

INFORME ANUAL 2023

SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA



INFORMACIÓ GENERAL

Adreça:
Ronda de Sant Pau, 45
Barcelona 08015

Telèfon:
934 132 900

Web:
www.sindicaturabarcelona.cat

Correu electrònic:
sindicaturabarcelona@bcn.cat

Al llarg del 2023, han format part de la Sindicatura les següents persones:

Síndic de Greuges:
David Bondia Garcia

Directora adjunta:
Eva Garcia Chueca

Cap de gabinet:
Oriol Puig i Morant

Premsa i comunicació:
Antonio García Iglesias
Pablo Monfort León

Administració:
Victoria Fernández Carrasco
Mercedes Tello Díaz
Esther Tresserra Salvador

Assessoria tècnica i jurídica:
Pilar Aldea Lacambra
Anna Maria Botella Muñoz
Rosina Fernández Vázquez
Patricia Mestre García
Maria José Núñez Serres
Francesca Reyes Pozo
Elisa Salichs Asturias
Montserrat Saltó Oliva
Antonio Miguel Torrico Aguilar

© Imatges:
Sindicatura de Greuges de Barcelona; Direcció de Serveis de Comunicació Digital, i Direcció d'Imatge i Serveis Editorials.

XARXES SOCIALS

Twitter:
@sindicaturabcn

Instagram:
@sindicaturabcn

Telegram:
@SindicaturaBarcelona

TikTok:
@sindicaturabcn

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA



SUMARI

Presentació del síndic 5

Defensem drets humans de proximitat 9

Tipus d'intervencions 13

L'any 2023 en xifres 21

Principals activitats de l'any 2023 33

Informes monogràfics 45

Recomanacions de la Sindicatura 51

Impacte de la nostra intervenció 119

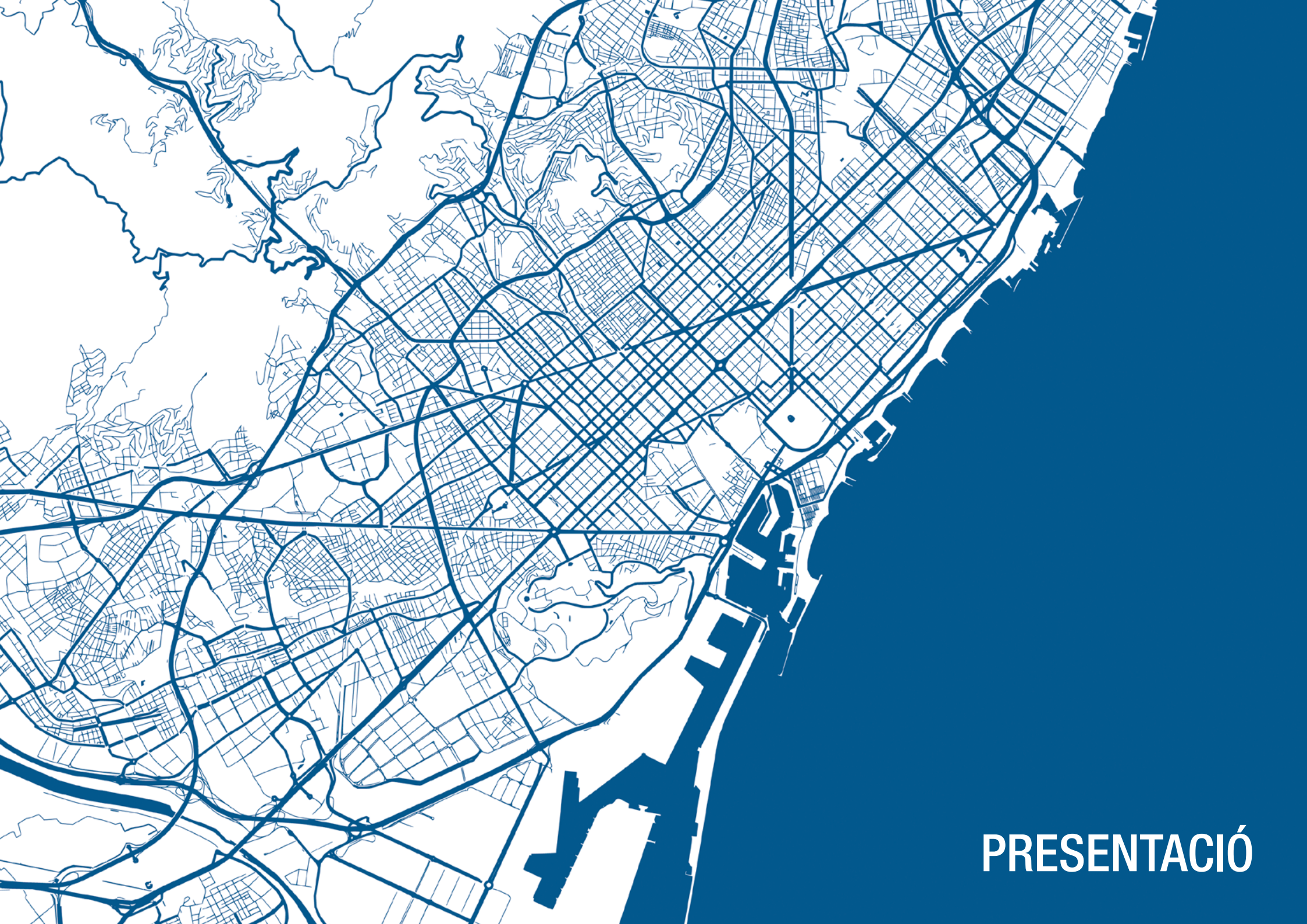
10 propostes de millora 129

Compromís amb els ODS 137

Indicadors de qualitat 139

Satisfacció de la ciutadania 141

Recursos i pressupost 145



PRESENTACIÓ

Us presentem l'informe anual de l'activitat de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant l'any 2023. Un informe que pretén reflectir les actuacions més importants dutes a terme per aquesta institució en defensa del **dret a la ciutat** i **dels drets humans de proximitat** de totes les persones que habiten o transiten per la nostra ciutat.

