bitllet; establiment de criteris discriminatoris en la publicitat dinàmica

dels autobusos; manca d'homogeneïtat i problemes diversos en la tarifació social i en l'emissió de la T-12, i retard administratiu en la concessió de targetes d'acompanyant de persones amb disminució per part de l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT).

L'acceptació de campanyes ideològiques en els autobusos de TMB ha estat arbitrària i no respon a criteris establerts

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 924/09. PUBLICITAT DINÀMICA AL AUTOBUSOS DE TMB.

El president d'una associació va presentar una queixa per la denegació a posar publicitat als autobusos d'una campanya promoguda per la seva entitat. Segons va ser informada aquesta Sindicatura, TMB, conjuntament amb l'empresa que té la concessió de l'explotació publicitària dels autobusos de Barcelona, va aprovar, el mes d'octubre de 2009, una reglamentació per clarificar i objectivar els criteris d'admissió de les campanyes dels anunciant. Segons aquests criteris, es va decidir que només s'acceptaven campanyes publicitàries de dues tipologies: les destinades a informar els ciutadans dels productes i serveis de consum oferts a la ciutadania per les empreses comercials, i les campanyes de publicitat institucional, promogudes per les administracions o organismes públics per informar de les seves accions o pels partits polítics per difondre les seves activitats o per demanar el vot en períodes electorals. El protocol expressava que queda exclosa explícitament la publicitat de missatges ideològics o sobre creences individuals. Els criteris pretenien posar fi a la successió de campanyes de missatges polèmics i de signe oposat que es van succeir en els primers mesos de l'any 2009 i perseguien, també, preservar el prestigi i la neutralitat dels suports publicitaris municipals.

La Sindicatura va valorar que la denegació a la publicitat de la campanya en aplicació del protocol no es corresponia amb el que estableixen les normes jurídiques de referència, entre les quals destaca l'article 20 de la Constitució, que estableix el dret a la llibertat d'expressió i el reconeixement i protecció del dret a difondre lliurement els pensaments, idees i opinions, i la Llei 9/2000, de regulació de la publicitat dinàmica a Catalunya, que inclou en la seva regulació la possibilitat de difondre missatges de naturalesa social, cultural i política.

A més, la Sindicatura va qüestionar l'apreciació continguda en el protocol segons la qual el tipus de publicitat ideològica o d'opinió té una escassa rendibilitat econòmica. Aquesta és una finalitat perfectament legítima per a les empreses, que no sembla

que s'hagi de condicionar al tipus de publicitat que es faci. La garantia de rendibilitat es podria aconseguir amb l'establiment d'un nombre mínim de suports d'autobusos contractats. La limitació imposada exclouïa qualsevol publicitat que puguin emetre les fundacions, associacions i entitats diverses.

Com a resposta a les consideracions fetes per la Sindicatura, TMB va argumentar que els contractes que celebra es regeixen exclusivament pel dret privat, atès que TMB és una societat mercantil anònima i que la contractació de l'explotació publicitària dels autobusos s'adequa a Llei general de publicitat i a la diversa normativa d'aplicació.

Paradoxalment, s'ha pogut comprovar com, amb motiu de la visita del papa a Barcelona, han circulat per la ciutat autobusos de TMB en què s'anunciava la seva arribada. L'anunci correspon a la mateixa entitat que es va adreçar a la Sindicatura per denunciar la denegació de la campanya promoguda anteriorment. Segons els criteris aprovats, l'anunci de benvinguda del papa hauria d'haver estat desestimat perquè no compleix les condicions establertes, ja que no correspon a cap empresa comercial ni està promoguda per les administracions públiques, els organismes públics o els partits polítics.

L'explicació de l'empresa concessionària a la petició d'explicació raonada sobre aquest fet contradictori va ser que la campanya duta a terme amb motiu de l'arribada del papa no contenia cap missatge ideològic o sobre alguna creença individual, ni buscava provocar una reacció de la ciutadania a favor o en contra d'una posició.

Amb independència de l'equitat dels criteris aprovats, l'acceptació d'aquesta campanya posa de manifest la clara vulneració dels criteris establerts i la gran arbitrarietat demostrada en l'acceptació de la publicitat per part de TMB, actitud abismalment allunyada de l'objectivitat que hauria de regir l'actuació dels serveis públics.

D'altra banda, la resposta emesa per TMB sobre aquest assumpte expressava que la decisió de la selecció i de la inserció de la publicitat als autobusos correspon a l'empresa adjudicatària i que TMB respecta els criteris. Aquesta informació evidencia que TMB s'eximeix clarament de qualsevol responsabilitat sobre l'assumpte, tot i que, com a titular dels vehicles, hauria d'exercir la supervisió necessària dels criteris aprovats, així com del compliment d'aquests.

EXPEDIENT NÚM. 370/2010. BUS DE BARRI.

Un ciutadà va presentar una queixa per la desatenció municipal a la petició de modificació del traçat d'un autobús de barri, sol·licitud en què es demanava que l'autobús tingués una parada més a prop de dues escoles situades a prop de Montjuïc. L'estudi de la documentació posava de manifest que el denunciante havia expressat la petició de modificació del recorregut sis vegades. La resposta, rebuda al cap de setze mesos d'haver presentat la petició, desestimava la pretensió amb l'argument que la parada més propera a l'escola estava situada a poc més de cent metres. Segons el denunciante, l'Ajuntament no

havia tingut en compte el fort pendent que hi havia des la parada més propera fins a les escoles, pendent que en altres carrers paral·lels se supera amb escales.

Es va comprovar que la proposta responia a una demanda col·lectiva de les dues escoles i no a un interès purament particular i, per això, seguint el suggeriment d'aquesta Sindicatura, les AMPA de l'escola bressol i de primària afectades van plantejar novament la petició.

Com que, després de més de quatre mesos des que les AMPA havien fet la nova petició, no havien rebut cap resposta, la Sindicatura va iniciar la supervisió del cas. Arran de la intervenció d'aquesta Sindicatura, l'Ajuntament va emetre un informe. El document aportat, en consideració a la petició d'una nova valoració, tornava a desestimar el canvi amb els arguments que afectaria l'horari i l'interval de pas de la línia i que, a més, el fet que l'autobús passés dues vegades per una parada podria ocasionar equívocs en el passatge.

Finalment la síndica va desestimar la queixa en la part referida a la modificació del recorregut, atès que es va acreditar que s'havia fet una valoració acurada dels beneficis i inconvenients que comportaria el canvi. No obstant això, va estimar la part de la queixa referida a la resposta del Districte per la dilació en la resposta.

SERVEI BICING

El document municipal "Millores de gestió arran de l'informe 2009 de la Síndica de Greuges de Barcelona" informa de les millores implementades en el servei Bicing en consideració a la recomanació emesa per aquesta Sindicatura que es milloressin les garanties del correcte retorn de les bicicletes per evitar situacions de penalització improcedent.

En primer lloc, s'informa que s'ha afegit un segon sensor als ancoratges i s'han canviat tots els lectors per protegir el sistema electrònic contra sobretensions. Amb aquestes dues intervencions es pretén millorar la fiabilitat dels ancoratges. En segon lloc, l'Ajuntament ha decidit finalment implementar un doble sistema de comprovació del retorn correcte de la bicicleta. En l'informe de la Sindicatura de l'any 2009 s'expressava que, si el procediment de passar la targeta pel lector per a la verificació que el retorn era correcte fos obligatori, i no optatiu, com ha estat fins al 2010, es propiciaria la garantia del bon ús

de la bicicleta per part dels usuaris. En aquest sentit, l'Ajuntament ha informat que aquest procés és obligatori des del mes de gener de 2010 per als nous contractes i renovacions i, per tant, l'obligació s'haurà estès per a tots els usuaris a finals del 2010.

Pel que fa a la recomanació de la Sindicatura, expressada en l'informe del 2009, en el sentit que es resolguin amb major diligència les reclamacions dels usuaris del servei Bicing i que s'atenguin correctament les al·legacions dels usuaris penalitzats, l'Ajuntament ha informat que s'ha fet una revisió completa de la qualitat de les respostes de les queixes i reclamacions dels abonats i que s'atenen d'una manera més personalitzada les reclamacions motivades per càrrecs indeguts. El document aportat argumenta que les accions operatives dutes a terme en els ancoratges han fet reduir d'una manera dràstica les queixes registrades a la Sindicatura ja que s'han reduït en més d'un 90 %.

Les queixes rebudes sobre el bicig s'han reduït més d'un 90 % al llarg del darrer any

Sense qüestionar l'eficàcia de les mesures implementades, és evident que el descens de les queixes està també fortament condicionat per l'esmena feta en el contracte de tots els abonats. El mes d'agost de 2009 es va introduir una modificació en el contracte que diu que totes les qüestions relacionades amb l'ús del Bicing es ventilaran en la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, Junta Arbitral de Catalunya, Junta Arbitral de Transport o bé en el Tribunal d'Arbitratge de Catalunya. Aquesta modificació va ser notificada a tots els abonats per mitjà d'un missatge de correu electrònic i també a través de la web del Bicing.

VALORACIÓ

Aquesta Sindicatura valora positivament la xarxa i el funcionament del transport públic de la ciutat. Durant l'any 2009 es van realitzar 361 milions de viatges en metro i 190 milions en autobús, i Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), entitat que gestiona l'autobús i el metro, ha acreditat que disposa d'uns mecanismes de control eficients i immediats per resoldre els possibles incidents que hi puguin haver.

Una altra qüestió sobre les queixes relacionades amb la tarifació social, tema que supera les responsabilitats de TMB i que correspondria defensar en la representació municipal del Sector de Prevenció, Seguretat i Mobilitat en els òrgans de transports metropolitans (Entitat Metropolitana del Transport (EMT) i Autoritat del Transport Metropolità (ATM)). En aquest sentit, la Sindicatura ha intervingut en temes relacionats amb la tarifació social i ha expressat diverses recomana-

cions. L'objectiu és que l'Ajuntament actuï ponderadament en benefici dels ciutadans i en aplicació dels principis d'equitat, així com que vetlli pel compliment normatiu de les disposicions legals.

També es constaten diferències en la targeta d'acompanyant de les persones amb discapacitat. En aquest cas, el benefici que atorga EMT són superiors als de FGC ja que aquesta primera entitat permet que l'acompanyant d'una persona amb discapacitat viatgi gratuïtament, però en la targeta que emet FGC s'aplica només una reducció al preu del trajecte.

La resposta rebuda amb relació a aquesta qüestió, que prové d'EMT i no de l'òrgan a qui es va fer la petició, que és la representació municipal als òrgans de transport, no aporta cap informació rellevant pel que fa a les accions dutes a terme per l'Ajuntament per garantir els principis d'equitat. Segons s'ha informat, la qüestió ha estat discutida en les diverses reunions mantingudes per EMT i FGC i s'han plantejat reiteradament propostes d'equiparació que no han prosperat per manca d'acord entre les dues entitats de transport.

La tarifació social en el transport públic ha de tenir en compte d'una manera específica les famílies monoparentals i nombroses

Pel que fa a les famílies nombroses, cal recordar que, en l'Informe 2009 de la Sindicatura, es recomanava a l'Ajuntament que vetllés pels beneficis a aplicar a les famílies nombroses. La Llei 18/2003, de suport a les famílies, determina que el Govern ha de tenir en compte d'una manera específica les famílies monoparentals i les famílies nombroses. El primer pas en aquest sentit es va fer amb l'Ordre 179/2009, que establia que s'havien

d'aplicar descomptes a les famílies nombroses en els serveis regulars de transports per carretera i també en les targetes personalitzades T-mes, T-trimestre i T-joves. La reducció és d'un 20 % per a les famílies nombroses de categoria general i d'un 50 % per a les de categoria especial. Aquesta ordre fixava el termini de finals de l'any 2009 perquè la Generalitat estudiés la viabilitat de l'aplicació a la resta de títols de transports no personalitzats.

Al cap de més de cinc mesos d'haver sol·licitat la informació a la regidora de Prevenció, Seguretat i Mobilitat, que ocupa la vicepresidència primera de l'EMT i la presidència del comitè executiu de l'ATM, es va rebre la resposta que informava de la creació d'un nou títol per a famílies nombroses i monoparentals amb característiques de targeta multi-viatge, la T-FN 70/90, que permet efectuar 70 viatges en 90 dies. La Sindicatura valora positivament la creació d'aquest nou títol pels avantatges que proporciona però ha posat de manifest el retard en l'actuació i la manca d'explicació sobre els motius que justifiquen que s'hagi creat el nou títol en comptes d'aplicar els descomptes a la resta de títols no personalitzats (T-10, T- 50/30).

Una altra qüestió en la qual ha intervingut la Sindicatura és sobre les despeses d'emissió de la T-12. La targeta que permet viatjar gratuïtament als menors de dotze anys té un cost de 35 euros que es paga un sol cop. La Sindicatura, que va suggerir que s'establissin descomptes per als infants, no en va defensar la gratuïtat. Ara bé, resulta inusual que una targeta de transport tingui una vigència de fins a vuit anys (si s'emet a un infant de quatre anys). A més, si cal fer una nova emissió per una incidència de robatori, pèrdua o deteriorament, el preu de la nova emissió torna a ser de 35 euros i aquesta és una situació que es pot donar amb relativa freqüència, atès que la utilització de la targeta és per a menors d'edat. Per això la Sindicatura va sol·licitar que s'informés dels criteris que justifiquen aques-

ta vigència i de per què no s'havia optat per un cobrament distributiu, ja que aquesta Sindicatura considera que la vigència de la targeta podria ser anual o bianual i que les despeses d'emissió podrien ser fraccionades o abonades al llarg dels anys de gaudi de la targeta. En la resposta d'EMT a aquesta sol·licitud s'argumenta que el Reglament de la targeta estableix clarament els criteris i el procediment d'emissió i de renovació i que resultaria difícil repercutir el cost de la gestió en diverses fraccions. D'altra banda, l'obligació de pagar novament els 35 euros en cas de pèrdua o robatori s'ha determinat per evitar un ús fraudulent dels títols de transport i, també, amb l'objectiu que els nens en tinguin cura.

B. Circulació i vehicles

B.1. Circulació de bicicletes

Les queixes rebudes directament relacionades amb la circulació de bicicletes són poques però constants. Són queixes originades sobretot per les molèsties que generen els ciclistes que circulen incívicament i incomplint la normativa de circulació.

La guàrdia urbana no ha facilitat les dades correctes sobre les sancions imposades als ciclistes des de l'any 2007

Per poder fer una valoració del control municipal exercit, la Sindicatura va sol·licitar que s'informés del nombre de denúncies anuals imposades exclusivament a ciclistes (des de l'any 2007, any en què es va posar en funcionament el servei Bicing i es va aprovar la modificació de l'Ordenança que fa referència a la circulació de bicicletes). La Sindicatura va detectar que les dades aportades eren abso-

lutament impossibles o errònies i així ho va fer saber a l'òrgan emissor, és a dir, la Guàrdia Urbana. En el moment de tancar aquest informe, no es disposa de les dades certes amb el detall sol·licitat i, per tant, no es pot fer una valoració acurada de l'evolució. De tota

manera, la valoració de les dades parcials de què es disposa, manifesta que, tot i que ha augmentat sensiblement el nombre de denúncies imposades, el control i rigor exercits no es corresponen amb el gran creixement de la circulació de bicicletes.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENTS NÚM. 518/2010, 581/2010 I 601/2010. CIRCULACIÓ DE BICICLETES.

Diverses persones van presentar una queixa per entendre que la circulació de les bicicletes resulta perillosa ja que és habitual el pas de ciclistes a gran velocitat per les voreres i places sense que es tingui en compte la prioritat de pas dels vianants i sense respectar els semàfors. Aquestes persones consideraven que les respostes municipals que havien rebut no s'ajustaven a la realitat, atès que, en els escrits, s'explicava que l'Ajuntament treballa per regular l'ús de la via pública i promou campanyes de conscienciació i que les patrulles de la Guàrdia Urbana tenen l'avís d'incrementar la vigilància i fan nombroses denúncies per actes incívics. Les persones afectades explicaven que, en més d'una ocasió, els agents de la Guàrdia Urbana a qui s'havien queixat verbalment havien manifestat la seva impotència per intervenir amb la justificació que les bicicletes no porten matrícula. També consideraven que la manca de control genera un increment de la inseguretat dels vianants i que l'Ajuntament no actua amb prou rigor contra els incompliments.

En consideració a les queixes rebudes, aquesta Sindicatura va sol·licitar que s'informés amb detall de les campanyes de conscienciació dutes a terme en relació amb l'incivisme i el compliment de la normativa expressada en l'Ordenança de circulació pel que fa a les bicicletes. Es va sol·licitar també que s'informés del control exercit de la circulació de bicicletes i del nombre de denúncies imposades exclusivament a ciclistes anualment des de l'any 2007 (any en què es va posar en funcionament el servei Bicing i es va aprovar la modificació de l'Ordenança). En la data de tancament d'aquest informe, no s'han rebut encara les dades correctes, atès que les aportades inicialment eren totalment errònies.

Pel que fa a les campanyes de conscienciació, l'Ajuntament va informar de les campanyes dutes a terme els darrers anys. Actualment es pretén promoure la convivència de tal manera que la visió dels vianants respecte dels ciclistes sigui més positiva i no se'ls vegi com a persones perilloses per a la mobilitat de la ciutat. La darrera campanya duta a terme, realitzada durant el segon semestre de l'any 2010, anomenada "Bicivisme", fa una crida a la circulació cívica dels ciclistes.

Aquesta Sindicatura va poder comprovar que hi ha hagut un canvi de tendència en les campanyes municipals en relació amb l'ús de la bicicleta: mentre que els fullets de difusió d'anys anteriors informaven de la normativa concreta que regula la circulació de bicicletes, el que l'Ajuntament ha publicat aquest any només fa referència a alguna obligació i aquesta està expressada com a consell. Per això, en la decisió de la síndica es va expres-

sar que no es considerava oportú posar l'accent prioritari en el civisme i pretendre, a més, millorar la percepció dels vianants respecte dels ciclistes. Davant l'evidència constatada i reiterada que hi ha molts ciclistes que vulneren les normes, semblaria més adequat impulsar el compliment de la normativa que regula l'ús de les bicicletes i informar-ne clarament. La normativa està expressada d'una manera concisa en l'article 14 de l'Ordenança de circulació. No obstant això, el decàleg que conté el fullet de "Bicivisme" presenta, d'una manera indiferenciada, recomanacions i preceptes normatius, i tots són tractats com a consells bàsics.

L'Ajuntament ha de fer complir la normativa que regula l'ús de la bicicleta a la ciutat

VALORACIÓ

Aquesta Sindicatura ha exposat a bastament la necessitat d'aconseguir la plena compatibilitat de l'ús de la bicicleta amb la seguretat dels vianants. Els beneficis que comporta l'ús de la bicicleta són inqüestionables: genera poc soroll, no és contaminant, és saludable, promou l'estalvi econòmic i fa possible una mobilitat sostenible. Ara bé, els expedients il·lustratius explicats en aquest capítol posen de manifest les dificultats per trobar l'equilibri. La normativa regulada en l'Ordenança de circulació és ajustada, detallada i prou explícita. El seu compliment garantiria una convivència amable de ciclistes i vianants: els ciclistes poden circular per les voreres sempre que respectin les condicions establertes, han de respectar els semàfors i els passos de vianants. La realitat és que els incompliments són ben habituals. El 42 % dels entrevistats de

l'Enquesta municipal d'hàbits i valors sobre el medi ambient presentada aquest any expressava que la presència de bicicletes sobre la vorera era molt molesta.

Segons dades municipals, diàriament es realitzen 102.000 viatges amb bicicletes. Està clar que les campanyes de conscienciació no han tingut l'efecte desitjat i que les multes imposades són realment insignificants. La premsa publicava el 21 de setembre de 2010 que, segons dades de l'Ajuntament, la Guàrdia Urbana havia imposat aquest any 1.848 denúncies per infraccions a ciclistes i que en tot l'any 2009 se n'havien posat 2.539.

La circulació de bicicletes per les voreres crea conflictes entre els ciclistes i els vianants

B.2. Circulació i estacionament de vehicles de motor

Una part significativa de les queixes rebudes, resoltes mitjançant assessoraments, feien referència als terminis de tramitació i de presentació d'al·legacions i recursos i, també, a preguntes sobre la possibilitat de recórrer els procediments en via executiva. La resta d'assessoraments han estat sobre disfuncions en la senyalització, sobre actuacions, presumptament errònies, de la Guàrdia Urbana que han provocat una denúncia i sobre l'elevat cost de la taxa pel servei de grua; també hi ha hagut diverses queixes que pertanyen a altres administracions. Quan la documentació aportada pel ciutadà ho ha permès, les queixes han estat estudiades i s'han resolt directament.

Les peticions d'informe a l'Ajuntament han estat motivades pel desacord del ciutadà afectat amb la tramitació de les al·legacions

i recursos, pel fet que s'hagués obert un nou expedient sancionador per una infracció molt greu, per la sanció de major cost econòmic quan no s'ha notificat a temps el nom del conductor responsable de la infracció, per denúncies a un vehicle que havia estat venut amb anterioritat a la data de la infracció i, en un gran nombre, per errors en l'adreça de notificació o per qüestionar el mateix procés notificador, així com, en un nombre significatiu, perquè els arguments exposats en els recursos i alegacions no queden contestats en la resolució d'aquests.

La recentment aprovada Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, que incorpora un procediment sancionador abreujat, amplia la utilització de procediments telemàtics amb la Direcció Electrònica Viària i substitueix la publicació en el *Butlletí Oficial de la Província* (BOP) pel Tauler edictal de sancions de trànsit (TESTRA), que, si bé pot ser útil per a la relació de les empreses amb l'Administració de trànsit, no aporta cap solució al problema generalitzat de les notificacions fallides, les quals provoquen un gran malestar als ciutadans afectats.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 443/2010. PROCEDIMENT SANCIONADOR DE TRÀNSIT.

Un ciutadà es va queixar perquè va ser denunciat per una infracció a l'Ordenança de circulació consistent a "estacionar en carril bus" però, en el lloc que constava indicat en la butlleta de denúncia, no existia cap carril bus ni espai per deixar un vehicle en cap dels dos cantons del carrer ja que hi havia un sol carril de circulació i pilones a les voreres. Va presentar un recurs d'alçada que va ser desestimat, va presentar també un recurs de reposició en què adjuntava fotografies del lloc dels fets, el qual no va ser admès a tràmit, i finalment va presentar un recurs de revisió, del qual no ha rebut resposta.

Arran de la intervenció d'aquesta Sindicatura, l'Institut Municipal d'Hisenda va revisar l'expedient i va comprovar que, en el lloc de la denúncia, no hi havia cap carril bus i, per tant, va anul·lar la sanció. Sembla evident que es tractava d'un error de l'agent denunciant, però, com que no es podia esmenar, el procediment garant exigeix la cancel·lació de la denúncia.

EXPEDIENT NÚM. 450/2010. ORDENANÇA DE CIRCULACIÓ.

Una ciutadana es va queixar perquè va ser denunciada per una infracció a l'Ordenança de circulació consistent a "estacionar en doble fila". La ciutadana va presentar un recurs en què manifestava que la mateixa fotografia demostrava que el lloc de la infracció no era el que deia la butlleta de denúncia perquè era impossible aturar-se en aquest carrer i, a més a més, la conductora portava el cinturó de seguretat posat ja que va parar únicament per permetre que baixés una persona d'edat avançada; el recurs no va ser admès a tràmit.

Arran de la intervenció d'aquesta Sindicatura, l'Institut Municipal d'Hisenda va revisar l'expedient, va comprovar els fets i va anul·lar la sanció.

EXPEDIENT NÚM. 158/2010. SANCIÓ PER IDENTIFICAR EL CONDUCTOR FORA DE TERMINI.

Una ciutadana va manifestar que va recollir de l'oficina de Correus dues notificacions, la primera per “superar límit horari” i la segona “per no identificar al conductor responsable de la infracció”. Va presentar al·legacions i va identificar la conductora responsable de la infracció. Posteriorment va rebre una notificació de sanció i va presentar un recurs d'alçada que va ser desestimat; finalment, va rebre una notificació de requeriment per a l'embargament.

Tot i que l'informe municipal especifica que la notificació primera per “superar límit horari” va ser lliurada en mà a un familiar de la ciutadana i que les al·legacions contra la notificació de la denúncia per “no identificar al conductor responsable de la infracció” van ser presentades fora de termini, considerem que hi ha una manca de proporcionalitat entre l'import de la sanció d'origen i l'import de la segona, que sempre apareix tipificada com a greu; per tant, en casos lleus i que no comportin pèrdua de punts, es podria acceptar que la identificació del conductor fora dels terminis legalment establerts no fos sancionable ni causés efectes, sempre que sigui verídica i no existeixi mala fe.

VALORACIÓ

El volum d'expedients tramitats pel l'Institut Municipal d'Hisenda es altíssim i l'índex d'error no és rellevant, però volem insistir en la necessitat d'analitzar i avaluar les al·legacions exposades pels ciutadans, així com les proves documentals presentades i els seus recursos administratius, i no donar respostes estandarditzades o fonamentades únicament en la presumpció de veracitat dels agents. Això als efectes de la seguretat jurídica i l'objectivitat per poder dictar resolucions congruents i que responguin a la totalitat dels supòsits exposats pel ciutadà afectat, i per evitar un seguit de gestions i recursos que minven la confiança del ciutadà i endarrereixen el treball administratiu.

Els ciutadans es queixen del sistema de notificació de les denúncies i de l'embargament dels comptes bancaris

La queixa més freqüent dels ciutadans és sobre la forma de notificació de les denúncies i les sancions i amb l'al·legat que l'Ajuntament no pot localitzar el seu domicili però sí el seu compte bancari per embargar un deute que desconeixien. El sistema de notificacions emprat per l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) s'ajusta als requisits de la Llei 30/1992 i a la nova Llei de trànsit, i manté els mateixos condicionants, a excepció de la substitució esmentada de la publicació en el BOP pel Tauler edictal de sancions, i, per tant, constatem que persisteixen alguns problemes i no podem oblidar que el coneixement de la denúncia és un dret fonamental del ciutadà ja que li permet efectuar al·legacions i proposar les proves per aclarir els fets, o presentar els recursos que consideri oportuns; i poc podrà fer si desconeix que és objecte d'una denúncia i posterior sanció. Esperem que l'aplicació dels nous mitjans informàtics i del creuament de dades que ja efectua l'Institut

Municipal d'Hisenda vagin depurant el procediment, però insistim que cal trobar solucions que no deixin en aparença d'indefensió el ciutadà; en el darrer exercici, la síndica va recomanar que s'estudiés la possibilitat de complementar l'actual procediment notificador mitjançant l'enviament per correu ordinari d'una carta al ciutadà al mateix temps que es feia la tramesa de la publicació en el BOP, però l'Institut Municipal d'Hisenda no ho va trobar viable.

L'Ajuntament ha d'avaluar amb més rigor les al·legacions i proves presentades pels ciutadans

Un altre problema detectat fa referència a l'obligació d'identificar verídicament el conductor responsable de la infracció, requeriment que, en cas d'incomplir-se, genera la incoació d'un nou expedient sancionador, si bé —en la pràctica— aquest expedient sancionador s'inicia només quan l'infractor es una persona jurídica, empresa o societat, i aleshores el lliurament de la notificació es fa en el domicili social, tot i que, de vegades, el procediment també s'ha adreçat contra persones físiques. Quan per l'incompliment s'obre el segon expedient sancionador, la infracció està tipificada legalment com a molt greu, i, per tant, pot superar amb escreix l'import de la infracció d'origen. Sembla que aquest no és el propòsit de la llei, i així, per exemple, en la Sentència del 10 de maig de 2010 del Tjuntat Contenciós Administratiu núm. 2 de Burgos, aplicant un criteri teleològic, s'arribava a la conclusió que: “La obligación de identificar al conductor parece tener sentido en aquellos casos en que la sanción conlleva efectos personales al conductor, como la pérdida de puntos y en el caso que el conductor ponga de alguna forma, en peligro a la seguridad del tráfico o a terceros conductores. En esos casos la no identificación del conductor

impediría que la Administración ejercitara toda su fuerza punitiva. En el supuesto de autos al aparcar en zona ORA sin ticket no tiene ni esas consecuencias ni provoca peligro alguno, y supone simplemente una multa de 60 €, sanción que bien puede ser abonada por el titular del vehículo aunque no sea el conductor del mismo (lo mismo la persona jurídica respecto del conductor).”

Per tant, tenint en compte criteris de proporcionalitat, sempre que no existeixi dol, és a dir, que s'efectuï una identificació fraudulenta, en casos lleus i que no comportin pèrdua de punts, s'haurien d'acabar simplement no admetent a tràmit la identificació del conductor per preclusió del tràmit sense obrir un nou expedient sancionador, i això perquè, a més, la norma sembla estar prevista per als casos en què no es faci una identificació verídica, és a dir, per a qui falsegi la realitat.

Finalment, cal insistir una vegada més en la bona col·laboració obtinguda en tot cas de l'Institut Municipal d'Hisenda, demostrada en les respostes molt completes, en el lliurament àgil dels expedients que es demanen, en la transparència de la seva gestió de recursos, i en el sentit de justícia acreditat freqüentment, que el porta a revisar els expedients a recomanació de la síndica per ratificar o modificar la resolució.

B.3. Estacionament regulat: àrea verda

Cal recordar que la mobilitat en una ciutat congestionada comporta un alt cost econòmic per a cada usuari del transport privat i per a la societat en general, i que la qualitat de vida i la salut de la població estan lligades a diferents factors i, un d'ells és l'ús del vehicle privat, ja que és un generador de contaminació atmosfèrica, soroll i sinistres, i no podem oblidar que la reorganització de l'espai públic de

les ciutats està sotmesa a l'estratègia del trànsit, i la reducció de vehicles en circulació reporta beneficis a tots els ciutadans; per tant, la implementació de l'àrea verda com un instrument de pacificació del trànsit ha estat acceptada, després d'una primera fase crítica, per una bona part dels ciutadans.

L'àrea verda facilita l'estacionament veïnal i l'àrea blava propicia la rotació i l'ús del vehicle privat

Els responsables municipals afirmen que la ciutadania ha demanat i demana aquesta implementació ja que la considera positiva. Tot i ser-ho, i haver significat una evident ordenació i pacificació de l'estacionament, també sembla que hi ha una certa contradicció entre l'objectiu de l'àrea verda i l'elevat nombre de places d'àrea blava, ja que aquestes últimes afavoreixen el desplaçament de vehicles per a estades de curta durada, la qual cosa provoca un increment del trànsit diari. Per aquest motiu, la síndica considera que hauria de fer-se públic el balanç de resultats quant als beneficis per als barris i la utilitat recaptadora de les taxes aplicades. De la mateixa manera, caldria estudiar comparativament el nombre de places d'àrea verda i d'àrea blava, especialment en zones deficitàries d'àrea verda, com són alguns carrers de l'Eixample i Ciutat Vella.

Pel que fa la gestió de l'àrea verda, s'ha de dir que aquesta institució va posar de manifest que el pagament setmanal portava complicacions innecessàries als ciutadans i que, per

tant, s'hauria d'estudiar una fórmula que permetés el pagament per a períodes més grans, cosa que impediria la punició exorbitant de l'error. La resposta a la síndica va ser que no era possible fer el canvi demanat; no obstant això, hem vist que, a partir del 2011, sí que es podrà fer el pagament mensual o trimestral. També s'ha introduït la possibilitat de triar com a àrea verda el lloc de treball o el domicili.

Aquest any les queixes sobre l'àrea verda han estat escasses i gairebé no es qüestiona la implementació de la mesura com ocorria al començament, però encara hi ha discrepàncies sobre els requisits per obtenir la targeta de resident; en concret, hem rebut una queixa del propietari d'un vehicle tipus furgoneta les dimensions del qual no s'ajusten als condicionants demanats.

VALORACIÓ

Insistim, una vegada més, en la necessitat de fer un estudi acurat sobre les places d'àrea verda i d'àrea blava ja que l'objectiu d'ambdues mesures pot resultar contradictori si tenim en compte que l'una pretén facilitar l'estacionament del resident incitant-lo a utilitzar el transport públic en els desplaçaments i l'altra propicia l'ús del vehicle privat i l'aparcament en rotació, és a dir, durant estades curtes.

Per tot això, i malgrat l'aparença d'uns bons resultats, seria convenient fer una avaluació general de la mesura ja que encara es mantenen certes reticències sobre els requisits demanats, i sobre l'equitat del nombre de places existents.

2.2. Seguretat ciutadana i llibertat cívica



La missió de la síndica, a més de vetllar pels drets fonamentals, es referencia directament amb les llibertats cíviques. La llibertat no té una definició única ni un abast i límits acceptats per igual per tothom. En una societat democràtica, cal admetre que la llibertat és un atribut dels ciutadans que només pot ser restringit per llei i per a la preservació dels drets fonamentals, especialment el de seguretat, i sempre sota control judicial.

La seguretat de les persones i béns és un dret fonamental que l'Ajuntament ha de contribuir a salvaguardar. Un instrument important és la presència activa de la policia de proximitat, que té efectes preventius, i de col·labora-

ció, mediació i educació cívica. Aquesta policia i tota la Guàrdia Urbana han de vetllar per la preservació de l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones hi puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, d'oci, de trobada i esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions i de formes de vida diverses existents a la ciutat, fent compatible el reconeixement del dret de tothom a comportar-se lliurement als espais públics i a ser respectats en la seva llibertat; però, d'altra banda, també, és necessari que tothom assumeixi determinats deures de convivència i de respecte a la llibertat, la dignitat i els drets reconeguts als altres.

Quant al dret de vaga, les consultes que ha rebut la síndica tracten de la dificultat d'algunes persones per poder arribar al lloc de treball, de les pèrdues econòmiques per als establiments de restauració, per la difícil situació de fer vaga en temps de crisi, etc.

El dret de vaga és un dret fonamental en què les persones, lliurement, decideixen no treballar per defensar els seus drets. El reconeixement dels drets de les persones, abans de tenir-los reconeguts en l'ordenament jurídic, ha comportat l'esforç i la lluita de moltes persones, no obstant això, el dret de vaga és un dret però no un deure. No es pot obligar una persona a fer vaga ni a no fer-la.

En el dret a la llibertat de fer vaga, l'Estat esdevé neutral i són les persones les que decideixen lliurement (com correspon a un Estat social i democràtic de dret establert en l'article 1.1. de la CE). No obstant això, els drets no són il·limitats i el legislador ha introduït unes condicions o límits per a l'exercici d'aquest dret, com per exemple garantir el funcionament dels serveis essencials de la comunitat per tal d'assegurar-ne uns serveis mínims que no eliminin l'exercici de la vaga.

En l'apartat de seguretat ciutadana i llibertat cívica, la síndica de greuges ha rebut 39 queixes.

Els ciutadans es queixen que no se sanciona suficientment la circulació dels motoristes per les voreres

Les queixes que s'han rebut fan referència a la inseguretat ciutadana, a l'actuació inadequada d'alguns agents de la Guàrdia Urbana, a la manca d'intervenció contundent dels agents per conductes incíviques, al nudisme a la ciutat, o per no denunciar suficientment l'aparcament i la circulació dels motoristes a les voreres.

També han arribat queixes en què s'exposava el desacord amb les denúncies realitzades en matèria de trànsit, per la revenda d'entrades, per la negativa a tenir una entrevista amb els responsables de seguretat, per la passivitat dels agents en la conducció d'alguns ciclistes i pel presumpte decomís d'una càmera fotogràfica. A més, hi ha hagut diversos assessoraments referents a la vaga del 29 de setembre de 2010.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 818/2009. TRACTE DE LA GUÀRDIA URBANA.

Una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura per no estar d'acord amb el tracte rebut d'uns agents de la Guàrdia Urbana que van cridar l'alto del vehicle en què viatjava acompanyada d'altres persones. Afegia que un agent va lesionar un dels passatgers.

La síndica va demanar informe a l'Ajuntament. L'informe exposava que els fets manifestats per la interessada es trobaven pendants de la celebració del judici de faltes. La síndica va comunicar al Sector que, encara que els fets es trobessin *sub iudice*, sol·licitava una còpia de la resolució judicial, un cop celebrat el corresponent judici. Temps després, la Guàrdia Urbana va enviar a la síndica la sentència judicial; la resolució judicial va condemnar un dels ocupants del cotxe com a autor d'una falta contra l'ordre públic i d'una falta de lesions contra un dels agents de la Guàrdia Urbana.

La síndica va desestimar la queixa atès que els fets exposats havien estat resolts judicialment i en el judici va quedar acreditat que la Guàrdia Urbana va actuar en compliment del seu deure com a agents de l'autoritat.

EXPEDIENT NÚM. 475/2010. INTERVENCIÓ D'OFICI. VENDA AMBULANT.

Aquesta Sindicatura va impulsar una actuació d'ofici arran de la notícia apareguda en un mitjà de comunicació referent al maltractament que va patir un venedor ambulat al Port de Barcelona.

La síndica va demanar informe a l'Ajuntament i al Port de Barcelona. La policia portuària va denunciar judicialment els fets. Aquesta institució també va demanar que, al seu moment, ens traslladessin còpia de la resolució judicial. La Sentència número 462/2010 del Jutjat d'Instrucció núm. 18 de Barcelona va absoldre el venedor ambulat dels fets imputats: resistència i desobediència als agents de l'autoritat. La síndica va resoldre donar per acabada la investigació ja que no es va constatar l'existència d'un greuge a la persona implicada, i a més perquè hi ha hagut una sentència judicial que absol la persona afectada i no desaprova l'actuació de la policia.

No obstant això, posteriorment, l'Ajuntament va informar aquesta institució que no era a l'Ajuntament a qui pertocava enviar la sentència perquè la Policia Portuària és un organisme que depèn orgànicament de l'Autoritat Portuària, i la representació de l'Ajuntament de Barcelona en l'esmentada entitat és una representació consultiva, no executiva.

La síndica, tot i que la intervenció d'ofici està tancada, ha demanat a l'Ajuntament que informi en detall de les competències municipals referents al control i la gestió de la infraestructura portuària, dels béns de domini públic marítim terrestre en l'administració dels quals participa l'Ajuntament, la forma de participació en el Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària, els representats en el Consell, les seves funcions i les competències del Consell d'Administració.

EXPEDIENT NÚM. 807/2009. MANCA DE RESPOSTA A UNA PETICIÓ.

Un ciutadà va interposar una reclamació davant la Guàrdia Urbana per estar en desacord amb la manca de resposta a una petició. Els fets denunciats havien estat resolts favorablement pel jutjat d'instrucció corresponent en el procediment del judici de faltes. No obstant això, el ciutadà va comunicar a aquesta institució que no havia rebut cap disculpa o explicació de l'Ajuntament respecte a la conducta dels agents implicats.

El Jutjat va resoldre que les expressions que va manifestar el denunciat en cap cas eren constitutives d'una falta penal, i que havia quedat provat que els agents no van actuar amb el degut respecte que han de mostrar en l'exercici de la seva funció pública i, en conseqüència, va absoldre l'interessat de les faltes per les quals havia estat denunciat, falta de respecte i desobediència a l'autoritat.

La síndica de greuges va estimar en part la queixa ja que, encara que els tribunals haguessin resolt, l'Ajuntament té el deure legal d'atendre les peticions que formulen els ciutadans.

EXPEDIENT NÚM. 609/2010. ACUSACIÓ DE CONDUCTA INCORRECTA.

Un pare, en representació de la seva filla menor d'edat, va presentar una queixa perquè la menor va deixar oblidada una càmera fotogràfica sobre un banc del carrer. Quan va adonar-se'n, va tornar al banc, però, d'acord amb el que va exposar, la càmera la tenien uns agents de la Guàrdia Urbana. Afirmava que, quan va reclamar-la, els agents li van respondre que, si no n'acreditava la titularitat, no podien retornar-la-hi i que l'endemà anés a recollir-la a la caserna corresponent o a l'Oficina de Troballes. Passats uns dies, es va desplaçar als departaments citats, però la càmera no hi era i tampoc no li van saber donar-ne notícia.

Dues persones de l'equip assessor de la síndica es van entrevistar amb el promotor de la queixa i amb la seva filla. D'altra banda, va quedar acreditat que, en la data referida, no hi havia cap patrulla de la Guàrdia Urbana a la zona referida. Després d'estudiar la queixa, i tenint en compte les declaracions efectuades durant l'entrevista realitzada amb el promotor de la queixa i amb la seva filla, la síndica va resoldre desestimar la queixa perquè no hi havia cap prova que pogués relacionar la pèrdua de la càmera amb agents de la Guàrdia Urbana.

EXPEDIENT NÚM. 764/2010. PRESUMPTA DETENCIÓ ARBITRÀRIA.

Un jove va presentar una queixa en què manifestava el seu desacord amb el tracte que havia rebut de la Guàrdia Urbana. Afirmava que quan conduïa el seu vehicle, acompanyat d'un amic, un furgó de la Guàrdia Urbana el va fer aturar. Quatre agents van baixar del furgó i un d'ells el va apuntar amb una arma. També va manifestar que el tracte sofert havia estat humiliant físicament i psíquicament. Va afegir que els agents van obligar-lo a signar dues denúncies, una per conduir massa de pressa i l'altra per fer-ho en ziga-zaga, i seguidament els van deixar marxar.

La síndica va admetre la queixa i va demanar informe al Sector de Seguretat, i aquest va informar que els números de placa facilitats pel jove que havia presentat la queixa no corresponien a agents de la Guàrdia Urbana sinó al cos de Mossos d'Esquadra. En conseqüència, l'interessat havia inculpat erròniament la Guàrdia Urbana, i la síndica així li ho ha fet saber; com que no pot intervenir derivarà l'expedient a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

VALORACIONS

Un cop més, els ciutadans es continuen queixant de la presència insuficient de la Guàrdia Urbana al carrer i de l'actitud incorrecta dels agents. A vegades, també manifesten que els fets denunciats de desobediència a l'autoritat no són certs.

En relació amb la desobediència a l'autoritat o a la falta de respecte als agents de l'autoritat, els tribunals exposen, d'una manera reiterada, que perquè la conducta sigui punible la desobediència o l'actitud irrespectuosa ha d'anar contra l'autoritat en l'exercici de les seves funcions, amb un ànim específic de desprestigiar el principi d'autoritat i que aquest desprestigi tingui transcendència pública. Aquesta és la resolució judicial de l'expedient núm. 807/2010.

El respecte a les persones és imprescindible i, en el cas dels agents de l'autoritat, no només és necessari i essencial sinó obligatori. La societat actual viu una situació de pèrdua de valors, i el respecte ha anat minvant progressivament i cal recuperar-lo. Els ciutadans han d'obeir les indicacions dels agents però aquests, en tant que agents de l'autoritat i servidors públics, han de ser els primers a donar exemple i no poden emparar-se lleugerament en la desobediència a l'autoritat per denunciar una persona, i mai no han de maltractar o utilitzar la força d'una manera desproporcionada. Encara que la ratificació dels agents és necessària, no n'hi ha prou amb això, cal que els agents relatin i denunciïn amb exactitud i transparència els fets ocorreguts, i aportin altres proves disponibles més enllà de la seva paraula.

Els ciutadans es queixen de l'escassa presència de la guàrdia urbana al carrer

En informes anuals anteriors, la síndica manifestava la idoneïtat de l'elaboració del Codi ètic de la policia de Catalunya. El *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, de 17 de novembre de 2010, va publicar la resolució del conseller d'Interior del Codi d'ètica de la policia de Catalunya. L'article 1 estableix que s'aplica tant a la policia de la Generalitat com a les policies locals. El Codi publicat conté els principis organitzadors i rectors de l'actuació policial, la submissió dels servidors públics a la llei, el respecte a les persones, l'atenció especial al principi de no-discriminació, els deures de la policia en relació amb la ciutadania, els drets dels membres de les policies, etc. Encara que la legislació vigent en matèria de policia ja ho regula, qualsevol recordatori i insistència en les bones pràctiques és raonable i favorable. Al marge de les posicions i discrepàncies polítiques que ha provocat l'aprovació d'aquest Codi, i també des del suport que diverses entitats de defensa dels drets humans donen a l'aprovació del Codi, aquesta institució considera que qualsevol instrument que afavoreixi l'actuació de la policia en les seves relacions amb els ciutadans és un avenç. (La resolució de 26 de gener de 2011 de la Conselleria d'Interior deixa sense efecte el Codi d'ètica de la policia de Catalunya).