Són les actuacions d'una Sindicatura de Greuges que vol defugir de posar en pràctica només els models clàssics d'acció de les institucions no jurisdiccionals de resolució de conflictes, ja que afegeix, a la recepció de queixes i a les actuacions d'ofici, **noves i innovadores tipologies d'intervenció** (emissió de dictàmens, elaboració d'estudis sobre reptes de ciutat, mecanismes de resolució alternativa de conflictes en l'àmbit administratiu municipal, creació de grups de treball sobre temàtiques concretes, visites a escoles i instituts i presència en el territori). Totes aquestes tipologies d'intervenció tenen per finalitat assolir, amb **mirada interseccional**, la garantia de cadascun dels drets de proximitat que s'emmarquen en els quatre àmbits del model de ciutat que configuren el nostre marc d'actuació (**ciutat equitativa, ciutat habitable i sostenible, ciutat diversa i ciutat garantista**).

La posada en marxa d'aquest model innovador en la forma d'actuar de les sindicatures de greuges, no només en clau municipal sinó també amb mirada metropolitana, ens ha conduït a deixar d'abordar els reptes i les problemàtiques de la ciutat exclusivament per matèries, i incorporar una perspectiva ambiciosa per afrontar les **diferents afectacions dels drets humans de proximitat**. Aquest abordatge ens ha permès millorar les nostres respostes davant les demandes i necessitats de la ciutadania.

Aquestes respostes parteixen del reconeixement que la **ciutat** és, alhora, **convivència i conflicte**. Sent conscients que el conflicte sempre serà present, les nostres respostes busquen fórmules per oferir solucions que siguin capaces de gestionar-lo, assumint els dissensos dins de la vida urbana i diferenciant les reivindicacions de **drets** i les de **privilegis**.

Volem oferir a la ciutat i a la ciutadania una sindicatura de greuges que no només sigui una **ubicació física**, sinó també un **territori** que s'estén pels seus deu districtes i setanta-tres barris.





Aquesta presència en el territori ens serveix per copsar les inquietuds i neguits, però també per aguditzar la nostra mirada per detectar les **bones pràctiques** que ja estan passant a la ciutat, des del centre i des de les perifèries.