*La policia ha de fer tasques de
prevenció i d'ajuda a la comunitat
per aconseguir una vida més segura*

Les persones que es dirigeixen a la síndica continuen demanant més seguretat i presència de la Guàrdia Urbana al carrer i també un tracte respectuós dels agents. Ningú no qüestiona l'exigència d'un tracte digne de la policia amb les persones, ja que aquesta exigència és un deure. La Guàrdia Urbana ha de donar exemple permanentment en les relacions que manté amb les persones, tant

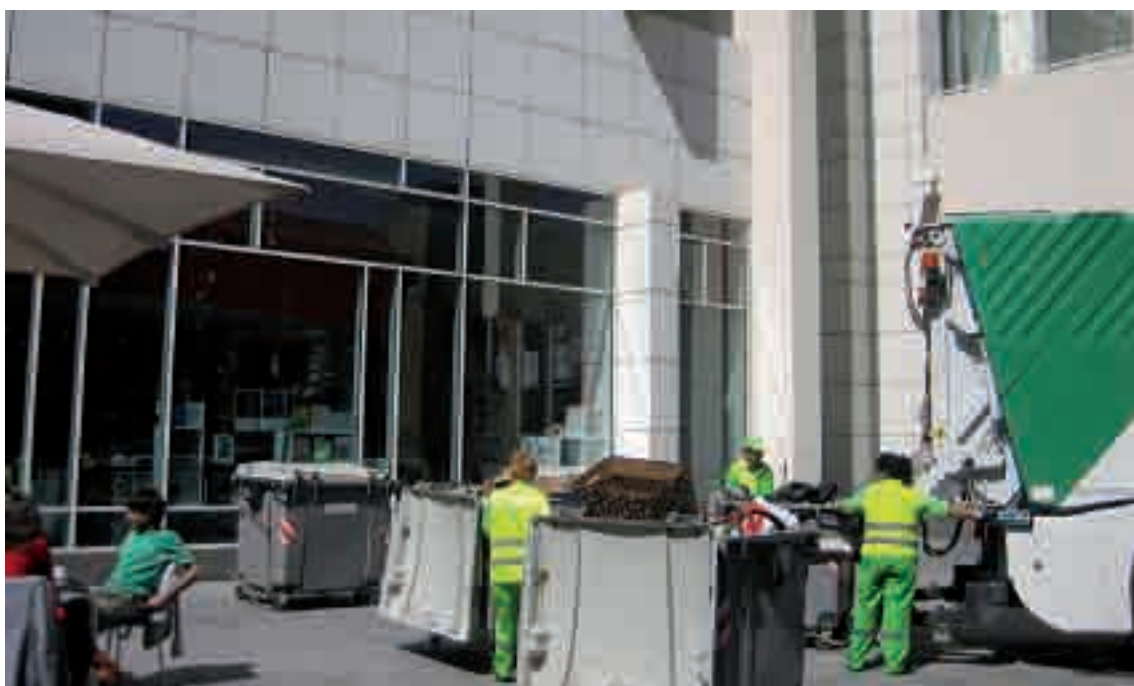
si són infractores com si no ho són. Però, de la mateixa manera, la població no pot desconfiar sistemàticament de la policia, especialment en un Estat de dret. El rol social de la policia no és exclusivament el manteniment de l'ordre, sinó que també està centrat en la prevenció i en l'ajuda a la comunitat per tal d'aconseguir una vida segura i harmònica de la ciutadania.

Finalment, cal destacar que en els tres expedients de queixa més greus presentades a la síndica per conductes de la Guàrdia Urbana va resultar que dues no eren imputables als agents del cos municipal i, pel que fa a l'altra, els agents van ser exculpats judicialment.

2.3. Ús i manteniment de l'espai públic

A. Manteniment

B. Ús de l'espai públic



El “dret a la ciutat” que propugna la CESDHC significa que la ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants, els quals tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.

Per això, les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants, i aquests tenen el deure de preservar l'entorn natural, el paisatge urbà i els béns públics i respectar els drets privats concurrents.

En l'apartat de manteniment i ús de l'espai públic, la síndica de greuges ha rebut 40 queixes.

A. Manteniment

Les queixes de manteniment estan relacionades amb la disconformitat d'uns veïns amb determinades obres de reurbanització, el desacord amb les respostes rebudes a les incidències comunicades de manteniment, la manca de claredat en els criteris que regeixen la instal·lació de pilons a la via pública i els problemes d'enllumenat en determinats emplaçaments.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 946/2009. MANTENIMENT D'UNA VORERA.

Una persona cega va presentar una queixa en què explicava que l'enfonsament de la vorera en un determinat tram era perillós. Aquesta Sindicatura va comprovar que, a més del sot, hi mancaven panots i que el mal estat del paviment s'estenia a gairebé tota la vorera del tram entre dos carrers de l'Eixample. Al cap d'un mes, l'interessat va rebre la resposta municipal en què se l'informava que la responsabilitat de la vorera corresponia al titular de la llicència de gual de vehicles, però no s'aportava cap informació sobre la previsió de reparació. La segona part del redactat de la resposta resultava inintel·ligible.

La Sindicatura va sol·licitar que s'informés de l'adequació de la resposta municipal a la queixa presentada, de les intervencions que s'haguessin fet després d'haver rebut la queixa i de les previsions de reparació, en consideració a la responsabilitat municipal del manteniment de la via pública.

El document, aportat al cap de més de cinc mesos d'haver-se sol·licitat, expressava que s'havia iniciat un expedient d'inspecció i s'havia ordenat la supressió del gual de l'aparcament al seu titular atès que estava en mal estat i no estava en ús perquè el local comercial al qual corresponia estava tancat. Segons s'informava, l'expedient es trobava en una fase inicial de sotmetiment de vista al denunciant, en la qual aquest podia realitzar al·legacions.

La síndica va estimar la queixa atès que el ciutadà denunciant havia patit un greuge pel mal estat del paviment de la vorera i va recomanar al districte corresponent que es millorés l'eficàcia de la gestió municipal en la tramitació dels expedients administratius per evitar que es torni a repetir el fet que s'hagi d'esperar mig any per iniciar l'expedient d'inspecció. Així mateix, va suggerir que s'establissin les mesures de revisió que es consideressin necessàries perquè les respostes emeses s'adequessin a les peticions dels ciutadans, amb independència de la satisfacció que es pogués donar a les expectatives d'aquestes persones.

EXPEDIENT NÚM. 452/2010. FUITA DE GAS.

La persona interessada expressava el mal funcionament i les fuites de gas del sistema d'enllumenat de la plaça de Sant Felip Neri. Segons exposava, les fuites generaven contaminació ambiental i resultaven perilloses per a les persones que freqüenten la plaça, entre d'altres, persones sense sostre ateses per una ONG de la qual era voluntària. Segons es va poder esbrinar, l'any 2002 l'Ajuntament de Barcelona i l'empresa Gas Natural havien signat un conveni de col·laboració per instal·lar, d'una manera experimental, enllumenat de gas en dos entorns històrics del Barri Gòtic, un dels quals és la plaça Sant Felip Neri. L'objectiu d'aquesta acció era donar a conèixer als ciutadans el sistema d'enllumenat que va estar instal·lat a la ciutat des de 1842 fins a 1967.

D'acord amb el principi d'economia administrativa, no es va demanar petició d'informe i es va establir contacte directe amb el Servei d'Enllumenat del Sector de Medi Ambient. Aquesta Sindicatura va ser informada, al cap de pocs dies, que el resultat de la prova pilot no era el desitjable, que les fuites de gas no eren perilloses perquè es produïen en un espai obert, i que s'estaven fent les gestions per millorar els fanals o bé per substituir-los per uns d'elèctrics. Al cap de poc temps, es va poder comprovar que s'havien deixat els mateixos fanals, que mantenen una harmonia estètica amb l'entorn, i que el subministrament de gas s'ha substituït per un sistema de llums LED.

En aquest cas, la Sindicatura va considerar que l'actuació del servei municipal havia estat ajustada a dret i havia estat satisfactòria pel que fa al tracte dispensat a la ciutadana.

L'Ajuntament és el responsable del manteniment de la reparació i conservació de la via pública

VALORACIÓ

Normativament l'Ajuntament és responsable del manteniment de la via pública, responsabilitat que comporta dur a terme els treballs de reparació i conservació de les vies públiques que són de titularitat municipal i dels elements que la conformen, com són l'enllumenat, el mobiliari urbà, etc. Així ho estableix la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, i, en l'àmbit municipal, l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona.

El segon exemple il·lustratiu és una mostra d'actuació positiva, d'intervenció ràpida i eficaç i de resposta clara al ciutadà. No obstant això, la Sindicatura no pot fer aquesta valoració en molts dels casos supervisats.

En el cas relatat en l'expedient núm. 452/2009, l'actuació municipal es va dilatar excessivament sense causa raonada. La resposta que va obtenir el ciutadà va ser, sense cap mena de dubte, insatisfactòria per diferents motius. En primer lloc, perquè no es corresponia amb la petició: l'interessat explicava

que el mal estat del carrer era perillós per als vianants i la resposta es restringia a explicar que corresponia al titular del gual la seva reparació i no informava de les accions que el Districte pensava emprendre. En segon lloc, perquè el Districte havia tardat més d'un mes a donar una resposta evasiva i, també, perquè el redactat continuava amb molts errors gramaticals i lingüístics, els quals en dificultaven la comprensió. I, en tercer lloc, perquè la resposta municipal a la petició de la Sindicatura va ser de cinc mesos. Això descredita ja no només l'eficàcia de l'actuació municipal sinó també la de la Sindicatura.

La Sindicatura demana a l'Ajuntament que contesti amb claredat als ciutadans i que intervingui quan calgui

Aquesta Sindicatura reitera la necessitat exposada en anteriors informes anuals que l'Ajuntament contesti d'una manera clara i raonada i que, sempre que correspongui, intervingui adequadament.

L'objectiu municipal en relació amb el sistema que gestiona les incidències, les queixes, els suggeriments i les consultes (sistema IRIS) és que l'any 2012 totes les dependèn-

cies de l'Ajuntament s'adhereixin al certificat de qualitat ISO en la gestió del sistema IRIS. La certificació ISO estableix uns indicadors o variables, que són els que garanteixen la qualitat del servei que s'ofereix a la ciutadania. Aquests són: el 90 % de les fitxes en tràmit han de tenir, com a màxim, una antiguitat de trenta dies des de la seva recepció; el 90 % de les respostes com a mínim han de complir l'acord de nivell de servei, és a dir, cal que es compleixi el compromís de temps de resolució anunciat al ciutadà, que com a màxim és de trenta dies; les devolucions de les fitxes –peticions no procedents– no han de superar el 5 %; les anul·lacions de les fitxes no han de superar el 3 % del total de les entrades rebudes; finalment, les reclamacions de la ciutadania per les respostes que ha rebut de l'Ajuntament no poden superar el 4 %. Per garantir el compliment d'aquests indicadors i la correcta gestió del sistema IRIS, cada any es fa una auditoria interna i una altra d'externa.

El que es qüestiona és si en les auditories s'avaluen aquests paràmetres numèrics o si també es fa l'avaluació de la qualitat de la resposta i la correspondència amb la petició expressada. Respondre no sempre vol dir

resoldre. I menys si es fa vagament o amb respostes estandarditzades. Evidentment no sempre pertoca donar satisfacció a les expectatives dels ciutadans, però, quan no es faci, haurien d'explicar-se clarament els motius de la desestimació. La pressió exercida sobre els professionals que d'una manera o d'una altra estan implicats en el sistema IRIS és molt intensa. De l'anàlisi de la informació facilitada, se'n podria desprendre que l'Ajuntament resol en un termini de trenta dies tots els problemes dels quals l'Ajuntament assumeix la responsabilitat.-

B. Ús de l'espai públic

Les queixes sobre l'ús de l'espai públic fan referència a la disconformitat amb la regulació de les fires artesanals, a la manca de control pels incompliments dels vetlladors, a la disconformitat amb la normativa que regula l'actuació d'artistes a la Rambla, a les molèsties per soroll que generen algunes activitats que es fan a la via pública, al desacord amb la manca de control de determinades actituds incíviques i, finalment, a la disconformitat amb les sancions imposades relatives a l'Ordenança del civisme.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 227/2010. OBSTACLES A LES VORERES.

L'any 2009 la Sindicatura va rebre dues queixes relatives a l'ocupació que fan de la via pública els bars i restaurants amb les pissarres i faristols amb què anuncien els seus productes (expedients núm. 374/2009 i 867/2009). En consideració a la petició de la Sindicatura, l'Ajuntament havia informat que la Direcció de Llicències i Inspecció havia engegat una campanya, conjuntament amb l'Institut Municipal de Persones amb Disminució, per conscienciar els titulars de les activitats i els gremis afectats de la necessitat de no ocupar l'espai públic. La campanya s'havia dut a terme als carrers que cada districte havia prioritzat, que coincidien generalment amb els eixos comercials. Inicialment s'havia donat informació local per local i, posteriorment, s'havien inspeccionat els establiments i s'havia advertit els seus titulars dels incompliments detectats. Només es van posar sancions en els casos d'ocupacions flagrants, si després de l'avís no es retiraven les pissarres i els faristols. Segons

deia l'informe, l'actuació no estava limitada en el temps ni en l'espai i els inspectors de districte tenien indicacions de seguir actuant per impedir les ocupacions.

Atès que l'any 2010 s'ha continuat constatant que l'incompliment per part dels establiments està força generalitzat en determinats espais, com per exemple a la Rambla o bé al carrer Verdi, per posar un punt més allunyat del centre, la Sindicatura va demanar, i ho va reiterar al cap d'un temps, ser informada del seguiment que s'estigués fent del compliment d'aquesta norma, així com de les intervencions que es despreguessin del control exercit. En la seva argumentació, la Sindicatura expressava que, tenint en compte els principis d'igualtat, objectivitat i equitat que han de regir l'actuació municipal, era desitjable que les campanyes que es facin per vetllar pel compliment de la normativa del paisatge urbà comprenguin progressivament totes les vies i els espais públics de la ciutat i que es mantingui la vigilància per evitar reiteracions de l'incompliment del precepte municipal recollit en l'Ordenança dels usos del paisatge urbà. En la resposta municipal, rebuda al cap de més de sis mesos d'haver-se emès la petició, s'informava que durant l'any 2009 i fins a finals d'octubre de 2010 s'havien realitzat 689 inspeccions, amb els resultats següents: en un 24 % dels casos no es va detectar cap anomalia i en un 26 % els expedients es van arxivar perquè s'havia complert l'ordre dictada; la resta d'expedients (que corresponen al 50 % de les inspeccions) es van resoldre amb emissions d'informes tècnics o d'inspecció sense que consti el seu contingut (29 %), amb expedients sancionadors (9 %), retirada d'elements de la via pública (7 %).

A més, el document aportat informa que les inspeccions no estan limitades en el temps ni en l'espai i que tant els inspectors de districte com la Guàrdia Urbana tenen indicacions de seguir impeding les ocupació d'espai públic anòmales.

EXPEDIENT NÚM. 189/2010. ÚS DE L'ESPAI PÚBLIC PER JUGAR A PILOTA.

La Sindicatura va rebre la queixa d'una ciutadana per la manca d'intervenció municipal davant les molèsties que causen al veïnat els grups d'adolescents que juguen habitualment a pilota a la plaça de Vázquez Montalbán. Segons deia, els cops de pilota i els crits dels joves resultaven molt molestos per al veïnat i el pas per la plaça representava un perill. Per això, havia demanat que s'hi instal·lés un rètol que indiqués la prohibició de jugar a pilota.

La resposta municipal que va obtenir informava que l'Ordenança del civisme regula les condicions en què es pot jugar a pilota al carrer i, atès que la norma és prou clara, no es considerava necessària la col·locació d'un senyal no homologat. Segons deia l'informe, no era convenient col·locar aquest tipus de senyal pel fet que crea saturació inadequada de senyalització i genera uns costos de manteniment. El contingut de l'escrit està redactat, d'una manera barrejada, en català i castellà.

El dia que aquesta Sindicatura va realitzar la visita a la plaça, va poder comprovar que un grupet d'adolescents estava jugant a pilota. No obstant això, la síndica no disposava de la informació suficient per avaluar la persistència de les molèsties, la qual cosa podria fer aconsellable implementar una determinada regulació o restricció d'ús.

Per això, la síndica va sol·licitar al Districte de Ciutat Vella que aportés la valoració de la resposta facilitada i de la seva adequació a la qüestió plantejada ja que, tot i que la petició concreta de la ciutadana era la d'instal·lació d'un senyal, en el seu escrit plantejava una problemàtica, sobre la qual es podria haver fet alguna intervenció per corregir les actituds incíviques. Així mateix, demanava ser informada de la constància dels fets exposats, del control exercit i de les mesures que es poguessin implementar per fer compatible el dret a la intimitat i la seguretat dels veïns amb el dret al lleure i a l'esport dels adolescents que utilitzen la plaça. En l'informe aportat, el Districte de Ciutat Vella expressava que tenia coneixement de les molèsties que causen les dinàmiques reiterades d'alguns grups que es van alternant en diversos espais i que s'havia informat la denunciante de la campanya que es duria a terme a l'estiu, en la qual es preveia que uns agents cívics actuessin en diversos espais del Districte. La funció d'aquests agents havia de ser detectar els actes incívics i actuar immediatament per dissuadir-los de seguir fent-los, derivar els casos, segons les necessitats, a diferents serveis municipals (Acció Social, Agència de Salut Pública, neteja i cossos de seguretat) i contactar amb els veïns i comerciants.

L'article 2 de l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona estableix que les vies, els espais públics i les instal·lacions i el mobiliari urbà que hi estan ubicats són destinats a l'ús general per part dels ciutadans i que correspon a l'alcalde harmonitzar els usos i l'activitat que es desenvolupen a la via pública, tot donant preferència a aquells que en cada moment siguin prioritaris a l'interès públic. Sobre la mateixa qüestió, els articles 30 i 31 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona expressen que la pràctica de jocs de pilota està sotmesa al principi general de respecte a la seguretat i la tranquil·litat dels altres i que es prohibeix la pràctica de jocs a l'espai públic que pertorbin els legítims drets dels veïns o dels altres usuaris de l'espai públic.

La Sindicatura va considerar en la seva decisió que la resposta que va rebre la ciutadana a la seva petició de combatre les molèsties amb la instal·lació d'un rètol que prohibís els jocs de pilota va ser únicament d'explicació sobre els motius que desaconsellaven la instal·lació del senyal. Tanmateix, atès que els fets no presentaven gaire complexitat, l'Ajuntament hauria pogut intervenir, davant les molèsties detectades, mitjançant l'acció dels recursos humans territorials i de prevenció del Districte, establint una determinada regulació, restricció d'ús o advertiment als usuaris i no esperar quatre mesos per actuar. Per això la Sindicatura va estimar la queixa atès que no s'havia tractat amb la celeritat desitjable el problema i no s'havien implementat mesures per fer compatible el dret a la intimitat i la seguretat dels veïns amb el dret al lleure i a l'esport dels adolescents que utilitzen la plaça.

En consideració a la petició d'aquesta Sindicatura, que va demanar informació de les accions que es determinessin per compatibilitzar els diferents usos de la plaça, el Districte va comunicar únicament que s'havia instal·lat una placa que prohibeix jugar a pilota, intervenció extremadament simple i totalment contradictòria amb la resposta inicial facilitada a la ciutadana.

VALORACIÓ

L'ús de l'espai públic en una ciutat com Barcelona, que és densa i que es caracteritza per la seva elevada activitat, no és una qüestió simple i senzilla. La multiplicitat de persones i col·lectius, d'entitats, agents, administracions i empreses que intervenen en l'espai públic obliga a una certa regulació. Aquesta és àmplia i diversa: està regulat el trànsit, la gestió dels residus amb l'objectiu d'aconseguir un sistema de neteja eficaç que ha de comptar indefectiblement amb la coresponsabilització dels ciutadans; està regulada, també, la utilització de l'espai públic amb diferents finalitats: mercats i fires al carrer, artistes, pintors, músics, etc. L'Ajuntament també ha regulat l'ús cívic general de la ciutat. Ho ha fet bàsicament a través de l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics i de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana en l'espai públic de Barcelona (coneguda com Ordenança del civisme) i ja analitzada a bastament en anteriors informes.

La fràgil regulació permet que els comerciants participin en diferents fires alhora i subroguin les parades

L'ús de la via pública per part dels firaires artesans, tema àmpliament tractat en anteriors informes, ha tornat a ser supervisat per la Sindicatura l'any 2010. Persisteix una fràgil regulació municipal que propicia la participació continuada dels mateixos firaires en diferents fires simultàniament i la subrogació de les parades; a més, es consent l'expulsió, de vegades indiscriminada, de socis de les entitats artesanals, amb les conseqüències que això comporta. La Sindicatura ha insistit que l'atorgament de llicències col·lectives a nom d'una entitat no permet tenir el control de l'ocupació individual de cada parada i que la

coincidència de socis en més d'una associació propicia la participació continuada de les mateixes persones en diverses fires.

En aquest sentit, i com a resposta a la queixa supervisada, l'any 2010 el Districte de Ciutat Vella va informar que havia previst aplicar progressivament el projecte de regulació i ordenació de les fires del territori, el qual, entre altres accions, preveu el canvi de llicències col·lectives a individuals i pretén garantir, tal com ha recomanat la Sindicatura des de l'any 2005, els principis de concurrència, objectivitat i publicitat, així com millorar l'eficàcia dels processos i preservar la qualitat de l'espai públic. No obstant això, les millores impulsades no abracen encara la totalitat de les fires. A més, el canvi en el tipus de llicència (de col·lectiva a individual) millora l'equitat però no garanteix la igualtat d'oportunitats dels ciutadans interessats a poder obtenir una llicència individual ja que aquesta està supeditada a la sol·licitud prèviament presentada per l'entitat corresponent.

Per tot això, aquesta Sindicatura va recomanar en l'informe del 2009 que l'Ajuntament es dotés dels mitjans humans i materials necessaris per fer possible el compliment de la normativa en benefici del principi d'equitat, objectivitat i bona Administració. També va proposar al Districte de Ciutat Vella, que és el territori on les fires tenen major incidència, que es valorés la possibilitat de concedir llicències individuals, sense que la possibilitat d'obtenir-la es condicioni a la vinculació de pertànyer a una determinada entitat. Sobre això, el Districte va respondre que no es considera una opció viable actualment, perquè no es disposa dels recursos tècnics i humans necessaris per gestionar el volum de fires que es concentren a Ciutat Vella. No obstant això, els responsables de Ciutat Vella manifestaven el seu acord amb la recomanació de garantir els principis de concurrència, objectivitat i

publicitat a què feia referència la proposta de la Sindicatura i el compromís a continuar treballant en l'ordenació de les fires i a controlar l'estricta compliment de la normativa específica de cadascuna d'elles.

Pel que fa al civisme, tractat d'una manera genèrica, i entès com a responsabilitat dels ciutadans envers els altres i l'espai col·lectiu, està regulat profusament. Les regles són necessàries i són un bon instrument per lluitar contra els comportaments incívics. Però cal fer complir el que està dictat. No cal que sempre sigui amb sancions econòmiques. És coherent que es promogui la fórmula alternativa de substituir l'import de la sanció pel treball en benefici de la comunitat. Però el que està clar és que la manca de control origina un descrèdit envers l'Ajuntament. En el civisme, com en la salut, és molt important la prevenció, per evitar les accions reactives, que no sempre són ben rebudes pels ciutadans. I per aconseguir preveure l'incivisme i no únicament atacar-lo, cal un seguiment constant, persistent i coordinat de la situació. Regular en excés, sense fer el seguiment curós del que es regula, crea desafecció.

*La manca de control municipal
envers l'incivisme d'alguns ciclistes
origina el descrèdit de l'Ajuntament*

Darrerament l'Ajuntament ha impulsat campanyes com "A Barcelona tot hi cap però no tot s'hi val" i "Bicivisme". La primera es va engegar abans de la temporada d'estiu per pre-

venir les actituds incíviques provinents dels barcelonins i també dels turistes. La segona, per fomentar el civisme entre els ciclistes. És discutible si amb els ciclistes cal continuar fent campanyes de sensibilització i de civisme o el que caldria seria controlar rigorosament el compliment de la normativa establerta en l'Ordenança de circulació. Els 25.000 díptics repartits en la campanya inclouen un decàleg de recomanacions de seguretat per als ciclistes. Sorpren que, amb l'empara del civisme, el que són prohibicions com saltar-se els semàfors o circular fent ziga-zagues es tractin com a recomanacions i no com a obligacions. Sorpren també que l'apartat de civisme de la web municipal no s'hagi actualitzat des de l'any 2007, no s'hi faci esment de les campanyes i el treball dut a terme anualment ni el seguiment fet per l'Observatori Permanent per a la Convivència, nascut arran de la creació de l'Ordenança. Només amb una acció coordinada dels diferents òrgans municipals, amb una implicació municipal col·lectiva que compti amb una clara determinació de responsabilitats i amb un treball conjunt i constant per reforçar l'educació de les persones, es podrà millorar el civisme. Els ciutadans han d'assumir que tenir uns drets comporta, també, tenir unes obligacions. L'exposició de motius de l'Ordenança esmentada descriu ben clarament el seu objectiu: "preservar l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones hi puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, d'oci, de trobada i esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions i de formes de vida diverses existents a Barcelona". Aquest és el repte i això és el que defensa aquesta Sindicatura.

2.4. Accessibilitat i mobilitat personal



Les persones amb discapacitat són un sector de població heterogeni, que té en comú que, d'una manera o d'una altra, necessiten garanties suplementàries per viure amb plenitud els drets o per participar en igualtat de condicions que la resta de ciutadans en la vida econòmica, social i cultural del país.

La Constitució espanyola reconeix la igualtat davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació, també diu que correspon als poders públics promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de les persones sigui real i efectiva i que s'han de remoure els obstacles que ho dificultin. I pel que fa als principis rectors de la política social i econòmica relatius a les persones amb discapacitat, imposa que els poders públics donin l'atenció especialitzada i l'empara especial que sigui necessària per al gaudi dels drets.

La norma més important que regeix, a Espanya, aquestes polítiques és avui dia la Llei 51/2003, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal. Aquesta Llei s'inspira en els principis de vida independent, normalització, accessibilitat universal, disseny per a tothom, diàleg civil i transversalitat de les polítiques en matèria de discapacitat. I s'aplica en els àmbits següents:

- a) telecomunicacions i societat de la informació;
- b) espais públics urbanitzats, infraestructures i edificació;
- c) transports;
- d) béns i serveis a disposició del públic;
- e) relacions amb les administracions públiques;
- f) igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat en l'àmbit de l'ocupació.

Aquesta Llei queda reforçada amb la ratificació feta per Espanya al novembre de 2007 de la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides.

Els principis de la convenció són: *a)* el respecte a la dignitat inherent, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions, i la independència de les persones; *b)* la no-discriminació; *c)* la participació i inclusió plenes i efectives en la societat; *d)* el respecte per la diferència i la acceptació de les persones amb discapacitat com a part de la diversitat i la condició humanes; *e)* la igualtat d'oportunitats; *f)* l'accessibilitat; *g)* la igualtat entre l'home i la dona; *h)* el respecte a l'evolució de les facultats dels infants amb discapacitat i del seu dret a preservar la identitat.

No existeix un instrument urbanístic que ordeni l'adaptació dels carrers i altres espais públics

La informació lliurada a la síndica per la Gerència municipal sobre millores de gestió arran de l'informe 2009 de la Sindicatura, relativa a un pla per d'adaptar les vies públiques, els parcs i altres espais públics, és que no existeix cap instrument urbanístic que ho reguli, si bé, actualment, en totes les actuacions que es fan, tant als espais públics com als edificis municipals, es fa complir el Decret d'accessibilitat, i que en el cas dels edificis monumentals o catalogats es fan estudis individualitzats per tal d'adaptar-los tant com sigui possible sense entrar en contradicció amb la seva condició patrimonial.

En l'apartat d'accessibilitat i mobilitat personal, la síndica de greuges ha rebut 13 queixes.

Els motius de les queixes han estat qüestions diverses relacionades amb les targetes d'estacionament de les persones amb disminució (tema que es tracta en l'apartat de persones amb disminució d'aquest informe) i també problemes relacionats amb la manca d'accessibilitat de determinats emplaçaments.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 370/2010. ACCESSIBILITAT AL DOMICILI DES DE LA VIA PÚBLICA

Una veïna de Nou Barris va presentar una queixa per les barreres arquitectòniques que hi ha a la via pública que impedeixen que la seva mare, que es desplaça amb cadira de rodes, pugui sortir al carrer. Aquesta Sindicatura va poder comprovar que en la urbanització de l'entorn, que té un notable pendent, l'Ajuntament havia enjardinat la zona i havia construït trams d'escaleres i rampes alternatives, tret d'alguns punts concrets, com allà on viu la ciutadana, on només es pot accedir superant un tram d'escaleres.

Una representació dels veïns afectats havia plantejat la problemàtica a l'Ajuntament i s'havia reunit amb els responsables de Pro Nou Barris per estudiar la qüestió i plantejar una sortida viable. La resposta municipal havia estat que s'estudiaria una sortida al problema però que, com que era un espai privat, l'Ajuntament no tenia responsabilitat a garantir-hi l'accessibilitat. Quan la Sindicatura va rebre la queixa per la disconformitat dels veïns amb la resposta donada, es va demanar que s'informés dels fets i que s'aportés

acreditació documental de la titularitat i/o servituds dels espais enjardinats, així com del pas on està situada l'entrada del domicili de l'afectada.

Els documents aportats per Pro Nou Barris i pel Districte de Nou Barris informaven de la convivència en aquest emplaçament d'espais d'ús comú de titularitat privada i de sòl qualificat de verd públic, que va ser objecte de cessió gratuïta per la promotora immobiliària l'any 1971, l'acceptació de la qual no es va arribar a inscriure en el Registre de la Propietat. El document explicava, també, que s'havien estudiat les possibles solucions tècniques, l'execució de les quals correspondria fer a la comunitat de propietaris.

No obstant això, segons l'acord signat l'any 1998 entre els veïns i el Districte de Nou Barris, l'Ajuntament de Barcelona havia de tractar els espais privats de la mateixa manera que la resta d'espais públics de la ciutat i havia de presentar un projecte de renovació urbana del conjunt d'espais comuns d'aquell entorn. En la urbanització de la zona, feta amb data posterior a l'aprovació de la Llei d'accessibilitat, s'hauria d'haver previst l'accessibilitat de tota la zona i no va ser així. El que en un primer moment no va ser tingut en compte, suposadament perquè el col·lectiu de veïns era encara jove, actualment s'ha convertit en una barrera infranquejable perquè els veïns amb mobilitat reduïda puguin sortir al carrer.

Per això, tenint en compte que l'obra d'urbanització incomplia els requisits d'accessibilitat, aquesta Sindicatura va estimar la queixa. Així mateix, va recomanar a Pro Nou Barris que fes l'estudi tècnic de l'alternativa que es considerés idònia per garantir-hi l'accessibilitat, i que programés la seva execució i assumís la despesa que comportessin les obres d'adequació.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

L'article 4 de la Llei 20/1991, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, estableix que "la planificació i la urbanització de les vies públiques, dels parcs i dels altres espais d'ús públic s'han d'efectuar de manera tal que resultin accessibles per a les persones amb mobilitat reduïda". El mateix article expressa que els projectes d'urbanització han de garantir l'accessibilitat i la utilització amb caràcter general dels espais d'ús públic i no seran aprovats si no s'observen les determinacions i els criteris bàsics establerts en aquesta Llei i en els reglaments corresponents. La disposició addicional tercera de la Llei estipula que els plans d'adaptació i supressió de barreres han de ser realitzats en un termini

màxim de quinze anys (és a dir, el termini acabava l'any 2006).

Pel que fa a la titularitat del sòl, l'article 7 del Decret 135/1995, de desplegament d'aquesta Llei, inclou en la consideració de vies i espais lliures d'ús públic els que formen part de béns de propietat privada afectes a alguna servitud d'ús públic.

Així mateix, el Pla municipal d'accessibilitat, aprovat l'any 1996, establia un termini de deu anys (coincidint amb el 2006 que establia la Llei) per adaptar la via pública, els transports públics, els locals municipals d'ús públic, els parcs, jardins i places, els semàfors i les reserves d'aparcament.

Les obres que realitza l'Ajuntament a la via pública han de garantir l'accessibilitat

Actualment més del 90 % dels 1.287 km de la ciutat són accessibles. Aconseguir-ne la totalitat és una fita pràcticament impossible perquè n'hi alguns que, per les seves característiques físiques, principalment perquè tenen un pendent massa gran, no ho podran ser mai. Aquesta impossibilitat no es dona en el cas exposat en la queixa il·lustrativa. Un disseny diferent, que hagués tingut en compte l'obligació d'assegurar l'accessibilitat dels espais d'ús públic, hauria possibilitat que els veïns poguessin sortir al carrer sense dificultats. La manca de cura i de compliment del que estableix la normativa ha originat, al cap dels anys, un problema complex.

En un altre àmbit, i pel que fa a la qualitat de la intervenció, en l'informe de l'any anterior d'aquesta Sindicatura es tractava de la millora de l'accessibilitat de les parades d'autobús. El Reial decret 1544/2007, de 23 de novembre, detalla les condicions bàsiques d'accessibilitat per a la utilització del transport de les persones amb discapacitat. Entre aquestes, destaca la senyalització del paviment en la línia de marxa de la vorera amb una franja de detecció tactovisual. El Decret exposa que les parades s'han d'adaptar en un màxim de quatre anys. La intervenció municipal ha estat intensa en aquest sentit, ja que s'ha instal·lat el paviment en moltes parades però és més que qüestionable la qualitat de l'actuació: les bandes de goma es desenganxen parcialment del paviment original, resulten difícils de netejar i no sembla que la solució adoptada sigui la idònia. En aquest sentit, aquesta Sindicatura ha iniciat una supervisió d'ofici.

Capítol 3

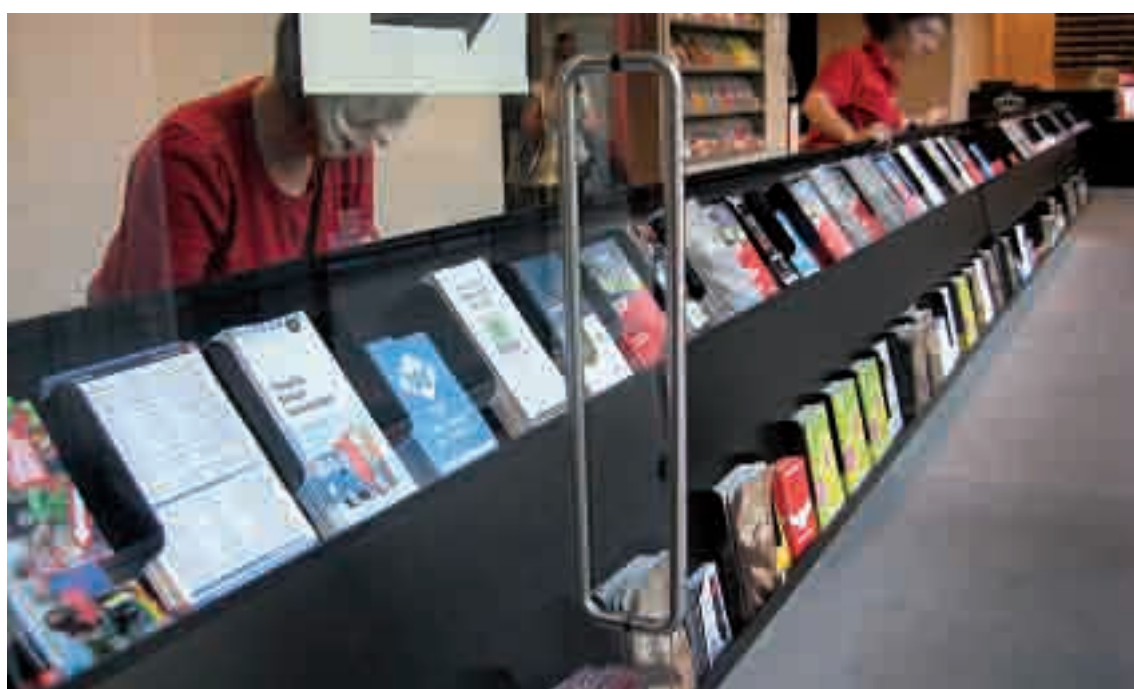
BONA ADMINISTRACIÓ

3.1. Participació ciutadana

3.2. Comunicació i procediment administratiu

3.3. Activitat econòmica, llicències i tributs

3.4. Treball i funció pública



La bona Administració que el ciutadà espera i que la síndica defensa és la que, a més de complir estrictament les normes del dret administratiu, és proactiva i sensible als interessos dels ciutadans.

La bona administració ha d'acomplir les normes i ser sensible als interessos de la ciutadania

Aquest capítol comprèn l'anàlisi de les queixes i intervencions d'ofici relacionades amb

qualsevol àmbit d'intervenció municipal en què el que es qüestiona és la qualitat de la relació entre l'Administració i els ciutadans, i l'aplicació dels principis de bona Administració.

Efectuada la revisió de les decisions de la síndica en relació amb els drets constitucionals vinculats a la bona Administració que figuren en el títol I del present informe resulta:

- L'aspecte més rellevant que s'observa és el referit a l'eficàcia dels actes de l'Administració municipal (103 CE); és a dir, tot i no tractar-se d'errors o actuacions incorrectes, sí que es tracta d'actuacions millorables en el seu resultat.

- Com a segon fet rellevant trobem la freqüència de queixes per incompliments relacionats amb el procediment administratiu, i en concret amb l'agilitat de la gestió (impuls i celeritat) dels procediments endegats per una sol·licitud o denúncia dels ciutadans (105.2 CE). En moltes ocasions, l'acabament del procediment només s'aconsegueix a còpia de molta insistència del denunciador o per la intervenció d'aquesta Sindicatura.

- El silenci administratiu és l'ítem que segueix en importància, especialment en la resolució de recursos.

- En els procediments sancionadors, destaquen les multes per infracció de la circulació i l'estacionament de vehicles, i s'hi qüestiona freqüentment l'objectivitat de la denúncia i la prova de la conducta sancionable; també la no-consideració de les circumstàncies de força major de trànsit i de civisme.

- En ocasions, i quan es tracta de denúncies per intervencions de tercers, la queixa del ciutadà és perquè no rep informació de l'estat del tràmit o de la resolució adoptada.

- En un altre àmbit, és freqüent la queixa per insuficiència d'aplicació del dret d'audiència col·lectiva i de participació en els projectes urbanístics.

- Uns altres aspectes destacables entre les actuacions supervisades són la no-remoció d'obstacles impeditius de drets (art. 9.2 CE) o l'assignació equitativa dels recursos públics i/o socials o, també, l'objectivitat en l'atenció dels interessos generals (art. 31.1 i 103.4). En aquests apartats, trobem tant les queixes pels conflictes entre interessos econòmics i el benestar dels veïns (oci nocturn, sorolls, festes al carrer) com les queixes per les llistes d'espera o la insuficiència de recursos socials, així com l'escassetat d'habitatges públics.

En moltes decisions preses, la síndica no ha estimat la queixa del ciutadà perquè l'actuació municipal ha estat correcta des del punt de vista reglamentari; no obstant això, s'emet una

recomanació als diferents serveis quan hi ha aspectes d'eficàcia en les actuacions que són millorables (cost del servei, coordinació dels serveis, llistes d'espera, dimensionament de plantilles, qualitat del servei, etc.). Aquestes recomanacions es fan perquè creiem que una més bona Administració és, a més de desitjable, possible.

La síndica no ha estimat les queixes en què l'actuació municipal ha estat correcta i ajustada a dret

Un pas endavant per aconseguir tenir una bona Administració i de qualitat el fa la Llei 26/2010, de règim jurídic i procediment de les administracions catalanes, amb el reconeixement ampli del dret a la bona Administració, ja incorporat en el nou Estatut d'autonomia de Catalunya. Aquest dret inclou (art. 22):

- El dret que l'actuació administrativa sigui proporcional a la finalitat perseguida.

- El dret a participar en la presa de decisions i, especialment, el dret d'audiència i el dret a presentar al·legacions en qualsevol fase del procediment administratiu, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable.

- El dret que les decisions de les administracions públiques estiguin motivades, en els supòsits establerts legalment, amb una referència succinta als fets i als fonaments jurídics, amb la identificació de les normes aplicables i amb la indicació del règim de recursos que escaigui.

- El dret a obtenir una resolució expressa i que se'ls notifiqui dins el termini legalment establert.

- El dret a no haver d'aportar les dades o els documents que ja estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.

- El dret a conèixer en qualsevol moment

l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

Tot i no ser novetats destacables sobre el dret vigent anteriorment, aquesta Llei posa de nou sobre la taula l'exigència de complir aquests mandats en la relació amb el ciutadà.

Però la bona Administració que perseguim va encara més enllà de complir aquestes obligacions de tràmit amb els ciutadans: és la que té ànima, és la que serveix amb objectivitat i eficàcia els interessos generals, però

que també té en compte les necessitats i els sentiments de les persones, la que és proactiva tal com mana l'article 9.2 de la CE, i la que en els protocols i en el tracte individual aplica dues de les normes de conducta menys conegudes de la Llei 30/1992, de procediment administratiu comú, ara incorporades a la nova llei catalana: les regles de la bona fe i la de confiança legítima en tota actuació.

En aquest capítol, la síndica de greuges ha rebut 186 queixes.

3.1. Participació ciutadana



Les normes municipals reguladores de la participació ciutadana de novembre de 2002 defineixen el model actual de participació a l'Ajuntament de Barcelona. Estan establertes d'acord amb les directrius de la Llei de la Carta Municipal i han estat complementades darrerament amb les del Consell de Barri.

Els ciutadans tenen el dret de participar en la definició de les polítiques públiques

En aquestes normes es diu que el dret de la ciutadania a intervenir en els assumptes públics és un element bàsic de la democràcia, i s'associa amb el dret de la ciutadania a participar activament en la creació i la

definició de polítiques públiques, complementant la legitimitat del sistema representatiu, que atorga al Govern la capacitat de prendre les decisions que cregui més oportunes, en un marc de legalitat i transparència, però millorant-lo amb un sistema participatiu, per contribuir a una governança que genera un model de gestió més eficient i de més qualitat per tal de bastir una democràcia participativa i inclusiva.

En aquesta línia, es van modificar les Normes reguladores de la participació ciutadana i les del funcionament dels districtes per regular els consells de barri, el 2 d'octubre de 2009. En les modificacions esmentades s'especifiquen les característiques, la composició i el funcionament del nou òrgan de participació, el Consell de Barri, com a òrgan de participació territorial en totes les

qüestions referents al barri amb la finalitat de ser un canal de participació ciutadana en el desenvolupament de polítiques públiques de proximitat i convivència i, d'aquesta manera, aprofundir en la cohesió social i la qualitat de vida urbana.

La importància de la participació queda ratificada per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que pren en consideració la participació, i aporta especialment: el dret de les organitzacions del tercer sector social a complir llurs funcions en els àmbits de la participació i la col·laboració socials; la participació dels immigrants en els afers públics, i el foment de la participació en l'elaboració, la presta-

ció i l'avaluació de les polítiques públiques. D'altra banda, aquesta Sindicatura ha participat, com a assessora, en el procés de redacció de la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona, i com a observadora en el procés de consulta sobre la Diagonal.

En aquesta secció, la síndica ha rebut 12 queixes. Les queixes tracten de temes relatius al canvi de projecte en la construcció d'un centre de dia per a gent gran, al procés de modificació del Reglament dels casals de gent gran o a les eleccions en el si de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD).

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENTS NÚM. 309/2010, 312/2010, 314/2010, 315/2010, 341/2010, 343/2010, 353/2010 I 354/2010. CONSULTA SOBRE LA DIAGONAL.

S'han rebut 8 queixes a la Sindicatura de Greuges de Barcelona relacionades amb la consulta sobre la reforma de l'avinguda Diagonal. Les persones que les subscrivien es queixaven de les dificultats i els problemes que van sorgir en el moment de votar i durant el procés. Així mateix, en una de les queixes es demanava l'aturada del procés.

La resposta de la síndica, en general, va ser informativa.

Al desembre de 2009, la síndica va rebre una invitació per formar part de la Comissió de Seguiment del Procés de Consulta per a la Reforma de l'Avinguda Diagonal. La síndica va designar com a observadora temporal una persona del seu equip, la qual va assistir a les successives reunions per tal d'informar la síndica del seu desenvolupament.

El marc legal d'aquesta consulta ve presidit per l'article 35 de la Carta Municipal de Barcelona, que estableix que l'Ajuntament pot demanar l'opinió dels ciutadans en matèria de la seva competència per mitjà de la consulta ciutadana i ha de respectar el dret de tots els empadronats a ser consultats i el dret dels consultats a conèixer les solucions alternatives amb el màxim possible d'informació escrita i gràfica. La Carta també regula la creació del Consell de Ciutat com a òrgan

La majoria de queixes sobre la reforma de la diagonal mostrava el descontentament per la dificultat d'exercir el vot

de debat dels grans projectes de la ciutat. L'article 28 de les Normes reguladores de participació ciutadana (NRPC) estableix que l'Ajuntament pot celebrar consultes ciutadanes, per iniciativa pròpia, a proposta del Consell de Ciutat o per iniciativa de la ciutadania.

El procés de consulta es va definir en la Mesura de govern sobre el procés participatiu, presentada al Plenari del Consell Municipal del 30 de gener de 2009. La mesura inclou, dins el procés participatiu, accions d'informació i comunicació als ciutadans, jornades temàtiques coordinades per l'Oficina Tècnica de la Diagonal, una web específica, edició de cartells i tríptics. Així mateix, la constitució de taules sectorials amb les entitats de la ciutat, i un calendari de les fases del procés. Es va emetre un dictamen del Consell de Ciutat, que va ser aprovat pel Plenari del Consell de Ciutat el 24 de març de 2009. Va haver-hi dues fases d'aportacions d'entitats ciutadanes i persones individuals. Va haver-hi un dictamen de la tercera fase del Consell de Ciutat de Barcelona, que va ser aprovat en la sessió plenària del 25 de març de 2010.

Correspon a l'Ajuntament la decisió i la responsabilitat sobre l'organització, la gestió i el desenvolupament de la consulta. Els electors podien votar una de les tres opcions per a la transformació de l'avinguda. Les opcions eren: opció A (bulevard), opció B (rambla) i opció C (cap de les dues anteriors). L'Ajuntament planteja que, d'acord amb el document de Bases, l'objecte de la consulta és de dues propostes alternatives per a la transformació de la Diagonal, i diferenciava entre les propostes i les opcions de vot.

Durant el procés, es van presentar a la Comissió de Seguiment diverses queixes: la Comissió va rebre i resoldre quatre reclamacions de CiU referents a diversos aspectes de la consulta: incompliment municipal d'informar sobre les diverses opcions de la consulta, mitjans de publicitat i vulneració de la imparcialitat en la difusió de les tres opcions. També va haver-hi una queixa del grup municipal del PPC que feia referència a la incorporació d'un interventor de cada grup municipal.

A més d'això, les queixes de ciutadans presentades a l'Ajuntament i formalitzades per escrit van ser dues. La primera exposava que no estava d'acord amb la inexistència del vot en blanc, amb el fet que les votacions no fossin secretes, que no es pogués acreditar físicament que s'havia votat i finalment amb la manca d'informació respecte a la Mesa i amb el registre de queixes en un Punt de Consulta Presencial. La segona queixa es referia a la publicitat discriminatòria del procés, a la dificultat per tenir informació sobre la fiabilitat de la consulta i sobre la Mesa, al fet que es dugués a terme la campanya durant la setmana de la consulta, a la manca d'interventors i als errors tècnics. Finalment impugnava la totalitat de la consulta.