Som una institució que, en el seu actuar, **posa a totes les persones en el centre** amb l'objectiu de combatre les desigualtats i l'estigmatització de determinades persones i col·lectius, construir una ciutat més justa i solidària, i garantir de forma efectiva els drets humans de proximitat.

Orientem els resultats de totes les nostres actuacions en buscar ser **elements catalitzadors** -concepte propi del món de la química- en intervenir o provocar una reacció sense necessitat d'aparèixer en el resultat. Som una institució fiscalitzadora, però que també ha de ser col·laboradora amb els càrrecs polítics i les tècniques i els tècnics de l'Ajuntament de Barcelona, per ajudar a discernir entre l'ideal, el real i el possible en la funció d'impulsar, executar i avaluar polítiques públiques de caràcter local.

Moltes gràcies per continuar confiant en aquesta Sindicatura.



David Bondia Garcia
Síndic de Greuges de Barcelona





DEFENSEM DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

LA NOSTRA MIRADA DE CIUTAT

Ciutat Equitativa

Dret als serveis de protecció social
Dret a l'educació i al lleure
Dret a la salut
Dret a la cultura
Dret a l'esport
Dret al treball
Dret a l'habitatge
Drets d'acollida
Dret a una vida lliure de violències

Ciutat Garantista

Dret a una bona administració
Drets digitals
Drets dels consumidors
Drets funeraris
Dret a la seguretat ciutadana
Dret a l'empadronament
Dret a la informació

Una ciutat amb mirada interseccional

Ciutat Habitable i Sostenible

Dret a un urbanisme harmoniós
Dret a una convivència pacífica
Dret al medi ambient
Dret a la mobilitat
Dret a l'espai públic
Dret a l'accessibilitat i la inclusivitat
Dret al descans
Dret al benestar animal

Ciutat Diversa

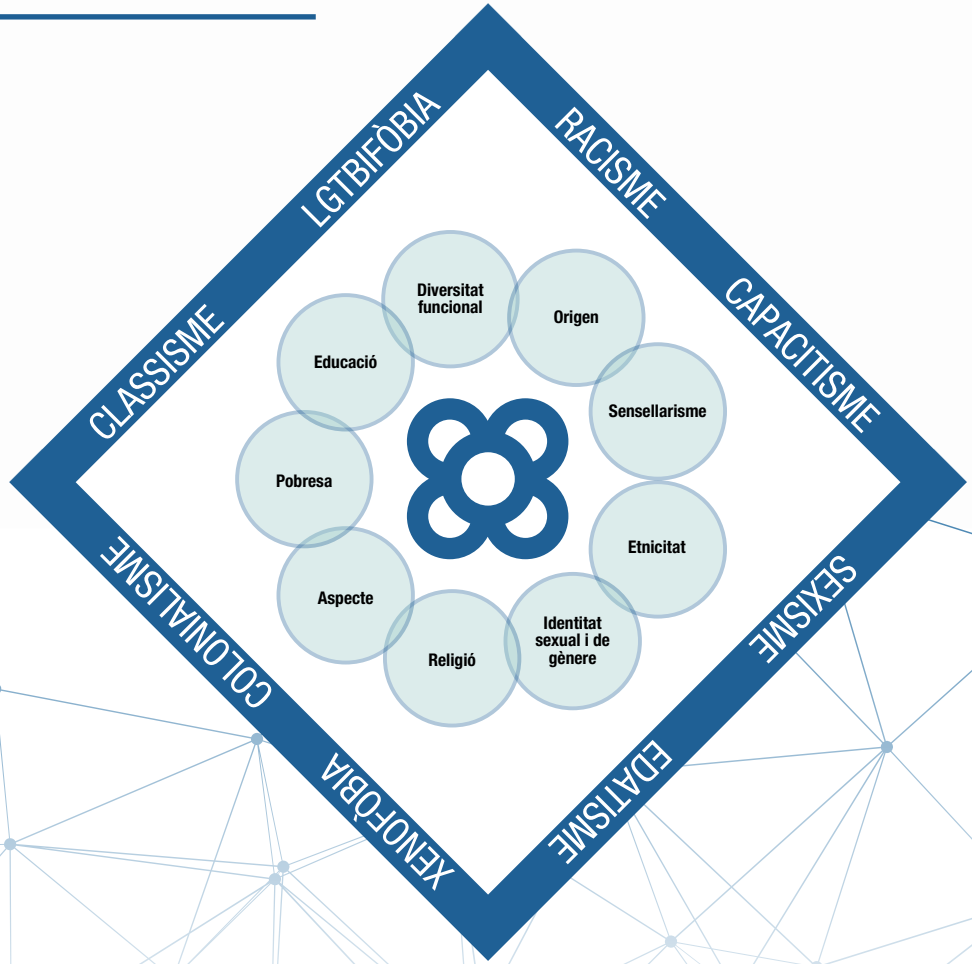
Drets de la infància i l'adolescència
Drets de la joventut
Drets de la gent gran
Drets de participació
Dret a la igualtat i a la diversitat
Drets lingüístics i religiosos
Dret a les cures