Cal destacar que es tractava d'una consulta ciutadana electrònica i no d'un procés electoral. D'altra banda, a la web de l'Ajuntament es podia consultar la composició dels membres de la Mesa, i les seves funcions estan detallades en el document de Bases publicat en la *Gasetta Municipal* de 20 de desembre de 2009 i en el BOP de 31 de desembre de 2009. Tant els documents com les actuacions de la Mesa estaven penjats a la web municipal i es podien consultar. Totes dues queixes van ser contestades per la Mesa, a qui s'havia elevat el corresponent dictamen de Secretaria General.

Sobre un cens definitiu de participació de 1.414.783 persones van participar-hi 172.161, cosa que representa el 12,17 % del cens. El resultat de la consulta va ser:

Opció A (bulevard)	20.447 persones	11,88 %
Opció B (rambla)	14.236 persones	8,28 %
Opció C (cap de les dues)	137.454 persones	79,84 %

VALORACIÓ

L'actual síndica no havia pres possessió del càrrec en la data en què es va iniciar la votació. Però considera, tal com estableix la nova Llei 26/2010, de règim jurídic i procediment de les administracions catalanes, que l'Ajuntament ha de fomentar la participació ciutadana en les actuacions administratives de llur competència, per tal de recollir les propostes, els suggeriments i les iniciatives de la ciutadania, mitjançant un procés previ d'informació i debat. Per tant, la seva valoració és que:

- Tot procés que sigui expressió de democràcia participativa, com era aquest, aprovat pel Plenari del Consell Municipal, i avalat per diversos òrgans de participació, s'ha de rebre favorablement, però s'ha de ponderar el cost de fer-ho.

- El procés ha volgut ser rigorós i d'ampli abast participatiu.

- La realització ha tingut incidències menors que no l'invaliden en cap cas i que poden imputar-se a les innovacions tècniques introduïdes.

- Els resultats del pronunciament ciutadà han estat respectats.

Les incidències per la consulta de la Diagonal van ser menors i van ser degudes a problemes tècnics

3.2. Comunicació i procediment administratiu

A. Atenció al públic

B. Procediment administratiu

C. Gestió dels serveis públics

D. Responsabilitat patrimonial



Al novembre de 2010 va entrar en vigor la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques catalanes, que té per objecte regular, d'una banda, el règim jurídic de les administracions públiques catalanes i les especificitats del procediment administratiu que li són pròpies i, de l'altra, el procediment d'elaboració de les disposicions reglamentàries en l'únic àmbit de l'Administració de la Generalitat.

No aporta grans novetats sobre el que ja estava legislat per la normativa bàsica estatal i altres lleis catalanes, però cal destacar-

ne uns aspectes significatius en l'assoliment dels drets del ciutadà i quant a l'eficàcia de l'Administració, en particular l'èmfasi que posa en les finalitats de la Llei, que són:

- Fer efectius els drets reconeguts per la Constitució, l'Estatut d'autonomia i la resta de l'ordenament jurídic, i garantir-ne la plenitud, en les relacions de la ciutadania amb les administracions públiques de Catalunya.
- Promoure una Administració pública àgil, eficaç i eficient, i fer accessibles les seves relacions amb la ciutadania, amb independència del suport que s'utilitzi.
- Millorar l'actuació de les administra-

cions públiques catalanes mitjançant la regulació de mesures de simplificació de tràmits i procediments, per a la reducció de càrregues administratives.

- Garantir la coordinació administrativa, i també la transparència i l'objectivitat en l'actuació dels òrgans de les administracions públiques.

A més, cal destacar del contingut de la nova Llei el següent:

- La ratificació dels principis de bona Administració com a dret explícit del ciutadà davant l'actuació administrativa (art. 22).
- La referència explícita al dret a uns serveis públics de qualitat (art. 23), que inclou el dret a accedir-hi en condicions, i a plantejar els suggeriments i les queixes relatives al funcionament de l'activitat administrativa.
- La promoció de l'aplicació de cartes de serveis i altres instruments de qualitat.
- La regulació del dret a l'ús dels mitjans electrònics (art. 24).

Malgrat aquestes apostes de millora, també hi ha vies de canvi no exemptes de riscos, i així, caldrà està atents a com es desenvolupa:

- L'aplicació del principi d'intervenció mínima (art. 33).
- La proliferació de procediments en les normatives sectorials, cosa que pot portar a la involució del principi ideal d'un procediment administratiu comú i simplificat.

En aquesta secció, la síndica ha rebut 63 queixes.

Els ciutadans denuncien la pèrdua de documentació entregada en les oficines d'atenció ciutadana

A. Atenció al públic

Les queixes rebudes aquest any han estat referides a assumptes com la pèrdua de documents lliurats en l'oficina d'atenció ciutadana (OAC) d'un districte, la disconformitat amb el canvi d'ubicació d'un col·legi electoral, els criteris utilitzats per triar les llengües en què s'atén el públic, la disconformitat amb les informacions aparegudes en els mitjans de comunicació en relació amb l'accident al Tibidabo, així com l'atenció que van rebre els familiars dels afectats, els diferents criteris que utilitzen les OAC per concedir o denegar una tramitació o el llarg temps d'espera únicament per registrar un document.

En l'exercici 2009 ja es va aprovar el Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, així com els reials decrets 3/2010 i 4/2010, de 8 de gener, que regulen, respectivament, els esquemes nacionals de seguretat i interoperativitat en l'àmbit de l'Administració electrònica, cosa que suposa un important impuls per a la consecució d'una Administració electrònica efectiva.

L'Ajuntament de Barcelona, l'any 2005, va posar en marxa el sistema IRIS amb l'objectiu de millorar l'eficiència i superar les limitacions de l'anterior sistema de gestió de queixes i suggeriments. La finalitat del sistema IRIS és la realització del dret dels ciutadans a comunicar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics i comporta una obligació correlativa a la ciutadania i l'Ajuntament.

D'acord amb la informació municipal sobre aquest sistema, ja han assolit la certificació ISO en l'ús del sistema IRIS diversos sectors municipals i set districtes. Aquesta certificació estableix uns indicadors que

garanteixen la qualitat del servei. Els indicadors, d'acord amb la informació apareguda en la revista *La Municipal*, es refereixen bàsicament al temps de resolució, que no pot superar els trenta dies, al percentatge de devolucions o d'anul·lacions i a les reclamacions de la ciutadania per les respostes rebudes de l'Ajuntament.

Una gran part de les queixes que els ciutadans han presentat en aquesta Sindicatura sobre el sistema IRIS tenen a veure amb aquest darrer paràmetre. Algunes d'elles no es comptabilitzen com a queixes d'atenció al públic perquè el ciutadà, en definitiva, es queixa del fons i no pas de la forma que ha utilitzat per comunicar-se amb l'Ajun-

tament –generalment les queixes versen sobre neteja i manteniment de la ciutat.

Tot i estudiar la matèria objecte de la queixa, hem pogut comprovar que és cert que pràcticament totes les respostes que ofereix l'Ajuntament a través del sistema IRIS s'obtenen en un termini inferior a trenta dies. Ara bé, únicament faciliten una informació al ciutadà, i no pas una solució al problema que planteja.

Les respostes municipals a través del sistema iris no ofereixen solucions als problemes que plantegen els ciutadans

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 702/2010. SISTEMA IRIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC.

Un ciutadà va manifestar el seu malestar per la concentració de locals d'oci en una determinada zona de la ciutat, a causa de les molèsties que generava als veïns la manca de civisme dels usuaris d'aquests locals: brutícia, soroll, etc. En la documentació que van aportar els veïns, vam poder constatar que en el termini de gairebé un any, s'havien dirigit en diverses ocasions al districte corresponent utilitzant el sistema IRIS i, després de plantejar que els serveis de neteja no són suficients i suggerir alternatives, com a coneixedors de l'espai, la resposta que rebien era merament informativa sobre la planificació dels serveis de neteja en aquell espai, i a continuació es destacava la importància que la ciutadania participi i col·labori activament amb l'Ajuntament per millorar els serveis municipals.

Aquesta institució és del parer que la utilització d'aquest servei no ha de ser únicament per obtenir informació municipal. El ciutadà vol solucions. Hauria d'haver-hi més implicació dels serveis per tal de cercar una solució. Potser, en aquest cas concret plantejat, es podria haver fet una inspecció per avaluar si el servei era suficient o calia reforçar-lo en determinats moments, ja que, en la resposta que es dona al ciutadà, es menciona que es té coneixement de la problemàtica que hi ha a la zona.

La satisfacció del ciutadà i el resultat de la gestió han de ser eines per valorar l'eficàcia del sistema iris d'atenció al públic

Davant aquestes respostes continuades, tot i ser ràpides, al ciutadà se li genera la sensació que no està situat al centre de l'activitat administrativa. El ciutadà el que vol és que l'Ajuntament realment l'escolti i faci accions dirigides a donar una resposta més operativa que no pas informativa.

Per tal de poder valorar el grau d'èxit d'aquest servei, està bé utilitzar criteris de celeritat de resposta, però també caldria tenir en compte el resultat de la gestió i la satisfacció del ciutadà.

EXPEDIENT NÚM. 301/2010. ATENCIÓ AL PÚBLIC EN UNA OAC.

Un ciutadà va comunicar a aquesta Sindicatura que va acudir a l'OAC de la plaça Sant Miquel per tal de sol·licitar el certificat de residència dels fills de la seva parella, amb els qual conviu, tal com constava en el Padró municipal d'habitants. A la seva petició va acompanyar el seu NIE, l'original del document d'identitat de la mare, de nacionalitat francesa, i l'original del llibre de família. Va ser atès per una treballadora que el va informar que no podia facilitar-li el document requerit i únicament li va estendre un certificat de convivència, atès que li mancava l'autorització expressa de la mare dels menors. Va tornar més tard amb un imprès municipal d'autorització degudament emplenat i llavors el va atendre una altra treballadora. El ciutadà afirmava, que quan s'estava realitzant el tràmit, la persona que l'havia atès la primera vegada va intervenir i va evitar que el tràmit es dugués a terme. El director de l'oficina el va informar que en l'autorització només hi constava el NIE de la mare i que hi mancava el número de la targeta francesa. També li va dir que la signatura de l'autorització no era vàlida perquè estava falsificada. Posteriorment, es va dirigir a l'OAC d'un altre districte, on va lliurar la mateixa documentació i on se li va facilitar el document de residència que sol·licitava.

Consultat l'Ajuntament sobre aquest fet, ens va manifestar que mancava una dada i que s'exigeix que la signatura d'autorització sigui similar a la del document identificatiu corresponent. No coneixien si en la presentació que es va fer a l'OAC del districte es va incloure la dada que faltava. Referent a l'apreciació de la signatura, van informar que es tractava d'un tema subjectiu i possiblement la funcionària va entendre que la signatura corresponia a la de la titular.

Des d'aquesta institució, tot i existir una contradicció entre la versió de les dues parts, el que no semblava raonable és que en una OAC, presentant una documentació idèntica, es realitzi el tràmit sense cap mena de problema i en una altra es denegui a causa d'una percepció subjectiva.

Per tal de garantir l'exercici dels drets dels ciutadans, els criteris han de ser al màxim d'objectius i, en aquest cas concret que es va plantejar, si hi havia la certesa d'un vici de consentiment, s'hauria d'haver pogut acreditar a través de la còpia del document que es va considerar nul, per tal de motivar la negativa municipal a realitzar el tràmit, d'acord amb les exigències normatives.

B. Procediment administratiu

Novament, aquest any 2010, de la mateixa manera que en anys anteriors, les queixes continuen estant referides principalment al silenci administratiu, a la dilació en el procediment i a altres males pràctiques administratives.

La majoria de queixes fan referència al silenci de l'administració i a l'ajornament de procediments

En aquest apartat sobre procediment administratiu, únicament s'han tractat aquelles queixes en què el ciutadà manifestava la seva disconformitat pel que fa al procediment, però cal remarcar que en la majoria de queixes formulades a aquesta institució hi ha una incidència procedimental tractada en la resolució dels corresponents expedients, que es refereixen a diferents àmbits, en els quals es qüestionava el fons i no la forma.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 194/2010. PROCEDIMENT ADMINISTRATIU I MORT DE L'INTERESSADA

Un ciutadà va manifestar que compartia un compte corrent amb una filla que va morir l'any 2006. L'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) va embargar el compte amb motiu de la tramitació d'unes sancions de trànsit imputades a la seva filla, com a titular del vehicle, a causa d'unes infraccions que havien succeït després de la seva mort.

Després d'interposar els corresponents recursos i adjuntar l'acta de defunció de la seva filla, l'Ajuntament no només no els va resoldre sinó que va practicar un altre embargament.

La síndica de greuges va demanar informació sobre la resposta que es donaria als recursos presentats pel ciutadà i quins efectes tenien les sancions imposades i notificades a una persona difunta.

L'IMH va informar que, en les dates en què s'havien imposat les sancions, la finada constava com a titular del vehicle i durant la tramitació dels expedients sancionadors no es va realitzar cap recurs i no va ser fins al moment d'executar-se l'embargament que l'interessat va formular sis recursos d'alçada. L'IMH va acordar anul·lar les multes i deixar sense efectes els expedients sancionadors iniciats; com que les multes figuraven cobrades, es requeriria a l'interessat que facilités la documentació necessària per procedir al retorn econòmic.

La síndica va valorar que, efectivament, no s'havia donat compliment al deure de comunicar el canvi de titularitat del vehicle, però, tot i això, l'interessat havia presentat sis recursos d'alçada i havia acreditat la defunció de la titular del vehicle, sense que l'IMH

resolgués de forma expressa. Va ser després de la intervenció d'aquesta institució, un any i vuit mesos més tard, que es va dictar una resolució en què s'anul·laven les actuacions. Així mateix, es va recordar a l'IMH l'obligació de donar resposta als ciutadans i de dictar resolució expressa en tots els procediments iniciats.

Sobre aquest recordatori, l'IMH va comunicar a la síndica que ja s'havia acordat estimar les pretensions del recurrent i anul·lar els expedients sancionadors. També ens van manifestar que el gran volum de peticions, reclamacions i/o recursos presentats pels ciutadans (per sobre de tres-cents mil anuals), juntament amb la necessitat de valorar convenientment cadascuna d'aquestes sol·licituds i efectuar les oportunes comprovacions, comportava que en alguns casos es produís una demora en la resolució de la qüestió plantejada per l'interessat. Finalment, la comunicació de l'Institut afegia que la demora no comportava una situació d'indefensió per a l'interessat atès que el ciutadà té la possibilitat de formular el corresponent recurs a una instància superior.

VALORACIÓ

En el cas exposat es va recordar a l'IMH l'obligació que té de donar resposta als ciutadans i de dictar resolució expressa en tots els procediments iniciats. La síndica reconeix, com s'ha dit en un altre apartat d'aquest informe, el gran volum de treball i la bona qualitat del treball realitzat, però s'ha de ratificar en la necessària resolució de tots els expedients i evitar el silenci administratiu; així mateix, la síndica considera que no és cap justificació que no hi hagi indefensió, perquè, si bé teòricament és així, el sol fet d'obligar un ciutadà a acudir innecessàriament a defensar-se en un jutjat, ja és un maltractament que ha de ser evitat, dotant-se de tots els recursos humans i materials necessaris per resoldre els expedients.

L'Ajuntament ha de donar resposta a tots els casos oberts i evitar el silenci administratiu

Un altre exemple en què conflueixen diverses pràctiques desaconsellades i que han tingut continuació és el d'una queixa que ja es

va exposar en l'informe anterior, i que es va enfocar des del vessant de l'ús de la via pública, però que tenia una incidència procedimental important.

L'any passat, vam resoldre la queixa d'una ciutadana que manifestava estar en desacord amb la ubicació d'un quiosc de premsa, per considerar que no s'ajustava a la normativa urbanística, que regula la instal·lació d'aquests tipus d'elements en funció de l'amplada de la vorera, ni tampoc complia amb l'interès públic que justifica aquesta activitat, que és el de permetre l'exercici del dret a la llibertat d'expressió i a la diversitat de premsa, ja que el quiosc objecte de la polèmica romania tancat des de feia uns anys. Tot i no oferir un servei de venda al públic, sí que s'hi actualitzava la publicitat, per la qual obtenia uns ingressos superiors als que havia d'abonar per la taxa municipal. En aquella ocasió, es va estimar la queixa perquè l'Ajuntament no havia aplicat adequadament els principis de legalitat,

eficàcia, objectivitat i celeritat que han de regir l'actuació municipal perquè, al cap de deu anys d'haver iniciat el procediment d'o-

fici, el quiosc continuava al mateix lloc i incomplint la normativa, i l'Ajuntament ho va consentir sense actuar d'acord amb el seu propi dictat. Ja l'any 2005, una sentència judicial havia decidit que l'Ajuntament no havia dictat una resolució expressa dins el termini legalment establert. Després de la intervenció de la Sindicatura, els òrgans competents en la matèria van iniciar els tràmits de trasllat del quiosc. Vam sol·licitar que es mantingués informada la Sindicatura de l'evolució de l'expedient i del compliment de les gestions previstes en la informació municipal aportada, segons la qual s'havia iniciat un nou expedient de trasllat i es preveia fer-lo efectiu durant el mes de desembre de 2009; en cas contrari, el mes de març de 2010 es podria revocar la llicència i retirar el quiosc. Davant el silenci municipal, la Sindicatura va insistir a obtenir informació sobre el compliment de la previsió de l'actuació municipal. La resposta municipal va consistir a relatar que, en data 30 de desembre de 2009, es va aprovar la resolució d'incoar un expedient per al canvi d'emplaçament, resolució que va ser notificada al titular de l'activitat el 19 de gener de 2010. Aquest, va presentar al·legacions contra l'expedient de trasllat un cop transcorregut el termini legal establert per fer-ho i que eren similars a les presentades en una altra ocasió. Tot i l'extemporaneïtat, i la similitud amb altres al·legacions que havien estat desistides, es va decidir analitzar-les, atès que només demanava que se li adjudiqués una altra ubicació. Es va donar trasllat de la petició al Districte per tal que informés sobre la ubicació futura del quiosc, atesa la seva competència. Com que ja havia transcorregut molt de temps des de l'inici de l'expedient (que recordem que ja s'incoava per segona vegada), es va produir la caducitat, fet que va motivar tornar a iniciar el procediment de trasllat. Una vegada el Districte va decidir el nou emplaçament, per Decret de 23 de març de 2010, es van desestimar les al·legacions efectuades per l'interessat i es va ordenar el trasllat. Finalment, per

indicacions dels Serveis Jurídics Centrals, i per a una major efectivitat jurídica en l'ordre de trasllat, s'havia de rectificar el Decret de 23 de març de 2010 en el sentit de precisar exactament el lloc on s'havia d'ubicar el quiosc i amb l'avertiment que, si continuava tancat, podria comportar la resolució de la llicència. Finalment, després d'intentar notificar la resolució al titular, es va procedir a la inserció de l'anunci en el BOP, el 18 de juny de 2010 i, com que el titular, en el termini fixat, no va dur a terme el trasllat del quiosc, l'Ajuntament va procedir a la seva retirada en data 30 de juliol de 2010. En aquests moments, el quiosc està un magatzem, on estarà custodiat durant un temps.

La Sindicatura va estimar una queixa contra la ubicació d'un quiosc de premsa perquè incomplia la normativa urbanística

Aquesta Sindicatura va considerar que la tramitació s'havia realitzat amb diversos desajustos, com l'acceptació d'al·legacions extemporànies, diverses caducitats de l'expedient, rectificacions de decrets, etc. És evident que es van donar múltiples i reincidents errors en la tramitació, cosa que va comportar una innecessària dilació procedimental que va estar molt allunyada dels principis d'objectivitat, eficàcia, coordinació i rigor que hauria de regir l'acció de l'Administració, ja que els fets posen en evidència que al cap de cinc anys del dictat d'una sentència i de més de deu anys des de l'inici d'ofici del primer expedient de trasllat, el quiosc continuava estant al mateix lloc i continuava tancat, i, per tant, sense donar el servei per al qual havia estat concebut. L'interès del titular del quiosc, tot i tenir-lo tancat, va tenir una prevalença al llarg de tots aquells anys davant els interessos generals i la bona Administració.

L'Ajuntament, en tota la seva actuació, ha de tenir ben present que el procediment administratiu és la via formal de tots els actes per arribar a la consecució d'un fi, i que s'ha de seguir d'una manera estricta, ja que suposen la garantia per als ciutadans que l'Administració no actuarà d'una manera arbitrària i discrecional, sinó que segueix les pautes del procediment administratiu que el ciutadà pot conèixer i, per tant, no es generarà indefensió i complirà amb les expectatives i aspiracions que els ciutadans han de tenir assegurades en la seva relació amb l'Administració. L'incompliment de les normes procedimentals pot suposar una limitació dels drets i les garanties del ciutadà. Alhora, la garantia que se segueix el procediment d'una manera rigorosa dóna un plus de qualitat a l'actuació administrativa.

C. Gestió dels serveis públics

Les queixes formulades durant aquest any 2010, i que tenien relació amb la gestió dels serveis públics per part d'operadors privats, han estat relatives als Serveis Funeraris de Barcelona, SA.

La gestió privada dels serveis funeraris de la ciutat ha estat motiu de queixa de la ciutadania

També, representants de les entitats del tercer sector van demanar a aquesta institució que intercedís per tal que l'Ajuntament no facturés l'IVA a les empreses contractades i que estiguin exemptes d'aquest impost.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 504/2010. SERVEIS FUNERARIS.

Una de les queixes que han estat tramitades des d'aquesta institució és la presentada per un ciutadà que mostrava la seva disconformitat amb la dinàmica de funcionament dels Serveis Funeraris de Barcelona, SA, (SFBSA). El promotor de la queixa manifestava que es va dirigir als Serveis Funeraris de Barcelona per la mort del seu pare i en el moment de l'enterrament, per error, van exhumar les restes d'un dels familiars que ocupava un dels espais per enterrar-lo juntament amb el seu pare, malgrat que disposaven de tombes lliures. El fet va fer endarrerir dues hores l'enterrament i va impedir que algunes persones poguessin assistir a l'acte.

En el moment d'efectuar el pagament, va observar que les despeses del servei d'exhumació de l'altre familiar anaven incloses en l'import total i va haver de sol·licitar que les descomptessin per raons òbvies. Així ho van fer.

El promotor de la queixa va manifestar que, a aquest incident, s'hi van sumar altres fets puntuals, com que al seu pare el van enterrar amb una creu de plata que valia 50 euros, però en cap moment ningú no els havia preguntat si la volien.

El ciutadà considera que, en el moment de realitzar l'entrevista amb els Serveis Funeraris de Barcelona, es dóna informació de poca transcendència (ornaments, música, esqueles, etc.) però no es parla d'altres qüestions que sí són importants, com és on s'ha d'enterrar la persona.

Des de Serveis Funeraris de Barcelona van imputar a un malentès aquest defecte en la prestació del servei, i es va assegurar que la informació que faciliten al familiar comprèn el desenvolupament del servei i l'ofertament dels serveis que consideren més adients per a ells.

La síndica va recomanar que es tingués cura que el domini d'una empresa privada en els Serveis Funeraris de Barcelona, SA, no derivi en una desviació de l'interès general i que s'estableixin mecanismes legals que garanteixin els drets dels usuaris del servei, com el de regular l'obligatorietat d'emetre un pressupost detallat abans de la realització del servei.

EXPEDIENT NÚM. 440/2010. ENTITATS D'INICIATIVA SOCIAL I CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA.

Una altra de les queixes manifestades a aquesta institució és la provinent dels representants de les entitats del tercer sector. Demanaven la possibilitat de descomptar l'IVA als adjudicataris de contractes que estiguin exempts del pagament d'aquest impost (establiments privats de caràcter social). Aquesta mateixa qüestió ja s'havia plantejat a la Sindicatura l'any 2008, i llavors ja es va valorar que es tractava d'una problemàtica que afectava el conjunt de l'Administració pública, ja que es tractava de l'aplicació d'una norma de caràcter general. Tot i això, es va intercedir per tal que, des d'Acció Social i Ciutadania, es plantegés la qüestió a la Direcció General de Tributs; així es va fer, però no es va obtenir una resposta que afavorís l'interès d'aquest grup d'entitats.

Els promotors de la queixa també s'han dirigit a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya i es té notícia que, des del Parlament de Catalunya, un grup parlamentari va instar el Govern central a impulsar i realitzar actuacions per promoure una modificació normativa de la Llei 30/2007, de contractes del sector públic, i de la Llei 37/1992, sobre l'impost del valor afegit, en relació amb els procediments de contractació pública en què intervenen licitadors exempts d'IVA. Després de consultar l'evolució d'aquesta iniciativa, s'ha constatat que el darrer tràmit realitzat ha estat la declaració de decaïment de la petició per finalització de la legislatura. Amb la constitució del nou Parlament, s'ha de continuar insistint sobre la petició.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Els serveis públics tenen una important transcendència social i econòmica, tant per la seva funció com pel fet que siguin susceptibles d'explotació per empresaris particulars. El fet de no estar ben resolt el binomi legalitat-eficàcia dóna peu que es posi en mans d'un gestor privat un servei que és públic.

D'acord amb l'article 102 de la Llei de contractes, els òrgans de contractació podran establir condicions especials sobre l'execució del contracte, sempre que siguin compatibles amb el dret. Aquestes condicions d'execució poden referir-se a consideracions de tipus social, amb la finalitat de promoure la feina per a persones amb dificultats

particulars d'inserció en el mercat laboral, eliminar desigualtats de gènere, combatre l'atur, afavorir la formació en el lloc de treball, etc. A més, la disposició addicional sisena recull la possibilitat que, en cas d'empat, el criteri de responsabilitat social corporativa serveixi per inclinar la balança.

*Els serveis públics municipals
susceptibles d'explotació empresarial
poden de ser privatitzats si
no són eficients*

En el marc d'aquesta voluntat legislativa, creiem necessari que l'Ajuntament de Barcelona pugui instar l'Administració central a la necessària regulació per tal que, en la contractació administrativa, no es perjudiqui les empreses que estan exemptes d'IVA.

Una altra manera de prestar el servei públic és la gestió a través d'una societat d'economia mixta, tal com succeeix amb els Serveis Funeraris de Barcelona, SA. Encara que estigui considerat legalment com un servei essencial d'interès general, a partir del Decret llei 7/1996, sobre mesures urgents de caràcter fiscal i de foment i liberalització de l'activitat econòmica, es va acordar que els serveis funeraris poguessin ser prestats, en règim de lliure concurrència, per la iniciativa privada, encara que sotmesa a la intervenció municipal. Tradicionalment, els serveis funeraris de Barcelona eren gestionats com un servei públic de competència municipal per una empresa de capital 100 % públic. Aquesta situació va canviar el 1997, quan va entrar en vigor la normativa de liberalització del sector. Llavors, l'Institut Municipal dels Serveis Funeraris de Barcelona es va transformar en la societat mercantil Serveis Funeraris de Barcelona, SA, i un any més tard, el Grup Mèmora, de capital privat, va entrar a formar part de la propietat amb la

compra del 49 % de les accions. Es tractava d'una empresa de serveis i, com a tal, s'havia de regir pels mateixos criteris de gestió, productivitat i màrqueting que la resta de les empreses. Recentment, l'Ajuntament de Barcelona ha aprovat l'alienació del 36 % de les seves accions en Serveis Funeraris de Barcelona i únicament manté un 15 %.

Precisament, coincidint amb aquest moment, un ciutadà va presentar la queixa referida en aquest apartat. En resoldre-la, la síndica va mostrar preocupació pel fet que l'Ajuntament tinguí una posició minoritària en l'accionariat d'aquesta societat d'economia mixta, ja que considera que la dominació d'una empresa privada, que té ànim de lucre, pot derivar en una tendència a superposar l'interès particular a l'interès general. A més a més, es tracta d'un servei que s'ofereix a l'usuari en un moment molt delicat de la seva vida, en què ha de prendre decisions apresurades i que afecten els seus interessos econòmics, perquè els costos d'aquest servei acostumen a ser molt elevats.

*Una empresa privada pot anteposar
l'interès particular a l'interès general
en la gestió d'un servei públic*

Per això, va considerar que s'havien d'establir mecanismes que no permetessin un abús de la vulnerabilitat dels usuaris. L'actual Ordenança reguladora dels serveis funeraris de Barcelona ja regula l'Estatut de l'usuari però, per exemple, no recull l'obligació de l'empresa d'emetre un pressupost detallat abans de la realització del servei, per tal que l'usuari no es trobi amb situacions imprevistes. A més del bon tracte que es dispensa, fóra bo que es dictessin mesures que garanteixin suficientment que el ciutadà obtindrà una informació veraç, objectiva i suficient.

D. Responsabilitat patrimonial

Las queixes rebudes en matèria de responsabilitat patrimonial són, prioritàriament, sol·licituds d'informació relatives als requisits necessaris per formular una demanda

per incidents soferts a la via pública o en instal·lacions municipals, si bé, en alguns casos, no han estat de competència municipal.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 433/2010. RESPONSABILITAT PATRIMONIAL.

L'any 2008 un ciutadà va presentar una queixa per la tardança a resoldre un expedient de responsabilitat patrimonial per un accident que va patir en una biblioteca municipal; la Sindicatura va estimar la queixa pel temps transcorregut a donar resposta i va demanar al Districte que es prosseguís la tramitació de l'expedient fins a arribar a la resolució definitiva.

La resolució va ser desestimadòria però el ciutadà va considerar que l'expedient tenia defectes de fons ja que, segons ell, la directora de la biblioteca no va presenciar l'incident i, a més a més, l'informe que va presentar no s'ajustava a la veritat, tampoc no es va practicar la prova demanada, consistent en el testimoni de dos treballadors que sí que van presenciar l'accident.

Al maig del 2009 el ciutadà va presentar un recurs de reposició, però encara no havia rebut cap resposta.

La Sindicatura va reobrir la queixa i va demanar al Districte còpia de l'expedient i la resposta deguda al recurs de reposició presentat pel ciutadà.

El Districte va enviar còpia de l'expedient de responsabilitat i va informar que el recurs de reposició ja havia estat resolt amb caràcter desestimatori i que estava pendent de ser notificat al ciutadà.

A la vista de l'expedient, la Sindicatura va estimar la queixa ja que l'expedient s'havia resolt amb un únic informe, el de la directora de la biblioteca, i no s'havien citat els testimonis que havia proposat el ciutadà, fet que li havia generat indefensió.

S'ha recomanat al Districte que revisi l'expedient, que el completi amb la declaració dels testimonis i que informi aquesta Sindicatura de la resolució definitiva d'aquest.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

El principi de la responsabilitat patrimonial ve definit en l'article 106 de la Constitució espanyola, en la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i en el Reglament de procediment en matèria de responsabilitat patrimonial, que té per objectiu desenvolupar els mecanismes de tramitació dels expedients, tant d'ofici com a instància de part, amb les màximes garanties jurídiques per al ciutadà que se sent perjudicat per qualsevol actuació, normal o anormal, de la Administració.

L'article 9, relatiu a la pràctica de la prova, estableix que únicament es podran refusar les proves proposades pels interessats quan siguin improcedents o innecessàries mitjançant una resolució expressa.

El rigor professional en la tramitació dels expedients, l'observació de la legalitat vigent i també una certa sensibilitat jurídica són elements imprescindibles per tramitar un expedient de responsabilitat patrimonial, i l'instructor ha de demanar tots els informes que es considerin adients i practicar les proves demanades pel ciutadà, ja que un únic informe tècnic és insuficient per determinar la proposta de la companyia asseguradora i, sobretot, per fonamentar la resolució final.

Cal remarcar que el cas plantejat i d'altres similars fan referència a incidents petits i moltes vegades la reparació moral és tant o més important que la indemnització a percebre ja que la interposició d'un recurs contenciós administratiu suposaria un cost econòmic que

no tots els ciutadans poden assumir, i és l'instructor de l'expedient el responsable de valorar aquestes circumstàncies i tramitar l'expedient amb celeritat i eficàcia demanant tots els informes requerits i citant els testimonis que puguin oferir una versió esclaridora dels fets.

No podem oblidar que el seguiment del procediment vertebrava la garantia ciutadana i la de la mateixa Administració; per tant, és essencial evitar l'excés de discrecionalitat i respectar l'ordenament jurídic sense estalviar garanties procedimentals.

Finalment cal recordar una vegada més la necessitat de desterrar la mala pràctica del silenci administratiu ja que el reclamant té el dret a obtenir una resolució expressa que li permeti conèixer els motius de la resolució, per tal que, així, pugui actuar conforme als seus interessos amb el màxim de garanties; finalment, aquesta Sindicatura torna a demanar una tramitació més àgil dels processos administratius com a pràctica bàsica d'una bona Administració i, també, perquè una demora excessiva i no fonamentada pot donar lloc, per si mateixa, al dret a indemnitzar.

El silenci administratiu és una mala pràctica que cal erradicar ja que el reclamant té el dret a obtenir una resolució i defensar els seus interessos amb el màxim de garanties

3.3. Activitat econòmica, llicències i tributs

A. Activitat Econòmica

B. Tributs

C. Llicències d'activitat

D. Secció Especialitzada de Llicències



La Constitució reconeix la llibertat d'empresa dins el marc de l'economia de mercat, i disposa que els poders públics garanteixen i protegeixen l'exercici d'aquella i la defensa de la productivitat, d'acord amb les exigències de l'economia general i la planificació.

També estableix que tothom ha de contribuir al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seva capacitat econòmica mitjançant un sistema tributari just inspirat en els principis d'igualtat i progressivitat.

Una altra norma constitucional de primer ordre és que la despesa pública ha de contenir una assignació equitativa dels recursos

públics i la programació i l'execució han de respondre a criteris d'eficiència i economia.

En aquesta secció, la síndica ha rebut 92 queixes.

A. Activitat econòmica

Els assessoraments han estat per desacord del ciutadà amb les quotes de les companyies d'assegurances, per les actuacions de les companyies telefòniques i les entitats bancàries, així com per la d'una agència de viatges, per la discriminació salarial, per l'import del rebut de l'aigua, per problemes dels consumidors i sobre el dret de vaga i l'actuació de piquets el dia de la vaga general.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 456/2010. ASSEGURANÇA D'UN LOCAL OBERT AL PÚBLIC.

Un ciutadà es va queixar perquè uns agents dels Mossos d'Esquadra es van presentar al seu local d'oci nocturn, el dia 5 de novembre de 2008, i van efectuar una inspecció, van aixecar l'acta corresponent i van demanar-li els rebuts de pagament de la pòlissa d'assegurances. Com que el local estava ple i l'interessat estava sol per atendre els clients, no va poder trobar la documentació demanada, i els agents van indicar-li que disposava de quinze dies per presentar-la; així ho va fer, però, tot i això, van imposar-li una sanció.

El districte on estava ubicat el local va incoar un expedient sancionador per una presumpta infracció consistent a no disposar al local dels rebuts de pagament de la preceptiva pòlissa d'assegurances, la infracció apareix tipificada com a greu i es pot sancionar amb un import màxim de 6.010,12 euros; en el plec de càrrecs s'indicava que l'interessat havia presentat els rebuts de pagament, fet que no desvirtuava la infracció inicial; el ciutadà va presentar al·legacions i l'instructor de l'expedient va dictar una proposta de resolució en què desestimava les al·legacions però considerava com un atenuant la manca d'intencionalitat, ja que el rebut havia estat aportat, i va sancionar la infracció amb l'import mínim de 601,01 euros, que es el màxim d'una infracció tipificada com a lleu.

La Sindicatura va considerar que l'actuació del servei municipal havia estat ajustada a dret ja que, en el moment en què es va aixecar l'acta d'inspecció, el ciutadà titular del local no va presentar els rebuts de pagament de la pòlissa d'assegurances, documentació que, obligatòriament, havia de trobar-se al local on s'exercia l'activitat. L'expedient sancionador havia estat correctament tramitat, i s'ha tingut en consideració la manca d'intencionalitat; tot i això, i com que, en aquest cas, la pòlissa d'assegurances es trobava al local i els rebuts van ser presentats dins el quinze dies donats de termini, la Sindicatura va proposar que es revisés l'expedient i s'apliqués una sanció menor.

El Districte va respondre i va indicar que s'havia admès la manca d'intenció dolosa, però, com que la infracció estava tipificada com a greu, es va aplicar la franja més baixa de les sancions previstes, que coincideix amb la més alta per a les infraccions lleus.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Entenem, i així ho vam manifestar en la resolució, que l'expedient havia estat correctament tramitat i s'havia valorat la manca d'intencionalitat per aplicar el tram més baix de la sanció a una falta greu, però vam considerar que el principi de proporcionalitat en què ha de fonamentar la potestat sancionadora, no s'havia aplicat correctament i s'hauria pogut tipificar la infracció com a lleu i, dins la franja econòmica establerta per

a aquest tipus d'infraccions, s'hauria pogut aplicar una sanció de menor cost.

B. Tributs

Una part significativa dels assessoraments han consistit a oferir informació per presentar recursos davant l'Administració, per diferents aspectes relacionats amb l'impost de béns

immobles, l'impost de vehicles de tracció mecànica o l'impost d'activitats econòmiques, també pel cobrament de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) quan el vehicle

havia estat venut o desballestat, sobre la retroactivitat de l'exempció de l'IVTM en el cas de discapacitats i per l'embargament per taxes i preus públics sense notificació prèvia.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 422/2010. IVTM.

Un ciutadà es va queixar perquè l'any 2008 va rebre una comunicació de l'Agència Tributària d'una població fora de Barcelona en què l'informaven que, com a conseqüència dels deutes tributaris amb altres administracions, li deduien una quantitat corresponent al pagament de l'IRPF. El ciutadà va esbrinar que els deutes eren amb l'Institut Municipal d'Hisenda per l'impagament de l'impost de vehicles de tracció mecànica d'un vehicle; aquest impost s'abonava en la població on el vehicle estava donat d'alta. El ciutadà va lliurar un escrit a l'Institut Municipal d'Hisenda en què adjuntava l'historial del vehicle emès per la Direcció de Trànsit, però no va rebre cap resposta; per aquest motiu, va contactar telefònicament amb l'Institut dues vegades i, com que no va rebre cap resposta concreta, va lliurar-los un nou escrit. L'any 2009 va rebre un nou escrit de l'Agència Tributària en què l'informaven que, com a conseqüència del deute tributari, en el pagament de l'IRPF, no resultava quantitat líquida al seu favor.

Arran de la intervenció d'aquesta Sindicatura, l'Institut Municipal d'Hisenda va revisar l'expedient i va donar resposta al ciutadà, va anul·lar les quotes dels exercicis de l'IVTM que ja havien estat abonades en una altra ciutat i va iniciar un expedient de devolució d'ingressos indeguts més els corresponents interessos de demora.

VALORACIÓ

Cal subratllar que l'Institut Municipal d'Hisenda ha valorat i ha aplicat la recomanació feta per aquesta Sindicatura en el sentit de reconèixer la concessió de l'exempció de l'IVTM per a les persones amb discapacitat, amb efectes anteriors a la data de la formalització de la petició davant l'Ajuntament, si es donen els dos requisits jurídics personals per sol·licitar l'exempció: reconeixement oficial de la discapacitat i titularitat exclusiva de l'ús del vehicle.

Cal insistir en la conveniència de millorar les relacions de confiança amb el ciutadà i d'analitzar i estudiar les al·legacions i els recursos per

tal de donar una resposta argumentada i motivada, en un termini raonable, per evitar endarreriments que poden perjudicar el ciutadà tant en els seus interessos legítims com en una pèrdua de temps, element tan valuós per als ciutadans com per a la mateixa Administració.

L'Ajuntament ha d'estudiar els recursos dels ciutadans i respondre en un termini raonable

Recordem, finalment, que la síndica de greuges supervisa possibles errors dels tràmits procedimentals, com podrien ser els expedients mencionats, ja que és el Consell Tributari qui té la competència sobre l'abast de la normativa aplicable i és l'encarregat d'emetre dictàmens sobre els recursos dels contribuents en matèria de gestió, inspecció i recaptació de tributs.

C. Llicències d'activitat

Al llarg de l'any 2010, les queixes dirigides a aquesta institució i que tenien a veure amb les llicències d'activitat han estat motivades per la lentitud dels tràmits burocràtics per obtenir una llicència d'activitat; pel dictat d'una reso-

lució d'aixecament de precintament; per les protestes d'uns veïns per la passivitat municipal davant denúncies d'exercici d'activitats d'hostal sense autorització municipal; per la lentitud en la revocació d'una llicència d'activitat que havia estat concedida tot i ser disconforme amb el Pla d'usos d'establiments de pública concurrència vigent, o per la protesta d'uns veïns per la instal·lació d'uns conductes d'evacuació de fums en una activitat, ja que consideren que aquests fums són excessius i impropis d'una zona residencial.

Alguns comerciants es queixen de la lentitud de les tramitacions de les llicències d'activitat

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 157/2010. LLICÈNCIA D'ACTIVITAT.

En una de les queixes formulades, el promotor manifestava la seva disconformitat per la lentitud en què l'Ajuntament de Barcelona realitza els tràmits per a la concessió d'una llicència d'activitat i el desànim que comportava aquest fet als ciutadans que intenten iniciar una activitat.

El ciutadà manifestava que actuava en representació del propietari d'un immoble que havia arribat a un acord d'arrendament de llarga durada amb una empresa per tal que adequés l'immoble i li donés un ús d'hostal i cafeteria restaurant als baixos. Després de diverses gestions amb les administracions, aquestes van indicar a l'arrendatari que possiblement es podria avançar l'inici de les obres si es presentava primer una petició de llicència per a la cafeteria restaurant i més endavant per a la resta de l'edifici. El 23 de setembre de 2009, l'empresa va presentar a l'Ajuntament de Barcelona la petició de la llicència per a la cafeteria restaurant, i el 2 d'octubre del mateix any va abonar els impostos i taxes corresponents. A finals de gener de 2010, des del Districte el van informar que l'expedient s'enviaria a la Ponència per tal que en continuessin la tramitació. Un mes després, des de la Ponència van dir que l'expedient s'havia extraviat, possiblement en el tràmit del trasllat, ja que no el localitzaven. Uns dies més tard, es va aclarir que encara no havia sortit del Districte perquè l'havia de supervisar un tècnic. A mitjan febrer, l'expedient va arribar a la Ponència i el van informar que la darrera setmana de febrer ja tornava a estar en mans del Districte. Fins a principis de març, no va poder contactar amb la persona responsable de la gestió al Districte, i llavors li van explicar que l'oficina estava desbordada de feina i que hi havia molts altres expe-

dients igualment pendents de despatxar, i que, per tant, podria trigar unes setmanes més abans d'iniciar-se els tràmits.

En el moment de redactar aquest informe, el Districte encara no ens ha donat resposta sobre el curs que havia seguit l'expedient de llicència d'activitat ni si aquest s'havia ajustat a uns terminis raonables.

En relació amb aquests terminis, cal dir que, segons consta en els indicadors mensuals de la Direcció de Llicències, existeix un important desnivell entre districtes pel que fa a la mitjana de dies per resoldre una llicència d'activitat. Així, el temps més alt que es recull és el del Districte de Sarrià - Sant Gervasi, que és de 1.041 dies, amb un nombre de sol·licituds de 246, i el més baix correspon a Sants-Montjuïc, amb 192 dies de mitjana i un total de 245 sol·licituds. Aquestes dades corresponen a la mitjana acumulada de gener a juny de 2010. El global de l'Ajuntament de gener a juny de 2010 és de 2.440 sol·licituds de llicències d'activitat, amb una mitjana de dies de resolució per llicència de 530 dies.

La Llei 3/1998, d'intervenció integral de l'Administració ambiental, ha suposat, en la pràctica, moltes dificultats per poder exercir algunes activitats (sobretot petites i mitjanes).

Actualment, s'ha aprovat la Llei 20/2009, de 4 de setembre, de prevenció i control ambiental de les activitats, que és vigent des de l'11 d'agost de 2010, i que incorpora algunes novetats respecte de la legislació anterior, com:

- Es limita als temes ambientals, i deixa fora del seu abast la resta de matèries, com la seguretat i la salut de les persones.
- Reclassifica les activitats, de manera que la majoria d'aquestes passen a un

règim de comunicació sense haver de disposar d'autorització.

- Les renovacions de les autoritzacions només són obligatòries per a una petita part de les activitats, i s'allarga el període per a moltes d'aquestes.
- Els controls periòdics per a moltes activitats no serà necessari, i per a les activitats en què ho sigui, s'allarga el període entre controls.

Tot això es tradueix en un menor control administratiu de l'activitat i, per tant, ha de facilitar el procediment per poder exercir una activitat. En definitiva, i en el context de crisi que es viu, ha de facilitar l'activitat empresarial i fomentar la capacitat dels empresaris més emprenedors.

*En un context de crisi,
l'Ajuntament ha de facilitar
l'activitat empresarial i posar
menys traves per iniciar
una activitat*

Ara, l'Ajuntament de Barcelona ha d'adaptar l'Ordenança municipal d'activitats i d'intervenció integral en l'Administració ambiental (OMAIIAA) a la nova normativa i, entretant, se segueixen els criteris i les instruccions dictats des de l'Administració autonòmica per a la tramitació de les llicències ambientals.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 399/2010. LLICÈNCIA PER A UNA ACTIVITAT D'ACCIÓ SOCIAL.

L'any 2009, una ciutadana es va dirigir a aquesta institució per denunciar la manca de resultats de l'actuació municipal davant les queixes que els veïns d'un immoble havien presentat perquè s'hi duia a terme una activitat d'habitatge tutelat que funcionava sense la llicència municipal preceptiva. En aquella ocasió, el Districte de Sant Andreu ens va informar que s'havia realitzat una inspecció i, en comprovar que no es disposava de llicència, el titular de l'activitat havia presentat tota la documentació requerida per obtenir-la. També, des del Departament d'Atenció a Persones Vulnerables, que depèn de la Direcció de Serveis Socials, ens havien informat que el titular de l'activitat disposava d'aquell habitatge i el destinava a cobrir l'allotjament i l'alimentació de persones sense sostre per un període mitjà d'estada de sis mesos, amb el seguiment de professionals especialitzats.