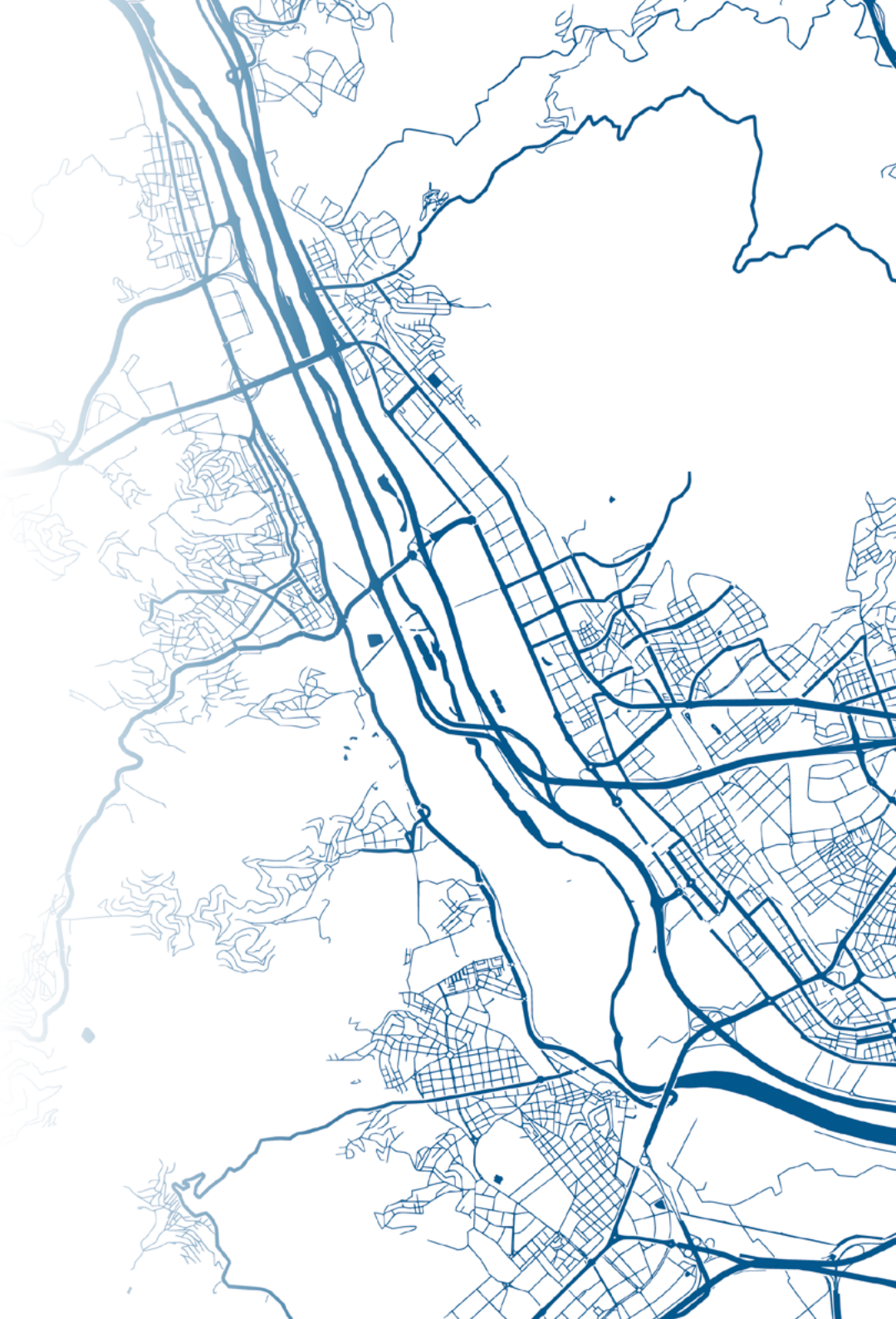
UNA INSTITUCIÓ AMB MIRADA INTERSECCIONAL

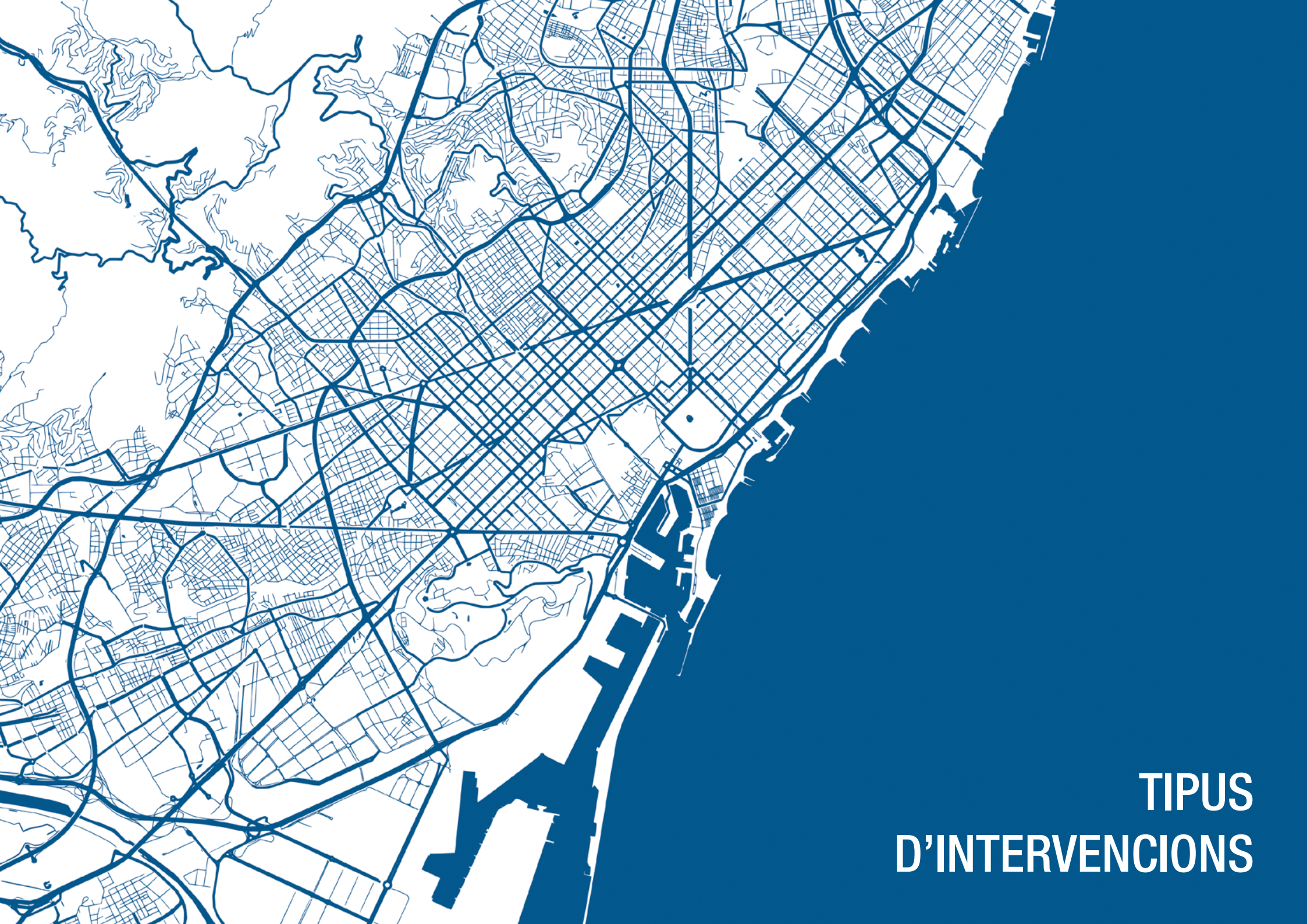
La mirada interseccional ens permet analitzar l'afectació als drets de ciutadania des d'una mirada complexa. La discriminació que experimenten les persones és múltiple i s'agreuja quan aquestes estan afectades per diferents capes d'opressió motivades per la seva classe social, gènere, etnicitat, edat, identitat sexual, origen, religió, etc.