Després d'aquesta primera intervenció, la promotora de la queixa es va posar novament en contacte amb aquesta Sindicatura per fer-nos saber alguns incidents que s'havien produït amb els residents d'aquell habitatge tutelat i demanar-nos si des del Districte s'havia realitzat alguna inspecció i quins professionals es responsabilitzaven del seguiment de les persones allotjades.

Arran d'aquesta nova sol·licitud, es va reiniciar la supervisió d'aquell assumpte i es va sol·licitar al Districte la vista de l'expedient administratiu relatiu a la llicència de l'activitat i a la Direcció de Serveis Socials la còpia del contracte o conveni subscrit amb l'empresa titular de l'habitatge, així com la informació del protocol de control i seguiment dels usuaris de l'habitatge tutelat. També, després de comprovar que el servei no constava inscrit en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials de la Generalitat de Catalunya (RESES), vam demanar quina era la causa de la manca d'inscripció.

De la informació facilitada pel Districte, va resultar que l'any 2009 s'havia realitzat una inspecció en què es va comprovar que s'hi desenvolupava l'activitat d'habitatge tutelat i que es tractava d'un habitatge de 108 m² que disposava de cinc habitacions per a unes divuit o vint persones, cuina, menjador i lavabos. En el moment de la inspecció, hi havia una persona responsable del centre que també vivia al pis. Es va poder comprovar que les obres realitzades eren les pròpies per habilitar el pis com a centre d'acollida. Amb motiu de la primera queixa presentada a la síndica de greuges, es va fer una nova inspecció i es va comprovar que l'activitat havia canviat de nom, tot i que el gerent continuava sent el mateix. En aquesta segona ocasió, en el moment de la inspecció s'hi va trobar el responsable, que no va mostrar cap identificació, i sis adults i cinc nens com a usuaris. El Districte va elaborar un informe per fer un seguiment posterior per a la comprovació de l'activitat.

Pel que fa a la informació proporcionada per Serveis Socials, l'Ajuntament no tenia cap conveni de col·laboració signat amb l'empresa responsable del pis, tot i que assumia les despeses d'ocupació del pis a través de la tramitació d'ajuts econòmics a les persones que

s'hi acollien, que habitualment eren famílies amb menors a càrrec i amb una estada mitjana de sis mesos. Els pagaments els efectuava directament Serveis Socials a l'empresa responsable de l'habitatge. Les persones que hi accedien eren les derivades del Programa d'atenció a persones sense sostre i rebien un seguiment fet pels professionals del Servei d'Inserció Social. Igualment, des d'aquell servei es feia el seguiment amb l'empresa per tramitar les altes i baixes del pis. L'habitatge disposava de llicència d'activitat del Districte com a pis tutelat. Es tractava d'un tipus de recurs o servei que no estava considerat com un servei del catàleg de serveis socials vigent i, possiblement, aquell era el motiu pel qual l'empresa gestora del pis no l'havia registrat en la Generalitat.

D'acord amb l'article 39 de la Constitució Espanyola, els poders públics asseguren la protecció social, econòmica i jurídica de la família. És per això que la Llei de serveis socials té per objecte aconseguir que els serveis socials es prestin amb els requisits i els estàndards de qualitat òptims necessaris per garantir la dignitat i la qualitat de vida de les persones, cosa que es pot verificar a través de la inspecció que realitza la Generalitat com a requisit previ a la inscripció del recurs en el RESES, tal com disposa el mateix text normatiu quan diu que els serveis socials de titularitat privada participen en l'acció social mitjançant la realització d'activitats i prestacions de serveis socials, d'acord amb el que estableix la Llei, sota la inspecció, el control i el registre de la Generalitat.

La Llei de serveis socials també estableix que la prestació de serveis socials està subjecta al control administratiu, i que l'autorització dels serveis que es prestin en establiments socials de titularitat privada requereixen d'una llicència municipal per a l'inici de l'activitat i de la inscripció en el RESES.

Finalment, cal referir-se al Decret 151/2008, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2008-2009, vigent en el moment de plantejar-se aquesta queixa. La Cartera de serveis socials considera com a "serveis residencials d'estada limitada" el servei d'acolliment residencial d'urgència, que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència.

Aquest servei pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconsegueixi la mateixa finalitat, i té com a destinataris persones o famílies que, tot i valer-se per elles mateixes per a les activitats de la vida quotidiana, presenten la necessitat de caràcter conjuntural i urgent de ser allotjades. Així doncs, sembla que aquest recurs d'habitatge tutelat podria encabir-se en aquest apartat.

No obstant això, el Decret 284/1996, d'ordenació dels serveis socials, deixa un porta oberta a la possibilitat d'inscriure en l'apartat "Altres" aquells serveis que no es puguin incloure en cap dels apartats i que estiguin oferint un allotjament temporal experimental. En aquests casos, el contingut mínim de la prestació s'haurà de justificar en cada cas, per tant, l'entitat titular haurà d'especificar la necessitat del servei, la població destinatària, els programes a desenvolupar i els recursos necessaris, tant personals com materials.

Amb motiu de la informació municipal que estàvem rebent en relació amb aquesta queixa, vam consultar altres entitats socials que presenten serveis "d'habitatges d'inclusió", i aquestes van manifestar la seva voluntat d'inscriure aquest recurs en el RESES, però que els havia estat denegat perquè no reunien determinats requisits, com el de disposar d'una entrada pròpia o que els habitatges estiguessin adaptats. Tot i la negativa d'autorització de la Generalitat, els serveis continuen funcionant.

En comprovar que, en la Cartera de serveis socials, no hi consta el servei d'habitatge d'inclusió com a tal, tot i que aquest es podria incloure en l'epígraf "Altres", vam demanar una cita amb els responsables del servei del RESES, tot i excedir-se de l'àmbit de supervisió potestat d'aquesta Sindicatura. Els responsables van admetre que aquest recurs social no estava reconegut com a tal, i van informar que, en aquells moments, s'estava treballant sobre la nova Cartera de serveis socials.

La Sindicatura va considerar que es tractava d'un equipament que funcionava com un recurs social de tipus residencial d'estada limitada per a famílies, i que es tractava d'una activitat organitzada per un organisme responsable de l'acció social pública i dirigida per professionals especialistes per cobrir les necessitats socials de determinades persones. Així mateix, va considerar que, amb les circumstàncies actuals i amb la manca d'habitatge social, la sol·licitud d'aquest recurs anirà en augment.

Aquesta Sindicatura entén que tot tipus de servei social ha de ser autoritzat pel Departament d'Acció Social i Ciutadania i registrat en el RESES, d'acord amb les disposicions normatives, per tant, aquest s'hauria d'incloure en alguna de les tipologies o bé crear-ne una de pròpia. És la forma de garantir que el servei es presta amb la qualitat exigible.

Pel que fa a l'aforament d'aquest habitatge en concret, 108,48 m² per a unes divuit o vint persones, sembla que, per analogia, hauria d'aplicar-se allò previst en l'Ordre de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del RESES, que en el seu annex 2, de condicions materials mínimes, determina que per a l'acolliment residencial, l'ocupació màxima per als establiments de capacitat inferior a vint-i-cinc residents vindrà deter-

minada per la fórmula: "nombre de residents = N, superfície útil en m² = 16 + 10 N".

Atès que el Pla Municipal per a la inclusió social 2005-2010 preveu un programa d'habitatges d'inclusió social com a recurs bàsic d'autonomia en els itineraris personals d'inserció social, i que en la Mesura de Govern de polítiques socials d'habitatge de 18 de juny de 2010 es preveu l'ampliació en el futur d'aquests habitatges d'inclusió social, així com la creació d'una xarxa única que englobi aquest servei tant si és de procedència privada com pública, es valora com a necessari que aquest servei s'inclogui en la Cartera de serveis socials i que es regulin, entre d'altres, els requisits que han de reunir i que estiguin subjectes a la inspecció.

Cal tenir en compte que la regulació hauria de ser equivalent a l'exigible als establiments d'hoteleria. La manca de control per la Inspecció de Serveis Socials de la Generalitat pot comportar un perjudici als drets dels usuaris i la manca de registre i compliment de les condicions materials i funcionals del servei és tipificable com a infracció molt greu i sancionable segons el capítol III del títol IX de la Llei 26/2007, de serveis socials de Catalunya.

En aquest cas, la síndica va advertir a la Direcció d'Acció Social de l'Ajuntament que ha d'exigir a l'empresa titular del servei que sol·liciti l'enregistrament en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials de la Generalitat de Catalunya (RESES) en la tipologia 2.4.6 "Altres".

D. Secció Especialitzada de Llicències

La Comissió de Govern, en sessió de 10 de novembre de 2010, va acordar constituir, en el marc de la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona, una secció especialitzada

que té per missió atendre i canalitzar degudament les queixes i reclamacions que, eventualment, puguin plantejar aquelles persones que es considerin afectades per actuacions il·lícites comeses amb motiu de la tramitació municipal de llicències d'activitat.

L'acord establia el protocol a seguir en la tramitació d'aquestes queixes i determinava que el seu resultat s'hauria de consignar en un apartat específic de l'informe anual que la

síndica de greuges de Barcelona presenta al Consell Plenari. Des de la seva aprovació i fins al 31 de desembre de 2010, s'han atès dues queixes i en el moment d'elaborar aquest informe únicament se n'ha resolt una.

La Sindicatura investiga les actuacions il·lícites en la tramitació de les llicències d'activitat

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 724/2010. PRESUMPTA IL·LEGALITAT EN LA DENEGACIÓ D'UNA LLICÈNCIA.

El promotor de la queixa declarava ser propietari d'un local en el qual, des de l'any 1973, s'exercia l'activitat classificada com a xarcuteria amb degustació. L'any 2005 el propietari havia arrendat el local comercial i havia traspassat la llicència d'activitat. A partir d'aquell moment, el Districte havia realitzat diverses inspeccions i havia ordenat el compliment dels requisits tècnics d'adequació a la normativa vigent. L'activitat havia estat precintada diverses vegades, tot i que els seus responsables s'havien sotmès a les ordres municipals i havien executat els mandats tècnics a través dels enginyers que els treballadors municipals els havien proporcionat.

Per aquest motiu, el propietari del local considerava que els precintaments no eren ajustats a la llei i que s'havien produït fruit d'un procés d'extorsió atribuïble a una xarxa organitzada en la qual participaven treballadors municipals i empreses d'enginyeria.

Des d'aquesta institució, es va sol·licitar que en un termini de quinze dies es facilités la còpia íntegra dels expedients administratius que estiguessin referits a la citada activitat de xarcuteria amb degustació, així com la documentació generada pel traspàs de la llicència d'activitat referida, i en especial el certificat sobre l'existència o no de modificacions vers la llicència anterior.

En el termini sol·licitat, el Districte va aportar còpia dels dos expedients administratius. Després d'estudiar-los, la Sindicatura va concloure que l'activitat municipal havia estat correcta i que el precintament obeïa a l'incompliment d'una ordre de cessament perquè l'activitat desenvolupada, de restaurant amb cuina, no coincidia amb la que estava autoritzada. Paral·lelament, els arrendataris havien sol·licitat una nova llicència per poder fer plats preparats. Aquesta va ser autoritzada però es va mantenir el precintament fins que no es donés compliment a una prescripció tècnica que ja s'havia comunicat amb anterioritat.

Un cop finalitzat l'estudi, no es va detectar cap indicati d'irregularitat i es va determinar que l'expedient s'havia tramitat correctament. Es va citar el promotor de la queixa per informar-lo del resultat de les investigacions i per oferir-li la possibilitat de consultar els expedients facilitats pel Districte. La persona interessada no va voler acceptar el resultat i mantenia la seva acusació sense més fonament, per la qual cosa des de la Sindicatura se'l va orientar que, si disposava de proves sobre un il·lícit penal, formulés una denúncia al jutjat.

VALORACIÓ

L'aprovació de l'acord de la creació d'una secció especialitzada, a part de ser molt recent, no ha estat prou publicitada i, per tant, el nombre de queixes rebudes ha estat escàs.

Abans de res, cal destacar la col·laboració del districte afectat, que va aportar la documentació dins el termini sol·licitat per aquesta institució. Aquest període coincideix amb el que estableix el Reglament de funcionament de la Síndica de Greuges de Barcelona per obtenir la informació municipal en el marc de la tramitació dels expedients amb caràcter ordinari.

El resultat de l'única queixa estudiada no pot ser significatiu per poder valorar si s'han comès o s'estan cometent altres il·lícits penals imputables a la conducta dels funcionaris en la tramitació dels expedients administratius. Esperem que les futures aportacions de la Secció Especialitzada d'aquesta Sindicatura,

de l'Oficina Antifrau creada en l'àmbit autonòmic i el resultat de les causes judicials aclareixin les possibles actuacions irregulars o il·lícites.

La Sindicatura valora positivament que se li hagin atorgat potestats específiques d'investigació en casos en què presumptament s'hagi pogut cometre un delicte, ja que és un plus a la tasca de tutela dels drets dels ciutadans que ja tenia atribuïda aquesta institució. Ara bé, tot i la creació d'aquests mecanismes de control extern, l'Ajuntament ha de garantir que funcionin els propis instruments interns, dels quals ja disposa, per detectar i combatre la corrupció.

És obligació de l'Ajuntament que funcionin els instruments interns per combatre els casos de corrupció

3.4. Treball i funció pública

A. La funció pública i el treball a l'Administració

B. La prevenció dels riscos laborals



Pel que fa a l'àmbit laboral, en la Constitució s'especifica que tots els espanyols tenen el deure de treballar i el dret al treball, a la lliure elecció de professió o ofici, a la promoció a través del treball i a una remuneració suficient per tal de satisfer les seves necessitats i les de la seva família sense que en cap cas es pugui fer discriminació per raó de sexe. La llei regula un estatut dels treballadors i garanteix el dret a la negociació col·lectiva del treball entre els representants dels treballadors i les empreses, i la força vinculant dels convenis.

Les queixes rebudes en la Sindicatura han estat molt diverses: desestimació d'una petició de declaració de serveis en altres administracions; disconformitat amb la negativa a gaudir dels dies de triennis consolidats en tractar-se d'un funcionari eventual; discon-

formitat amb les hores comptabilitzades dels dies de treball en les llistes d'aspirants a substituir professors; disconformitat amb una finalització de contracte del Pla d'ocupació local, o desacord amb el fet que la retallada de la nòmina als treballadors municipals no comporti també la baixada del percentatge de la Seguretat Social.

Hi ha, però, un grup de queixes relatives a la participació en processos selectius: manca de transparència en l'atorgament de puntuació de mèrits en les oposicions d'auxiliars administratius; ser exclòs d'un procés després de no superar una entrevista personal a les oposicions al cos de la Guàrdia Urbana, o disconformitat pel fet que no se li hagués atorgat una plaça reservada al torn de discapacitat, quan la titular de la plaça va sol·licitar una excedència.

La manca de transparència en la puntuació atorgada durant unes oposicions ha estat motiu de queixa

rals: disconformitat amb la negativa a oferir un lloc de treball amb un contingut adequat per a la malaltia que pateix o el desacord amb el nou lloc de treball assignat a causa d'una malaltia.

Un altre grup destacable ha estat el relacionat amb temes de prevenció de riscos labo-

En total en aquesta secció la síndica ha rebut 19 queixes.

A. La funció pública i el treball a l'Administració

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 599/2010. PROCEDIMENT DE SELECCIÓ.

La discrecionalitat tècnica dels tribunals qualificadors. Un ciutadà es va dirigir a aquesta institució per denunciar que havia estat exclòs del procediment de selecció per proveir places d'agents de la Guàrdia Urbana. Manifestava que, després de superar la primera part de l'exercici, consistent en proves actitudinals, amb una nota alta, i trobant-se en una posició bona respecte del global de candidats, va realitzar una entrevista però no la va superar. Va sospitar que el motiu de la seva exclusió havia estat el de l'existència d'una denúncia per violència de gènere que havia estat interposada per la seva anterior parella i que va ser arxivada per manca de jurisdicció. Amb motiu del seu desacord amb la decisió del tribunal avaluador, i apel·lant a la seva presumpció d'innocència, havia interposat un recurs d'alçada, però entretant el procés seguia tramitant-se. El ciutadà considerava que el temps que transcorria sense haver obtingut una resolució expressa, tot i ser ajustat a dret, perjudicava el seu dret perquè tampoc no el permetia accedir a la via jurisdiccional per plantejar la qüestió.

Interpel·lats els responsables del procés selectiu sobre els criteris aplicats per tal d'excloure l'interessat del procés selectiu i sobre el termini previst per resoldre el recurs presentat per l'interessat, ens van informar que, efectivament, l'aspirant havia superat els primers exercicis de la convocatòria, però va ser eliminat en la prova de personalitat perquè el tribunal va considerar que, de les dades conjuntes proporcionades pels tests de personalitat i l'entrevista mantinguda amb l'interessat, la seva personalitat no s'ajustava al perfil professional objecte de la convocatòria. També ens van fer saber que s'estava treballant en la resolució del recurs d'alçada interposat per l'interessat, sense que resultés previsible que s'esgotés el termini legal de contestació.

Aquesta Sindicatura entén que les bases de la convocatòria per a la provisió de les places en què va participar l'interessat estan considerades com la llei del procés selectiu i vinculen tant l'Administració convocant com els que han de valorar els exercicis. Les bases acorda-

ven la realització d'aquest exercici consistent en proves psicotècniques i preveïen la possibilitat que el tribunal realitzés una entrevista en els casos en què així ho determinés a fi d'integrar tots els elements explorats en les proves psicotècniques una vegada superada la

prova actitudinal. S'ha de tenir en compte que aquestes proves cobren una major importància quan les places a cobrir són les del cos de la Guàrdia Urbana ja que, entre d'altres, doten d'autoritat les persones que obtenen la plaça. S'ha de recordar la discrecionalitat tècnica dels tribunals designats per valorar les proves d'exàmens d'oposicions o concursos, que impedeix, tant a la mateixa Administració en via de recurs, com al tribunals en via de revisió jurisdiccional, suplir o modificar l'activitat portada a terme per ells.

La discrecionalitat tècnica en unes oposicions depèn exclusivament dels tribunals competents

Aquest principi de discrecionalitat tècnica únicament pot desvirtuar-se si s'acredita una infracció o la manca de coneixement raonable que ha de tenir l'òrgan qualificador, bé per desviació de poder, arbitrarietat o absència de tota possible justificació en el criteri adoptat.

Aquesta institució únicament va entrar a valorar l'aspecte procedimental, sobre el qual es va pronunciar en el sentit que l'Ajuntament ho havia fet d'una manera correcta i, fins i tot, no tenia previst esgotar el termini màxim per resoldre el recurs de forma expressa. Tot i això, la Sindicatura va recomanar a la Gerència de Recursos Humans que s'agilités al màxim la resolució de l'expedient per poder oferir totes les garanties de defensa a l'interessat.

B. La prevenció dels riscos laborals

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 410/2010. RISCOS LABORALS.

Una treballadora municipal va sol·licitar la intervenció de la síndica per tal d'obtenir un canvi de lloc de treball que fos compatible amb una malaltia que tenia diagnosticada.

La interessada manifestava ser funcionària de l'Ajuntament de Barcelona, amb categoria de tècnic auxiliar d'educació i puericultura, des de l'any 1976. Actualment pateix una malaltia diagnosticada que limita la seva capacitat per realitzar determinats moviments inclosos en les seves tasques diàries, tal com es desprèn de l'informe mèdic laboral elaborat per un metge del Departament de Prevenció de Riscos Laborals. Per aquest motiu, durant el primer trimestre de 2009 va sol·licitar per escrit a l'Institut Municipal d'Educació (IMEB), on presta els serveis, la recol·locació en un altre lloc de treball que pogués desenvolupar d'una manera satisfactòria. Arran d'aquesta petició, se li va concedir una entrevista amb la persona responsable de Recursos Humans de l'IMEB, i va ser informada de les dificultats per trobar un altre lloc de treball diferent del que ocupava, atès que, en tractar-se d'un institut municipal, existien certes limitacions. Tot i això, es van comprometre a intentar adaptar el seu lloc de treball.

Entretant la treballadora va exposar la seva situació a la directora de l'escola bressol on prestava els serveis i, juntament amb els seus companys, van decidir que realitzaria les tasques d'educadora complementària, que eren les que més es podien aproximar a la compatibilitat amb la seva malaltia. Aquestes tasques són realitzades d'una manera rotatòria pels treballadors del centre i tenen una durada de dos cursos lectius.

Després que la funcionària ens planteges la seva situació, vam demanar a l'IMEB si estaven complint els protocols i la Llei de prevenció de riscos laborals en el cas d'aquesta treballadora, i quina possibilitat hi havia d'oferir a la treballadora un lloc que no estigués adscrit a l'IMEB, si no hi havia cap possibilitat de reubicar-la, en consideració a la seva qualitat de funcionària de l'Ajuntament de Barcelona.

L'IMEB va valorar que la treballadora municipal podia continuar desenvolupament les tasques d'educadora complementària, ja que actualment no es disposava de cap altre lloc de treball que pogués ser cobert per ella, d'acord amb les seves competències, i que fos compatible amb la seva salut. Va manifestar que havien rebut l'informe medicolaboral en què es posaven de manifest les limitacions en l'àmbit laboral de la treballadora per motius de salut. Amb posterioritat, es va mantenir una entrevista amb la treballadora i es va visitar el seu centre de treball amb la confirmació que les condicions laborals de l'entorn del treball, el disseny del mobiliari, les condicions ambientals, la ràtio d'infants per educadora, l'organització i la distribució de les tasques i l'horari eren del tot correctes. Seguidament, exposava que se li havien assignat les funcions d'educadora complementària i remarcava que l'IMEB treballa des de fa anys en la protecció de la salut dels treballadors i la prevenció dels riscos associats al lloc de treball, per tal de donar així compliment a la Llei de prevenció de riscos laborals i als protocols i procediments d'actuació aprovats pel Comitè de Seguretat i Salut. L'IMEB manifesta que contínuament treballen i milloren els processos i recursos per tal de protegir la salut de tots els treballadors, incloses les persones especialment sensibles o amb especificitats derivades de la salut o situacions personals. Finalment, informa que, en diverses ocasions, s'han volgut establir relacions de coordinació per a la mobilitat amb altres organismes de l'entorn municipal, però que no sempre ha estat possible.

*Un treballador municipal té dret
que el seu lloc de feina sigui
compatible amb el seu estat de salut*

Si tenim en compte el marc legal que envolta aquesta qüestió, ens trobem que la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, modificada per la Llei 54/2003, de 12 de desembre, i el Reial decret 689/2005, de 10 de juny, tenen per objecte promoure la seguretat i la salut del treballadors, i que són d'aplicació a les relacions de caràcter administratiu o estatutari del personal al servei de les administracions públiques; trobem que s'imposa a l'empresari el deure de prevenir els riscos laborals mitjançant l'adopció de les mesures que siguin necessàries per

a la protecció de la seguretat i la salut, alhora que li imposa, també, l'obligació de prendre en consideració les capacitats professionals dels treballadors en matèria de seguretat i salut en el moment d'assignar les tasques de treball. Aquest precepte ha estat interpretat en el sentit que serà d'aplicació tant en el supòsit d'especial sensibilitat coneguda amb anterioritat a l'assignació del lloc de treball com en el supòsit de sensibilitat apareguda en el decurs de la prestació laboral.

La Política de seguretat i salut laboral de l'Ajuntament de Barcelona, publicada en la *Gasetta Municipal de Barcelona* núm. 7, de 28 de febrer de 2009, estableix que l'Ajuntament té com a objectius estratègics i permanents la protecció eficaç de la seguretat i salut dels seus empleats municipals, com a valor

essencial de l'organització, i la integració de la prevenció de riscos laborals en el seu sistema de gestió per aconseguir una autèntica cultura preventiva, i disposa que determinats organismes, entre ells l'IMEB, han de disposar de la seva pròpia organització preventiva. Tot i això, l'Ajuntament ha d'establir mecanismes de cooperació i ha de definir conjuntament amb aquests organismes els objectius preventius generals i específics a seguir per promoure la integració de la prevenció de riscos laborals en tot el sector públic municipal amb els mateixos criteris. També determina que, quan en aquests organismes concorrin empleats de l'Ajuntament de Barcelona, s'aplicaran els procediments de coordinació d'activitats empresarials.

Aquesta Sindicatura va valorar que, tot i que s'havia realitzat una actuació inicial en què es va emetre un informe d'adaptació, i es van determinar quines eren les activitats diàries que realitzava la treballadora i que eren incompatibles amb la seva malaltia, les actuacions posteriors dirigides a prendre les mesures de protecció necessàries no havien estat satisfactòries. D'acord amb les manifestacions de la treballadora, va ser un acord dels mateixos treballadors del centre on presta serveis el que va permetre que, d'una manera provisional, ocupés un lloc de treball d'educadora complementària, sense que en cap cas haguessin intervingut els responsables de perso-

nal de l'IMEB. S'ha de recordar que es tractava d'un lloc de treball de caràcter rotatori al qual tenen dret la resta de treballadors del centre, i que ningú no s'ha manifestat respecte de si pot continuar ocupant aquest lloc fins que se li assigni un altre de definitiu i compatible. L'informe que va elaborar l'IMEB no aportava una solució al problema, ni provisional ni definitiva.

A més, restringeix a l'àmbit de l'IMEB aquesta possible reubicació quan diu que en diverses ocasions s'ha intentat establir relacions de coordinació amb altres organismes de l'entorn municipal, però que no ha estat possible. Tal com apunten diverses sentències, quan es tracta d'una empresa que disposa de diferents llocs de treball de contingut divers, s'ha d'encabir la treballadora en un lloc de treball compatible amb la seva patologia. La divisió administrativa municipal no ha de suposar un obstacle al deure de vetllar per la salut dels treballadors.

Una altra queixa formulada davant la síndica versa sobre la disconformitat amb el lloc de treball que l'Ajuntament ha assignat a un treballador que té un grau de discapacitat reconeguda per l'Institut Català de Serveis Socials. El treballador considera que les funcions que se li han assignat no són pròpies de la categoria professional que té. En aquests moments, aquest cas es troba en estudi.

Capítol 4

PERSONES I SOCIETAT

4.1. Serveis socials

4.2. Ciutadania i immigració

4.3. Salut

4.4. Educació, cultura, lleure i esport



Diu la Llei de la Carta Municipal que Barcelona vol oferir a tots uns serveis socials que permetin el lliure desenvolupament de la persona, especialment en el cas de limitacions i mancances, vol gaudir d'una sanitat de qualitat, d'un sistema educatiu que sigui orgull de tothom i garantia d'igualtat i de promoció social; i també que Barcelona, capital de la cultura, vol una Carta que l'ajudi en aquesta responsabilitat històrica.

Com que sense persones no hi ha ciutat, la síndica vol cedir la paraula introductòria d'aquest capítol a les persones del veïnat de l'oficina

d'aquesta institució transcrivint el sentiment ben estès que relata l'informatiu *Sant Antoni 2000* del desembre de 2010 de l'Associació de Veïns del Barri de Sant Antoni:

Al nostre barri les conseqüències de la crisi sobre la població més vulnerable són visibles. Més atur, males perspectives pels joves que busquen un lloc de treball o un apartament i que volen independitzar-se, pensions poc generoses, lents i minsos ajuts socials. (...) També per això pensem que els serveis socials són molt importants. Al nostre país, amb un deficient

desenvolupament de l'estat del benestar, amb fortes desigualtats socials, i amb baixa consciència dels drets democràtics i de ciutadania, sovint pensem en els serveis socials en clau de beneficència i no de drets. Això explica per què, a vegades, persones que han hagut d'acudir-hi sobtadament ho facin amb vergonya i amb la idea que van a demanar caritat. Doncs no, es tracta de drets socials, d'un coixí de seguretat. Evidentment, "dret" no vol dir "dret a defraudar", i sempre convé recordar que no hi ha drets sense deures associats. També cal dir que l'Estat no "té diners": només pot anar gastant a mesura que va recaptant.

Com a entitat que treballem per l'interès general, per la solidaritat i per la convivència, hem de seguir treballant contra l'exclusió social dels col·lectius vulnerables, defensant drets, a la vegada que hem de lluitar per fer de Sant Antoni un barri que també valora la diversitat. Per tant, defensem que hi hagi més i millors serveis socials, amb molts més recursos, menys burocratitzats i més àgils, pensant en la prevenció més que no pas en la reparació. I, per descomptat, hem d'exigir que les administracions responsables facin la feina que els pertoca.

En aquest capítol, la síndica ha rebut 141 queixes.

4.1. Serveis socials

A. Atenció social bàsica

B. Atenció social a la infància i la família

C. Promoció de l'autonomia i atenció a la dependència

D. Persones sense sostre

E. Persones que exerceixen la prostitució



En iniciar-se el segon mandat de la Sindicatura de Greuges, ens trobem amb un nou sistema de serveis socials emergent que entra en crisi perquè ha de fer front a una nova realitat socioeconòmica deprimida amb la qual no es comptava quan es va dissenyar. Però no per això hem de justificar la relaxació del compromís polític de dotació amb garantia d'un sistema de serveis socials normalitzats a l'abast de tota la població, perquè el punt de partida continua sent el mateix de sempre, establert en la Declaració Universal dels Drets Humans (DUDH): “Tota persona, com a membre de la societat, té dret a la seguretat social, i a obtenir mitjançant l'es-

forç nacional i la cooperació internacional, tenint en compte l'organització i els recursos de cada Estat, la satisfacció dels drets econòmics, socials i culturals, indispensables a la seva dignitat i al lliure desenvolupament de la seva personalitat.”

Portàvem molts anys reivindicant un sistema de serveis socials que, mitjançant la intervenció de personal preparat i amb el suport d'equipaments i recursos adequats, s'orientés a prevenir l'exclusió social i a promoure la prestació social de suport personal, d'informació, d'atenció i d'ajut a tots els ciutadans, especialment a les persones, les famílies o els

col·lectius que, per raó de dificultats de desenvolupament d'integració en la societat, manca d'autonomia personal, disminucions físiques, psíquiques o sensorials, problemes familiars o marginació social, són creditors de l'esforç col·lectiu i solidari (Llei de serveis socials de 1985). I en tot això no podem fer cap pas enrere.

La Llei 12/2007 de serveis socials –aprovada per unanimitat al Parlament de Catalunya– va fer creure a molta gent que aportava les solucions per convertir en un dret subjectiu l'assistència i els serveis socials, però, en canvi, avui dia, ningú no pot afirmar que les persones en dificultats econòmiques, psíquiques o de dependències diverses obtenen del sistema els recursos que les lleis diuen garantir. Sí que s'ha avançat en molts aspectes, però no es pot pretendre que el simple canvi normatiu operat en substituir el Decret legislatiu 17/1994 per la Llei 12/2007 aportí, ni tan sols en allò jurídic, un canvi real perquè el ciutadà continua tenint únicament el dret a percebre “el que hi ha disponible”.

És evident que el que manca realment és que el sistema polític administratiu cregui realment en la Llei i se sotmeti a ella, cregui en el dret a la igualtat de totes les persones, i demostrí la voluntat de redistribució de la riquesa nacional per via pressupostària.

Amb la crisi es fa més necessari ajudar els col·lectius més vulnerables

Recordant la DUDH, la Constitució espanyola i la primera Llei de serveis socials de Catalunya, ara més que mai fa falta promoure la solidaritat vers els col·lectius més vulnerables ja que tota persona, com a membre de la societat, té el dret d'obtenir la satisfacció dels drets socials indispensables a la seva dignitat gràcies a l'esforç col·lectiu i solida-

ri. Per tant, mitjançant els serveis municipals, i segons les pròpies competències, s'han de promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives, i cal remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida social.

La finalitat dels serveis socials s'ha d'aconseguir mitjançant les prestacions i els serveis de la Cartera de serveis socials. Això és llei i, per tant, norma d'obligat compliment per a l'Ajuntament, però, a més, el mateix Ajuntament s'ha compromès voluntàriament, en ratificar la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC), en l'assoliment d'uns objectius més ambiciosos que aquest document internacional enumera:

- Els col·lectius i ciutadans més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.
- Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular. Se'ls han d'adaptar els habitatges, els llocs de treball i de lleure. Els transports públics han de ser accessibles a tothom.
- Les ciutats signatàries han d'adoptar polítiques actives de suport a la població més vulnerable, garantint a cada persona el dret a la ciutadania.
- Les ciutats han de prendre totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter excloent.

Així mateix, s'assumeix amb la CESDHC un “dret general als serveis públics de protecció social” que es configura amb les directrius següents:

- Les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels drets humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències.

- Es reconeix el dret dels ciutadans a accedir lliurement als serveis municipals d'interès general. Amb aquesta finalitat, les ciutats signatàries s'oposen a la comercialització dels serveis personals d'ajuda social i vetllen perquè existeixin uns serveis essencials de qualitat a preus acceptables en altres sectors dels serveis públics.
- Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

Segons la Llei de la Carta Municipal de Barcelona, l'activitat de prestació dels serveis socials ha de contribuir a fer real i efectiva la igualtat garantint i facilitant a tots els ciutadans l'accés als serveis que tendeixin a afavorir un desenvolupament lliure i ple de la persona i dels col·lectius dins la societat, especialment en cas de limitacions i mancances.

Les administracions han d'eliminar les situacions de marginació i afavorir la integració dels ciutadans

S'ha de promoure la prevenció i l'eliminació de les causes que menen a la marginació i aconseguir la integració de tots els ciutadans afavorint la solidaritat i la participació. La gestió dels serveis socials en l'àmbit territorial del municipi de Barcelona s'ha de coordinar, en allò que sigui possible, amb els serveis d'assistència sanitària. Amb aquesta prioritat, el municipi de Barcelona es constitueix en sector regional als efectes del que disposa el Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre (aquest Decret legislatiu ha estat derogat per la nova Llei de serveis socials de 2007, però continua sent vàlid com a referència per a la determinació del marc competencial regulat en la Llei de la Carta Municipal), en matèria d'assistència i serveis

socials. Les funcions en matèria de serveis socials que s'han de desenvolupar en l'àmbit municipal de Barcelona són les següents:

- Elaborar la planificació general, l'aprovació de la qual correspon al Consell Executiu de la Generalitat de Catalunya.
- Proposar al Govern de la Generalitat la reglamentació de les entitats, els serveis i els establiments, públics i privats, que prestin serveis socials en el municipi de Barcelona.
- Programar, prestar i gestionar els serveis especialitzats corresponents al tercer nivell a què es refereix l'article 11.c del Decret legislatiu 17/1994.
- Programar, prestar i gestionar els serveis socials especialitzats corresponents al segon nivell a què es refereix l'article 11.b del Decret legislatiu 17/1994.
- Coordinar la prestació de serveis socials corresponents al segon nivell amb els del mateix nivell prestats per institucions d'iniciativa social o mercantil, d'acord amb les normes de coordinació que siguin dictades pel Govern de la Generalitat, per assolir les previsions de la planificació general, tot respectant el principi d'autonomia de les entitats privades.
- Programar, prestar i gestionar els serveis socials d'atenció primària a què es refereix l'article 11.a del Decret legislatiu 17/1994, i també fer-ne la zonificació i la instal·lació, i que concreta el Decret 27/2003 expressament declarat vigent.
- Organitzar la informació als ciutadans i proporcionar el suport informatiu, d'avaluació i estadístic a les tasques ordenadores i planificadores dels serveis socials.

La síndica creu que manca una normativa reguladora dels serveis socials més bàsics

Totes aquestes funcions han de ser dutes a terme, segons els casos, mitjançant el Consorci de Serveis Socials de Barcelona o bé directament per l'Ajuntament.

Tot i les normes generals, més retòriques que efectives, i les premisses polítiques enunciades d'antuvi, l'any 2010 hem de repetir el que es deia en l'informe de la Sindicatura del 2009 pel que fa a la normativa municipal: estem mancats de normativa reguladora dels serveis i prestacions de l'àmbit de l'atenció social primària o serveis socials bàsics, per la qual cosa s'atorguen o es deneguen a partir d'un règim de discrecionalitat tècnica i administrativa ajustada al pressupost assignat, i no a partir de paràmetres de dret, tal com vol la Llei de serveis socials de 2007.

En aquesta secció, la síndica ha rebut 78 queixes.

Alguns ciutadans denuncien lentitud i manca de coordinació dins la xarxa d'atenció social bàsica

A. Atenció social bàsica

En aquest darrer any s'ha fet un gran esforç econòmic, d'organització i d'implementació del nou model de centres municipals de serveis socials bàsics per tal de millorar el benestar de les famílies, però encara hi ha ciutadans que ens posen de manifest el seu descontentament perquè consideren que no estan rebent una bona atenció social o que no estan rebent els recursos socials sol·licitats. La percepció dels ciutadans de la manca de qualitat de l'atenció rebuda es va concretant en les diferents queixes en diferents aspectes: l'atenció rebuda en el tauler de recepció dels centres de serveis socials, el temps d'espera per aconseguir una entrevista, la periodicitat d'aquestes, el retard del traspàs de l'expedient d'un centre a un altre, la manca d'un professional de referència, la poca empatia d'alguns professionals envers la persona que demana l'ajut dels serveis socials, la coordinació insuficient entre l'atenció primària de serveis socials i altres serveis especialitzats, la manca d'informació clara sobre els criteris utilitzats en l'accés als ajuts i recursos socials, entre d'altres.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 25/2010. PROFESSIONAL DE REFERÈNCIA.

La promotora de la queixa va manifestar el seu desacord amb l'atenció social rebuda en un centre de serveis socials. Va plantejar les dificultats per contactar amb la treballadora social i poder expressar les seves necessitats. Ella està separada i té tres fills menors, de sis, quatre i dos anys, i presenta una situació d'alt risc social. Un seguit de malentesos entre el centre de serveis socials i la interessada va empitjorar la relació fins al punt que no hi havia cap vinculació que facilités l'atenció social.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar informació de la intervenció social en curs. L'informe social relata les dificultats de la interessada per acceptar les condicions dels professionals per gestionar certes ajudes i es valora que el seu únic interès és aconseguir ajudes econòmiques sense voluntat de treballar aspectes que possibilitin una millora general de la situació de la família.

La síndica va estimar la queixa perquè va considerar que calia un nou plantejament de l'atenció social que estava rebent la interessada i va demanar la revisió del cas per poder iniciar una nova vinculació que afavorís una millora de l'atenció social a la família.

Finalment, es va poder reiniciar la vinculació amb el centre de serveis socials i després d'un seguit d'entrevistes es va aconseguir un apropament de la usuària al centre de serveis socials i la tramitació de recursos i serveis adequats a la seva situació.

El seguiment del cas ha confirmat la renovació del contacte amb els professionals i l'establiment d'un pla de treball que la usuària ha acceptat de bon grat.

EXPEDIENT NÚM. 383/2010. SEGUIMENT DE L'ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA.

La interessada va interposar una segona queixa a la síndica perquè, des que la síndica va considerar en una primera queixa que l'actuació dels serveis socials bàsics i especialitzats que l'atenien era correcta, la seva situació personal no havia millorat, ans al contrari, seguia empitjorant per la manca d'una atenció social continuada que li garantís uns recursos socials bàsics. L'estudi de la queixa va posar de manifest que la intervenció social amb la usuària no va prioritzar un seguiment continuat i exhaustiu de la situació de la interessada i de la seva família, i es van detectar un seguit de malentesos i desacords entre els professionals i la interessada que no es van poder comprovar perquè no hi havia cap registre ni documentació fefaent. La síndica va estimar en part la queixa perquè, si bé hi havia hagut d'una manera indirecta un seguiment social de la situació de la interessada, aquest no va ser suficient per arribar a establir la vinculació de confiança necessària per ajudar la família a sortir d'una situació molt difícil. Va recomanar als serveis socials bàsics que revisessin el pla de treball portat a terme fins al moment per millorar la seva vinculació amb la família i que posessin els mitjans necessaris per evitar un major deteriorament de la relació assistencial. Així mateix, va advertir de la necessitat d'informar rigorosament a la síndica de greuges en benefici dels ciutadans i de la mateixa Administració municipal.

La relació que la interessada fa voluntàriament a la síndica de la intervenció social que està rebent actualment posa de manifest una major implicació per part de l'atenció primària dels serveis socials amb la consegüent resposta positiva de la usuària.

VALORACIÓ

Aquest darrer any, per la tipologia i el nombre de queixes rebudes, es podria parlar de forteses i febleses del sistema de serveis socials actual. Davant un evident augment de recursos humans, materials i pressupostaris, s'han detectat situacions susceptibles de millorar pel que fa a la qualitat de l'atenció social i la transparència de l'assignació

de recursos. El nombre de persones que acudeixen als serveis socials municipals s'ha incrementat en un 31 %, tant per part de persones amb necessitats econòmiques degudes a la situació de crisi com per part de gent gran que reclama els seus drets d'acollir-se a les prestacions universals de la Llei de la dependència. Encara que el volum

de queixes presentades a la Sindicatura no ha augmentat respecte de l'any anterior, les queixes que arriben són sotmeses a un detallat estudi per aclarir els greuges viscuts pels usuaris, enfortir la seva vinculació amb els serveis municipals i prevenir la reiteració de situacions semblants, amb l'objectiu de millorar la intervenció social diària.

El nombre de persones que demanen ajut social ha crescut un 31% en el darrer any

Aquesta Sindicatura entén que és el moment de l'apoderament dels professionals dels serveis socials bàsics dotant-los dels recursos socials garantits per la Llei 12/2007 i facilitant-los la més gran capacitat per atendre la població de la ciutat. Aquests serveis i la seva cartera de recursos s'han de fer més visibles per a tota la població, que hi ha de trobar la canalització de l'assoliment dels seus drets.

L'anàlisi de les queixes rebudes ha permès evidenciar el següent.

Els serveis socials s'han de fer visibles a tota la població

1) Organització interna i espais d'atenció
La implementació progressiva durant aquest any del nou Model de serveis socials a Barcelona representa una millora substancial en els centres i en la seva organització, cosa que, sens dubte, contribuirà a la millora de la percepció que els ciutadans tenen dels serveis socials municipals. La millora i dignificació dels espais i la seguretat d'aquests, així com l'organització de la gestió de l'accés, tant telefònic com presencial, han de

contribuir que es puguin cobrir les expectatives que tenen els ciutadans sobre una bona atenció. Però a finals del 2010, es constata que encara hi ha llistes d'espera de dos o tres mesos per atendre per primer cop una demanda d'atenció social.

La posada en marxa d'un nou model contribuirà a disposar d'uns millors serveis socials

Algunes queixes han fet referència, precisament, a la qualitat de la primera atenció que rep el ciutadà quan es posa en contacte amb els serveis socials municipals, cosa que, com s'ha pogut detectar, influeix moltes vegades en la valoració de l'atenció social posterior. D'altres queixes posen de manifest la manca de diligència en la gestió administrativa de les actuacions, com els traspassos d'expedients, la concessió dels ajuts econòmics o la periodicitat de les entrevistes.

2) Tracte dels professionals amb els ciutadans

La gravetat de la situació econòmica de moltes famílies de la ciutat genera una demanda que pot provocar en el treballador social un sentiment d'indefensió i de patiment que es resol de vegades amb una atenció freda i distant, poc compromesa i poc propera al ciutadà. El treballador llavors estableix una barrera de seguretat que li permet treballar professionalment però que crea en el ciutadà un malestar pel distanciament percebut. Actualment, la pèrdua de la feina, i en conseqüència les dificultats per pagar el lloguer de l'habitatge o la pèrdua d'aquest, són motius per demanar atenció als serveis socials municipals. L'escassa o, de vegades, nul·la capacitat de resposta dels serveis socials bàsics en aquests àmbits fa que l'única ajuda possible que poden oferir sigui l'escolta i la contenció emocional de les situacions de crisi que presenta el ciutadà. Encara que la informació i

l'assessorament del professional sigui l'única resposta possible, aquesta, en canvi, és molt valuosa per a moltes persones.

Algunes queixes reflecteixen una certa manca d'empatia en la relació entre el ciutadà i el treballador social i les dificultats que això representa en la intervenció social. Ambdues parts justifiquen les seves actuacions sense poder establir sempre amb claredat la base del conflicte ni provar els fets detallats. Sembla que la possibilitat que la Direcció del centre fes una primera supervisió de la intervenció social que qüestiona el ciutadà, en determinats casos conflictius, seria un fet molt positiu, però la realitat és que, pel que es veu, els ciutadans desconeixen aquesta opció i tampoc no se'ls ofereix. Resoldre una situació de crisi dins el mateix centre evitaria que el conflicte s'ampliés i s'enquistés, cosa que beneficiaria tots els implicats.

Alguns usuaris es queixen de la falta d'empatia amb el treballador social que els atèn

En alguna ocasió, la Sindicatura ha contribuït a facilitar una intervenció basada en l'apropament de posicions enfrontades que dificultaven l'aproximació eficaç al problema i la recerca de solucions. Es parteix de la base que l'objectiu central en tota intervenció social de qualitat és aconseguir un equilibri entre els drets i les obligacions dels implicats, encara que, de vegades, pot ser que aquesta resposta no satisfaci plenament el ciutadà perquè no s'ajusti plenament a la seva demanda concreta.

L'objectiu de les actuacions socials és aconseguir un equilibri entre els drets i les obligacions dels implicats

Aquest any ha estat necessari recordar en alguna ocasió als responsables dels serveis socials que és missió d'aquesta Sindicatura escoltar les queixes dels usuaris, contrastar les seves afirmacions amb la posició dels professionals o directius i dictaminar respecte d'això per tal de millorar l'atenció social als ciutadans de Barcelona. Per això, la síndica ha hagut de dirigir-se a responsables de la Regidoria per recordar-los que han de facilitar la supervisió a demanda de part, o d'ofici per iniciativa de la mateixa síndica, de la totalitat de l'actuació municipal en els serveis públics de la ciutat i que la queixa d'un ciutadà a la síndica de greuges és l'exercici d'un dret que no ha de repercutir negativament en l'atenció assistencial futura.

3) Cartera de serveis socials i Reglament d'accés als serveis socials

Les lleis de serveis socials, de la dependència i de la infància comporten drets personals a rebre l'atenció social i els recursos previstos en les mateixes lleis, i obliguen a uns canvis importants en l'organització municipal per fer el pas de l'assistencialisme al dret subjectiu a rebre les prestacions socials. Això comporta un seguit de mesures per dignificar l'atenció social: en primer lloc, s'està implementant el nou model de serveis socials bàsics que en aquesta línia amplia i dignifica els espais d'atenció que són els centres de serveis socials municipals; en segon lloc, augmenta la ràtio per poder donar resposta al dret a les noves prestacions socials i, en tercer lloc, amplia d'una manera continuada un pressupost per poder donar resposta a la demanda.

Hi ha, però, segons entén aquesta Sindicatura, un tema pendent, que és el de l'aplicació necessària del procediment administratiu comú en la tramitació de les prestacions socials i serveis de dret subjectiu i vinculats a les noves lleis de caràcter social, perquè és obligat fer-ho i perquè és bo fer-ho. El procediment administratiu comú i els principis

de bona Administració (Llei estatal 30/1992 i Llei catalana 26/2010) són d'aplicació necessària per normalitzar i assegurar les relacions dels ciutadans amb els serveis socials municipals en totes les fases des de la sol·licitud d'una prestació fins a la seva concessió o denegació, i els recursos següents. És bo perquè a la tramitació administrativa –no al treball social– s'afegeix un plus de transparència i seguretat jurídica, cosa que repercuteix positivament en el treball social i en les relacions professionals amb els ciutadans.

És a dir, el gaudi d'aquestes prestacions comporta seguir uns passos que, en un primer moment, poden semblar feixucs i lents però que donen més garanties tant al professional com a l'usuari dels serveis socials. Seguir els passos del procediment administratiu de qualsevol regulació inclou més tramitació formal amb documents administratius, l'exercici del dret a rebre un acusament de recepció quan el ciutadà entrega qualsevol material destinat al seu expedient personal, el dret a rebre una resposta escrita i motivada de les seves peticions en un termini determinat, o el de ser convocat per citació escrita, entre altres aspectes. La Sindicatura ha estat informada que, des de l'Institut Municipal de Serveis Socials, s'està treballant per aconseguir una actuació idèntica en tota la ciutat, per tal d'oferir garanties al ciutadà en la tramitació de la documentació que lliuri en qualsevol dels centres de serveis socials de la ciutat.

L'atenció personalitzada i propera és una de les prioritats dels serveis socials

El repte és saber conjugar les dues vessants de l'atenció social: d'una banda, el seguiment de la normativa establerta en tot procediment administratiu, cosa que donarà les garanties necessàries al ciutadà, i, d'altra banda, man-

tenir l'atenció personalitzada, propera i de qualitat tan pròpia d'un servei social.

Algunes queixes han posat de manifest que la manca d'una informació objectiva dels recursos comporta que el ciutadà dubti, sobretot si no hi ha acords clars amb el treballador social, que se li estiguin oferint tots els serveis als quals té dret i planteja greuges comparatius amb altres ciutadans que sí que s'han pogut beneficiar d'aquests.

Es constata també, en determinades queixes, que hi ha poca creativitat i proactivitat en la recerca de solucions per a les necessitats socials dels usuaris i l'aprofitament dels recursos socials de l'entorn proper. El treball més individual amb els usuaris ha de donar pas finalment a un treball comunitari on la coordinació de les diferents entitats socials i serveis del territori es plantegin com a objectiu comú l'atenció a les demandes socials i l'optimització dels recursos. Sembla que les dificultats detectades per la falta de coordinació amb les entitats i els serveis diversos del barri responen a una certa mancança de motivació, de disponibilitat de temps, de formació específica i al poc reconeixement per part dels responsables, tots ells motius amb possibles solucions.

B. Atenció social a la infància i la família

Infància en risc

El sistema legal de protecció de menors pateix crònicament d'un permanent dèficit de recursos i d'assumpció decidida pel que fa a les competències municipals. I està en permanents conflictes: de pares amb equips tècnics i amb educadors, de famílies biològiques amb famílies acollidores, de l'Administració amb els jutjats que revisen les resolucions administratives i que tenen la darrera paraula.

La xarxa d'atenció és compartida entre tres nivells d'Administració: l'Ajuntament, el Consorci de Serveis Socials i l'Administració de la Generalitat –Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA). Sembla com si les respectives responsabilitats mai no s'hagin volgut tenir clares, tot i que la legislació és diàfana. I amb l'entrada en vigor de la nova Llei de drets i oportunitats de la infància i l'adolescència (Llei 14/2010) es redefeixen les responsabilitats dels serveis municipals i les de la Generalitat. Suposa una aposta pel treball social en l'òrbita familiar i local, i comporta un increment de responsabilitats municipals per a les quals, ara per ara, no semblen preparats els serveis socials bàsics. I és urgent fer-ho perquè els nostres infants no segueixin perdent oportunitats cada dia que passen en situació de risc.

Així, doncs, a aquesta Sindicatura la preocupa el model vigent d'atenció a la infància en aquest nou trànsit de la protecció de menors. Cal que l'Ajuntament mantingui el control del desplegament de la Llei 14/2010, dels drets i oportunitats de la infància i l'adolescència, i assegurui el funcionament dels circuits de prevenció-atenció-inserció, la qualitat de l'atenció social en la xarxa de recursos, i la seva eficàcia, perquè ens consta que la bona coordinació interinstitucional (Serveis Bàsics - Consorci de Serveis Socials - DGAIA) és la clau del benestar de la nostra infància en risc.

La Sindicatura creu que l'actual model d'atenció a la infància no és l'adequat

VALORACIÓ

a) Els drets subjectius del menor a les prestacions i serveis socials. L'anàlisi dels drets dels

infants deixa clar que la intervenció en aquesta problemàtica no pot ser gràciable, discrecional o subjecta a la disponibilitat de recursos. Tot i que ara ja és una obligació reglamentària de l'Administració municipal, ens trobem que ni la disponibilitat d'educadors socials, ni el servei d'atenció a domicili, ni els serveis de centres oberts de Barcelona estan dotats adequadament.

b) Els serveis d'atenció especialitzada d'atenció a la infància i l'adolescència. Els serveis d'atenció personalitzada prestats mitjançant els EAIA són clarament insuficients per poder realitzar les funcions preventives i les de tractament continuat de la família per a la recuperació de l'entorn adequat del menor en risc o desemparat. Un dels problemes d'aquests equips és la massificació, però no és l'únic; també la regulació inadequada i la doble dependència administrativa dificulten l'assumpció del seu paper central en l'atenció a la infància, que es dedueix de la legislació dels serveis socials i de la de protecció de menors. El treball dels EAIA ha de ser reconegut com a treball de màxima solvència tècnica i administrativa per dirigir el currículum socioeducatiu del menor en risc o en situació de desemparament. La seva funció ha de ser professional i autònoma i les seves propostes de protecció i mesures han de fer-se efectives sense condicionar-les a la disponibilitat de recursos.

La tutela per part de l'administració dels menors estrangers sense família ha de ser immediata

c) Els menors estrangers sense família a Catalunya. És necessari assumir la Llei que estableix que la tutela ha de ser immediata i, per tant, l'atenció socioeducativa als menors que immigren sols ha de ser immediata i

continuada per impedir que es deteriori el seu estat personal i la relació amb la resta de ciutadans.

d) Prioritat a l'atenció dels nuclis familiars que tenen menors en risc. Freqüentment, la família és la font del problema, i per això es tendeix a aïllar el menor separant-lo de l'entorn de risc. Però, en general, i malgrat que un dels primers drets de tot menor és estar sota la cura dels seus pares no es planteja com a objectiu prioritari treballar la rehabilitació del nucli familiar. Aquest treball només es pot portar a terme des dels serveis socials d'atenció primària o des dels EAIA; tanmateix, aquests equips no tenen capacitat ope-

rativa malgrat que l'atenció rehabilitadora en la família biològica és una tasca irrenunciable de justícia social, i que aquesta rehabilitació tindria una importància cabdal per a l'interès de l'infant.

Les queixes ateses l'any 2010 en matèria d'infància tracten bàsicament de les mancances infraestructurals dels EAIA i de les dificultats d'aquests equips per dur a terme les tasques que els són assignades. També s'han rebut queixes sobre el treball dels educadors de carrer quan troben menors immigrants sense referents familiars i sobre la disconformitat amb el procés de detecció de les situacions de desemparament dels menors.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 143/2010. SERVEIS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA.

Un EAIA va exposar les dificultats que tenia per dur a terme les seves responsabilitats. D'una banda, per la manca de seguretat del nou centre on estava previst el seu trasllat immediat; de l'altra, per la manca de recursos de la DGAIA per atendre les necessitats detectades per l'EAIA en relació amb la protecció dels menors.

En consideració a la petició d'aquesta Sindicatura, el Sector d'Acció Social i Ciutadania va informar que en general la coordinació entre els dos òrgans referits no presenta dificultats, tot i que va reconèixer la manca de recursos de la DGAIA per assumir les peticions fonamentades i raonades elaborades pels equips professionals municipals. Quan això es produeix, l'Ajuntament només pot insistir demanant l'ampliació de recursos o l'assumpció de les tuteles.

En relació amb les mancances infraestructurals de l'equipament, el document municipal informava que tots els locals on s'ubiquen els EAIA estan equipats amb les mesures de seguretat aprovades l'any 2004 pel Comitè de Seguretat i Salut. En aquest sentit, s'informava que els locals tenen timbres de seguretat a les taules dels professionals, despatxos de visita amb doble porta (una de les quals és de sortida ràpida) i espais de treball segregats de la zona de circuit dels usuaris i protegits de l'exposició pública. No obstant això, si els professionals consideren que les entrevistes amb les famílies comporten risc, poden convocar-les a l'ECEIA (equip central d'atenció a la infància i adolescència) ja que aquest equipament té control de seguretat i guàrdia de seguretat. El sistema de seguretat referit, a més dels requisits infraestructurals, comprèn altres mesures, com són la comunicació d'actuacions preventives per evitar agressions, el protocol de coordinació amb la Guàrdia Urbana en cas de possibles agressions i el protocol de coordinació amb els Serveis Jurídics Centrals per a la defensa dels professionals

que hagin pogut denunciar agressions. De totes aquestes mesures de seguretat se'n fa un seguiment semestral i, si cal, se'n proposen millores.

La Sindicatura, en aquest assumpte, va reiterar el suggeriment expressat des de l'any 2007 sobre la necessitat que l'Ajuntament intensifiqués el treball amb la DGAIA per acordar les millores que es consideressin en l'organització dels serveis competents i en la dotació dels recursos necessaris, tenint en compte que, amb l'aplicació de la nova Llei d'infància, els EAIA incrementaran les seves competències i la seva capacitat decisòria en l'atenció al menor, sempre que es faci d'una manera justificada, completa i raonada.

EXPEDIENT NÚM. 668/2010. INFÀNCIA EN RISC.

L'àvia de dos nens de poca edat, sobre els quals exercia la guarda de fet, va expressar a la Sindicatura la seva disconformitat amb la resolució de desemparament dels seus dos néts propiciada pel fet que es prenguéssim com a justificació única un document elaborat pel centre de serveis socials (CSS) una vegada que va sol·licitar assessorament, perquè considerava que el seu fill i l'esposa d'aquest no atenien adequadament els seus néts. La consulta va ser atesa per la responsable del suport jurídic del centre i aquesta va preparar un esborrany de document adreçat a Fiscalia i el va lliurar a la interessada perquè el presentés, si s'agreuja la situació i ho considerava necessari. En l'escrit, l'àvia dels menors sol·licitava la tutela dels menors per part de la DGAIA motivada per la desatenció dels seus pares i per la impossibilitat d'atendre'ls ella mateixa i el seu espòs. Al cap d'una setmana de l'assessorament amb l'advocada, en una visita ordinària al CAP de salut, l'àvia dels menors va mostrar l'esborrany de l'escrit (que no havia estat signat ni presentat a Fiscalia) a una infermera. Immediatament aquesta el va traslladar a la treballadora social del centre de salut i en aquelles dependències es va desencadenar una llarga i confusa intervenció que va culminar amb la declaració del desemparament dels menors i el seu ingrés el mateix dia en un centre d'acolliment.

La queixa va ser admesa a tràmit als efectes d'investigar l'actuació del CSS i de l'EAIA, i simultàniament es va derivar a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, pel que respecta a la declaració de desemparament i el règim restringit de visites, que havia imposat la DGAIA. Tal com es va plantejar la qüestió, la professional no va considerar necessària una intervenció d'urgència i, per això, es va programar per al mes següent la citació de la família per iniciar l'estudi de la situació dels menors, però, abans de la data assenyalada per a l'entrevista, la DGAIA va declarar el desemparament.

Per tal de contrastar els fets, la síndica va demanar informe a l'Institut Municipal de Serveis Socials i al Consorci de Serveis Socials de Barcelona. També va demanar una entrevista amb els professionals del CSS responsables del cas.

L'informe municipal aportat per la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania va corroborar que l'EAIA competent no tenia coneixement del cas i que el centre de serveis socials tampoc en tenia fins al moment en què l'àvia va demanar assessorament. Al cap de quatre mesos, els menors continuaven ingressats en el centre d'acolliment i s'estaven fent les gestions per emetre l'informe de valoració i la proposta sobre la ratificació o

no del desemparament i la mesura protectora adequada. Cal destacar que ni la DGAIA ni els professionals del centre d'acolliment s'havien posat en contacte amb el centre de serveis socials en tot aquest període. La manca de coordinació i de contrastació dels fets en aquest cas fa especialment preocupant l'actuació de la DGAIA si es té en compte que el detonant de la declaració de desemparament va ser l'esborrany d'un escrit preparat en el CSS.

VALORACIÓ

Els fets, d'entrada, són: uns menors romanen quatre mesos ingressats en un centre d'acolliment separats dels seus avis i pares i amb un règim de visites molt restringit mentre s'estudia la seva situació familiar. No hi consten maltractaments directes, ni més indicadors de risc que els exposats per la mateixa àvia, que ella explica per circumstàncies comprensibles. Ni el CSS ni l'EAIA no han tingut ocasió d'intervenir en la valoració del risc, i tampoc no han estat informats ni consultats, malgrat que hauran d'intervenir en la família.

Aquesta situació posa de manifest, d'una banda, les dificultats amb què es troben els equips municipals d'atenció a la infància per atendre la infància en risc. D'altra banda, evidencia la necessitat d'establir circuits clars i coordinats dels diferents òrgans que intervenen per atendre les situacions de risc dels menors. I aquest és un assumpte d'especial importància davant la posada en marxa de la nova Llei dels drets i oportunitats a la infància i l'adolescència. Aquesta redefineix conceptes i modifica l'assumpció de responsabilitat competencial. En aquest sentit, la Llei estableix que els equips de serveis socials bàsics han d'assumir la prevenció i l'atenció de les situacions de risc, és a dir, han d'obrir l'expedient de risc, valorar la situació, elaborar el programa d'atenció social i educativa, fer-ne el seguiment i avaluar les mesures adoptades. Els EAIA intervinen amb el nou model només quan els serveis bàsics no hagin aconseguit minimitzar

o neutralitzar la situació de risc greu o quan els pares rebutgin la intervenció.

S'imposa, doncs, la prioritat urgent que l'Ajuntament avanci en l'elaboració dels protocols que assegurin que els equips de serveis socials assumeixin amb plenes garanties la correcta atenció als menors en situació de risc, en consideració a la modificació de la responsabilitat municipal derivada de la nova Llei d'infància.

C. Promoció de l'autonomia i atenció a la dependència

C.1. Diversitat funcional, promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència de les persones amb discapacitat

La discapacitat és un handicap per assolir la igualtat de drets i d'oportunitats. La Constitució estableix el principi rector d'una especial atenció per a la superació, és a dir, d'una necessària discriminació positiva per avançar cap a la justícia social. El reconeixement normalitzador de la diversitat funcional, la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les situacions de dependència són les línies de treball actual. En aquest apartat es farà referència a les 3 queixes rebudes del col·lectiu de persones amb discapacitat perquè la resta de queixes es comenten en el capítol d'accessibilitat.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 225/2010. INTEGRACIÓ LABORAL.

Una ciutadana va exposar el seu malestar pel temps d'espera de sis mesos per tenir una primera entrevista amb l'equip d'assessorament laboral (EAL) de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD). La responsable de l'equip EAL va confirmar i justificar la llista d'espera de sis mesos perquè només hi ha una psicòloga, que és la que fa les primeres entrevistes. La síndica va valorar que l'organització actual del servei no permetia assumir d'una manera eficaç la demanda d'inserció laboral de les persones amb discapacitat. Per aquest motiu, va estimar la queixa, perquè aquest servei municipal no compleix les expectatives d'orientació i assessorament laboral de les persones amb discapacitat que volen incorporar-se al mercat de treball ordinari. Es va recomanar l'ampliació dels recursos humans necessaris per donar un servei de qualitat als ciutadans i, així mateix, es va suggerir l'estudi de la millora de l'EAL per poder assumir els objectius marcats en el Pla d'actuació municipal. La resposta de la Tinència d'Acció Social i Ciutadania a la decisió i recomanació de la síndica va ser que, a causa de la conjuntura econòmica actual, hi ha més demanda, més treball d'intervenció i menys sortides laborals. Segueix dient que, si s'amplia l'entrada al servei, el retard impactarà en un altre punt de l'EAL i caldrà ampliar en aquest lloc els recursos humans. Conclou la resposta dient que aquesta ampliació no és viable actualment perquè el Departament de Treball de la Generalitat n'ha reduït el finançament.

La resposta donada, gens esperançadora, posa en crisi la política social municipal pel que fa als serveis d'integració laboral. La síndica endegarà una investigació d'ofici respecte d'això l'any 2011.

EXPEDIENTS NÚM. 412/2010 I 429/2010. DRET A LA MOBILITAT.

Les persones que van presentar les queixes van expressar la seva disconformitat amb el retard en l'atorgament de la targeta de permissibilitat d'aparcament per a vehicles que portin persones amb discapacitat i mobilitat reduïda. Al cap de gairebé cinc mesos d'haver-les sol·licitat, encara no n'han rebut cap notificació. Els denunciants consideren que el termini establert de quatre mesos per atorgar o renovar la targeta és excessiu, atès que aparentment la tramitació no comporta gaire complexitat. En els dos casos es tracta de la renovació de la targeta –en un cas, la persona interessada té el barem de mobilitat reduïda permanent– i, per tant, sembla que el tràmit administratiu hauria de ser molt simple i reduir-se a la comprovació de les dades i a l'emissió de la targeta amb una nova data de caducitat. El retard municipal en la tramitació repercuteix en la vida quotidiana dels denunciants perquè han hagut de fer els tràmits de descàrrega per les sancions rebudes d'estacionament indegut.

Pel que fa a les causes de l'endarreriment en la tramitació en la fase que intervé l'IMD, se'ns informa que hi ha hagut, darrerament, un augment molt considerable de sol·licituds atribuïble principalment a dues causes. La primera, l'increment continu de deman-

des de persones majors de seixanta-cinc anys, i la segona, la renovació de targetes que aquest any han caducat, de les quals, com que havien estat tramitades per la Generalitat, l'Ajuntament no tenia l'expedient i s'havien de tramitar com una nova sol·licitud.

EXPEDIENT NÚM. 843/2009. INCOMPATIBILITAT DE PRESTACIONS.

El ciutadà, pare d'un noi amb autisme, va presentar una queixa en què plantejava el seu desacord amb la notificació de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) que la prestació econòmica de la Llei de la dependència que se li havia concedit s'havia extingit i que, per tant, havia de retornar els abonaments que havia cobrat indegudament. Com que l'interessat havia presentat la mateixa queixa a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, es va acordar amb aquest que cada institució assumiria la supervisió de la part del procediment que li corresponia per competència. Així, el síndic de greuges de Catalunya supervisaria l'actuació autonòmica pel que fa referència a la notificació rebuda de l'ICASS i la síndica de greuges de Barcelona faria la supervisió de l'elaboració del pla individual d'atenció (PIA).

L'informe rebut de la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania admet els errors que diferents serveis van cometre en relació amb aquest cas i que van conduir a la situació que ha motivat la queixa: l'error de la treballadora social obviant la incompatibilitat continguda en les instruccions del PRODEP entre l'ingrés en el centre residencial i la prestació vinculada a cuidador no professional; el posterior error de l'equip de la Lapad de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, que va validar el PIA sense tenir en compte l'informe social, i el PRODEP, que no va comprovar, abans de fer efectius els pagaments, que el beneficiari gaudia a temps parcial d'un servei residencial mantingut parcialment amb fons públics incompatible amb la prestació econòmica per a cuidador no professional.

La síndica va estimar la queixa pel greuge ocasionat a l'interessat i va recomanar a la Direcció d'Acció Social de l'Ajuntament que demanés al Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat una resolució expressa de la reclamació presentada per l'interessat, en la qual es fixin els efectes de la incompatibilitat i que comuniqui a l'interessat el resultat de les gestions realitzades. La resposta de la Tinència d'Acció Social i Ciutadania a la decisió de la síndica va ser que s'havia demanat al Prodep una resolució expressa en relació amb les incompatibilitats per no crear indefensió en els usuaris.

VALORACIÓ

Les dues queixes descrites, vinculades a l'IMD, fan referència a retards, ja sigui per a l'atenció directa o per a la tramitació de targetes d'aparcament, la qual cosa sembla que requereix una revisió de la dotació de personal en aquesta oficina tant pel que fa a l'equip de tramitació de targetes com pel

que fa a l'equip d'assessorament laboral (EAL), el qual se suposa que té un grau d'especialització que el fa més interessant per a la població amb discapacitats, però que no està responant adequadament a les demandes. Per aquest motiu, la síndica considera que el servei ha d'estar molt ben dotat tant

de recursos humans com materials si es valora la seva especificitat. La resposta de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania a la recomanació de la síndica és que, a causa de la conjuntura actual, en el servei EAL hi ha més demanda, més treball d'intervenció i menys sortides laborals i que una ampliació de personal no és possible perquè el Departament de Treball de la Generalitat n'ha reduït el finançament. En canvi, pel que fa al retard en la concessió de la targeta blanca d'aparcament, s'ha posat personal de reforç a través del Pla extraordinari d'ocupació per alleugerir la llista d'espera.

La ciutat disposa de molt pocs habitatges adaptats per a persones amb algun tipus de discapacitat

Algunes queixes han posat de manifest l'escassetat d'habitatges adaptats a la ciutat. No és gaire estrany que es produeixi aquesta situació perquè davant l'escassetat de noves promocions d'habitatges és il·lusori pensar que amb la reserva d'un 3 % de pisos per a discapacitats es pugui donar resposta a la llista actual de les sol·licituds d'habitatges adaptats del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona del Consorci de l'Habitatge. Pel que fa als temes d'accessibilitat a la via pública, aquests són tractats en el capítol II.2.4 d'aquest informe.

C.2. Gent gran

Envellir és un procés natural i fisiològic que ens converteix en persones més fràgils i, si a aquesta fragilitat general i normal, s'afegeix la soledat i el baix nivell d'ingressos, ens trobem amb una població summament vulnerable que requereix, en un moment o altre, l'atenció del servei d'ajuda a domicili a fi que puguin romandre a la seva llar el

major temps possible alhora que visquin en unes condicions acceptables.

Les responsabilitats de l'Ajuntament en l'atenció social a les persones grans es concentra en el servei d'ajuda a domicili (SAD) i en l'atenció residencial. A més, té la funció d'atenció social per a la valoració de la dependència i l'e-laboració del pla individual d'atenció.

L'ajuda domiciliària a barcelona és encara insuficient i moltes persones soles queden desateses

El servei d'ajuda a domicili de l'Ajuntament de Barcelona encara està per sota dels mínims desitjables, igual que la mitjana d'atenció, en tant que no s'han assolit els indicadors de cobertura previstos. Aquesta cobertura, que encara és insuficient, fa que molta població sola quedi desatesa i que s'hi hagi d'intervenir després a partir de situacions de més precarietat i patiment. D'altra banda, per a la població que té família, recau en aquesta el gruix de l'atenció, amb una gran sobrecàrrega i amb greus conseqüències sobre la salut i el benestar de les persones que en tenen cura, que generalment són dones, i que, de vegades, han de doblar la jornada de treball.

El primer informe de seguiment i control de qualitat del servei d'atenció domiciliària (SAD) de la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania de 19 d'octubre de 2010 a la Comissió d'Acció Social mostra unes dades molt positives de l'estat d'aquest servei. Pel que fa a l'accessibilitat del servei, les dades posen de manifest un creixement progressiu del servei, bàsicament per a la gent gran, la reducció del temps d'espera entre la prescripció del servei i l'inici de la prestació, l'ampliació de la taxa de cobertura i la proporció de gent que coneix el servei. Pel que fa a l'adequació del servei, l'índex de rotació de personal és infe-

rior al que apareix com a motiu d'insatisfacció en les queixes. Respecte a l'eficiència del servei, les queixes recollides presenten el mateix contingut que les queixes a la síndica, bàsicament fan referència a les llistes d'espera per poder rebre el servei, als canvis de professional i a la manca de comunicació d'aquests. Si bé la satisfacció dels usuaris i del seu entorn respecte al servei és molt alta, la síndica recomana que se segueixi vetllant per la universalització del servei amb l'ampliació i la millora pel que fa a la freqüència i intensitat del SAD.

L'atenció residencial està sempre pendent de desenvolupar, l'escassetat de places residencials per a gent gran a la ciutat de Barcelona continua sent un tema recurrent entre els ciutadans i fa que moltes persones hagin de marxar del seu barri cap a altres pobles on hi ha més oferta. L'interès manifestat per l'Ajuntament per a

la millora de la qualitat de vida de la gent gran de la ciutat s'ha evidenciat aquest any amb l'augment dels serveis d'atenció domiciliària i de places de menjador en casals i centres cívics i també amb les promocions dels habitatges amb serveis per a gent gran. Aquesta és una alternativa molt bona, tot i que això no pot fer oblidar el compromís adquirit l'any 2005 amb la firma d'un acord entre la Generalitat i l'Ajuntament per a la construcció de residències per a gent gran a la ciutat. Hi ha la necessitat de pensar en la població més feble i preveure els recursos residencials públics necessaris per atendre les persones que passen d'una vida autònoma a una vida dependent.

Cal ampliar i millorar la freqüència del servei d'atenció domiciliària en matèria de serveis socials

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 77/2010. RETARDS EN LA TRAMITACIÓ DE PRESTACIONS DE LA LLEI DE LA DEPENDÈNCIA.

Una ciutadana va presentar una queixa en la qual manifestava el seu malestar per les conseqüències del retard en la tramitació de la Llei de la dependència (Lapad). La mare de la interessada va morir abans de poder firmar l'acord PIA després de disset mesos d'haver presentat la sol·licitud de la Lapad i, per aquest motiu, segons dicta la Instrucció 10/2009, de 8 de juliol, de la Generalitat de Catalunya, que reconeix el dret de les persones hereves a percebre les quantitats corresponents a prestacions econòmiques que haurien correspost a la persona amb dependència només quan la mort s'ha produït amb posterioritat a la resolució del programa individual d'atenció (PIA), se la va informar de que no tenia dret al cobrament de cap prestació econòmica.

El Consorci de Serveis Socials va informar la síndica, la qual va intervenir per desencallar el procediment de tramitació de la sol·licitud, de la seva intervenció per resoldre la confusió en l'adreça de l'interessat i així poder-li fer la valoració del grau i nivell de dependència. De tota manera, no va ser fins al cap d'un any de la presentació de la sol·licitud de la Lapad que va rebre la resolució de la valoració, pas previ a la tramitació de l'acord PIA.

La síndica entén, en aquest cas i en altres similars tramitats des d'aquesta oficina, que si l'Administració hagués complert amb diligència tots els tràmits administratius i hagu-

és dictat les resolucions dins el termini legal, el pagament de la prestació s'hauria produït amb efecte des del dia de la sol·licitud. Per aquest motiu, va estimar la queixa, pels perjudicis causats per la demora en la tramitació administrativa de les prestacions de la Lapad i va recomanar al Consorci de Serveis Socials més diligència i eficàcia en el procediment de tramitació dels expedients de la Lapad.

Així mateix, la síndica es va dirigir a la presidenta del Consorci de Serveis Socials de Barcelona per tal de mostrar la seva preocupació pel greuge que pateixen els familiars dels ciutadans que moren abans d'haver-se dictat la resolució del programa individual d'atenció (PIA). La síndica volia fer notar que la Instrucció 10/2009 de l'ICASS, que fa referència a aquest tema, no es prou equitativa perquè no distingeix entre el supòsit de defunció quan encara no s'ha exhaurit el termini legal per dictar la resolució pia i la defunció quan ja s'ha depassat aquest termini per manca de diligència de l'Administració. Per tot això, va sol·licitar que s'atenguessin les reclamacions que presentin els perjudicats, ja que, si l'Administració hagués dotat els seus òrgans dels recursos suficients i hagués complert amb diligència tots els tràmits administratius, el pagament de la prestació s'hauria produït amb efecte des de la data prevista.

EXPEDIENT NÚM. 392/2010. QUALITAT DEL SAD.

Una ciutadana es queixava que no estava rebent el servei d'atenció domiciliària que havia acordat amb la treballadora social. Tenia assignat un servei de neteja a la llar quinzenal que prestava una empresa contractada per l'Ajuntament i feia mesos que no rebia aquest servei i tampoc no obtenia resposta de la professional a les seves queixes.

La resposta municipal va posar de manifest que s'havia modificat el servei a demanda de la usuària i que, en l'horari en què s'anava al seu domicili, la usuària no obria la porta a l'auxiliar o no hi havia ningú al domicili.

La valoració que en va fer la síndica és que calia la intervenció de la treballadora social per aclarir la situació i pactar de nou uns horaris amb la usuària que permetessin que el servei es pogués realitzar amb tranquil·litat. Es va recomanar que, des de l'atenció primària de serveis socials, es fes un seguiment més actiu dels serveis que depenen d'una empresa externa, recomanació que es va derivar des de l'Institut de Serveis Socials al centre de serveis socials afectat amb el compromís de vetllar pel seu compliment.

La decisió de la síndica va propiciar que el centre de serveis socials corresponent intervingués per aclarir la situació i oferís de nou el servei contractat amb garanties d'èxit.

EXPEDIENT NÚM. 650/2010. TELEASSISTÈNCIA.

L'interessat va exposar que, en data 3 de maig de 2010, va sol·licitar el servei municipal de teleassistència (SAT) i que, passats més de cinc mesos, encara no havia rebut cap resposta. Demanava que es considerés una situació urgent perquè la persona sol·licitant té noranta-tres anys, viu sola i no té fills. Al cap de poc temps d'interpo-

sar la queixa, el servei municipal va lliurar al ciutadà el recurs sol·licitat encara que no es van poder verificar els motius del retard. Aquesta Sindicatura va lamentar el retard en la instal·lació i va recomanar al sector corresponent la possibilitat de prioritzar les situacions més urgents establint uns criteris objectius.

VALORACIÓ

La majoria de les queixes d'aquest apartat fan referència a l'incompliment dels terminis de la Lapad i dels diferents perjudicis que causen a les persones dependents i als seus familiars. Cada queixa presenta una situació diferent i assenyalava el moment precís de l'estancament del procediment, de vegades durant la gestió de l'Administració autonòmica i de vegades durant la gestió municipal. En l'informe de l'any 2009, la síndica ja va recomanar a la Direcció d'Acció Social i al Consorci de Serveis Socials la revisió del circuit actual dels expedients de la Lapad, així com la introducció de les millores necessàries per al compliment del calendari previst. A aquesta institució, li consta l'esforç de millora durant aquest procediment, tal com es demostra en els informes trimestrals de seguiment de l'aplicació de la Lapad a la ciutat que facilita la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania, en els quals es posen de manifest tant els dispositius de reforç del Consorci com l'augment de la plantilla de professionals i la seva formació, i la millora de l'aplicatiu informàtic per part de la Direcció d'Acció Social per disminuir el temps de tramitació de la Lapad. De tota manera, cal seguir demanant la revisió i millora de la gestió perquè, d'una banda, encara són moltes les famílies que triguen dos anys o més a gaudir de la prestació garantida per llei i, de l'altra, els professionals manifesten una gran càrrega de treball que pot arribar a perjudicar l'atenció social encomanada.

Els greuges que pateixen algunes persones dependents fan referència a la llista d'espera excessiva que hi ha a l'atenció primària dels

serveis socials per fer els acords PIA, malgrat l'augment de recursos humans i el suport que dona el Consorci de Serveis Socials de Barcelona a l'atenció primària de serveis socials per disminuir els endarreriments, també evidenciats des de fa anys per aquesta Sindicatura. En alguna queixa s'han pogut constatar endarreriments de fins a onze mesos.

Moltes persones dependents són en llista d'espera de l'atenció primària dels serveis socials

La resposta de la Tinència d'Alcaldia d'Acció Social i Ciutadania, arran de les decisions de la síndica que fan referència a la tramitació dels expedients de la Llei de la dependència, és que l'Ajuntament ha ampliat els recursos humans i que, al novembre de 2010, s'estan complint els tres mesos des de la data de la valoració fins a la realització del pla individual d'atenció (PIA).

Les prestacions de serveis de la Lapad, com l'atenció domiciliària, és un altre dels temes a considerar ja que s'ha posat de manifest la insuficiència d'aquesta prestació tant pel que fa a la disponibilitat com pel que fa a la freqüència del servei. La insuficient oferta d'aquests serveis ha propiciat la demanda majoritària de la prestació econòmica per a cuidador no professional perquè les hores d'atenció domiciliària que s'adjudiquen no responen a les necessitats de les persones

valorades amb els graus 2 i 3 de gran dependència i dependència severa. Aquest fet no respon en absolut a l'esperit de la Lapad, que pretén oferir més prestacions de serveis que prestacions econòmiques. El camí a recórrer encara és llarg perquè, ara per ara, la realitat del país és una altra. La plantilla de treballadors familiars de les empreses d'atenció domiciliària són bàsicament treballadores estrangeres provinents de diferents països i, per tant, amb formacions i trets culturals diferents dels de la gent gran de Barcelona. Aquest fet, que ha comportat algun problema de relació entre usuaris i professionals, requereix d'un plantejament de formació contínua intensiva per part de les empreses. Altres queixes que presenta la gent gran posen de manifest la precarietat econòmica en què està vivint una part important d'aquest col·lectiu i la manca de suports assistencials suficients. Les prestacions socials bàsiques en creixement, com l'atenció domiciliària (SAD), el servei d'assistència telefònica (SAT) o els àpats a domicili o àpats en companyia, són recursos molt necessaris per millorar la qualitat de vida de moltes persones grans que viuen d'uns ingressos molt baixos.

En aquest sentit, cal seguir insistint en la preocupació per les llistes d'espera que existeixen tant per als serveis d'ajuda a domicili (SAD) com per als de teleassistència (SAT). La universalització d'aquests serveis sembla no haver anat paral·lela a la dotació pressupostària necessària per donar resposta a totes les demandes. Per aquest motiu, hi ha situacions d'urgència que no estan obtenint la resposta adequada, la qual cosa genera queixes ben fonamentades a la síndica. Ara per ara, la valoració de la situació d'urgència que comporta l'assignació d'un servei de teleassistència en tres setmanes en lloc dels quatre mesos actuals no es realitza d'una manera equitativa per a totes les sol·licituds lliurades. La valoració del grau d'urgència la fa el professional segons uns criteris socials que no són públics si se li demana una tramitació d'urgència.

Es fa necessari que com a mínim rebin atenció social el 4 % de les persones majors de 65 anys

A aquesta institució li consta que el pressupost destinat a aquests recursos bàsics va creixent per millorar la qualitat de vida d'aquest col·lectiu. Així, en els darrers sis anys s'ha doblat el nombre de persones que reben algun tipus d'atenció al domicili, i s'atén un 2,9 % de la gent de seixanta-cinc anys o més de la ciutat. De tota manera, caldrà seguir posant els mecanismes necessaris per poder arribar a atendre el 4 % que va establir la Cartera de serveis socials 2008-2009, i intentar, així, igualar l'oferta a la demanda.

D. Persones sense sostre

En aquesta secció, entenem per integració social l'assistència i els serveis adreçats a les persones adultes que estan en situació de risc o de dificultat per satisfer les necessitats bàsiques de la vida diària i/o de gaudir de la vida social. En aquesta línia tractem tot seguit les problemàtiques de la inclusió social de persones sense sostre.

La política social que s'ha de desplegar a la ciutat està definida per la Llei de serveis socials, la qual estableix que els serveis socials tenen com a finalitat 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, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones. Diu que són necessitats socials, als efectes del que estableix l'apartat 1, les que repercuteixen en l'autonomia personal, en el suport a la dependència, en una millor qualitat de vida personal, familiar i de grup, en les relacions interpersonals i socials i en el benestar de la

col·lectivitat. Les necessitats personals bàsiques són les pròpies de la subsistència i la qualitat de vida de cada persona.

Els serveis socials s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència i a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llur vida. La finalitat dels serveis socials s'aconsegueix mitjançant les actuacions, els programes transversals, els projectes comunitaris i les prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques que estableixi la Cartera de serveis socials.

Dins la Cartera de serveis tenim com a prestacions garantides de la xarxa de serveis socials d'atenció pública, el servei bàsic d'atenció social, els serveis d'atenció domiciliària, el servei d'acolliment residencial d'urgència, el servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social, el servei de menjador social i els serveis de suport als serveis socials bàsics. D'altra banda, es disposa de les prestacions econòmiques (renda mínima d'inserció i municipals puntuals). I amb el ple desplegament d'aquests recursos entenem que es pot abordar amb garantia el fenomen de marginalitat i situacions de risc de les persones que habiten a la ciutat, ja sigui com a veïnes o com a transeünts.

Prop de 1.500 persones dormen al carrer o en albergs a Barcelona

Parlar de persones sense sostre és parlar de persones que han de viure tot el dia al carrer i dormir-hi, és parlar d'un problema complex i greu, que, si bé no és nou, sí que ha adquirit una nova dimensió a Barcelona. La pobresa i l'exclusió social poden manifestar-se de formes molt variades, però viure al carrer és un indi-

cador clar del fenomen que defineix la pobresa a les ciutats. Aquesta situació pot esdevenir-se per diverses causes, estructurals i/o individuals, i pot ser més o menys puntual o cronificada, però en tots els casos estem parlant de persones amb precarietat econòmica, en una situació de vulnerabilitat molt elevada i amb una alta exposició a riscos ambientals i de salut, física i psíquica, que necessiten ajuda per poder sortir d'aquesta situació d'exclusió.

Les causes estructurals les troben en la transformació del mercat laboral, en les polítiques d'habitatge, en l'origen social, en la immigració, etc., i les individuals passarien per la ruptura o la inexistència de vincles familiars, la manca de xarxa social, la malaltia mental, l'alcoholisme, la drogoaddicció, etc. És clar que només amb polítiques globals que abordin el tema de l'accés a l'habitatge i el treball de les persones més desfavorides, polítiques d'integració social i de prevenció de la salut es pot tractar aquest tema i evitar que altres persones entrin en aquest procés. Ara bé, d'aquestes polítiques, en queden al marge les persones que ja han entrat en el procés d'exclusió, persones que mereixen una atenció especial i intensiva.

La situació a Barcelona es presenta com a preocupant perquè, segons dades recents de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Sostre (XAPS), hi ha almenys 600 persones que dormen habitualment al carrer i 840 en albergs municipals o d'entitats. D'aquestes, unes 1.100 són ateses durant el dia amb alimentació, higiene i altres serveis bàsics. Com es pot deduir d'una passejada per Ciutat Vella, a pesar de l'esforç que s'ha fet, tant per la iniciativa social com pels serveis municipals, els recursos d'allotjament estan molt per sota de les necessitats d'aquest col·lectiu.

Hem de recordar una vegada més la Carta de Saint-Denis, a la qual el nostre Ajuntament ha donat el seu suport, que reafirma el dret a l'habitatge digne, i assumeix que les autoritats municipals han de vetllar per l'existència d'una

oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans, sense distinció causada pel nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de la violència, en particular de la violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució. I en un acte de responsabilitat política, però de difícil encaix, afirma que les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir a la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

L'Ajuntament ha de vetllar per una oferta adient d'habitatge i d'equipaments per als ciutadans

La percepció des d'aquesta Sindicatura és que aquesta és una problemàtica no resolta que perjudica, en primer lloc, les persones sense sostre, així com els ciutadans que veuen ocupats els espais propis o veïnals, o bé s'indigenen per la manca de resolució municipal a les seves demandes d'atenció a les persones sense sostre.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 899/2009. NECESSITAT D'ALLOTJAMENT SOCIAL.

Una ciutadana de mitjana edat, sense família ni domicili fix, va plantejar a aquesta Sindicatura el seu malestar per l'atenció social que havia rebut des que va patir una operació d'extirpació de ronyó que l'havia deixat amb una malaltia crònica amb un tractament de sessions de diàlisi cada dos dies. La seva queixa feia referència al fet que s'havia trobat totalment desamparada des que, passat el temps concedit en una residència de convalescència d'estada limitada, va haver de buscar un allotjament on poder viure. El pas d'un habitatge a un altre i d'un servei a un altre li van anar disminuint la seva poca qualitat de vida. L'equip del servei d'inserció social (SIS) va informar de la intervenció social en curs des que l'atenien derivada d'un centre de serveis socials, basada bàsicament en la recerca d'allotjament i de serveis bàsics. La síndica va valorar que l'atenció social havia estat correcta perquè responia a les possibilitats i recursos socials existents. De tota manera, es va suggerir a Acció Social i Ciutadania l'ampliació i la diversificació de places residencials per a aquelles persones que no tenen domicili fix i que requereixen una atenció especial després d'una intervenció o que pateixen una malaltia crònica.

La resposta de la Tinència d'Acció Social i Ciutadania a la recomanació de la síndica va ser que hi ha una progressiva ampliació de places pròpies o concertades.

EXPEDIENT NÚM. 627/2010. INTERVENCIÓ D'OFICI. ATENCIÓ SOCIAL A UNA PERSONA SENSE SOSTRE.

Arran d'un seguit de queixes referents a les molèsties i el malestar que ocasiona l'ocupació de l'espai públic per unes persones sense sostre que viuen i/o pernocten als carrers de Barcelona, es va iniciar una actuació d'ofici per conèixer el tipus i grau

d'intervenció dels serveis socials especialitzats en aquestes situacions, i es va exemplificar amb una persona sense sostre que des de fa tres anys "viu" a les escales d'una església. Es tracta d'un home de raça negra que porta una cama embenada i camina amb bastó i que presenta símptomes de discapacitat mental i ocasionalment agressivitat.

Es va demanar informe al departament corresponent del Sector d'Acció Social i Ciutadania per conèixer les intervencions socials fetes o previstes amb aquesta persona i la possibilitat d'intervenir quan, com sembla, la persona rebutja qualsevol intervenció social.

La resposta municipal va ser que l'equip de detecció del SIS coneix la deficitària situació física i mental de la persona causant de la demanda d'intervenció i el malestar que genera entre els veïns per les molèsties que ocasiona. En aquest sentit, es va fer una primera aproximació a la persona per tal d'oferir-li els diferents recursos d'atenció existents a la ciutat per a persones sense sostre, oferiment que va ser rebutjat. En aquell primer contacte es va poder comprovar l'existència d'indis de possible trastorn mental, motiu pel qual es va realitzar una coordinació amb l'equip de salut mental dels sense sostre (ESMeSS) per poder fer una intervenció conjunta i la valoració del cas. Actualment, l'ESMeSS està fent visites de seguiment en medi obert per tal de definir les possibles intervencions a efectuar, valorant la idoneïtat o no d'un ingrés involuntari. Paral·lelament, l'equip de detecció del SIS manté el seguiment del cas i la reiteració de l'oferiment dels recursos existents.

En resposta a la demanda de la síndica, l'informe diu que cal insistir que l'equip de detecció del SIS passa per l'acceptació voluntària dels recursos per part de les persones objectes d'intervenció. En aquells casos en què la negativa a acceptar els recursos va relacionada amb un possible trastorn mental i amb un risc per a la integritat física de la persona, es desplega una intervenció conjunta amb l'ESMeSS per tal de fer-ne una valoració i, en el cas que sigui necessari, activar un ingrés involuntari.

VALORACIÓ

Cada vegada hi ha més informacions provinents dels veïns de la ciutat sobre persones que pernocten al carrer i que desperten en la ciutadania tant reaccions de preocupació per la seva situació com denúncies per les molèsties que ocasionen als veïns. La voluntarietat en l'acceptació dels recursos que se'ls poden oferir comporta que molt sovint aquestes persones no rebin atenció social si no la volen, amb la qual cosa es va degradant el seu estat de salut personal.

Aquí entrem en el dilema de si la negativa a l'acceptació del recurs que s'ofereix ha de portar a la tolerància, malgrat que s'infringeixi

l'Ordenança de mesures de convivència, o si s'ha de forçar, o com a mínim afavorir, tant l'acceptació dels recursos socials com el compliment de la norma de convivència. A una persona en situació de discapacitat social no se la pot forçar a deixar un comportament que percep com a límit de seguretat personal sense garantir-li un projecte de vida que percebi com a més beneficis.

En relació amb la intervenció social amb el col·lectiu de persones sense llar, es considera que, en primer lloc, hauria de ser preventiva, és a dir, molt immediata a la detecció d'una situació d'indigència perquè, si no és així, les

situacions es cronifiquen tan ràpidament que el pronòstic dels experts és difícil i poc esperançador. En segon lloc, sembla que la intervenció social dels educadors de carrer del SIS hauria de ser més continuada per tal que s'acceptin les propostes vinculades a l'aprofitament dels recursos tant diürns com nocturns que l'Ajuntament va obrint per tal que les necessitats bàsiques d'aquest col·lectiu estiguin cobertes i d'aquesta manera es pugui iniciar amb ells un procés individual d'inserció social.