Ser conscients de la interconnexió d'aquestes diferents capes, i de com aquestes es tradueixen en la vulneració de múltiples drets humans, contribueix a donar un tractament més integral i rigorós a les intervencions de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

TENIM DRET A QUÈ LA DIFERÈNCIA SIGUI RECONEGUDA COM A ELEMENT ENRIQUIDOR DE LA DIVERSITAT.







TIPUS D'INTERVENCIONS

COM POT INTERVENIR LA SINDICATURA



TRAMITACIÓ DE QUEIXES CIUTADANES



ACTUACIONS D'OFICI



PRESÈNCIA AL TERRITORI



INFORMES MONOGRÀFICS



RESOLUCIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES



DICTÀMENS



GRUPS DE TREBALL TEMÀTICS



VISITES A ESCOLES I INSTITUTS

TRAMITACIÓ DE QUEIXES CIUTADANES I ACTUACIONS D'OFICI

La Sindicatura actua a sol·licitud de qualsevol persona física o jurídica que presenti una queixa. També pot fer-ho d'ofici, quan considera que cal emprendre alguna actuació en defensa dels drets de la ciutadania.

1. QUEIXA CIUTADANA



ADMESES A TRÀMIT

S'inicia una investigació i supervisió de l'activitat municipal.

Se sol·licita documentació a l'òrgan competent i s'analitza la normativa aplicable.

La Sindicatura emet una resolució i formula recomanacions a l'Ajuntament.

La defensoria fa seguiment de la implementació de les recomanacions emeses per assegurar-se de la resolució del problema i conèixer l'impacte de la seva intervenció.

ASSESSORAMENT TÈCNIC I JURÍDIC

Quan la ciutadania no s'ha dirigit en primera instància a l'Ajuntament o quan la queixa no és competència de la Sindicatura, poden dur-se a terme tres accions:

- orientació tècnica i jurídica a la ciutadania,
- trasllat directe de la queixa als òrgans municipals competents,
- derivació del cas a l'òrgan públic o privat pertinent.

NO ADMESES A TRÀMIT

D'acord amb el reglament de la Sindicatura, no s'admeten a tràmit les següents queixes:

- no impliquen l'administració municipal,
- estan pendents de resolució judicial,
- fets objecte de queixa coneguts fa més d'un any,
- anònimes,
- mala fe,
- falta de fonament,
- inexistència de pretensió,
- perjudici als interessos legítims d'una tercera persona.

2. ACTUACIÓ D'OFICI



La Sindicatura detecta un problema d'interès general que afecta drets fonamentals i llibertats públiques de la ciutadania i decideix intervenir.

Se sol·licita documentació a l'òrgan competent i s'analitza la normativa aplicable.

La Sindicatura emet una resolució i formula recomanacions a l'Ajuntament.

La defensoria fa **seguiment de la implementació** de les recomanacions emeses per assegurar-se de la resolució del problema i conèixer l'impacte de la seva intervenció.

PRESÈNCIA AL TERRITORI



LA SINDICATURA, A PEU DE CARRER

La millor manera de descobrir què passa a Barcelona és caminant-hi de la mà de les persones que més saben de cada racó de la ciutat: el veïnat. En aquest projecte, l'equip de la Sindicatura dedica tot un dia a conèixer, a peu de carrer, les principals problemàtiques i neguits de cadascun dels 73 barris de la ciutat.



LA SINDICATURA, A PROP TEU

El diàleg amb la ciutadania fa que les solucions proposades siguin més efectives i responguin millor a les necessitats i experiències de les persones. Cada mes, l'equip de la Sindicatura conversa amb el veïnat de la ciutat sobre allò que els preocupa.



SINDICATURA ITINERANT

La Sindicatura no és una ubicació estàtica, sinó que està present al territori. És una institució en moviment que, de manera periòdica, es trasllada a un equipament de proximitat amb l'objectiu de recollir les queixes de la ciutadania, sense necessitat que aquesta es desplaci a la seva seu.

INFORMES MONOGRÀFICS

QUÈ SON

La Sindicatura de Greuges de Barcelona pot decidir d'ofici dur a terme estudis de caràcter monogràfic sobre determinades problemàtiques de ciutat que tenen una afectació important en els drets de ciutadania.

PER A QUÈ

Els informes monogràfics tenen per objectiu fer una diagnosi aprofundida sobre un determinat tema, i formular recomanacions i propostes de política pública a l'Ajuntament de Barcelona per tal de millorar la salvaguarda dels drets humans.

COM

Es desenvolupen amb la col·laboració de persones o institucions expertes en la matèria, que poden contribuir no només al procés de recerca i redacció, sinó també al procés de difusió i implantació de les propostes.

PRIORITATS D'ESTUDI

L'elecció de les problemàtiques d'anàlisi es fa tenint en compte diferents factors, d'entre els quals destaquen:

- la voluntat de donar cobertura a les necessitats d'aquells col·lectius dels quals rebem menys queixes ciutadanes,
- la necessitat d'abordar qüestions estructurals o amb una afectació de drets àmplia que difícilment poden estudiar-se amb suficient globalitat des del cas concret.



RESOLUCIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES

BASE NORMATIVA

Recomanació R(2001)9 del Consell de Ministres de la Unió Europea sobre alternatives als litigis entre autoritats administratives i particulars.

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XXVI).

Normativa reguladora de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (base IV.1 dels Aspectes complementaris).

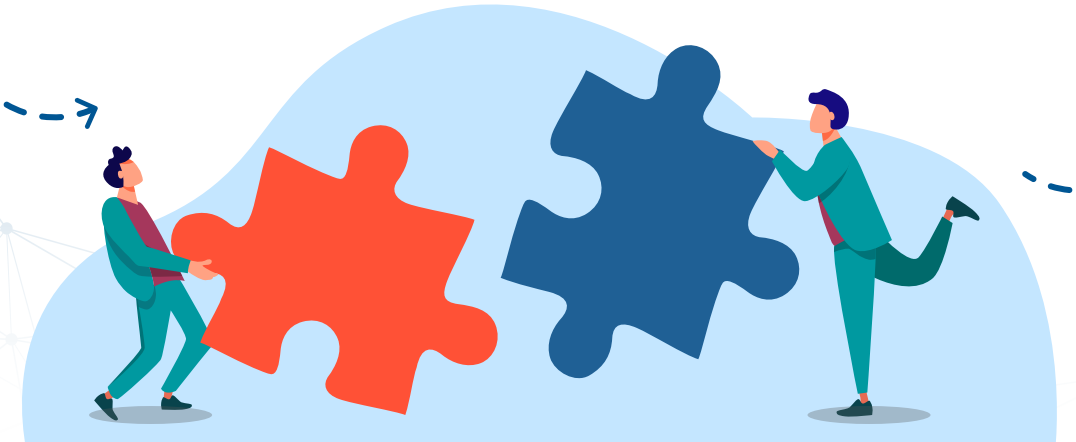
QUÈ ÉS?

La resolució alternativa de conflictes (RAC) és aquell conjunt de tècniques i mètodes que contribueixen a solucionar problemes sense confrontació. Inclou la mediació, la conciliació, l'arbitratge o la facilitació. Quan implica l'administració pública, s'efectua respectant el principi de legalitat, segons el qual aquesta ha d'actuar amb ple sotmetiment a la llei i al dret.

COM ACTUA LA SINDICATURA DE GREUGES?