La creixent presència de persones indigents genera preocupacions i molèsties entre els veïns

La coordinació amb les entitats d'iniciativa social i amb altres serveis municipals, com la Guàrdia Urbana, el servei de neteja i els serveis especialitzats de salut mental, es veu com a imprescindible per a una intervenció global amb un bon pronòstic de resultats, com s'ha pogut veure en algun cas.

En l'expedient 627/2010 referit, si bé és cert que, tal com es diu en l'informe, l'acceptació dels recursos per part de les persones objectes d'intervenció és voluntària, és necessari pensar que la prolongació en el temps d'un estat d'abandonament extrem perjudica molt la persona. Segurament calen estratègies de treball i procediments especials per mantenir una intervenció continuada que permeti que la persona estableixi una vinculació suficient i de confiança per poder valorar conjuntament amb el professional alternatives a la situació del moment. Per això, entenem que caldria un augment de recursos i de professionals per poder actuar amb la mateixa intensitat amb la resta de la població sense sostre, així com afavorir intervencions preventives que evitin les situacions de marginació des de l'inici de les crisis personals.

Alguns usuaris denuncien llistes d'espera en els menjadors socials i en alguns albergs

Alguns usuaris dels serveis per a persones sense llar, que no van voler formalitzar cap queixa, van exposar queixes per la llista d'espera als menjadors socials i pel funcionament d'un alberg municipal de lliure accés que, d'una banda, té llistes d'espera i, de l'altra, no hi ha la seguretat suficient i els usuaris pateixen agressions, robatoris i la desaparició dels medicaments que han entregat al personal de l'equipament.

Finalment, cal destacar que algunes queixes presentades per aquest col·lectiu han posat de manifest la necessitat de revisar el tema de la vinculació territorial per a aquelles persones que viuen en habitacions de relloguer i que, per les seves característiques personals o les del llogater, han de canviar sovint d'habitatge amb el consegüent traspàs d'expedient d'un centre de serveis socials a un altre. Això provoca malestar pel temps d'espera de la derivació de l'expedient i pel fet d'haver de començar pràcticament de nou un procés d'atenció social que passa per la vinculació amb el nou professional de referència. Aquestes persones haurien de tenir al llarg de la seva vida vinculada als serveis socials un únic treballador referent de serveis socials, possiblement d'un equip de ciutat, com podria ser el SIS, encara que el seu perfil no s'adeqüi al perfil actual de les persones ateses per aquest equip.

E. Persones que exerceixen la prostitució

L'exercici de la prostitució al carrer és un tema al qual la Sindicatura ha prestat atenció des de l'any 2005. La Sindicatura es va proposar investigar sobre la problemàtica

que l'activitat genera i ho ha estat fent prenent partit per l'interès de la dona maltractada i marginada per la societat, maltractada per l'Administració i maltractada pels seus clients. Amb el seguiment al llarg d'aquests anys, s'ha arribat a algunes conclusions que cal tenir en compte per continuar treballant pels drets humans i cívics:

- Des d'aquesta Sindicatura donem suport a totes les actuacions dels governs i de les entitats i organitzacions que treballen en contra de les xarxes de *trata* de dones amb la finalitat d'exploració sexual.
- L'Ajuntament té l'obligació de vetllar perquè les ordenances vigents es compleixin posant els mitjans necessaris d'inspecció i control per garantir la seguretat i la tranquil·litat dels ciutadans i garantir l'atenció i la protecció a les dones que exerceixen la prostitució.
- Qualsevol intervenció institucional, des de l'àmbit municipal, autonòmic o estatal, amb les persones que exerceixen la prostitució ha de tenir un tractament conjunt i coordinat entre totes les administracions per canalitzar els conflictes socials i de convivència que generi aquesta activitat.
- La gestió dels conflictes derivats de la presència de prostitució al carrer s'ha de fer comptant amb la participació dels veïns i en aquesta interlocució els afec-

tats no han de patir la descoordinació dels diferents nivells administratius.

- La coordinació entre l'Agència Municipal per a l'Abordatge del Treball Sexual (Abits) i les entitats socials que treballen des de diferents aspectes amb les dones que exerceixen la prostitució s'ha de consolidar per aconseguir un tractament òptim del tema en benefici de les dones que necessitin la seva atenció.

Aquest any la Sindicatura no ha rebut cap queixa sobre dones prostitutes ni de veïns molestos per aquesta activitat

Aquest any no han arribat queixes ni de dones que exerceixen la prostitució ni de veïns molestos per aquesta activitat, només dues referides a la molèstia que ocasionen els locals on s'exerceix la prostitució, que són tractades en la secció de llicències d'activitat.

De tota manera, i seguint amb la línia d'aquesta Sindicatura, una actuació policial i les seves conseqüències van motivar l'obertura de l'actuació d'ofici que es descriu a continuació.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 476/2010. INTERVENCIÓ D'OFICI. EXPLOTACIÓ SEXUAL.

La síndica va iniciar una actuació d'ofici arran d'un seguit de batudes policials contra el tràfic de dones destinades a l'exploració sexual, realitzades durant el mes de juliol de 2010 per conèixer l'abast de les actuacions policials i la intervenció dels serveis socials pel que fa a l'atenció i assessorament de les dones detectades. Les informacions rebudes de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i de l'Agència per a l'Abordatge del Treball Sexual (Abits) evidencien que no hi ha coordinació entre les forces policials i Abits abans de les actuacions policials o durant aquestes. D'una banda, en l'escrit de la GUB, no es fa cap menció a la coordinació amb Abits i, de l'altra, Abits

manifesta que es van assabentar per la premsa d'aquelles actuacions i que no van poder donar atenció a cap de les dones però, al mateix temps, considera que veuria molt necessària la coordinació per poder oferir una atenció social immediata.

L'agència per a l'abordatge del treball sexual va conèixer per la premsa les batudes policials contra la prostitució

VALORACIÓ

La síndica valora que la complementarietat de les actuacions d'aquests dos departaments municipals permetria arribar a solucions més efectives per a les dones, que són la part més feble d'aquesta tipologia d'intervencions, i

conclou que la col·laboració estreta entre la GUB i Abits és bàsica i imprescindible en tota intervenció perquè els dos serveis tenen un objectiu comú, contribuir a eradicar el tràfic de persones amb la finalitat d'exploració sexual i protegir la dona que pateix aquest flagell social.

Per aquest motiu, es va recomanar a la GUB que donés la mateixa importància a la detenció del proxeneta que a la protecció de les dones, i a Abits que mantingués i potenciés el treball conjunt amb la GUB i, si era possible, amb els altres cossos policials que actuen a la ciutat.

4.2. Ciutadania i immigració

A. Ciutadania

B. Immigració



A. Ciutadania

La Carta de Ciutadania. Carta dels Drets i Deures de Barcelona de 2010 es fonamenta en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i és un producte positiu o un contrapunt de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana en l'espai públic de Barcelona de 2005.

Per tant, la síndica va donar a la nova carta el seu vot de confiança i va assumir el repte de fer-la útil. D'aquest projecte de dictamen cal destacar uns trets importants que reforcen especialment el concepte de ciutadania:

I. El compromís amb la participació ciutadana real i efectiva, alhora que es garanteix que les propostes sorgides de la participació ciutadana es prenguin en consideració. Com diu la nova Llei de procediment administratiu de la Generalitat:

El dret dels ciutadans a una bona Administració inclou el dret a participar en la presa de decisions i, especialment, el dret d'audiència i que les administracions públiques de Catalunya han de fomentar la participació ciutadana en les actuacions administratives, per tal de recollir les pro-

postes, els suggeriments i les iniciatives de la ciutadania, mitjançant un procés previ d'informació i debat.

La síndica ha atès vuit queixes per incomplir el dret de les persones immigrants al reagrupament familiar

II. El compromís amb la igualtat d'oportunitats per a les persones amb discapacitat i vulnerables: garantia del dret a la accessibilitat universal, a la igualtat d'oportunitats, i a la vida independent de les persones amb diversitat funcional.

III. El compromís amb la qualitat humana i la garantia social dels serveis públics per tal d'obtenir una ciutat amb una dimensió més integradora.

Tot i això, hi ha ombres en el text, com ara la inconcreció dels subjectes destinataris que integra el concepte *ciutadà*, amb les corresponents repercussions en els seus drets i deures, segons com s'entenguin els conceptes *ciutadà*, *veí* i *resident*. Per tant, caldrà un esforç *interpretatiu* perquè tinguem garantia d'aplicació justa del que correspon a cada col·lectiu, segons l'Estatut de Catalunya i la legislació de règim local.

El text haurà de ser interpretat i aplicat per aquesta Sindicatura amb una òptica progressista, i haurà de ser defensat com a expressió d'uns mínims irrenunciables en la funció supervisora que li atorga la mateixa Carta, i per això la síndica es va comprometre davant el Consell de Ciutat a fer un seguiment sistemàtic de l'aplicació de la Carta de Ciutadania, i a emetre anualment un informe d'avaluació del seu impacte i de la seva aplicació per part dels diferents òrgans municipals en una secció especial de l'informe anual al Plenari Municipal.

B. Immigració

El dret al reagrupament familiar ja era reconegut per la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració, com una part integrant del dret fonamental a la intimitat familiar. Aquest dret estava reconegut als cònjuges, ascendents i descendents de l'estranger.

La nova legislació, que reforma la citada Llei orgànica, la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre, fa una nova regulació del dret al reagrupament que té l'estranger i introdueix que els seus beneficiaris es restringeixen bàsicament als familiars que integren la família nuclear, tal com succeeix en una gran part dels països del nostre entorn. La novetat és que dins aquesta categoria de familiars s'amplia la interpretació de "cònjuge" a la parella que tingui amb el reagrupant una relació d'efectivitat anàloga a la conjugal. A aquests reagrupats se'ls facilita l'accés immediat al mercat de treball.

També recull que s'exclou d'aquesta condició de beneficiari els ascendents menors de seixanta-cinc anys, com a norma general. Únicament preveu el seu reagrupament si existeixen raons humanitàries que ho permetin.

En aquesta secció, la síndica ha rebut 8 queixes.

Les queixes plantejades pels ciutadans i les resoltes per la síndica de greuges de Barcelona durant aquest any 2010 relatives a la matèria d'immigració s'han referit en gran part a assumptes que són competència de l'Administració central de l'Estat, i per aquest motiu han estat resoltes a través d'assessoraments i derivacions als òrgans que en tenien atribuïda la potestat o bé a la institució del Defensor del Poble.

Altres queixes relatives a competències municipals es referien al termini que utilitza l'Ajuntament per emetre els informes de dis-

ponibilitat d'habitatge en els processos de reagrupament familiar, a la necessitat d'empadronament de l'estranger com a requisit per emetre l'informe d'arrelament o a la manca de recursos socials per a persones immigrants.

El tràmit del reagrupament familiar. La immigració està directament relacionada amb el mercat de treball i, en aquests moments en què la situació econòmica no és favorable, les entrades per reagrupament familiar s'estan convertint en una de les vies d'accés més importants de població estrangera.

Precisament, la concessió d'aquest dret legal a l'immigrant per tal que pugui reconstituir la seva família i el potencial efecte multiplicador que aquest fet pot tenir han comportat diverses manifestacions públiques de responsables polítics, i algunes d'elles dirigides a proposar un enduriment de les condicions legals per reagrupar.

Segons l'article 18.2 de la Llei orgànica 4/2000, per tal que un immigrant pugui reagrupar un familiar, ha d'acreditar que disposa d'un habitatge adequat per a ell i per a la seva família a través d'un informe emès per la

comunitat autònoma o, si és el cas, l'ajuntament corresponent al lloc on l'estranger tingui la seva residència. Aquest informe és obligatori però no vincula la decisió final de l'Administració competent per resoldre la petició de l'estranger.

Les entrades per reagrupament són unes de les més utilitzades pels estrangers arran de la crisi

D'acord amb l'article 42 del Reglament que desenvolupa la Llei orgànica 4/2000, s'estableix el termini de quinze dies des de la sol·licitud per emetre l'informe i notificar-lo a l'interessat i, simultàniament i per mitjans telemàtics sempre que sigui possible, a l'autoritat competent per resoldre l'autorització de reagrupament. L'informe ha de fer referència als aspectes següents: títol que habiliti per a l'ocupació de l'habitatge, nombre d'habitacions, ús al qual es destinen cadascuna de les dependències de l'habitatge, nombre de persones que l'ocupen i condicions d'habitabilitat i equipament.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 4/2010. REAGRUPAMENT FAMILIAR.

Una ciutadana ens va exposar la seva disconformitat amb la tramitació d'un reagrupament familiar ja que, suposadament, la Subdelegació del Govern estava denegant les peticions en els casos en què la corporació local inclogués en l'informe de disponibilitat que s'havia emès un altre informe sobre el mateix habitatge en els darrers dotze mesos. Aquesta informació complementària no està establerta en cap normativa d'aplicació, sinó que era fruit de l'existència d'una instrucció de la Subdelegació del Govern.

La síndica es va dirigir a l'Ajuntament per demanar l'obligatorietat de compliment d'aquella instrucció, tenint en compte que havia estat dictada per una altra Administració.

En aquesta ocasió, des del Programa d'immigració de l'Ajuntament ens van manifestar que la informació relativa a l'existència d'informes emesos durant els darrers dotze mesos no es facilitava en compliment de cap instrucció de l'Administració de l'Estat, sinó en

virtut del principi d'assistència mútua i cooperació entre les administracions públiques expressat en l'article 4 de la Llei 30/1992, d'acord amb el qual les administracions públiques, d'acord amb el principi de lleialtat institucional, estan obligades a ponderar, en l'exercici de les pròpies competències, la totalitat dels interessos públics i, en concret, aquells la gestió dels quals està encarregada a d'altres.

En la valoració dels fets es va observar que l'Ajuntament havia emès l'informe corresponent a la disponibilitat de l'habitatge en un termini que va excedir el que està establert, ja que va trigar gairebé tres mesos des que es va sol·licitar.

VALORACIÓ

Cal ressaltar que la Mesura de Govern aprovada en el Consell Plenari de gener de 2009 per l'Ajuntament de Barcelona reconeix la voluntat municipal de promoure propostes proactives per a l'acompanyament a la reagrupació familiar, i la presumpta validesa dels informes municipals sobre la disponibilitat d'habitatge queda avalada pel fet que la primera actuació del programa establert amb aquesta finalitat sigui l'enviament d'informació als districtes municipals dels informes positius emesos per la Direcció d'Immigració, amb les dades del reagrupant i de les persones per a les quals es demana la reagrupació. Aquesta informació, a més, pot resultar transcendental a l'hora de conèixer les tendències del reagrupament i per preveure serveis i recursos públics.

L'Ajuntament ha d'emetre amb rigor i vigilar que els seus informes per al reagrupament familiar siguin valorats correctament en les sol·licituds de permís de residència

La Sindicatura de Greuges de Barcelona va considerar que l'Ajuntament hauria d'exercir la vigilància necessària de la valoració que les altres administracions apliquen als informes que emeten segons les seves responsabilitats

competencials, ja que la causa al·legada per la Subdelegació del Govern per denegar el permís de residència, així com per resoldre desfavorablement i d'una manera no raonada el recurs presentat, ha estat que "no s'ha justificat documentalment la disponibilitat per part del reagrupant d'un habitatge adequat per a atendre les seves necessitats i les de la seva família en els termes establerts a l'article 42.2 del RD 2393/2004". No obstant això, l'informe municipal havia estat favorable.

Convé recordar que l'actuació de les administracions públiques ha de regir-se pels principis d'objectivitat, eficàcia i sotmetiment a la llei, i, en aplicació de la col·laboració entre les administracions, l'Ajuntament hauria de perseguir la màxima transparència de l'actuació pública.

En aquesta ocasió, la síndica no només va estimar la queixa sinó que també va suggerir que es mantingués la vigilància necessària per tal que els informes municipals siguin valorats d'una manera adequada per l'Administració central en benefici dels drets de les persones immigrants i el compliment de la normativa que estableix el dret a la reagrupació. Així mateix, aquesta Sindicatura va informar la institució del Defensor del Pueblo sobre la possible vulneració en l'aplicació de la llei referida als drets dels immigrants per si considerava convenient supervisar la qüestió.

El Defensor del Pueblo va comunicar per escrit a la promotora de la queixa que es valorava la utilització d'una mala pràctica administrativa per part de la Subdelegació del Govern a Barcelona i els recordava que ni la Llei ni el Reglament d'estrangeria imposen com a condició per a l'acreditació de la disponibilitat d'habitatge en el procediment de reagrupació familiar que abans, i durant un determinat termini, no s'hagi emès l'informe municipal de disponibilitat sobre el mateix habitatge. Per tant, al seu judici, la constatació que sobre el mateix habitatge s'hagi emès amb anterioritat un informe de disponibilitat podria justificar la realització de les actuacions necessàries per tal que en l'expedient administratiu quedés acreditada la real disponibilitat de l'habitatge, en cas que s'apreciessin indicis de frau, però aquesta sola circumstància no pot determinar la denegació de l'autorització de residència per reagrupació familiar sol·licitada, ja que no existeix emparament normatiu per mantenir aquest criteri. Per això, la denegació de l'autorització de residència per a reagrupament familiar per aquest únic motiu no pot estimar-se ajustada a dret.

Com a conseqüència d'aquest raonament, es va sol·licitar a la Subdelegació del Govern la revisió del criteri mantingut sobre aquesta qüestió.

*Unes tres-centes persones
subsaharianes malviuen en solars
i naus industrials abandonades
de Sant Martí*

D'altra banda, aquesta Sindicatura va rebre els representants d'una associació, els quals ens van exposar la situació d'un assentament d'aproximadament tres-cents homes subsaharians arribats a les costes que malviuen en solars, naus industrials i pisos abandonats del Districte de Sant Martí, als barris del Besòs i Poble Nou. Es tracta d'una associació que porta anys treba-

llant per donar suport a les persones en situació d'exclusió social a través del desenvolupament de programes, entre els quals inclouen ajut alimentari i ajuts econòmics a les persones en situació d'extrema pobresa, com la que pateix el col·lectiu que habita a l'assentament de Poble Nou. Els representants d'aquesta associació ens van manifestar la seva preocupació per la reducció de subvencions estatals, ja que per aquest motiu, i juntament amb la situació de crisi actual, han disminuït notablement, d'una banda, les possibilitats d'ajut per part de les associacions i, d'altra banda, la capacitat de subsistència pròpia d'aquest col·lectiu tan vulnerable, que darrerament ha empitjorat; es tracta d'un col·lectiu que, per la seva situació administrativa, en el millor dels casos aconsegueixen treballar en l'economia submergida, o bé subsisteixen amb la venda de la ferralla que recullen de les obres, però aquesta cada vegada escasseja més.

Davant la inquietud que ens va produir aquesta denúncia, vam sol·licitar al tinent d'alcalde d'Acció Social i Ciutadania que rebés les associacions que donen suport a aquests col·lectius per tal de tractar el tema i buscar possibles solucions. La síndica també va mantenir una reunió amb els representants d'un grup d'ajuda als assentaments, que ens van fer viure més de prop les precarietats amb les quals subsisteixen aquests ciutadans.

Tal com va indicar el tinent d'alcalde a les associacions, la intervenció s'ha de plantejar d'una manera conjunta amb altres administracions, però, fins que això es pugui dur a terme i davant la proximitat de la demanda d'uns ciutadans de Barcelona, seria aconsellable requerir també una intervenció municipal.

En aquests moments, aquesta Sindicatura està estudiant els circuits de recursos públics que l'Ajuntament ofereix o pot oferir a col·lectius com aquest per tal que tinguin possibilitats de viure amb la dignitat que es predica com a dret per a totes les persones.

4.3. Salut

A. Salut pública

B. Assistència sanitària



La salut pública es defineix com el conjunt organitzat d'actuacions dels poders públics i de la societat mitjançant la mobilització de recursos humans i materials per a protegir i promoure la salut de les persones, prevenir la malaltia i tenir cura de la vigilància de la salut pública. La salut pública també s'ha d'entendre com la salut de la població, i depèn, en gran part, de factors estructurals i ambientals, com ara l'educació o la seguretat, però també de factors lligats als estils de vida, com el consum de tabac, l'activitat física o l'alimentació. De fet, l'augment de l'esperança de vida que s'ha produït en el darrer segle a Catalunya s'atribueix en bona part a la millora de les condicions d'higiene, alimentació, habitatge i treball, tot i que els progressos en el vessant assistencial també hi han contribuït decisivament. (Llei 18/2009, de salut pública).

Aquest augment de l'esperança de vida el considerem un resultat clarament positiu, però hem de tenir present que és només un dels components d'una vida saludable i d'un nivell de benestar integral elevat. En una societat com la nostra, passen a ser factors limitants en les dinàmiques socials que configuren la ciutat la inclusió activa insuficient de la gent gran i d'altres col·lectius considerats vulnerables, com els malalts per addiccions a les drogues.

En aquesta secció, la síndica ha rebut 25 queixes.

A. Salut pública

La salut, tant la individual com la col·lectiva, és el resultat d'un conjunt d'accions preventi-

ves, protectores, reparadores i de promoció que no permeten classificar d'una manera estricta les queixes en una categoria concreta.

Les competències de l'Ajuntament de Barcelona i les actuacions dels serveis municipals que influeixen sobre els determinants de salut de la població són nombroses i estan distribuïdes entre diferents sectors o àmbits d'actuació, que van des dels típicament de salut pública fins als de medi ambient o d'urbanisme i habitatge. Per aquesta raó, són moltes les queixes que, tot i que tenen una gran rellevància en l'estat de salut dels barcelonins, estan incloses en altres apartats d'aquest informe.

L'Ajuntament no ha de permetre que s'utilitzin els suports municipals per fer publicitat de begudes alcohòliques

Prevenició de les addiccions a drogues i atenció als malalts per drogodependència. Un dels aspectes referents a la salut, a la ciutat, que tenen entitat pròpia i un pes relatiu elevat en l'estat de salut és l'atenció i la prevenició de les drogodependències. Entre aquestes addiccions podem distingir les que estan relacionades amb drogues legalitzades i les que ho estan amb drogues il·legals. Pel que fa les primeres, destaquem el tabac i l'alcohol. Respecte al tabac, fa temps que les administracions estatal,

autonòmica i municipal actuen amb decisió però, en canvi, en el cas de les begudes alcohòliques tots tres àmbits de govern incompleixen les seves responsabilitats socials ja que no posen fre a la promoció del consum d'alcohol, cosa que representaria fer un pas clar per prevenir problemes de salut associats amb les addiccions. En l'informe de la Síndica de Greuges de l'any 2008, es posava èmfasi en la importància que l'Ajuntament no permetés l'ús dels suports publicitaris de titularitat o de competència municipal per promoure el consum de begudes alcohòliques. No hem avançat gens en aquest tema, malgrat que hi ha dades objectives que posen de relleu que es tracta d'una qüestió de molta importància. En l'anàlisi de la situació actual formulat en el Pla d'acció de drogues de Barcelona 2009-2012 es constata que "(...) el 3,6 % de la població barcelonina més gran de divuit anys presenta un trastorn per abús o dependència de l'alcohol", i que, el 2008, aquesta substància psicoactiva era la més prevalent entre la població escolaritzada de catorze a setze anys. Però segueixen els anuncis directes o indirectes de begudes alcohòliques, fins i tot d'alta graduació, a les instal·lacions de TMB i en lones publicitàries autoritzades per l'Ajuntament, fins i tot a la porta dels centres educatius.

El 3,6 % dels majors de 18 anys presenta trastorns per abús de l'alcohol

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 390/2010. INSALUBRITAT D'UN IMMOBLE.

Un ciutadà va presentar, el mes de juny de 2010, una queixa en la qual exposava que a la finca on hi ha el seu habitatge patien, des de feia més de sis mesos, molèsties per pudors i proliferació de mosquits i petits escarabats, originats probablement per l'acumulació d'aigües fecals en els desguassos comunitaris de la finca. No hi podien accedir perquè una empresa especialitzada buidés els desguassos atès que els locals de la planta baixa estaven tancats i sense netejar des de feia mesos i, malgrat les gestions realitzades davant l'empresa titular del local, no

els hi facilitaven l'accés. A partir del moment en què els locals van ser tancats, la seu de l'empresa estava instal·lada en un municipi diferent del de Barcelona, circumstància que dificultava les gestions necessàries per resoldre el problema.

Poc abans de presentar la queixa davant de la Síndica de Greuges, el representant de la comunitat de propietaris afectats havia denunciat els fets davant del Districte de Sant Andreu, mitjançant una instància. Al cap de pocs dies, el personal municipal va realitzar una inspecció de la finca, però motivada per "(...) molèsties/Provocades per la convivència diària/Animals" i, com que no hi havia cap problema d'aquest tipus, es va donar per tancat el tema.

L'interessat expressava el seu desacord amb el fet que, segons afirmava, l'inspector s'hagués presentat amb una informació errònia i sense avisar prèviament, raó per la qual no va ser possible corregir la confusió creada i avançar en la intervenció del Districte per reconduir els incompliments denunciats.

El 16 de juny de 2010 la síndica de greuges va demanar al Districte informació sobre les actuacions realitzades i sobre les que, eventualment, estiguessin en curs o previstes per tal de comprovar i, si esqueia, resoldre el problema d'insalubritat existent.

Transcorreguts tres mesos, es va rebre l'informe del Districte, en el qual es comunicava que poc després de rebre la petició d'informació de la Sindicatura s'havien realitzat diverses gestions per localitzar la propietat dels locals i, tot seguit, se la va citar per tal que acudís al local en un dia i hora concrets per realitzar una inspecció. El 16 de juliol de 2010 es va dur a terme la inspecció, en la qual es va comprovar que hi havia un basal d'aigües fecals produït pel trencament d'un baixant de la xarxa comuna de l'edifici, i que aquesta acumulació d'aigües residuals ocasionava la proliferació de mosquits i d'altres insectes. Es va procedir a la retirada de les aigües acumulades i es va desinsectar el local.

El Districte va requerir a la comunitat de propietaris que fes una reparació amb caràcter d'urgència. El representant de la comunitat afectada ja havia expressat, en presentar la queixa davant la síndica de greuges, la disposició a realitzar la reparació necessària.

La síndica de greuges va considerar parcialment correcta l'actuació del Districte de Sant Andreu, i va recomanar que els serveis municipals vetllin perquè, quan s'hagi de realitzar una inspecció motivada per la denúncia d'algun ciutadà, es contacti prèviament amb l'interessat, per tal de garantir una comunicació eficaç.

VALORACIÓ

Aquesta queixa és un exemple de la necessitat de vetllar per una comunicació eficaç entre l'Administració municipal i els ciutadans i de com, quan aquesta comunicació s'estableix, pot ser més fàcil resoldre els problemes detectats per mitjà de les denúncies ciutadanes i reconduir els incompliments existents.

Aquesta queixa, juntament amb d'altres rebudes enguany, posa de manifest un tipus de problema que ha guanyat importància durant els anys 2009 i 2010, i és el tancament de nombrosos locals destinats a activitats comercials o empresarials i la situació cada cop més freqüent que els locals tancats no són mantinguts

en un estat de neteja adequat, ja sigui per la desaparició de l'entitat titular del local o per la dificultat de localitzar el titular referent. De vegades, la manca de neteja i manteniment adequats pot generar situacions d'insalubritat als habitatges propers.

Molts establiments tancats no es netegen i provoquen problemes d'insalubritat en els habitatges propers

Les queixes 511/2010 i 539/2010 il·lustren unes situacions que es produeixen d'una manera novament creixent des de fa pocs anys: la manca de condicions adequades de salubritat i higiene en habitatges antics, ja sigui per desinterès dels propietaris o per la voluntat de fer fora els llogaters que paguen lloguers baixos. L'Ajuntament i la Generalitat, en el context del Pla d'habitatge de Barcelona 2008-2016, han creat a Barcelona la xarxa d'oficines de l'habitatge per tal d'aconseguir, a més d'altres objectius, la detecció i reconducció de les situacions d'incompliment de les responsabilitats de manteniment dels edificis per part dels seus propietaris i, en els casos d'assetjament dels llogaters, fer possible, a més de la detecció, l'actuació coordinada de la Generalitat i de l'Ajuntament per posar fi a les maniobres especulatives que generen situacions d'insalubritat o d'inseguretat en els ocupants dels habitatges afectats. Hi ha una oficina en cada districte municipal.

Altres queixes que tenen a veure amb riscos sanitaris associats a la manca de neteja o de manteniment adequat en finques destinades a habitatges d'una manera exclusiva o mixta són les següents: una ciutadana i altres veïns de la mateixa finca patien problemes per infestació del seu habitatge per paneroles i, malgrat haver presentat diverses queixes a l'administrador de la finca, la propietat dels

pisos no va fer cap acció. Amb anterioritat ja s'havia presentat aquest problema i en dues ocasions l'administrador va fer fumigar la finca. No havien presentat cap denúncia davant l'Ajuntament de Barcelona, i els vam recomanar que ho fessin, atès que existia un possible problema d'insalubritat, i és competència municipal vetllar perquè els propietaris resolguin adequadament aquestes situacions. Una altra persona va presentar una queixa similar per infestació de petits escarabats que envaïen la seva cuina durant la nit, malgrat que ella la mantenia perfectament neta. Vivia en aquest pis des de feia cinquanta anys i patia aquest problema des de feia dos anys. També estaven afectats, com a mínim, els altres pisos de la mateixa planta, però els llogaters se n'anaven quan patien el problema. Ella no podia canviar d'habitatge per raons econòmiques. No havia denunciat el problema a l'administrador ni a l'Ajuntament per por a ser considerada poc neta pels veïns. A la Sindicatura li vam suggerir que presentés per escrit i amb comprovant de recepció una queixa i petició d'actuació a l'administrador, i que si la propietat no actuava que ho denunciés davant el districte corresponent.

La síndica pot supervisar l'assistència sanitària que presta l'Ajuntament

B. Assistència sanitària

L'assistència sanitària que presta l'Ajuntament al seu personal pot ser supervisada per la síndica de greuges de Barcelona, però no la general donada als ciutadans, ja que, pel fet de ser competència de la Generalitat, la supervisió competeix a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, tot i que la síndica sí que pot entrar en aspectes relatius als centres municipals i a l'atenció i la informació facilitada al pacient.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

EXPEDIENT NÚM. 255/2010. ATENCIÓ A L'USUARI EN UN CENTRE DE SALUT.

La promotora de la queixa no estava d'acord amb l'atenció mèdica que havia rebut la seva mare a l'Hospital del Mar en els mesos anteriors al dia 6 de maig de 2010, dia en què se la va citar per fer-li un TAC. La interessada, a proposta d'aquesta institució, va presentar una queixa al Departament d'Atenció a l'Usuari en data 4 de maig de 2010 per aclarir l'atenció mèdica donada a la seva mare en el Servei d'Urgències i va rebre la resposta a aquesta queixa el passat 10 de maig de 2010. De tota manera, la interessada considera que en la carta de resposta s'obvia el tema que realment la preocupa, que és l'atenció mèdica i el tractament dels mesos d'octubre de 2009 a abril de 2010, durant els quals la seva mare va haver de fer diferents ingressos a urgències per uns forts dolors lumbar que patia. Segons la interessada, no es va estudiar suficientment la simptomatologia que presentava la seva mare. A demanda de la síndica, la resposta del conseller delegat de l'Hospital del Mar aporta una informació més acurada que la que havia donat el Departament d'Atenció a l'Usuari del mateix hospital a la interessada i que havia motivat la queixa a la síndica de greuges. L'informe fa un resum de l'atenció sanitària donada a la mare de la promotora de la queixa i finalitza dient que, a posteriori, un cop coneguda la recidiva de la malaltia, podria atribuir-se la clínica del dolor a la recaiguda tumoral, però no és descartable que hi hagués altres causes dels dolors. Cal tenir en compte que aquesta Sindicatura no es pot pronunciar sobre l'actuació mèdica del Servei d'Urgències però sí sobre la informació donada al pacient i, en aquest cas, considera que l'escrit de l'Hospital del Mar és clar i honest i expressa la dificultat de detectar la relació entre la simptomatologia presentada per la pacient en el Servei d'Urgències i la seva malaltia anterior. La queixa es va estimar en part perquè, si bé la resposta donada a la síndica de greuges des de l'Hospital del Mar era correcta, no ho va ser la resposta del Departament d'Atenció a l'Usuari, que va ser insuficient i poc clarificadora per a la interessada, i es va recomanar al Servei d'Atenció a l'Usuari que doni explicacions més ajustades a la demanda dels familiars i/o pacients.

Per tot això, i sens perjudici que es puguin endegar altres accions, aquesta Sindicatura va finalitzar les seves actuacions i va arxivar l'expedient.

EXPEDIENT NÚM. 579/2010. ATENCIÓ SANITÀRIA AL PERSONAL MUNICIPAL.

Un treballador de l'Ajuntament de Barcelona exposava en la seva queixa presentada el 16 de setembre de 2010 que resideix en un municipi diferent del de Barcelona des de fa dotze anys, i que durant els primers deu anys ell i la seva família rebien del centre d'atenció primària (CAP) corresponent al lloc de residència l'atenció mèdica i les prestacions sanitàries sense cap problema, però que des de feia dos anys patien problemes reiterats pel que fa a l'atenció que rebien en l'àmbit sanitari. Havia presentat diverses reclamacions davant el PAMEM, com a mútua prestadora dels serveis sanitaris als empleats municipals de Barcelona, però rebia informacions contradictòries d'aquesta entitat i del Servei Català de la Salut, que és el responsable del funcionament del CAP del municipi de residència de l'interessat i de la seva família.

El 30 de setembre de 2010, la síndica de greuges va demanar a la Tinència d'Alcaldia d'Acció Social i Ciutadania, responsable municipal dels temes de salut, que informés dels criteris seguits per prestar els serveis corresponents als seu afiliats que resideixen en un municipi diferent del de Barcelona, i del motiu pel qual, segons exposava l'interessat, patia des de feia dos anys problemes referents a les visites mèdiques i a la prescripció de medicaments per part del CAP del municipi de residència quan, segons afirmava el promotor de la queixa, en els Estatuts del PAMEM hi ha instruments que haurien de fer possible la coordinació entre aquest Patronat i el Servei Català de la Salut (SCS) per tal que el treballador municipal i la seva família rebin d'una manera regular i oportuna la cobertura sanitària a la qual tenen dret.

La delegada de Salut de l'Ajuntament de Barcelona va informar el 25 d'octubre de 2010 que el PAMEM té signat un conveni amb l'Institut Català de la Salut (ICS) per tal que aquest presti serveis als afiliats al PAMEM en aquells municipis de Catalunya on no té un metge concertat. El municipi on resideix el promotor de la queixa no és un d'aquests, però d'una manera excepcional i per satisfer la petició plantejada per l'interessat, el PAMEM es feia càrrec de les despeses de les visites al CAP del municipi i, posteriorment, es va ampliar l'assistència per incloure les proves complementàries. Pel que fa a l'argument del promotor de la queixa que, pel fet de residir en el municipi on viu, l'atenció mèdica i les prestacions sanitàries li haurien de ser proveïdes pel SCS, l'informe de l'Ajuntament de Barcelona afirma que això no és així, atès que en els Estatuts de PAMEM hi consta que els afiliats actius només poden ser atesos per aquest Patronat.

La síndica de greuges va considerar correcta l'actuació del PAMEM.

La síndica diu que cal una millora substancial de l'atenció a la salut mental a Barcelona

Algunes de les queixes d'aquesta temàtica estan vinculades estretament amb algunes queixes que fan referència a l'atenció social. Aquesta tipologia de queixes posa de manifest també la dificultat per vincular-se tant amb els serveis de salut mental, per l'escassetat d'aquests i la seva organització, com amb els serveis socials bàsics, per les carac-

terístiques pròpies d'aquests usuaris, les seves demandes específiques i per la manca de recursos per a aquesta població en l'atenció social primària. La valoració que en fa la síndica és que cal una millora substancial de l'atenció a la salut mental a la nostra ciutat i que s'ha de tenir present la importància de la coordinació i l'augment de programes d'atenció conjunta des dels serveis de salut mental i els serveis socials bàsics.

L'intercanvi de punts de vista d'aquesta Sindicatura amb els serveis de salut mental ha possibilitat establir uns punts d'acord en benefici del ciutadà.

4.4. Educació, cultura, lleure i esport

A. Educació i cultura

B. Lleure i esport



A. Educació i cultura

Al llarg de l'any, la Sindicatura ha rebut diverses queixes relacionades amb l'educació: consultes sobre beques, assetjament escolar, disconformitat amb la normativa

interna d'un centre o bé per desacord amb la plaça escolar assignada.

En aquest capítol, la síndica ha rebut un total de 30 queixes.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 597/2010. SEGURETAT EN L'ENTORN D'UNA ESCOLA.

La presidenta de l'AMPA (associació de mares i pares d'alumnes) d'una escola va presentar una queixa en què manifestava que els accessos de l'escola no eren segurs per a l'alumnat. Tant l'entrada d'educació infantil com la de primària i secundària estan situades en uns carrers estrets de prioritat invertida, és a dir, sense voreres i amb un trànsit teòricament pacífic. En la pràctica, el trànsit de la zona era força intens perquè es tractava d'una zona molt cèntrica de la ciutat. El districte corresponent havia solucionat la regulació del trànsit rodat amb la presència de la Guàrdia Urbana a les hores d'entrada i sortida. L'escola considerava que aquesta solució no era la més idònia ja que la policia

municipal no podia garantir l'assistència diària i, a més, no semblava necessari que els agents assumissin aquesta tasca si es disposava d'altres recursos de fàcil execució. La simple activació del piló retràctil existent situat al carrer d'un dels accessos i el canvi de direcció de la circulació del carrer perpendicular on estava ubicat l'altre accés resolien el problema de la seguretat en les estones d'entrada i sortida escolars. Al cap de vuit mesos des que l'escola hagués plantejat la necessitat de trobar una solució, el Districte va informar la Sindicatura de l'acord d'instal·lar un nou piló, aquest extraïble, perquè l'escola es fes responsable de posar-lo a les hores de sortida de l'alumnat per impedir la circulació de vehicles durant 20 minuts. A més, s'informava que s'havia reforçat la senyalització de trànsit de la zona escolar i del límit de velocitat a 10 km/h i s'havien col·locat bandes reductores de velocitat. El document finalitzava amb el compromís de continuar amb la presència de la Guàrdia Urbana per garantir la seguretat viària.

La síndica va valorar que en aquest cas l'actuació del Districte havia estat lenta i poc eficaç ja que va considerar excessiu el temps transcorregut per solucionar el problema, tenint en compte que durant aquest període la Guàrdia Urbana va haver de destinar efectius diaris per garantir la seguretat dels infants.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

L'entorn escolar és complex i comporta a l'Ajuntament un seguit de responsabilitats. La majoria d'aquestes corresponen al Consorci d'Educació, que, des de fa dos anys, assumeix gairebé totes les competències de l'educació de la ciutat: planificació i construcció de centres, gestió de tots els centres públics d'infantil, primària, secundària obligatòria i postobligatòria, gestió dels centres de règim especial i d'escoles d'adults, vigilància de l'escolaritat obligatòria, aplicació de la normativa de matriculació, reglamentació i gestió del menjador escolar, manteniment dels edificis i subministraments, neteja i vigilància i serveis educatius de suport.

Al llarg de l'any no s'han formalitzat queixes referides a aquests assumptes, i l'única queixa que s'ha formalitzat és l'exposada en l'expedient il·lustratiu. La resta han estat consultes que s'han resolt directament amb la informació de què disposa la Sindicatura sense necessitat d'emetre peticions, o bé assumptes que no s'han pogut supervisar perquè provenen d'altres municipis i, per tant, no corresponen a aquesta Sindicatura.

La síndica va recomanar que es revisés el pla sobre l'absentisme per valorar-ne l'eficàcia

En l'informe de l'any anterior, es va exposar un cas d'absentisme greu (expedient núm. 473/09) d'una nena que portava tot un curs escolar sense anar a escola. El cas era conegut per tots els estaments socials i educatius. La Sindicatura va sol·licitar, a banda que se solucionés el problema concret, que es revisés el circuit establert pel Pla d'absentisme per tal de valorar-ne l'eficàcia i que es fes el seguiment acurat dels diferents òrgans implicats en aquest Pla per garantir l'escolarització obligatòria de tot l'alumnat.

El mes març de 2010, el Consorci d'Educació va informar que finalment la menor referida està escolaritzada i que l'adaptació al nou centre, després d'haver estat un total de cinc trimestres desescolaritzada, s'havia dut a terme sense problemes.

Segons les dades del Consorci de juliol de 2010, l'absentisme a la ciutat és d'un percentatge mitjà de l'1,07 %, amb diferències notables entre els districtes de Ciutat Vella, Nou Barris, Sants-Montjuïc i Sant Martí, on aquest percentatge arriba fins al 2,51 %, i els districtes amb major poder adquisitiu, com les Corts i Sarrià - Sant Gervasi, on els índexs de faltes reiterades afecten un escàs 0,14 %.

En l'informe anual de l'any 2009 de la Sindicatura, es reiterava la recomanació de revisar el circuit establert pel Pla d'absentisme per tal de valorar-ne l'eficàcia i fer el seguiment acurat de la intervenció dels diferents òrgans implicats en aquest Pla, perquè l'assistència a l'escola és imprescindible per a la integració social. En relació amb això, el document "Millores de gestió arran de l'informe 2009 de la Síndica de Greuges de Barcelona", aportat per l'Ajuntament el mes de novembre de 2010, informa que el Pla integral de millora de l'escolaritat obligatòria i de tractament de l'absentisme escolar es va implementar de forma pilot el curs 2008-2009 en cinc districtes de la ciutat abans de fer-ne el desplegament complet, el qual es va fer l'any 2009-2010.

Segons s'informa, s'ha reduït el nombre de casos derivats al Consorci, de 139 el curs 2008-2009 a 67 el curs 2009-2010. Aquesta dada és interpretada pel Consorci com el fruit del treball fet des del Pla.

Ara bé, si el nombre d'alumnes escolaritzats el curs 2008-2009 era de 237.693 i de 238.558 el curs 2009-2010, i les dades publicades a la web del Consorci són fidels a la realitat, és evident que el nombre d'absentistes és molt superior al dels casos tractats pel Pla. El fet que hagi disminuït el nombre de casos derivats al Consorci no és, a parer d'aquesta Sindicatura, un indicador positiu. Possiblement és únicament la prova que el Pla no comprèn la totalitat dels casos d'absentisme de la ciutat ni en fa el seguiment.

B. Lleure i esport

Les queixes sobre lleure i esport han estat relacionades amb els equipaments esportius o bé amb els centres cívics: disconformitat amb el preu de les quotes d'abonament, amb els horaris de funcionament o bé amb la denegació de la gratuïtat a la matrícula dels tallers de centres cívics que s'atorga a les persones que estan a l'atur.

*Els ciutadans es queixen
dels horaris i els preus dels
equipaments municipals
i dels centres cívics*

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

EXPEDIENT NÚM. 197/2010. ACTIVITAT EN UN CENTRE CÍVIC.

La persona afectada va exposar que un centre cívic de l'Eixample li havia denegat la matrícula gratuïta per fer un taller trimestral, tot i que havia aportat la documentació acreditativa que l'eximia del pagament, atès que estava a l'atur. La Sindicatura va demanar informació al Districte de l'Eixample el mes de març i fins al mes d'octubre no va poder valorar la resposta perquè la Direcció de Presidència i Relacions Institucionals no va trametre l'informe emès pel Districte fins al cap de cinc mesos des que es va elaborar.

L'informe municipal aportat pel Districte expressa que, en la matriculació dels tallers dels centres cívics del primer trimestre de l'any 2010, per obtenir la gratuïtat es van aplicar els mateixos criteris que l'any 2009. Aquests en concretaven a: estar empadronat a Barcelona, estar en situació d'atur durant un mínim de quatre mesos, haver treballat un mínim de deu mesos durant els darrers tres mesos i que el motiu de l'atur hagués estat un acomiadament o una finalització del contracte. L'any 2010 les condicions han estat menys restrictives perquè només s'ha exigít el certificat d'empadronament i l'informe de vida laboral per acreditar la situació d'atur. En el document aportat pel Districte, s'informava que, tot i que el canvi de criteri va constar en l'anunci d'aprovació dels preus públics de l'Ajuntament publicat el 29 de desembre de 2009, la informació sobre aquesta modificació no va ser facilitada al centre cívic fins al mes de febrer de 2010, un cop acabat el període de matriculació dels tallers.

No obstant això, el Sector d'Educació, Cultura i Benestar havia informat amb detall del canvi en la notificació emesa per correu electrònic el 28 de desembre de 2008 i n'havia informat no només a tots els centres cívics, sinó també als responsables municipals de cultura de cada districte i, també, a les direccions dels serveis personals dels districtes.

Pel que fa a la resposta que calia donar a la ciutadana, en consideració a la queixa presentada, el Districte va derivar l'escrit al Sector esmentat i, en definitiva, la persona afectada no va rebre cap resposta municipal i no ha obtingut l'explicació raonada fins que la Sindicatura li ha comunicat el resultat de la supervisió. Evidentment, en aquest cas, la Sindicatura va estimar la queixa per diversos motius: en primer lloc, perquè la ciutadana va patir un greuge a causa de la manca d'aplicació dels criteris establerts; en segon lloc, perquè l'informe rebut no es correspon amb la realitat, tal com s'ha pogut comprovar, i, en darrer terme, perquè l'Ajuntament no ha donat cap resposta explicativa a la ciutadana, tal com està obligat a fer.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Les queixes rebudes en l'àmbit de la cultura, el lleure i l'esport han estat escasses. L'Ajuntament impulsa l'activitat física i intel·lectual, i també el lleure, a les biblioteques, els casals, els centres cívics, les instal·lacions esportives, etc. El grau d'acceptació i d'ús d'aquests equipaments és molt alt i ho evidencia el gran nombre d'usuaris dels centres.

No es pot negar l'accés gratuït en els cursos dels centres cívics a les persones aturades

La Carta Municipal de Barcelona estableix, en l'article 133, que l'Ajuntament ha d'impulsar la cultura, creació i gestió de biblioteques, teatres i altres equipaments. Així mateix, l'article 120 expressa la responsabilitat municipal a promoure i facilitar l'accés a l'esport i la seva pràctica individual i col·lectiva, com a factor fonamental del desenvolupament de la persona.

Aquesta responsabilitat és exercida per l'Administració amb diferents tipologies de gestió: consorciada, externalitzada, concessionada, pròpia. En tots els casos, és evident que és necessari aconseguir la coordinació

necessària perquè les directrius municipals siguin aplicades amb garantia d'equitat i objectivitat. El cas relatat és un exemple negatiu en aquest sentit.

La norma que regulava la gratuïtat estava establerta, aprovada i difosa. Malgrat això, el centre cívic corresponent no la va aplicar. La Comissió d'Hisenda i Pressupostos del 18 de març de 2010 va acordar "instar al Govern municipal a publicitar a tots els mitjans de comunicació municipal la possibilitat d'accedir gratuïtament a les activitats de formació, culturals i esportives realitzades en centres cívics i equipaments esportius públics per part de les persones en

situació d'atur" i també "instar a tots els centres cívics i equipaments públics a publicitar de forma expressa en els seus locals d'aquesta possibilitat per a les persones aturades". Es desconeix el motiu pel qual es va prendre aquest acord però, previsiblement, provenia de la constància que el benefici no havia estat prou difós per les repercussions econòmiques que podia originar als equipaments. En aquest sentit, el Sector d'Educació, Cultura i Benestar, el mes de gener de 2010, va informar els centres cívics sobre la voluntat de reposar els recursos necessaris si la mesura produïa un crebant econòmic al compte d'explotació de les empreses concessionàries.

TÍTOL III

REFLEXIONS I RECOMANACIONS

La diferència entre el que fem i el que som capaços de fer
bastaria per solucionar la major part dels problemes del món.

Gandhi

La síndica vol completar aquest primer informe que presenta en la segona etapa de la institució amb unes reflexions finals i unes recomanacions al Govern municipal en relació amb uns quants temes cabdals per a la vida i els sentiments del ciutadans.

Són unes reflexions fruit dels problemes que els ciutadans han portat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona i que han estat analitzats sota l'òptica del dret i de la bona Administració.

Amb les recomanacions consegüents s'aporten algunes alternatives d'intervenció que es consideren viables i que, si es posessin en pràctica, ajudarien a prevenir i pal·liar molts greuges com els que han patit els qui han confiat en la síndica.

Agrupades per matèries, les més importants són:

- la realització del dret de tota persona a tenir un habitatge digne,
- el medi ambient com a espai vital i determinant de la salut,
- la mobilitat i el transport com a llibertat de moviments,
- el bon servei administratiu a la ciutadania,
- els serveis socials per a situacions de necessitat personal, i
- la missió de la síndica de greuges de Barcelona.

Totes, en definitiva, són propostes perquè els drets humans i les necessitats dels barcelonins es posin davant de qualsevol altre interès econòmic, polític o estètic, ja que en un Estat social les persones són abans que cap altra cosa.

1. Sobre la realització del dret de tota persona a tenir un habitatge digne

Tenir un habitatge digne és un dret humà. Sense habitatge no hi ha civilització ni ciutat. Sense un habitatge digne és difícil portar una vida digna. L'Ajuntament té l'obligació d'afavorir la realització del dret de tota persona a tenir un habitatge digne i de posar els mitjans possibles perquè el dret es realitzi. L'Ajuntament de Barcelona ha fet molt durant els darrers anys, ha fet molt en col·laboració amb la Generalitat a través del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, però encara hi ha mancances i també desesperança per a moltes persones, i, per tant, pot ser l'hora de reflexionar sobre el rumb que han de seguir els avenços.

A. Promoció i dotació de l'habitatge

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat diu que hi ha d'haver oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans, sense fer distincions pel nivell d'ingressos; i aquesta institució no està segura que l'actual política de promoció i d'assignació d'habitatges als sol·licitants que tinguin com a mínim una renda determinada per garantir el pagament compleixi amb l'esperit i la lletra de la Carta, i, per tant, s'ha d'avaluar la situació actual. Tampoc no està segura, aquesta Sindicatura de Greuges, de l'eficàcia de certes promocions dotacionals per afrontar el problema general de manca d'habitatge assequible si comparem el nombre de sol·licitants amb el nombre d'habitatges que s'ofereixen. Així mateix, posa en dubte la contribució d'algunes d'aquestes polítiques a la justícia social.

Un any més, cal destacar que la previsió de promocions d'habitatges per a contingents

especials de gran vulnerabilitat social i econòmica, que, segons el Consorci de l'Habitatge, resoldria part de les situacions detectades per aquesta Sindicatura, no és encara una realitat tangible a la nostra ciutat. Segons informacions dels mitjans de comunicació, el 39,4 % dels sol·licitants (7.800 unitats familiars aproximadament) es queden fora dels sortejos per no tenir prou recursos econòmics (rendes inferiors a 1,5 vegades l'IPREM), la qual cosa posa en evidència que la promoció de l'habitatge públic no va adreçada a les persones que més el necessiten.

Quan parlem de promoció i dotació d'habitatges, estem parlant del dret fonamental a disposar d'un espai on poder viure dignament, però la conclusió principal a què ha arribat aquesta Sindicatura és que l'alt cost de l'habitatge –sigui de compravenda o lloguer–, per circumstàncies objectives i per circumstàncies especulatives, continua sent el gran problema de la majoria dels barcelonins perquè han de dedicar moltes hores de treball i moltes privacions per obtenir-lo i mantenir-lo. Per tant, la síndica ha de demanar una avaluació realista i objectiva de l'eficàcia de les polítiques socials d'habitatge, i de l'eficiència del mercat lliure per donar resposta a les necessitats de la població.

De tota manera, la Sindicatura es congratula de la seva coincidència, expressada en diferents decisions, amb la Comissió d'Acció Social i Ciutadania, que en sessió de 20 d'abril de 2010 va acordar demanar al Consorci de l'Habitatge que, a partir del proper concurs d'adjudicació d'habitatges de protecció oficial, es disposi d'alternatives, com la dotació suficient del fons de lloguer social, que garanteixin que persones o unitats de convivència amb rendes inferiors als límits establerts per la normativa vigent en matèria d'habitatge de protecció oficial puguin accedir a un habitatge.

Del conjunt de promocions d'habitatge nou, les més actives dels darrers anys són les destinades al col·lectiu de la gent gran. En l'informe de la síndica del 2009, es va valorar la idoneïtat de la modalitat dels habitatges amb serveis per a la gent gran, ja que és un recurs residencial que facilita el manteniment dels nivells d'autonomia personal el màxim temps possible. Aquest recurs és molt adequat per a aquelles persones majors de seixanta-cinc anys que volen viure independents en pisos ben adaptats i amb serveis col·lectius, però que no poden seguir vivint en el seu domicili i no tenen el perfil d'usuaris d'una residència per a gent gran. La creixent demanda d'aquest recurs i la seva valoració positiva recomanen mantenir i prioritzar l'objectiu de construir noves promocions, fet que es va formalitzar el mes de novembre de 2010 mitjançant el III Acord d'actuació entre l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona, el Patronat Municipal de l'Habitatge i el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, que inclou la normativa del procés d'adjudicació i la creació de la Comissió de Valoració i Admissions. Però no coneixem com es preveu l'evolució d'aquests recursos perquè les persones que vagin entrant en una situació de dependència puguin continuar rebent l'atenció necessària en un context en què possiblement no hi haurà places de residència assistida disponibles.

En el mercat de compravenda i préstecs hipotecaris ha aflorat, amb la crisi econòmica, que moltes persones viuen un drama pels crèdits hipotecaris impagats, ja que es veuen obligades a perdre l'habitatge però alhora segueixen mantenint una part del deute, drama social sobre el qual el Consell de l'Habitatge Social de Barcelona ha cridat atenció i ha demanat una revisió de les lleis hipotecàries. La legislació actual situa el comprador en una posició d'inferioritat davant l'entitat creditora, tot i que és aquesta la que està en millors condicions per avaluar la garantia i decidir sobre l'import del crèdit, mentre que el deutor pràcticament l'únic que ha fet és dipositar la seva confiança

en l'entitat bancària i signar un contracte d'adhesió; aquest fet, però, el pot sotmetre a una tempesta mercantil amb la qual no comptava. La hipoteca subjecta directament l'habitatge sobre el qual s'imposa el compliment de l'obligació creditícia i no altera la responsabilitat personal il·limitada del deutor establerta pel Codi civil espanyol, ja que es tracta d'un deute personal del qual el deutor respon amb tots els seus béns presents i futurs. Aquesta situació, la síndica la considera mancada d'equitat i, per tant, es dirigirà al seu homòleg de l'Estat, el Defensor del Poble, per demanar-li –fent costat a la proposta del Consell de l'Habitatge Social– que impugni per inconstitucional la legislació que permet una injustícia social tan notòria.

D'altra banda, en l'àmbit del lloguer, i davant la paradoxa permanent de la creixent necessitat social al costat de la disponibilitat infrautilitzada del parc d'habitatges privats i fins i tot públics, cal plantejar-se si una altra política d'habitatge de lloguer no és possible. La creixent demanda d'habitatges de lloguer social requereix la recerca de fórmules alternatives i creatives per poder donar sortida als pisos buits sense inquilins, i poder ampliar així l'oferta existent. D'una banda, sembla necessari agilitar el procediment d'accés als pisos rebutjats pels primers destinataris de les promocions públiques i, d'altra banda, activar la recerca activa de pisos buits amb la proposta d'avantatges importants i altres incentius per als seus propietaris, per exemple, llogant-los l'Administració i cedint-ne aquesta l'ús com a prestació social temporal.

Un altre aspecte sobre el qual s'ha de reflexionar, a cavall de l'atenció social i l'habitatge, i que il·lustra l'actual situació de precarietat residencial, és l'increment de la demanda d'ajuts econòmics puntuals per mantenir l'habitatge i evitar a curt termini situacions d'alt risc. S'ha pogut constatar que el 70 % de la despesa en ajuts econòmics des de serveis socials està destinada a ajuts per mantenir l'habitatge, la qual

cosa posa de manifest que alguna cosa no funciona adequadament quan els serveis socials estan finançant un recurs d'habitatge que no els pertoca.

Per tot això, i perquè el dret a l'habitatge sigui la possibilitat real d'obtenir i de mantenir un habitatge, la síndica recomana:

- Que l'Ajuntament faci una avaluació objectiva i quantitativa de la contribució real que la política d'habitatges dotacionals fa a l'assoliment de l'objectiu de facilitar el dret a l'habitatge de tots els barcelonins.
- Que l'Ajuntament faci una avaluació objectiva i quantitativa de la borsa d'habitatge social per determinar-ne la suficiència o insuficiència per a l'assoliment del dret a l'habitatge dels barcelonins amb rendes més baixes, així com que en planifiqui el dimensionament per garantir i millorar la disponibilitat d'aquests habitatges d'aquí a cinc anys.
- Que l'Ajuntament promogui que les oficines de l'habitatge intervinguin en el seguiment i la recerca de l'ús dels habitatges de lloguer de protecció oficial als efectes de detectar-ne la utilització com a habitatge necessari, i agilitar la recuperació dels habitatges infrautilitzats per tal d'assignar-los a altres sol·licitants inscrits en el Registre.
- Que s'ampliï la coordinació entre els serveis socials i els d'habitatge social amb el reforç de polítiques conjuntes que permetin millorar l'eficiència dels recursos d'allotjament i de prestacions econòmiques bàsiques.

B. Vulnerabilitat i emergències socials

La creixent demanda de pisos de lloguer social i la insuficient oferta s'han tornat a evidenciar

en les queixes rebudes aquest any. La dificultat per pagar els lloguers privats ha fet créixer el nombre de sol·licituds lliurades al Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial del Consorci de l'Habitatge de Barcelona per poder accedir a algun dels programes d'habitatge del Consorci. Una resposta del Consorci a la síndica posava de manifest que l'actual Registre únic permetia conèixer la demanda i, així, ajustar-ne l'oferta. Però sembla que hi ha dificultats per complir aquest objectiu ja que la demanda d'habitatges de lloguer social augmenta dia a dia i l'oferta de pisos vells o nous no augmenta significativament.

Entre les situacions de vulnerabilitat detectades per aquesta Sindicatura una ha estat la manca d'una norma habilitant per tal que la gestió de la borsa d'habitatge social del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona pugui ajustar-se a determinades necessitats personals, cosa que, i sense gaire cost, facilitaria la vida i l'ús de l'habitatge a persones que pateixen conflictes amb el veïnat o que tenen assignats habitatges no accessibles.

El Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona és una norma molt meritòria, però ha estat elaborada i aprovada pel mateix ens que l'ha d'aplicar: el Consorci de l'Habitatge de Barcelona. El Consorci va ser habilitat amb potestat normativa per la Llei del dret a l'habitatge de Catalunya, cosa que comporta uns certs avantatges d'eficàcia, però que implica una deslegalització excessiva, tractant-se com es tracta de garantir un dret legal. Entenem que els criteris per fer efectiu el dret a l'habitatge els hauria de fixar la mateixa Llei del dret a l'habitatge, i no deixar aquesta eina de justícia social a l'arbitri de la disponibilitat pressupostària residual que pugui tenir l'ens administratiu gestor.

Un altre problema específic del Reglament del Registre de Sol·licitants és el de la regulació dels habitatges d'emergència social. Els requisits per obtenir un habitatge per aquesta via són estric-

tes —cosa que és lògica— però alhora la norma és molt generosa amb els que obtenen un habitatge per aquesta via ja que, passada la situació d'emergència, és a dir, un cop resolta la situació econòmica que els va permetre sol·licitar un habitatge d'emergència social, poden seguir vivint-hi. Mentre això passa, continuen sent molt minsos els recursos destinats a la dotació d'habitatges per als col·lectius amb necessitats especials, de manera que les persones més necessitades d'habitatge no troben canals per assolir el seu dret a l'habitatge.

En el document municipal de “Millores de gestió arran de l'informe 2009 de la Síndica de Greuges de Barcelona”, en l'apartat d'habitatge, l'Ajuntament expressa la voluntat de promoure habitatges per als col·lectius d'especial vulnerabilitat econòmica i social, anomenats *contingents especials*, els quals s'han d'adjudicar, majoritàriament, mitjançant un barem de puntuacions de diferents aspectes.

Sembla que des del novembre de 2010 el Consorci de l'Habitatge ja compta amb la norma definidora de Criteris generals dels contingents especials i, per tant, cal suposar que el 2011 ja podrà assignar els habitatges pel mètode de la valoració de circumstàncies objectives, i llavors l'assignació podrà ser més eficient que fins ara; però amb això no n'hi ha prou, encara caldrà que la dotació d'habitatges disponibles per aquesta via sigui suficient per complir amb els deures públics vers aquests col·lectius. En aquesta via s'inclou l'atenció a les víctimes de violència contra la dona.

També disposa d'un esborrany de normativa específica per a l'assignació d'habitatges d'emergència social, que en part es correspondria amb la reiterada petició d'aquesta Sindicatura sobre la modificació del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, per tal de donar cabuda a determinades emergències dins la seva regulació específica, com és la de diferenciar la demanda d'habitatge per necessitat econòmica o per con-

tingents especials de les situacions d'emergència social, fet que serà un avenç important per clarificar i diferenciar el que és una situació d'emergència del que és una necessitat urgent o no per altres circumstàncies, i d'aquesta manera es podrà fer una gestió més eficient dels minsos recursos disponibles. No obstant això, la síndica considera que el projecte de modificació del Reglament, divulgat a finals de desembre de 2010, és encara massa restrictiu per poder atendre situacions creditors d'atenció.

Per tot això, i per continuar avançant en la garantia del dret a l'habitatge de les persones en situació de vulnerabilitat, la síndica recomana:

- Que s'agiliti l'assignació d'habitatges construïts i desocupats als contingents especials de les persones socialment més vulnerables i que s'elaborin uns criteris objectius d'adjudicació d'aquests.
- Que es modifiqui el Reglament de Sol·licitants per donar cabuda directa i preferent en tot cas a les famílies amb fills menors d'edat que estiguin en situació de gran vulnerabilitat.
- Que es modifiqui el Reglament del Registre de Sol·licitants per tal que les situacions d'emergència o vulnerabilitat siguin ateses sempre, però que els habitatges assignats siguin en règim d'ús temporal pel temps que duri la situació d'emergència o excepcionalitat.
- Que el Consorci de l'Habitatge de Barcelona pugui intervenir a través de les oficines de l'habitatge en la mediació entre llogaters per a la permuta d'habitatges entre ells per millorar les condicions d'accessibilitat de les persones dependents, així com les situacions de manca d'harmonia entre veïns. En el mateix sentit, que implementi l'Acord de la Comissió Permanent del Consorci de l'Habitatge del 28 de juliol de 2010, que autoritza les entitats que gestionen habitatges de lloguer protegit a realitzar canvis d'habitatge i trasllats sota certes condicions.

C. La dignitat per a l'habitabilitat, la salubritat i la seguretat estructural

La síndica creu en el dret de tot ciutadà de Catalunya a obtenir ajuts per a la dignificació del seu habitatge, i també que hi ha d'haver un allotjament digne, que pot ser transitori, per a tothom que el necessiti. La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat reconeix el dret dels nòmades a ser a la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana, i, per tant, s'han de proveir espais que siguin compatibles amb els altres interessos concurrents, però això no implica que els assentaments d'infrahabitatges no hagin de ser eradicats, i els seus ocupants allotjats en espais dignes.

En els darrers anys, i cada vegada més, com a fruit espuri del progrés de la ciutat en tots els àmbits, creix el fenomen de persones i famílies nacionals, nouvingudes, nòmades, sense sostre o desestructurades que malviuen en espais, locals o habitatges que no tenen el mínim de condicions per ser considerats habitatges dignes. Una de les raons és el fet que la crisi econòmica i les dificultats creixents per trobar una feina digna i un habitatge assequible empenyen moltes persones, i sovint famílies, a viure en locals o en habitatges sense els nivells necessaris de salubritat o de seguretat pel que fa a l'edificació o les instal·lacions.

El Govern municipal i els serveis municipals tenen la responsabilitat i els instruments per detectar aquestes situacions, i han de poder actuar amb diligència per tal de corregir-les i de prevenir-les. Les dificultats per dur a terme aquestes accions són importants en tots els camps, atès que, a les dificultats econòmiques de molts llogaters, s'hi poden afegir les dels propietaris de les finques per poder mantenir-les en

condicions satisfactòries, així com la manca de voluntat d'alguns propietaris per dur a terme les millores necessàries en les seves finques.

Així mateix, i d'acord amb la informació de què disposem a la Sindicatura de Greuges, hi ha bastants casos en què els propietaris defugen les seves responsabilitats amb l'objectiu de reduir les despeses o de fer fora els llogaters que paguen poc per tal d'incrementar els guanys en l'explotació de la finca. En aquestes situacions, l'Ajuntament hauria de prioritzar decididament la intervenció resolutiva quan hi ha riscos per a la salut, tot combinant l'exercici de l'autoritat per mitjà de la potestat sancionadora amb les actuacions subsidiàries, si escau, i promovent, a través del Consorci de l'Habitatge, la concessió de subvencions per a les accions restauradores de l'habitabilitat i la salubritat abans que per a les d'altres projectes de menys utilitat social.

En aquest context, és benvinguda la Mesura de Govern del Plenari del Consell Municipal de 18 juny 2010, que la síndica va tenir ocasió de conèixer directament de les regidories de l'habitatge i de l'ASC. D'aquesta mesura, la síndica entén que s'encerta en els objectius i en els mètodes, però que, tot i això, cal dimensionar econòmicament els programes a la realitat existent i l'emergent perquè la mesura no es quedi en una exhibició de projectes emblemàtics i testimonials però inaccessibles per a la majoria dels necessitats. Una de les línies d'actuació, la recentment creada Xarxa d'Habitatges d'Inclusió de Barcelona (XHIB), ha de permetre la canalització de la demanda amb l'establiment de criteris clars per a l'accés, la continuïtat i la finalització de les estades als habitatges protegits, així com la redacció de protocols de col·laboració entre les entitats i entre aquestes i l'Ajuntament.

Per tot això, i per garantir el dret a l'habitatge digne de les persones que habiten en condicions precàries i insalubres, la síndica recomana:

- Que l'Ajuntament promogui la disponibilitat permanent d'allotjament alternatiu perquè cap persona a Barcelona no estigui mancada d'un espai vital mínim i digne on fer vida humana.
- Que l'Ajuntament, a través del Consorci de l'Habitatge, fomenti i prioritzï la rehabilitació dels habitatges mancats de condicions de salubritat i habitabilitat bàsica, especialment dels ocupats per famílies amb infants. A aquest efecte, ha d'aplicar tant accions de foment com coercitives sobre els propietaris.
- Que l'Ajuntament prioritzï pressupostàriament l'execució dels programes continguts en la Mesura de Govern de 18 de juny de 2010 sobre habitatge social.

D. Habitatges d'ús turístic (HUT)

Des de fa alguns anys, s'està estenent cada vegada més l'activitat econòmica de llogar habitatges per a ús turístic per part d'alguns propietaris, amb la conseqüència d'uns certs impactes negatius sobre altres drets ciutadans. Les queixes són múltiples i la capacitat de control municipal sobre aquest negoci s'ha demostrat limitada. Amb la promulgació de la Llei del dret a l'habitatge es podia esperar una limitació d'aquesta activitat econòmica de turisme en benefici precisament del dret a l'habitatge dels veïns, però no va ser així i la Llei ho va deixar per a un reglament posterior. El Reglament –Decret 164/ 2010– recentment promulgat ha deixat el problema en mans de la regulació municipal. Aquest Decret diu que és imprescindible normativitzar l'activitat d'habitatge d'ús turístic ponderant adequadament la llibertat en l'exercici d'una activitat econòmica, l'habitatge i les

seves funcions, l'ordenació i el control adequat dels usos que es desenvolupen en el territori, la convivència ciutadana i el dret dels veïns al descans.

Fins aquí hem d'estar d'acord amb el diagnòstic que fa el Decret, però la política municipal té la darrera paraula, ja que, segons l'article 19.1 de la Llei del dret a l'habitatge, per exercir l'activitat d'HUT cal disposar preceptivament de la llicència municipal d'activitat i de qualsevol altra autorització sectorial que sigui exigible. Així doncs, cal regular l'habilitació municipal i a aquest efecte, en el moment de tancar aquest informe, està creada una comissió d'estudi per a la regulació.

Val a dir que aquesta comissió ha d'afrontar la seva proposta de regulació en totes les dimensions que interessin els barcelonins, i que, d'entrada, no coneixem els comptes de la utilitat social d'aquest negoci, però sí els efectes negatius, i, per tant, cal esperar un estudi rigorós d'acord amb el principi de vinculació social de la propietat i l'ús del sòl.

Per tot això, i per no perjudicar el dret a l'habitatge digne de tots els barcelonins, la síndica recomana:

- Que l'Ajuntament elabori una regulació estricta dels habitatges d'ús turístic que:
 - a) prevegi una planificació ponderada que limiti el nombre de llicències en funció de les característiques dels barris per evitar la desnaturalització d'aquests i la reducció de l'oferta d'habitatge veïnal de lloguer;
 - b) prevegi que les llicències d'ús com a habitatge turístic siguin temporals i revocables;
 - c) instauri fórmules tributàries específiques proporcionades a la rendibilitat econòmica d'aquesta activitat que repercutixin directament en l'Ajuntament, com ara l'IBI i la taxa de recollida de residus;
 - d) autoritzi la ubicació d'HUT prioritàriament en edificis exclusius, o en locals comercials no destinats a habitatges;

e) estableixi un sistema de control d'usuaris dels HUT anàleg al dels d'hotels i que els serveis d'inspecció dels districtes en controlin l'aplicació;

f) estableixi garanties per al veïnat i terceres persones per desperfectes, i que la Guàrdia Urbana faci controls de règim intern;

g) estableixi que el propietari del local hagi de respondre solidàriament amb el titular de la llicència i els usuaris pels perjudicis generats pels HUT, així com que el propietari respongui de les sancions per infracció de les ordenances municipals que es cometin des de l'habitatge.

E. Urbanisme

A través de diverses queixes hem constatat que determinades polítiques d'urbanisme continuen generant inquietud als ciutadans. El compliment de la legalitat ha de ser rigorós, però l'Ajuntament ha d'anar més enllà, i, per tant, és insuficient que un projecte d'obres s'adapti a la normativa quan determinades construccions no satisfan les persones. Més enllà del compliment formalista dels tràmits de participació ciutadana, l'Ajuntament ha de saber escoltar, i reflexionar. La societat civil té el dret a ser escoltada, que es tingui en compte la seva opinió i, si més no, que valorin les seves propostes.

En matèria de disciplina urbanística, és un fet que continua la pràctica picaresca de realització d'obres sense llicència, tant legalitzables com no legalitzables, i lamentablement encara no s'han pogut treure resultats contundents del nou model d'inspecció establert a l'Ajuntament, ja que avui dia un expedient de protecció de la legalitat urbanística incoat (que pot suposar la instrucció d'un o diversos procediments) encara pot continuar obert durant més de cinc o set anys sense que l'Ajuntament aconsegueixi adoptar les mesures adients per reposar la

realitat física alterada i l'ordenament jurídic vulnerat.

Entre les infraccions més freqüents hi ha les que ja advertia l'informe del 2009 d'aquesta institució. S'exposava que hi ha empreses que fan publicitat dels tancaments que realitzen amb alumini, fusta, vidre, plàstic, etc., dels espais oberts a les terrasses, les galeries, el patis, les finestres i els balcons, i que aquesta publicitat atreu molt ciutadans per fer una ampliació dels seus habitatges amb l'argument que, amb aquestes construccions, solucionarien problemes com la falta d'espai, el soroll, etc., però aquestes empreses no adverteixen que aquestes obres no són legalitzables.

Per tot això, i en benefici d'un urbanisme adequat i sostenible i per tal de tenir en compte les observacions i manifestacions dels ciutadans, la síndica recomana:

- Que l'Ajuntament adopti sempre una imatge modèlica en totes les seves obres més enllà del simple compliment de la legalitat urbanística de les construccions i de la participació, i que aquesta forma de procedir es converteixi en una manera de fer pedagogia amb la ferma voluntat d'escoltar els veïns i de dialogar amb ells per fer, entre tots, una ciutat més habitable i a gust de tothom.
- Que l'Ajuntament compleixi els terminis legalment establerts en els procediments, que agiliti d'ofici la instrucció i la tramitació, que dicti resolucions ben fonamentades i les executi d'ofici adoptant, si és procedent, mesures cautelars per salvaguardar els drets dels ciutadans.
- Que impulsi el diàleg amb els gremis dels instal·ladors i les associacions empresarials, així com amb les administracions de finques urbanes perquè els professionals siguin conscients de la legalitat urbanística, especialment pel que fa al cobriment de terrasses i balcons.

- Que l'Ajuntament faci campanyes d'informació i de sensibilització a la ciutadania perquè conegui no només que aquestes construccions no podrà legalitzar-les sinó que s'adoni del cost econòmic i el perjudici que pot comportar-li la imposició de mesures d'execució forçosa, l'expedient sancionador, l'enderroc de l'obra i la despesa consegüent.
- Que l'Ajuntament desenvolupi una nova normativa d'ubicació dels aparells d'aire condicionat en façanes i patis que permeti compatibilitzar la comoditat de les llars amb l'harmonia del paisatge urbà.

2. Sobre el medi ambient com a espai vital i determinant de la salut

A. Medi ambient i ciutat

Una de les principals preocupacions del barcelonins, per la freqüència en què es produeix i el malestar que genera al veïnat, és el soroll i les altres immissions d'escalfor, d'olors, de vibracions o d'ones no innòcues que s'introdueixen en la intimitat de la llar d'una manera antireglamentària.

El Codi civil de Catalunya estableix que les immissions il·legítimes que causen danys a la finca o a les persones que hi habiten són prohibides i generen responsabilitat pel dany causat. Diu també que es consideren perjudicis substancials els que superen els valors límit o indicatius que estableixen les lleis o els reglaments, i que les immissions substancials que provenen d'instal·lacions autoritzades administrativament faculten els propietaris veïns afectats a sol·licitar l'adopció de les mesures tècniques possibles i econòmicament raonables per evitar les conseqüències danyoses i a sol·licitar la indemnització pels danys produïts.

A més, les ordenances estableixen les formes de control i les mesures sancionadores per infraccions en aquesta matèria.

Les normes, doncs, existeixen, els mitjans de lluita per preservar la intimitat de la vida privada i el descans dels veïns també estan dissenyats. Així mateix, està prou legislat el procediment per combatre aquests abusos. Però la lluita és lenta i cara, els mitjans sempre semblen insuficients, i les garanties jurídiques dels infractors o la burocràcia estèril acaben obstaculitzant el dret a la tranquil·litat dels ciutadans, perquè s'eternitza la tramitació de moltes denúncies.

Així mateix, entenem que, si existís una conscienciació dels causants, els mitjans d'inspecció i els agents de la Guàrdia Urbana suficients, i si hi hagués agilitat en la instrucció dels expedients, la vida diària i el descans nocturn serien més satisfactoris.

Sobretot es podria avançar en l'assoliment d'aquest dret del dia a dia de tots si l'Ajuntament es posés en el lloc del ciutadà que pateix el greuge, si l'Ajuntament fes costat a la presumpta víctima i aplicués a l'infractor la doctrina que "qui contamina paga", perquè no és just que el cost general dels serveis de control es paguin entre tots els ciutadans.

El mateix caldria dir dels dispositius especials de neteja o vigilància que cal establir en unes zones determinades per la concentració de clients de locals que concorren en un espai en benefici d'una empresa particular, sigui contaminant o no.

Per tot això, i en benefici del dret al medi ambient i a la tranquil·litat dels ciutadans, la síndica recomana:

- Que els responsables dels serveis municipals de llicències i inspecció, dels serveis jurídics i de la Guàrdia Urbana vetllin perquè la inspecció i els procediments administratius iniciats quan es detecta una

activitat sotmesa a llicència municipal que esta funcionant sense permís o incomplint la normativa de responsabilitat municipal es duguin a terme d'una manera diligent i efectiva, especialment quan els incompliments provoquen molèsties o problemes a altres ciutadans. Aquesta diligència i efectivitat han de ser encara més marcadades en els casos en què la infracció ha estat comunicada a l'Administració municipal pels mateixos afectats.

- Que els serveis municipals que atenen el públic vetllin per proporcionar als interessats que han presentat denúncies tota la informació i l'orientació necessàries per poder defensar els seus drets. Aquesta comunicació és indispensable per tal que l'Administració municipal guanyi credibilitat davant els ciutadans i, a més, obtingui una col·laboració més gran en els procediments administratius, tasca que també li correspon.
- Que l'Ajuntament apliqui amb rigor, constància i contundència la normativa limitadora de les immissions perjudicials als habitatges.
- Que el nostre Ajuntament se segueixi implicant en la lluita contra el canvi climàtic en línia amb els acords de la conferència de Cancún, i que faciliti l'aplicació de les mesures en allò que és a la seva mà en relació amb el consum poc eficient d'energia, d'aigua i de béns materials, i així mateix que se segueixi implicant en les mesures per a la reducció del volum del trànsit de vehicles per combatre la contaminació atmosfèrica, que perjudica la salut i la vida futura de la ciutat.

B. Neteja urbana

L'Ajuntament és conscient dels perjudicis que causa la gestió dels residus i té la voluntat de minimitzar-los. No obstant això, la prevalença de no perjudicar el trànsit fa que la recollida d'escombraries es continuï fent

majoritàriament a la nit, tot i que la contracta que actualment regeix la neteja preveu la possibilitat d'incrementar les zones de recollida diürna. D'altra banda, l'Ajuntament ha informat que s'estan estudiant mesures per minimitzar el soroll de la recollida d'escombraries, atès que s'ha reconegut que en alguns llocs s'ha detectat un increment de les molèsties provocades per soroll, i que s'està treballant per delimitar-ne les causes i aplicar les mesures correctores corresponents.

Amb la posada en marxa de la nova contracta de neteja urbana el mes de novembre de 2009, es va estendre a tota la ciutat la recollida selectiva de la brossa orgànica, en un gran avenç la importància del qual no ha estat encara assumida pel veïnat. Sembla, doncs, que encara falta molta pedagogia que s'ha de desplegar amb mesures tals com implicar els presidents i administradors de les comunitats de propietaris en la conscienciació de les obligacions dels ciutadans a separar els residus, via que podria ser eficaç per millorar-ne els resultats.

Segons dades de la darrera Enquesta municipal d'hàbits i valors sobre el medi ambient presentada l'any 2010, el 28 % dels barcelonins no recicla i ho justifica per la manca d'espai; un 19 % dels ciutadans no ho fa per mandra i un 15 % per manca de costum. Aquest darrer valor és idèntic al del sondeig del 2004, fet que demostra que l'esforç municipal no ha estat prou eficaç per impulsar l'hàbit. Cal tenir ben present, i aquest és un altre punt que convé emfatitzar, que, malgrat que reciclar pot resultar molest o incòmode, és una obligació i, com a tal, cal complir-la. Reciclar no és una decisió personal, no es tracta que la ciutadania es plantegi si recicla o no; com hem dit, es tracta d'una obligació que cal complir. Així doncs, la pedagogia ha ser ben present.

La neteja de les vies públiques també ha estat motiu de queixa. La ciutat no és homo-

gènia i en determinats emplaçaments resulta més difícil mantenir uns nivells de neteja satisfactoris. La configuració dels barris, l'existència d'alguns immobles degradats i amb un manteniment deficient, les voreres i calçades estretes, l'estacionament de vehicles a les dues bandes de la calçada, l'existència de determinats equipaments i establiments comercials i de restauració i l'incivisme d'alguns ciutadans són elements que afecten la neteja. Cal tenir en compte que la ciutat més neta no és la que més es neteja sinó la que menys s'embruta.

Per tot això, i en benefici del medi ambient i l'entorn de vida de tots els barcelonins, la síndica recomana:

- Que gradualment es vagi incrementant el nombre de carrers on es faci la recollida diürna de les fraccions d'orgànica i rebuig, en benefici del descans dels veïns, possibilitat que preveu el Plec de condicions de la contracta actual.
- Que es culmini l'estudi amb caràcter prioritari dels vehicles que generen més soroll i les zones on les molèsties són més acusades i que s'estableixin i s'apliquin mesures concretes per reduir el soroll de la recollida d'escombraries.
- Que s'implementin accions encaminades a incrementar la recollida selectiva de la brossa orgànica, atès que la seva implantació no està totalment assolida per la ciutadania. La implicació dels presidents de les comunitats de propietaris i dels administradors de finques en les zones on s'hagi detectat un menor ús dels contenidors permetria millorar la conscienciació de tots els veïns de l'obligació de separar els residus.
- Que paral·lelament a les tasques de neteja s'impulsi el seguiment i control dels punts on es detecten actituds incíviques per aconseguir un canvi d'hàbits dels ciutadans i un major civisme. L'Ajuntament no només ha de netejar sinó que ha d'aconseguir que s'embruti menys.

- A banda dels agents cívics que impulsen l'ús correcte dels contenidors, els avisos als residents o comerciants de les finques properes als punts on es detecti un ús incorrecte podrien tenir uns resultats reeixits. També, les publicacions periòdiques municipals, a més de ser utilitzades per fer publicitat de l'acció municipal, podrien tenir aquest vessant més informatiu i pedagògic sobre el compliment de les obligacions dels ciutadans.
- Que s'avanci en la implementació dels acords de la Comissió de Sostenibilitat, Serveis Urbans i Medi Ambient, per desenvolupar accions encaminades a reduir els envasos, a recuperar el màxim de residus d'envasos i a sensibilitzar la població i els agents comercials i econòmics perquè contribueixin als objectius de prevenir la contaminació, evitar l'esgotament dels recursos i el canvi climàtic i potenciar una distribució i un ús responsable.

C. Parcs i arbrat

La Sindicatura comparteix plenament l'acord de la Comissió de Sostenibilitat, Serveis Urbans i Medi Ambient, que ha sol·licitat al Govern municipal que s'adoptin les mesures necessàries per garantir que els parcs i jardins de la ciutat estiguin en les condicions necessàries de salubritat, manteniment i seguretat.

Per tot això, i en benefici de l'entorn de vida de tots els barcelonins, la síndica recomana:

- Que s'incrementi el control de les activitats incíviques i molestes que tenen lloc als parcs o altres espais públics (concentració de persones amb consum d'alcohol i altres drogues) i que s'avaluïn els resultats quantitatius i qualitatius de les accions dutes a terme amb aquesta finalitat.
- Que, d'una manera permanent i no esporàdica, es vetlli pel compliment de les

normes referides a la tinença d'animals pel que fa a l'obligació de dur-los lligats i de recollir les deposicions, en benefici del dret dels ciutadans a gaudir d'uns espais públics nets i segurs.

D. Animals

El Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAAC) és un centre que va ser creat amb la finalitat d'albergar els animals per un període breu de temps, abans no fossin reclamats pels seus propietaris o adoptats. Però arran de la normativa actual, que prohibeix el sacrifici dels animals, la seva estada acostuma a ser molt superior, i, per tant, el centre ha d'oferir un servei més adequat per al benestar dels animals durant el temps que hi romanen. Aquest canvi, a part d'afectar les instal·lacions en si, també afecta la tasca del voluntariat, que resulta imprescindible per proporcionar una part important d'aquest benestar: el necessari exercici físic i la socialització dels gossos internats. Per l'eficàcia i el reconeixement del valor de la tasca dels voluntaris, cal acostar posicions entre aquest col·lectiu i els gestors del CAAC.

Per tot això, i en reconeixement de la tasca dels voluntaris i per afavorir el benestar dels animals, la síndica recomana:

- Que es promoguin accions que permetin acostar posicions entre els gestors del CAAC i el voluntariat, per exemple la gestió cívica de determinades funcions del CAAC podria ser assumida per associacions de defensa i protecció dels animals.
- Que, en cas d'infracció d'ordenances per part dels voluntaris amb motiu de l'exercici dels serveis de voluntariat, es ponderi adequadament la sanció consegüent i, si és viable, es procedeixi a la commutació de multes per treballs en benefici de la comunitat.

3. Sobre l'espai públic: el transport, el manteniment i l'accessibilitat

A. La mobilitat i el transport com a llibertat de moviments

És evident que la tarifació integrada ha estat un gran avenç en la simplificació del pagament dels transports públics i en l'economia dels usuaris. L'acord i la coordinació entre els diferents operadors, TMB, FGC i RENFE, han fet possible que els passatgers utilitzin una única targeta de transports per als seus desplaçaments habituals. En aquest sentit, la Sindicatura reitera la conveniència, ja expressada en anteriors informes, que l'Ajuntament vetlli per la uniformització dels requeriments i l'equiparació de les prestacions dels beneficiaris de la tarifació social (gent gran i passi d'acompanyant de persones amb disminució). La responsabilitat correspon a les entitats del transport, però està clar que la participació activa i propositiva de l'Ajuntament en aquests òrgans decisoris pot tenir repercussions beneficioses per al benestar dels ciutadans.

D'altra banda, l'ús de la bicicleta comporta uns clars beneficis personals i mediambientals. No obstant això, l'incompliment de la normativa establerta per l'Ajuntament sobre l'ús de les bicicletes comporta, també, uns perjudicis per als vianants, que perceben amb molta freqüència que la seva seguretat en caminar per la ciutat es veu amenaçada.

Per tot això, i en benefici del dret a la mobilitat de tots els barcelonins, la síndica recomana:

- Que l'Ajuntament vetlli per la uniformització dels requeriments i l'equiparació de les prestacions dels beneficiaris de la tarifació social (gent gran i passi d'acompanyant de persones amb disminució).

- Que, tal com ja es va recomanar en el darrer informe anual, es fomenti la disciplina viària dels ciclistes, tant dels que circulen amb vehicle propi com dels usuaris del Bicing, que s'incrementi el control i, si escau, les sancions necessàries per garantir el dret dels vianants a desplaçar-se amb seguretat per la ciutat i assegurar una convivència pacífica entre ciclistes i vianants.

B. Manteniment

El nou Model de llicències i inspecció, presentat a la Sindicatura l'any 2008, i implementat ja en tots els districtes de la ciutat, després d'haver-ne fet un desplegament gradual, pretén agilitar els processos per millorar el resultat qualitatiu i quantitatiu pel que fa a la sol·licitud de llicències, incrementar-ne la productivitat i reduir-ne els terminis de tramitació. Uns altres objectius del nou model són reforçar els recursos d'autoritat, crear uns equips de suport jurídic i un sistema de gestió que protocol·litzi els tràmits dels expedients sancionadors, i unificar els criteris de la Direcció de Llicències i Inspecció i de la Direcció dels Serveis Jurídics. Aquest Model també destaca la intenció d'ajustar la dotació de recursos als departaments dels districtes, a fi de disposar de personal format, motivat i amb les eines adequades. Finalment, el model pretén establir un control de qualitat en l'activitat dels departaments i millorar la relació amb els ciutadans. Aquest nou model ha de permetre, doncs, exercir amb més eficàcia les tasques de les quals és responsable l'Ajuntament pel que fa a l'actuació a la via pública: l'atorgament de llicències per a les fires i per a les actuacions artístiques a la via pública, el control de la disciplina en l'ús de l'espai públic, etc.

El fet que un determinat districte de la ciutat hagi argumentat que no disposa dels

recursos tècnics i humans necessaris per gestionar individualment el volum de fires que es concentren en el seu territori fa posar en dubte l'èxit de la implementació del nou Model.

D'altra banda, l'Ajuntament és responsable del manteniment de l'espai públic de la ciutat. A banda de les tasques de reposició i reparació programades d'ofici atén, per mitjà del sistema IRIS, un nombre molt elevat d'incidències sobre el manteniment de l'espai públic, entre altres qüestions.

En matèria d'accessibilitat, la informació lliurada a la síndica per la Gerència municipal sobre millores de gestió arran de l'informe 2009 d'aquesta Sindicatura, relativa a un pla per adaptar les vies públiques, els parcs i altres espais públics, indica que no hi ha cap instrument urbanístic que ho reguli, si bé, actualment, en totes les actuacions que es fan, tant als espais públics com als edificis municipals, es fa complir el Decret d'accessibilitat, i en el cas dels edificis monumentals o catalogats es fan estudis individualitzats per tal d'adaptar-los tant com sigui possible sense entrar en contradicció amb la seva condició patrimonial. La ciutat de Barcelona ha fet grans avenços en l'àmbit de l'accessibilitat, però no es pot concloure que ja s'hagi assolit una accessibilitat idònia i universal, per això ha de continuar la programació de solucions.

Per tot això, i en benefici del dret a la mobilitat de tots els barcelonins, la síndica recomana:

- Que l'Ajuntament estableixi les mesures necessàries per garantir els principis d'objectivitat, eficàcia i equitat de la bona Administració en tots aquells expedients relacionats amb l'ús de l'espai públic i que s'informi adequadament dels resultats de la gestió del nou model d'adjudicació de llicències per a aquests usos.
- Que es vetlli per la idoneïtat d'ubicació de les tanques publicitàries que tapen els

punts de llum, cosa que genera inseguretat; així mateix, que es tingui en compte l'orientació dels nous semàfors en cruïlles obliqües, ja que poden generar un error d'interpretació amb risc sobretot per als vianants.

- Que, en totes les obres que realitzin l'Ajuntament o les empreses públiques, es compleixin rigorosament els requisits exigits d'accessibilitat, en benefici de tots els ciutadans; així mateix, que s'unifiquin els criteris que regeixen la instal·lació de pilons i altres elements de la via pública per assegurar l'objectivitat i l'equitat de l'actuació municipal, i també perquè no repercuteixin negativament en els itineraris d'accessibilitat.

C. Seguretat personal i Guàrdia Urbana

Aquest any hem constatat que els ciutadans, un cop més, es queixen de la presència insuficient de la Guàrdia Urbana. Totes les persones que viuen a la ciutat han de poder sentir-se segures. Per a la població és molt important la seguretat i saber a qui poden acudir quan tenen algun problema en el propi barri perquè no sempre poden desplaçar-se a les casernes, i la proximitat i l'acompanyament d'un agent de l'autoritat genera més confiança i tranquil·litat. La síndica ha conegut diversos incidents en què les persones afectades consideraven que no havien rebut un tracte correcte de la Guàrdia Urbana.

Un altre element que distorsiona la bona imatge de la Guàrdia Urbana és la freqüència amb què innecessàriament s'acudeix a invocar la presumpció de veracitat dels agents contra la versió d'uns mateixos fets invocats pels ciutadans denunciats. De la mateixa manera, quan es produeix una desobediència a l'autoritat, la manca d'altres proves porta a invocar la presumpció de veracitat a favor de l'agent, enca-

ra que els tribunals no sempre ho reconeixen així. Per tant, per millorar la credibilitat de la Guàrdia Urbana fa falta que els agents apleguin sempre totes les proves possibles dels fets que han de verificar, i, d'altra banda, quan un ciutadà denuncia un tracte incorrecte o una manca de respecte d'un agent, la Direcció ho hauria d'investigar sempre per conèixer la realitat i per prevenir impunitats.

Per tot això, i per tal que els ciutadans tinguin confiança en els agents de la Guàrdia Urbana, la síndica recomana:

- Que el Sector de Seguretat organitzi intervencions informatives i de presentació de la Guàrdia Urbana de proximitat en les reunions dels consells de participació, com ara els Consells de Barri.
- Que el Sector de Prevenció, Seguretat Ciutadana i Mobilitat obri un expedient informatiu, investigui i resolgui en tots els casos en què es presenti una queixa o denúncia pel comportament d'un agent de la Guàrdia Urbana.
- Que la Guàrdia Urbana, en les denúncies formulades per infracció d'ordenances o delictes, aplegui totes les dades i proves necessàries per no haver d'invocar el valor probatori de la pròpia declaració.

En els informes anuals anteriors, la síndica manifestava la idoneïtat de l'elaboració del Codi ètic de la Policia de Catalunya, aprovat al novembre de 2010 i que estenia la seva aplicació a les policies locals. El Codi exposava els principis organitzadors i rectors de l'actuació policial, la submissió dels servidors públics a la llei, el respecte a les persones, l'atenció especial al principi de no-discriminació, els deures de la policia en relació amb la ciutadania, els drets dels membres de les policies, etc. Encara que la legislació vigent en matèria de policia ja ho regula, qualsevol recordatori i insistència en les bones pràctiques és raonable i favorable.

Per tot això, i per afavorir el bon reconeixement de la tasca dels agents de la Guàrdia Urbana, la síndica recomana:

- Que augmenti la presència efectiva d'agents de la Guàrdia Urbana a la via pública i es faci notar amb fórmules d'atenció directa al veïnat en tots els barris.
- Que es fomenti el tracte excel·lent dels agents cap als ciutadans per afavorir la seva credibilitat i estima per part d'aquests.

D. El control de la circulació i l'estacionament de vehicles

L'àrea verda ha crescut a Barcelona al llarg d'aquests anys i els seus criteris inicials han sofert petites modificacions, algunes de les quals havien estat proposades per aquesta Sindicatura, però, actualment, amb l'experiència assolida de la mesura, convindria fer una valoració acurada de la seva equitat i el seu impacte especialment relacionada amb l'àrea blava i amb els efectes sobre la pacificació del trànsit i el dret a la mobilitat dels veïns.

Tota mesura dirigida a potenciar una mobilitat sostenible, que afavoreixi l'estacionament a prop del domicili i fomenti el transport públic, és positiva però cal tenir present que l'àrea blava té un objectiu diametralment oposat ja que potencia la utilització del vehicle privat en els desplaçaments de curta durada.

Un altre aspecte important de la política de mobilitat és el de les sancions per infraccions de trànsit i sobretot d'estacionament. Dos són el motius de descontentament més freqüents:

el de l'actuació de la grua municipal en moments i circumstàncies en què no seria necessari treure el vehicle estacionat per motius de mobilitat o seguretat; tot i reconèixer la infracció formal, els ciutadans afec-

tats consideren injusta, desproporcionada i “rapinyaria” la intervenció de B:SM; el tracte administratiu evasiu donat a les seves al·legacions en els processos d’instrucció dels expedients sancionadors, en especial en tot allò que té a veure amb la inseguretat en les notificacions perquè, malgrat no trobar, moltes vegades, el domicili de l’interessat per notificar la iniciació de l’expedient, sempre es localitza el compte bancari on cobrar-la.

És cert que el gran volum d’expedients que tramita l’Institut Municipal d’Hisenda (IMH) obliga a una estandardització dels processos, i és cert també que la Sindicatura percep un bon grau d’eficàcia en la seva gestió, així com una adequada capacitat de revisió de les resolucions sancionadores, però també és cert que, en la consideració de les al·legacions i en la resolució dels recursos, es produeixen errors, hi ha una manca d’avaluació suficient de la prova i fins i tot es produeix el silenci administratiu. En aquests casos, l’IMH ho justifica en el volum de tramitació i en el fet que no es produeix indefensió perquè sempre hi ha la possibilitat de presentar una altra instància de recurs. La síndica no pot acceptar aquesta argumentació perquè el sol fet d’haver de presentar un recurs, sobretot si és judicial, contra una imputació que considera injusta és un greuge d’un alt cost per al ciutadà.

Per tot això, i per afavorir la tranquil·litat a la ciutat i la seguretat en relació amb el trànsit, la síndica recomana:

- Que s’estudiï un sistema de comunicació dels expedients sancionadors als ciutadans que, a més de ser garant i formal, permeti la revisió que acrediti que mai quedin en indefensió, per exemple permetent la revisió dels fets després del pagament de la multa.
- Que es mantingui i s’estengui l’àrea verda com a mesura de facilitació de l’estacionament al veïnat i la pacifica-

ció del trànsit, en lloc d’afavorir l’àrea blava, que cerca tot el contrari.

- Que en la instrucció dels expedients sancionadors s’analitzin i estudiïn els arguments i les proves presentades en les al·legacions i recursos del ciutadà i s’eviti donar una resposta estandarditzada basada únicament en la presumpció de veracitat de l’agent denunciante.

4. Sobre el bon servei públic i la bona administració

A. Atenció al públic

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d’accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, reconeix expressament el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques utilitzant els mitjans electrònics per a l’exercici dels drets previstos en la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, així com per obtenir informacions, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, plantejar pretensions i d’altres. La mateixa norma condiciona l’exercici d’aquest dret a l’Administració local sempre que ho permetin les seves disponibilitats pressupostàries. Per això, des d’aquesta institució valorem els esforços municipals en la implementació de l’Administració electrònica i la seva utilització per part dels ciutadans, per tal de simplificar els tràmits i aconseguir una Administració més eficient i eficaç. Tot i això, sovintegen les queixes referides als resultats que obtenen els ciutadans quan es comuniquen electrònicament amb l’Ajuntament de Barcelona.

Una forma molt útil d’atenció als ciutadans és el sistema IRIS. No obstant això, aquesta Sindicatura ha pogut comprovar en les

queixes que ha supervisat que les respostes facilitades per aquest sistema no són prou ajustades, ja sigui perquè s'utilitzen fórmules estandarditzades, perquè s'informa del tràmit o de la derivació a un altre servei però no es resol l'incident o bé perquè no es raonen suficientment els motius de les desestimations a les peticions.

Per tot això, i per afavorir la bona atenció als ciutadans, la síndica recomana:

- Que s'estableixin indicadors en el sistema IRIS que permetin valorar la qualitat del servei verificant que les respostes es corresponen amb els fets exposats pels ciutadans i que siguin suficientment explicatives.

B. El procediment administratiu

El procediment administratiu és la garantia d'eficàcia i eficiència de les relacions de l'Administració amb els administrats. El seu compliment escrupolós és també la garantia per al ciutadà que les seves sol·licituds tindran el tracte adequat i propi de les institucions d'un Estat de dret.

Però avui dia, a més, el procediment administratiu ha de ser complementat amb els principis de la bona Administració, l'Administració fidel i humanitzada que reclama la ciutadania, especialment quan es tracta d'adoptar resolucions en matèries que tenen un cert marge de discrecionalitat.

Amb caràcter general s'han detectat diverses deficiències procedimentals, bàsicament consistents en dilacions, paralització injustificada de procediments, dificultat per accedir a expedients i silenci administratiu, i, en el cas de l'exercici del dret de petició, manca de resposta als ciutadans.

Per tot això, i per afavorir la qualitat de la comunicació i la seguretat jurídica de les relacions dels ciutadans amb l'Administració, la síndica recomana:

- Que s'elabori una guia de bones pràctiques que contingui els criteris, les pautes orientatives i les recomanacions als treballadors municipals perquè compleixin rigorosament amb el procediment administratiu i el simplifiquin tant com sigui possible, amb la finalitat que tota actuació de l'Ajuntament sigui proporcional al seu resultat.
- Que s'elabori una cartera de serveis, dirigida als ciutadans, en què s'identifiquin tots els productes o serveis més significatius que s'ofereixen a la ciutadania, i que s'estableixin compromisos de servei amb el ciutadà.
- Que s'adeqüi la prestació dels serveis socials al procediment administratiu comú, sens perjudici de les intervencions tecnicoassistencials que no són actes administratius.
- Que el compleixi estrictament i en tot cas amb el procediment administratiu comú o l'especial aplicable a les sol·licituds dels ciutadans, inclús en cas de tractar-se de les peticions regulades per la Llei orgànica 4/2001.

C. Gestió dels serveis públics

Pensant en els beneficis que reporta una gestió responsable per part de l'Ajuntament de Barcelona, aquest any s'han tornat a plantejar els perjudicis que ocasiona la contractació municipal a determinades entitats de caràcter social exemptes de l'impost del valor afegit (IVA), especialment en els processos de contractació que es tramiten des de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, on concorren un gran nombre d'entitats o establiments privats de caràcter social que han obtingut el reconeixement de caràcter social de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària. Conseqüència d'aquest

reconeixement, aquestes empreses queden exemptes d'IVA. En els procediments d'adjudicació de contractes, hi concorren licitadors sotmesos al gravamen de l'IVA amb d'altres que no ho estan. Si bé no es produeix cap discriminació en el moment de valorar les ofertes, ja que es valoren amb exclusió de l'IVA, sí que es produeix la discriminació des del moment en què limita les proposicions d'aquestes empreses al preu net (sense IVA) i pel fet de no poder repercutir l'import de l'impost del qual estan exemptes. Des del Parlament de Catalunya es va resoldre instar el Govern, com a Administració competent, a impulsar i realitzar actuacions per promoure una modificació normativa que posi fi a aquesta discriminació. Després de consultar l'evolució d'aquesta iniciativa, s'ha constatat que el darrer tràmit realitzat ha estat la declaració de decaïment de la petició per finalització de la legislatura. Amb la constitució del nou Parlament, s'hauria de continuar insistint sobre la petició.

Per tot això, i per afavorir la promoció de la iniciativa social pel valor humà que afegeix a l'activitat econòmica, la síndica recomana:

- Que s'estudiï la possibilitat que, des de l'Ajuntament de Barcelona, es promogui una moció al Govern central i es doni suport a la realitzada pel Parlament de Catalunya amb la finalitat de modificar la normativa de contractes del sector públic i la relativa a l'impost del valor afegit per tal que les empreses licitadores exemptes d'IVA tinguin la possibilitat de descomptar aquest impost en la contractació pública.

D. Activitat econòmica i llicències d'activitat

En un context de crisi econòmica, en què cal posar totes les facilitats per activar l'economia, i amb la detecció dels casos de corrup-

ció en la tramitació d'alguns d'aquests expedients a la ciutat de Barcelona, es considera necessari que s'adoptin mesures que millorin la transparència i l'agilitat en la gestió de les llicències municipals d'activitat.

Per tot això, i per afavorir l'activitat econòmica, la síndica recomana:

- Que s'elabori una pauta per a tots els treballadors municipals que tramiten procediments relatius a l'activitat econòmica, amb l'objecte de simplificar i clarificar el procediment relacionat amb les llicències i ajustar-lo a les noves previsions normatives, amb la finalitat de facilitar l'activitat empresarial.

E. El treball a l'Administració i la funció pública

Els recursos humans són la base de la prestació dels serveis públics directes i del bon funcionament de l'Administració pública. La seva capacitat i la seva quantitat han de ser proporcionades al que els ciutadans esperen de l'Administració, perquè sense servidors no hi ha servei, i sense bons servidors no hi ha bon servei.

Reiteradament, aquesta institució ha demanat que als efectes de seguretat jurídica i transparència de la gestió, s'elabori i es faci pública la relació dels llocs de treball de l'Ajuntament.

Per tot això, i per afavorir la transparència i l'eficàcia del treball del funcionariat, la síndica recomana:

- Que, en compliment de la normativa de funció pública, s'elabori la relació dels llocs de treball de l'Ajuntament de Barcelona, com a eina per millorar la transparència en relació amb els llocs de treball i la seva provisió, mobilitat i la promoció professional, i que s'introdu-

eixin mecanismes capaços de garantir el compliment dels principis de mèrit i capacitat en els processos selectius.

- Que s'estudiïn i es proposin legislativament mesures de contenció de la despesa pública que no passin per la reducció indiscriminada de les plantilles funcionaris. I, en la mateixa línia, que l'Ajuntament cobreixi les plantilles amb tots els professionals necessaris i suficientment formats per garantir l'eficàcia i la qualitat dels serveis essencials, especialment els serveis d'inspecció, de seguretat i assistencials.

5. Sobre els serveis personals

A. Sobre el nou sistema de serveis socials

Les reflexions següents es refereixen al principi d'universalització dels serveis, a la Cartera de serveis bàsics, a les funcions dels centres de serveis socials municipals, a la intervenció professional i a la col·laboració de la iniciativa social en la gestió del sistema.

Les noves lleis de serveis socials estan marcant un abans i un després de l'atenció social primària, l'assistencialisme dóna pas al dret universal i subjectiu d'accés als serveis socials. Per aquest motiu, l'Administració municipal està donant, progressivament, compliment a les lleis amb l'ampliació i la millora dels centres de serveis socials, l'increment i la diversificació dels perfils professionals i la implementació del Catàleg de serveis. La població es va assabentant dels seus drets i necessita estar molt ben informada, per aquest motiu, la síndica recomana la màxima transparència, amb la difusió a la ciutadania de la Cartera de serveis de l'atenció primària de serveis socials i amb la concreció del Reglament dels requisits d'accés i del barem per al gaudi dels recur-

sos i serveis de la Cartera, documents imprescindibles per no caure en l'arbitrarietat.

L'aplicació correcta de la nova Llei de serveis socials de Catalunya hauria de ser l'oportunitat definitiva per millorar i desenvolupar el sistema de serveis socials, ampliar-ne l'acció protectora i garantir-ne la universalització. L'any 2011 s'haurien de veure clarament els resultats amb l'aplicació del nou Model de serveis socials bàsics de Barcelona.

Actualment, l'aplicació de la Llei de la dependència s'està realitzant en bona part a través de prestacions econòmiques, però el seu repte més important serà la prestació dels serveis que es preveuen. Així, l'Ajuntament haurà de respondre a una major demanda dels serveis socials de l'àmbit de l'atenció primària i dels serveis residencials. Aquest creixement exigeix una bona planificació i que es garanteixi la qualitat que ha de tenir tot servei públic.

Paral·lelament a la dimensió assistencial del servei d'ajuda a domicili, dirigit bàsicament a la gent gran, es pot repetir la recomanació que ja es feia en l'anterior informe anual de consolidar i enfortir els serveis d'atenció domiciliària en la seva modalitat socioeducativa per tal d'introduir factors de protecció en el context familiar. A partir de la Llei de la infància, en què els serveis socials bàsics assumeixen l'atenció a les famílies en situació de risc, calen tots els recursos humans i materials possibles per poder fer la tasca encomanada amb la màxima qualitat.

La recerca *Itineraris i factors d'exclusió social*, promoguda per aquesta Sindicatura, posava de manifest la importància de les actuacions durant la infància per tal de prevenir situacions d'exclusió social perquè qualsevol inversió en prevenció social és molt més rendible que qualsevol tasca pal·liativa posterior, a més d'evitar el sofriment de les persones afectades.

El procediment administratiu comú (Llei estatal 30/1992 i Llei catalana 26/2010) és d'aplicació necessària per normalitzar i assegurar les relacions dels ciutadans amb els serveis socials municipals en totes les fases, des de la sol·licitud d'una prestació fins a la seva concessió o denegació, i els recursos conseqüents. Això és bo perquè a la tramitació administrativa –no al treball social– s'afegeix un plus de transparència i seguretat jurídica que repercuteix positivament en el treball social i en les relacions professionals amb els ciutadans.

Cal destacar que l'atenció social a les persones sense sostre de Barcelona s'està ampliant progressivament amb els recursos municipals i amb la col·laboració de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Sostre, cosa que permet compartir esforços per millorar i estendre l'atenció social a aquesta població. En la darrera actuació de l'"Operació fred" de l'Ajuntament, en la qual s'oferien als indigents sense llar els recursos municipals de pernoctació, només hi va haver un 56 % d'acceptació de les ofertes assistencials, la resta va preferir continuar en l'espai triat per dormir al carrer. Aquesta dada ha de fer reflexionar sobre els motius de la negativa a anar als recursos municipals actuals i estudiar les millores necessàries tant en l'oferta de recursos de primera acollida com en els recursos de continuïtat assistencial i residencial. La gran proporció de malalts mentals entre les persones sense sostre apunta cap a la necessitat d'augmentar el nombre de professionals i de recursos especialitzats en salut mental per poder atendre adequadament la demanda actual.

En la recerca *Itineraris i factors d'exclusió social*, anteriorment citada, es valorava molt positivament la intervenció immediata en determinats moments de crisi d'una persona amb l'acompanyament social d'un professional, per prevenir dificultats majors. Així, el fet d'haver rebut suport d'un professional i d'ha-

ver utilitzat algun recurs social augmentava les probabilitats d'escapar de la situació d'exclusió social. En aquest sentit, la síndica recomana potenciar la prevenció de les situacions d'exclusió social amb un augment de la ràtio d'educadors socials i altres perfils professionals per fer una detecció i un seguiment social exhaustiu i un augment dels recursos necessaris per arribar a l'objectiu d'un 2015 sense persones vivint al carrer, recomanat per l'ONU a les administracions i recollit com a objectiu de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Sostre de Barcelona.

La realitat reflectida en molts apartats d'aquest informe demana una posició clara i decidida per contribuir a la millora de les condicions de vida de molts ciutadans amb programes i serveis ajustats a la realitat actual. Per tal de portar a terme les accions i els compromisos, cal potenciar i defensar l'increment de la inversió en política social donant continuïtat al Pla municipal per a la inclusió social 2005-2010, que va posar les bases de la política de benestar municipal.

El primer dret fonamental és el respecte a la dignitat humana. No es pot considerar vida digna la que es desenvolupa enmig de la pobresa, de la marginació, de la droga, de la prostitució forçada, de la infància maltractada, de la vellesa abandonada, dels handicaps insuperables.

Com s'ha reflexionat en l'apartat d'habitatge, la modalitat dels habitatges amb serveis per a la gent gran és un recurs residencial que facilita el manteniment dels nivells d'autonomia personal el màxim temps possible. Aquest recurs és molt adequat per a aquelles persones majors de seixanta-cinc anys que volen viure independents en pisos ben adaptats i amb serveis col·lectius, però que no poden seguir vivint en el seu domicili i no tenen el perfil d'usuaris d'una residència per a gent gran. Però no coneixem com es preveu l'evolució d'aquests recursos perquè les per-

sones que vagin entrant en dependència puguin continuar rebent l'atenció necessària en un context en què possiblement no hi haurà prou places de residència assistida disponibles.

Un altre aspecte sobre el qual s'ha reflexionat en el capítol sobre l'habitatge és que s'ha pogut constatar que el 70 % de la despesa en ajuts econòmics des de serveis socials està destinada a ajuts per mantenir l'habitatge, la qual cosa posa de manifest que els serveis socials estan finançant un recurs d'habitatge que no pertoca a la seva Cartera de serveis. Per aquest motiu, sembla molt necessari ampliar la coordinació entre els serveis socials i l'habitatge amb el reforç de polítiques conjuntes i sobretot amb una informació fluida i permanent entre els dos serveis, habitatge i serveis socials, per difondre els diferents recursos existents però també per evitar malentesos i greuges fruit d'informacions poc clares o massa esperançadores que poden crear en els ciutadans falses expectatives.

Per tot això, i per afavorir la justícia social a través dels serveis garantits que ha de prestar l'Ajuntament, la síndica recomana:

- Que s'abordi decididament l'elaboració dels reglaments de prestacions i d'accés als serveis que són ja imprescindibles per no caure en l'arbitrarietat, en l'atribució o la denegació de les prestacions.
- Que es potenciï la dimensió socioeducativa del servei d'atenció domiciliària (SAD), dirigida a famílies en risc social per afavorir la prevenció social i disminuir el risc d'exclusió dels menors.
- Que es promogui la realització de campanyes de sensibilització a la ciutadania sobre l'atenció social municipal que s'està realitzant, així com de la Cartera de serveis perquè els ciutadans sàpiguen el que poden demanar i el que no.
- Que els serveis d'atenció a les persones sense sostre duguin a terme els plans de

treball amb cada persona amb horitzons d'èxit a fi de fer realitat el repte d'un "2015 sense ningú al carrer" mitjançant la concreció de terminis que impossibilitin situacions d'indigència d'anys de durada que perjudiquen tant la mateixa persona sense sostre com els veïns.

- Que es garanteixi el tractament individualitzat de les persones ateses en els albergs municipals per garantir processos d'inclusió social, que s'augmenti la dotació de pisos d'inclusió i d'habitatges compartits, i que es consolidi la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Sostre de responsabilitat pública i es millori la concertació de serveis amb les entitats socials de reconeguda solvència que atenen aquest col·lectiu.
- Que es valori la possibilitat de prioritzar la gestió dels expedients de prestacions de la Llei de la dependència en funció de l'edat de l'interessat i la situació d'urgència perquè l'interessat o la seva família no deixi de cobrar unes prestacions simplement pel retard en la tramitació, i que es prioritzi l'atenció a les persones dels grups socials amb més dificultats, perquè la seva situació té un origen en la injustícia distributiva i la seva problemàtica té repercussió col·lectiva, i sobretot perquè són ciutadans que pateixen greuges profunds però que no s'han atansat a la síndica amb la freqüència que estaria justificada.
- Que es planifiqui i es faci pública la planificació de recursos assistencials residencials per a persones en situació de dependència que són competència de l'Ajuntament de Barcelona.

B. Sobre la ciutadania i la immigració

La ciutadania era històricament, inclús en la nostra Barcino, la situació jurídica de les persones que pertanyien a la comunitat política

—la ciutat— i era condició indispensable per gaudir de determinats drets polítics i civils, com ara el dret de vot o d'exercir càrrecs públics o certes activitats. Drets dels quals estaven privades les altres persones de la ciutat.

El sentiment de pertinença entenem que també avui dia és l'element més important a considerar per reconèixer la dignitat i la condició de ciutadà de Barcelona als nostres veïns que estan mancats d'aquesta condició i la demanen.

Així, la recent Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona diu que:

1. Les persones de nacionalitat estrangera tenen dret a gaudir a Barcelona, sense discriminació, de tots els drets que els reconeix l'ordenament jurídic. L'Ajuntament fomentarà polítiques d'acollida als immigrants i, amb aquest fi:
 - a) Promourà l'educació tant a la societat barcelonina com als estrangers per aconseguir-ne la inclusió i fomentar la convivència ciutadana.
 - b) Articularà mecanismes de lluita contra la xenofòbia i el racisme.
 - c) Es coordinarà amb la resta d'administracions públiques amb competències en aquesta matèria.
2. L'Ajuntament emetrà l'informe en què s'acrediti, si escau, la inserció social als efectes de la concessió de l'autorització de residència per arrelament social.
3. Les persones de nacionalitat estrangera que viuen a Barcelona tenen el deure d'empadronar-se i d'obtenir els preceptius permisos de residència i, si escau, de treball. Han de respectar els valors i la cultura que conformen la societat barcelonina i catalana i han de procurar integrar-se i adquirir les eines necessàries per desenvolupar-se cívicament, laboralment i políticament.

Es detecta cada vegada més la percepció esbiaixada i alarmista d'alguns ciutadans que posen en la població immigrada l'estigma

d'immigrants permanents, i no els veuen com els conciutadans que són, i que contribueixen amb el seu esforç a l'economia nacional, sinó que, des d'una baixa perspectiva, els veuen com a consumidors abusius dels serveis públics.

Els drets i les llibertats públiques han d'estar plenament garantits i exercits, sense que hi pugui haver cap excusa ni treva per al seu reconeixement i exercici. Una especial sensibilitat en aquest àmbit la revela la Carta Municipal de Barcelona en el seu article 38: "L'Ajuntament de Barcelona ha de vetllar perquè a la ciutat no es produeixin conductes discriminatòries negatives per raó de raça, religió, color, ascendència, edat, gènere, sexe, discapacitat o lloc de naixement. La ciutat, els ciutadans i les ciutadanes de Barcelona han de fer extensiu el seu zel en la defensa i la protecció d'aquests drets fonamentals a totes les persones que es trobin a la ciutat sense ésser-ne residents."

Un problema detectat per aquesta Sindicatura i que és indicatiu d'un cert tracte discriminatori és el de l'emissió dels informes de reagrupament de familiars de ciutadans d'origen estranger. En el moment actual de crisi en què estem immersos, i que afecta especialment els sectors més desafavorits, com podria ser el de la immigració, considerem necessari un canvi de pràctiques administratives per tal d'adequar-les a la nova situació. Cada dia coneixem nous casos de famílies autòctones, moltes vegades amb fills, que es veuen abocades a viure en infrahabitatges, però, en canvi, es continua exigint als ciutadans estrangers no comunitaris que acreditin millors condicions, tot i trobar-se en una situació pitjor, per tal de poder donar compliment al seu dret fonamental de viure en família. Sabem que una gran part de la competència en matèria d'immigració correspon a l'Estat, però això no eximeix l'Administració local de fer ús de les millors pràctiques administratives possibles en pro del dret de les persones estrangeres.

Per tot això, i per afavorir la justícia social i els drets de la ciutadania que ha de garantir l'ajuntament, la síndica recomana:

- Que es mantingui la vigilància necessària per tal que els informes municipals emesos en el marc d'un procediment de reagrupament familiar siguin valorats d'una manera adequada per l'Administració central en benefici dels drets de les persones immigrants i en compliment de la normativa sobre estrangeria.
- Que es dictin els criteris a tenir en compte en l'elaboració dels informes sobre la disponibilitat de l'habitatge per tal que aquests siguin tan objectius com sigui possible i perquè s'ajustin a la realitat actual.
- Que l'Ajuntament utilitzi tots els mitjans al seu abast per informar objectivament la ciutadania de la contribució de la població immigrada a l'economia nacional, del seu limitat impacte com a usuaris dels serveis públics i de la utilitat social dels esforços per a la integració ciutadana, per tal de prevenir conductes xenòfobes.

C. Sobre la prostitució

Siguin quins siguin els motius pels quals una persona exerceix la prostitució, els seus drets fonamentals com a persona són inviolables i han de ser respectats de la mateixa manera que els de la resta de ciutadans. Per això, es considera que és necessari seguir incrementant i millorant l'atenció social a les dones que exerceixen la prostitució i la prevenció de les situacions de pobresa i marginació que sovint porten a l'exercici de la prostitució.

La coordinació entre l'Agència de l'Abordatge del Treball Sexual (ABITS) i les entitats que treballen en aquest camp és un element clau per avançar en la detecció, la prevenció

i l'assistència de les dones que poden veure vulnerats els seus drets i oportunitats. Aquesta coordinació pot enfortir, al mateix temps, la vinculació amb els cossos policials per tal de fer un abordatge integral en les situacions que així ho aconsellin.

Per tot això, i per afavorir la justícia social i els drets de la ciutadania que ha de garantir l'Ajuntament, la síndica recomana:

- Que s'impulsi la creació d'una xarxa d'atenció a les dones que exerceixen la prostitució a la nostra ciutat amb l'objectiu d'unir els esforços de l'Administració municipal i de les entitats i organitzacions que estan treballant a la ciutat per actuar d'una manera coordinada i eficaç.
- Que s'augmenti la prospecció i la detecció de la prostitució a tota la ciutat, en horaris més amplis, per tal d'oferir l'atenció social que necessiten les dones.
- Que es constitueixin taules de coordinació interinstitucional per encarar el futur i buscar les solucions més eficaces a la problemàtica actual.
- Que s'incrementi la col·laboració d'ABITS amb els cossos de seguretat per tal de lluitar per a l'eradicació de les màfies i el proxenetisme.

D. Sobre la infància en risc

Diu la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat que:

- la ciutat protegeix el dret a la vida privada i familiar i reconeix que el respecte a les famílies, en la diversitat de les seves formes actuals, és un element essencial de la democràcia local;
- la família, des de la seva formació i sense intervenció en la seva vida interna, gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit de l'habitatge. Les famílies més desfavorides

disposen doncs d'ajuts financers, com també d'estructures i serveis per a l'assistència a la infància i la vellesa;

- les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives per vetllar per la integritat física dels membres de les famílies i encoratgen la desaparició dels maltractaments en el seu si;
- en el marc del respecte de la llibertat d'elecció en l'àmbit educatiu, religiós, cultural i polític, les autoritats locals adopten totes les mesures necessàries per protegir la infància i la joventut i afavorir l'educació sobre les bases de la democràcia, la tolerància i la possibilitat de plena participació en la vida de la ciutat;
- les autoritats locals creen les condicions adients a fi que els infants puguin gaudir de la seva infantesa.

Preocupa aquesta Sindicatura l'aplicació de la nova Llei dels drets i oportunitats de la infància i l'adolescència per la complexitat de la tasca que han d'assumir els equips de serveis bàsics dels centres de serveis socials, que no han estat ensinistrats per garantir que no es produiran situacions de desprotecció per causa de la precipitada entrada en vigor de la Llei.

Per tot això, i per afavorir la igualtat d'oportunitats dels menors en risc, la síndica recomana:

- Que s'implementin els mitjans per garantir que es duguin a terme adequadament les funcions dels EAIA, de prevenció i detecció de situacions de risc, de control del tractament dels menors i de seguiment dels plans de treball amb les famílies.
- Que es doni un impuls decidit a la creació de centres oberts i l'ampliació del servei d'atenció domiciliària socioeducativa (ja previst en el Pla municipal per a la inclusió social).
- Que es garanteixi, tal com estableixen la Llei d'atenció a la infància i el Reglament de serveis socials d'atenció primà-

ria, el servei d'atenció domiciliària socioeducativa en famílies amb infants i adolescents en situacions de risc, i que s'avaluï si l'ampliació d'aquest servei ha contribuït a evitar les separacions dels menors de les seves famílies.

- Que es revisi el disseny del circuit d'atenció als menors immigrants i la coordinació entre les administracions i els serveis implicats per tal que el procés d'integració —o de repatriació, si correspon— es faci amb les garanties necessàries a fi d'assegurar l'interès del menor.
- Que l'Ajuntament avanci en l'elaboració dels protocols necessaris per assegurar la correcta atenció dels menors en situació de risc per part dels equips de serveis socials bàsics, en consideració a les responsabilitats d'aquests òrgans en l'atenció als infants.

E. Sobre la salut pública

Quant a les drogues il·legals, és de destacar, en el seu conjunt, la tasca desenvolupada per l'Ajuntament des de fa temps, i que ha sigut capdavantera en molts aspectes, com per exemple la metodologia participativa en l'àmbit de les institucions públiques implicades, dels diferents partits polítics representats en el Consell Municipal i de les associacions, sobre la base dels resultats i les conclusions dels professionals especialitzats tant de l'Agència de Salut Pública de Barcelona com d'altres organismes. Aquest procés va produir els diferents plans d'acció sobre drogues, el darrer dels quals correspon al període 2009-2012 i està en fase d'implementació.

No obstant això, volem formular un toc d'alerta pel que fa al Pla d'equipaments que l'acompanya i la necessitat que en l'àmbit municipal es projecti un missatge coherent, decidit i estable pel que fa a la distribució ter-

ritorial dels equipaments i el calendari de construcció i de posada en funcionament. Aquesta coherència i consistència tenen dos components que, a hores d'ara, són especialment importants per aconseguir la implicació activa de la ciutadania en l'assumpció col·lectiva dels drets dels ciutadans més vulnerables i dels deures del comú dels barcelonins per fer-ho possible. Un d'ells és la necessària priorització de les dotacions presupostàries indispensables, i l'altre és la no-utilització d'aquests temes amb finalitats electoralistes tant des del govern de districtes municipals concrets com des de l'oposició municipal. L'any 2004 es va produir, per aquestes causes, una inflexió perillosa en el desplegament del Pla d'equipaments, i en el període 2009-2010 va haver-hi un altre conflicte, cosa que genera, inevitablement, confusió en molts ciutadans sobre la conveniència d'aquestes instal·lacions i serveis i sobre la prevenció comprensible pels riscos que poden generar en l'àmbit de la seguretat ciutadana, de la salut pública o de la depreciació dels habitatges o negocis de la zona concreta.

L'èxit o el fracàs del Pla d'acció sobre drogues de Barcelona i l'abast de la millora per a la salut de molts ciutadans que té com a objectiu depenen en gran mesura de la capacitat efectiva de lideratge del Govern municipal, del sentit de responsabilitat dels partits que no formen part del Govern i també de la implicació participativa i solidària de la població.

Per tot això, i per protegir les situacions de risc i la rehabilitació i reinserció socials, la síndica recomana:

- Que l'Ajuntament actualitzi eficaçment les dades dels titulars dels locals sense activitat, per tal que, si els locals tancats generen situacions d'insalubritat o d'inseguretat als habitatges veïns, es puguin dur a terme d'una manera diligent i efectiva les actuacions necessàries per corregir les deficiències existents.

- Que els serveis municipals i les oficines de l'habitatge vetllin per tal de detectar, verificar i reconduir diligentment les situacions en què els propietaris dels habitatges de lloguer no realitzen un manteniment o conservació adequats i, com a conseqüència, es generen situacions d'insalubritat o d'inseguretat als habitatges i riscos associats en els seus ocupants.
- Que en matèria de prevenció de les addiccions a drogues legalitzades i en l'atenció als malalts per drogodependència, s'actui amb decisió pel que fa al control de la normativa que regula la venda i el consum de tabac; així com que no es permeti l'ús de suports publicitaris de titularitat o de competència municipal per promoure el consum de begudes alcohòliques, tant si es fa directament com indirectament, en què la promoció de la marca d'unes begudes concretes es fa per mitjà del patrocini o suport econòmic a actes de tipus cultural o festiu.
- Que, per tal d'afavorir la prevenció de les addiccions a les drogues il·legals i en l'atenció als malalts per drogodependència, es mantingui la consistència tècnica en la planificació i la implementació de les actuacions en aquest àmbit i el caràcter participatiu amb la col·laboració de les entitats i els col·lectius implicats en cada cas, i que es projecti un missatge coherent, decidit i estable pel que fa a la distribució territorial dels equipaments i el calendari de construcció i posada en funcionament.

F. Sobre l'educació, la cultura, el lleure i l'esport

Les activitats lúdiques, esportives i culturals incideixen en la qualitat de vida i el benestar de les persones, propicien les relacions convivencials i són un recurs preventiu davant les situacions de risc i exclusió social.

L'educació és la disciplina fonamental per al desenvolupament humà i és, també, el recurs més equilibrador de les desigualtats socials entre els ciutadans. L'educació és un dret universal al qual tots els infants han de poder accedir amb garanties del compliment dels principis d'objectivitat i equitat.

Per tot això, i per promoure el benestar i la vida cultural, la síndica recomana:

- Que es continuïn impulsant mesures per propiciar les activitats lúdiques, esportives i culturals especialment entre els col·lectius més vulnerables, i que es faci la difusió necessària de les bonificacions o exempcions econòmiques que s'estableixin.
- Que el Consorci d'Educació, organisme que té les funcions de planificació i gestió educativa en l'àmbit de la ciutat, vetlli pel dret de tots els infants a rebre una educació de qualitat.

6. Sobre la missió de la síndica de greuges de Barcelona

Fins on ha d'investigar la síndica la situació dels drets humans a la ciutat? És la primera pregunta que ens fem, i de la qual tenim clara la resposta: fins que es conegui la veritat de tot allò que un ciutadà ens planteja perquè se sent agreujat per una actuació municipal o, més encara, per la inactivitat municipal davant el seu problema.

És una missió realitzable el fet de supervisar l'activitat municipal per mitjà d'una desena de persones que reben centenars de consultes i queixes? I ens contestem que és necessari fer-ho, i que es pot fer des de l'objectivitat sense perjudicar cap resultat i arribant al fons del coneixement. Però això sí, només serà

possible una supervisió garant per al ciutadà i verificadora de la bona Administració, si la Sindicatura rep el suport i la col·laboració que el Plenari Municipal va preveure en aprovar el Reglament de la Sindicatura.

Diu el Reglament de la institució que la síndica gaudirà de la col·laboració de tots els òrgans municipals, inclosos els organismes autònoms i les societats participades de més del 50 % de capital municipal. En tots els organismes en què hi ha representació municipal, els representants municipals reclamaran dels òrgans de govern d'aquells la col·laboració que la síndica requereixi.

En alguns casos no es rep tota la col·laboració desitjable, com ha passat en un expedient relacionat amb una informació demanada del Port de Barcelona, i en totes les altres àrees hi ha també districtes que produeixen demores no sempre justificades a l'hora de facilitar els informes o expedients a la síndica. Caldria més obertura a la seva investigació, en especial en els sectors de Seguretat i d'Acció Social. Sabem que aquestes són dues àrees molt difícils de governar, la de Seguretat per la necessitat d'utilitzar la coacció en una bona part de les seves actuacions, i la d'Acció Social per la gran dificultat de proveir solucions justes en una societat desigual per naturalesa, però la síndica ha de poder obtenir la informació que requereix directament dels agents i dels professionals que intervenen sense filtratge jeràrquic, perquè, si no es fa així, resulta que es facilita a la síndica —que intervé en nom del ciutadà— menys informació que la que el ciutadà té dret a rebre directament.

Un Sector, el d'Hisenda, mereix una especial consideració positiva per l'eficiència del seu treball, i el compliment de les seves respostes a la síndica.

I en gairebé tots els casos, les respostes als informes demanats segueixen unes rutes peri-

patètiques, i s'ha arribat a veure que un informe evasiu de només tres línies ve precedit per quatre oficis de passí jeràrquic. Per tant, l'any 2011 aquesta Sindicatura haurà de modificar la fórmula investigadora en els casos de manca de col·laboració dels òrgans administratius i aplicarà un nou protocol de relació amb l'Administració i amb els ciutadans del qual donarà compte oportunament. Si no dóna resultat per obstrucció o falta de col·laboració, s'haurà de dirigir al Plenari en demanda d'un canvi del Reglament de la institució per tal que pugui complir amb la seva missió i el ciutadà pugui seguir confiant que la seva causa serà revisada a fons, la qual cosa és tant com que pugui seguir confiant en el seu Ajuntament.

Els mitjans assignats a la síndica són pocs per fer la immensa feina que d'ella s'espera; però no és temps idoni per demanar més recursos materials i humans, només que es mantingui la dotació perquè caldrà dur a terme les supervisions en temps difícils amb més quantitat i profunditat. El que sí que cal demanar dels responsables dels serveis és més col·laboració i menys dilacions per aclarir els fets i drets.

Supervisar no és només demanar un informe, esperar tres mesos o més que arribi i després creure'l i conformar-se amb una resposta breu i referenciada a la presumpció de veracitat de l'agent de l'autoritat. Cal que el personal instructor de la Sindicatura disposi d'autonomia per investigar i de crèdit per demanar informacions puntuals a qualsevol òrgan sobre qualsevol expedient, i que, com a mínim, se li reconegui la mateixa capacitat d'interlocució que a qualsevol interessat en el procediment: vista de l'expedient, al·legacions, queixa al superior, dret de petició i demanda de revisió.

Tots el òrgans haurien d'estar satisfets que la síndica aclarís els dubtes que els ciutadans poguessin tenir sobre un procediment administratiu o una inspecció tècnica, i queaju-

dés a extingir les sospites de mala praxi que se'ls puguin atribuir gratuïtament.

I les sospites i maledicències s'esvaeixen si s'investiguen totes les queixes i s'intervé d'ofici en aspectes d'interès puntual o per control aleatori de qualitat, si se supervisen tots els tràmits qüestionats o dificultosos, si es contrasta la praxi amb la norma i si, després de prendre una decisió sobre la conveniència de revisar una resolució administrativa, aquesta es revisa, tant si és per ratificar-la com si és per esmenar-la.

D'altra banda, es constata que la ciutadania encara no coneix prou la institució de la Sindicatura de Greuges, ni el que pot oferir-li. L'Ajuntament podria facilitar la divulgació de la seva existència i funció, així com podria donar instruccions jeràrquiques perquè les recomanacions i els suggeriments sobre les queixes dels ciutadans i les solucions proposades siguin atesos.

Per tot això, en aquest camp del funcionament de la institució supervisora, la síndica recomana:

- Que l'Ajuntament assumeixi que tota persona té dret a defensar-se dels actes del mateix Ajuntament i que per a això difongui sistemàticament la funció de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, tant en la web municipal i en la de cada districte i organisme municipal, com en les publicacions, en les OAC i en tota informació de serveis. No n'hi ha prou amb aprovar fórmules com l'emprada recentment en la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona, que ja està bé, però que ha arribat a molts pocs ciutadans. Els ciutadans han de saber que la Sindicatura és una via que està sempre oberta per garantir els seus drets.
- Que la col·laboració dels òrgans municipals amb la síndica sigui directa, ràpida i transparent; només quan parlem d'in-

formes amb dades o fets confidencials, i també dels dictàmens de tipus pericial elaborats ad hoc, té sentit que passin per diferents regidories i per l'Alcaldia, i que en totes les investigacions se segueixi el mateix circuit abreujat implementat per a la Secció Especialitzada de Llicències.

- Que, quan la síndica adopti una decisió en la qual demani una revisió d'un expedient per haver-hi trobat deficiències d'instrucció o d'aplicació del dret, aquest expedient es revisi expressament als efectes d'esmenar-lo o ratificar la resolució primera. La síndica no pot modificar resolucions però sí que ha de poder obtenir que es revisin.

És important per als ciutadans i per a l'Ajuntament que la institució sigui eficaç, que pugui arribar a tots els llocs on l'Ajuntament arriba i que pugui fer l'auditoria administrativa i humana dels serveis municipals per tal que els ciutadans puguin confiar en el seu Ajuntament.

TÍTOL IV

CLASSIFICACIÓ I RELACIÓ DE QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI

TOTAL DE QUEIXES PRESENTADES

TIPUS DE TRAMITACIÓ	Total	Percentatges
Resolucions	362	24,0 %
Assessorament especialitzat	449	29,7 %
Actuacions d'ofici	12	0,7 %
Assessorament general i informació	690	45,6 %
Total	1.513	
Persones que subscriuen les queixes	1.780	

CLASSIFICACIÓ PER TEMES

TERRITORI I HÀBITAT	Nombre de queixes	Percentatges
Hàbitat, allotjament i habitatge digne	61	25,3 %
Urbanisme i ciutat	81	33,6 %
Medi ambient	99	41,1 %
Total	241	100 %

CARRER I CONVIVÈNCIA	Nombre de queixes	Percentatges
Transport públic de viatgers i circulació	137	59,8 %
Seguretat ciutadana i llibertat cívica	39	17,0 %
Ús i manteniment de l'espai públic	40	17,5 %
Accessibilitat i mobilitat personal	13	5,7 %
Total	229	100 %

BONA ADMINISTRACIÓ	Nombre de queixes	Percentatges
Participació ciutadana	12	6,4 %
Comunicació i procediments administratius	63	33,9 %
Llicències d'activitats econòmiques i tributs	90	48,4 %
Secció Especialitzada de Llicències	2	1,1 %
Treball i funció pública	19	10,2 %
Total	186	100 %

PERSONES I SOCIETAT	Nombre de queixes	Percentatges
Serveis socials	78	55,3 %
Ciutadania, veïnatge i immigració	8	5,7 %
Salut	25	17,7 %
Educació, cultura, lleure i esport	30	21,3 %
Total	141	100 %

ALTRES	26
---------------	-----------

EXPEDIENTS TANCATS AMB DECISIÓ		
Decisió	Nombre d'expedients	Percentatges
Estimats	121	36,2 %
Estimats en part	63	18,9 %
Desestimats	136	40,7 %
No admesos	13	3,9 %
Desistits	1	0,3 %
Total	334	100 %

EXPEDIENTS EN TRÀMIT	114
----------------------	-----

QUEIXES PRESENTADES SEGONS EL DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

DISTRICTE	Nombre de queixes	Percentatges
Ciutat Vella	98	11,9 %
Eixample	134	16,3 %
Sants-Montjuïc	82	10,0 %
Les Corts	44	5,3 %
Sarrià - Sant Gervasi	45	5,5 %
Gràcia	38	4,6 %
Horta-Guinardó	40	4,9 %
Nou Barris	46	5,6 %
Sant Andreu	35	4,2 %
Sant Martí	71	8,6 %
Altres municipis	116	14,1 %
Sense identificar	74	9,0 %

ÒRGAN AFECTAT

Districte de Ciutat Vella	39	4,7 %
Districte de l'Eixample	48	5,8 %
Districte de Sants-Monjuïc	30	3,7 %
Districte de les Corts	14	1,7 %
Districte de Sarrià - Sant Gervasi	22	2,7 %
Districte de Gràcia	10	1,2 %
Districte d'Horta-Guinardó	17	2,1 %
Districte de Nou Barris	14	1,7 %
Districte de Sant Andreu	12	1,5 %
Districte de Sant Martí	25	3,1 %
Institut Municipal de Persones amb Disminució	6	0,7 %
Institut Municipal de Parcs i Jardins	6	0,7 %
Institut Municipal de Cultura	2	0,2 %
Institut Municipal d'Educació	3	0,4 %
Institut Municipal d'Hisenda	113	13,7 %
Institut Municipal de Mercats	1	0,1 %
Institut Barcelona Esports	5	0,6 %
Institut Municipal del Paisatge Urbà	1	0,1 %
Institut Municipal de Serveis Socials	24	2,9 %
Patronat Municipal de l'Habitatge	12	1,5 %
Sector de Promoció Econòmica	8	1,0 %
Sector de Seguretat i Mobilitat	73	8,9 %
Sector de Serveis Generals	24	2,9 %
Sector d'Acció Social i Ciutadania	34	4,1 %
Sector d'Educació, Cultura i Benestar	3	0,4 %
Sector de Medi Ambient	33	4,0 %
Sector d'Urbanisme	3	0,4 %
22@	1	0,1 %
Agència de Salut Pública	2	0,2 %
Alcaldia	5	0,6 %
Barcelona Activa	1	0,1 %
Barcelona Gestió Urbanística (BAGURSA)	1	0,1 %
BCN de Serveis municipals (B:SM)	10	1,2 %
Barcelona Infraestructures	1	0,1 %
Consorci d'Educació	10	1,2 %
Consorci Sanitari	3	0,4 %
Entitat Metropolitana del Transport	4	0,4 %
Foment de Ciutat Vella	2	0,2 %
Pro Nou Barris	3	0,4 %
Transports Metropolitans Barcelona	11	1,3 %
Zoo de Barcelona	2	0,2 %
Consorci de l'Habitatge	17	2,1 %
Consorci de Serveis Socials	14	1,7 %
Junta Arbitral de Consum	1	0,1 %
Serveis Funeraris i Cementiris	2	0,2 %
Altres entitats	17	2,1 %
No competencials	134	16,3 %