En el marc de la tramitació d'una queixa ciutadana, un assessorament tècnic i jurídic o una actuació d'ofici, la Sindicatura pot activar mecanismes de resolució alternativa de conflictes, si considera que poden contribuir a donar una millor resposta a la ciutadania.

Així mateix, quan fa seguiment de les recomanacions acceptades per l'Ajuntament, la Sindicatura de Greuges pot decidir iniciar la RAC si aquest canal pot contribuir a resoldre millor el problema que havia plantejat la ciutadania.



DICTÀMENS

Els dictàmens són estudis jurídics i tècnics de propostes normatives, bases reguladores, o convocatòries, entre d'altres, que estan en procés d'elaboració per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Mitjançant els dictàmens, la Sindicatura fa observacions dirigides a aportar **millores pel que fa als drets humans de proximitat**, abans de l'aprovació d'aquests textos.

Pot ser el propi Ajuntament de Barcelona qui, de forma proactiva, proposi a la Sindicatura l'elaboració d'un dictamen, cercant la millora qualitativa de la proposta municipal. **O bé podem iniciar-lo d'ofici quan tenim coneixement** que el consistori està treballant en alguna matèria sobre la qual la Sindicatura s'ha pronunciat abastament, o sobre la que estem amatents per l'impacte que pot tenir sobre la ciutadania.

El nostre pronunciament no condiciona ni limita les **competències de la Sindicatura per rebre queixes** i realitzar actuacions d'ofici sobre el contingut d'aquestes normes un cop en vigor.



GRUPS DE TREBALL TEMÀTICS

En la nostra tasca de defensa dels drets humans de proximitat, considerem necessari comptar amb el coneixement i aportacions d'institucions, entitats o persones expertes que disposen d'experiència i informació sobre àmbits de treball específics.

Amb aquests agents, creem grups de treball temàtics que enriqueixen la nostra intervenció, tot contribuint a la identificació de temes d'interès, al desenvolupament dels nostres estudis i al desplegament de les nostres recomanacions.



VISITES A ESCOLES I INSTITUTS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona es desplaça a escoles i instituts de la ciutat per debatre amb l'alumnat sobre quines queixes tenen; com millorarien el seu barri; si creuen que participen en les decisions de ciutat; si consideren que se'ls té en compte, etc.

El jovent és un actor de ple dret en la construcció de la ciutat i la Sindicatura de Greuges de Barcelona vol escoltar-lo de primera mà per conèixer les seves inquietuds i propostes.





L'ANY 2023 EN XIFRES

INTERVENCIONS

1201 PETICIONS CIUTADANES I ACTUACIONS D'OFICI

583
QUEIXES CIUTADANES

608
ASSESSORAMENTS TÈCNICS I JURÍDICS

10
ACTUACIONS D'OFICI

*A banda d'aquestes tres tipologies d'intervencions, la Sindicatura de Greuges de Barcelona també ha dut a terme **907 atencions**, i diverses accions de presència al territori, informes monogràfics, resolució alternativa de conflictes, dictàmens, grups de treball temàtics i visites a escoles i instituts, que seran explicades posteriorment.*

INTERVENCIONS PER ÀMBIT TEMÀTIC

Al llarg de l'any 2023, la Sindicatura de Greuges ha dut a terme un total de 1.201 intervencions, classificades de la següent manera segons l'àmbit dels drets afectats.



CIUTAT EQUITATIVA

OFICI	4
QUEIXA	185
ASSESSORAMENTS	206
395	



CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

OFICI	2
QUEIXA	202
ASSESSORAMENTS	145
349	



CIUTAT DIVERSA

OFICI	0
QUEIXA	34
ASSESSORAMENTS	20
54	



CIUTAT GARANTISTA

OFICI	4
QUEIXA	162
ASSESSORAMENTS	237
403	

PRONUNCIAMENTS

596
PRONUNCIAMENTS





DRETS MÉS AFECTATS

Els pronunciaments de la Sindicatura de Greuges el 2023 han fet especialment referència a:

CIUTAT GARANTISTA

26% DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

13,2% DRET AL MEDI AMBIENT

8,5% DRET AL DESCANS

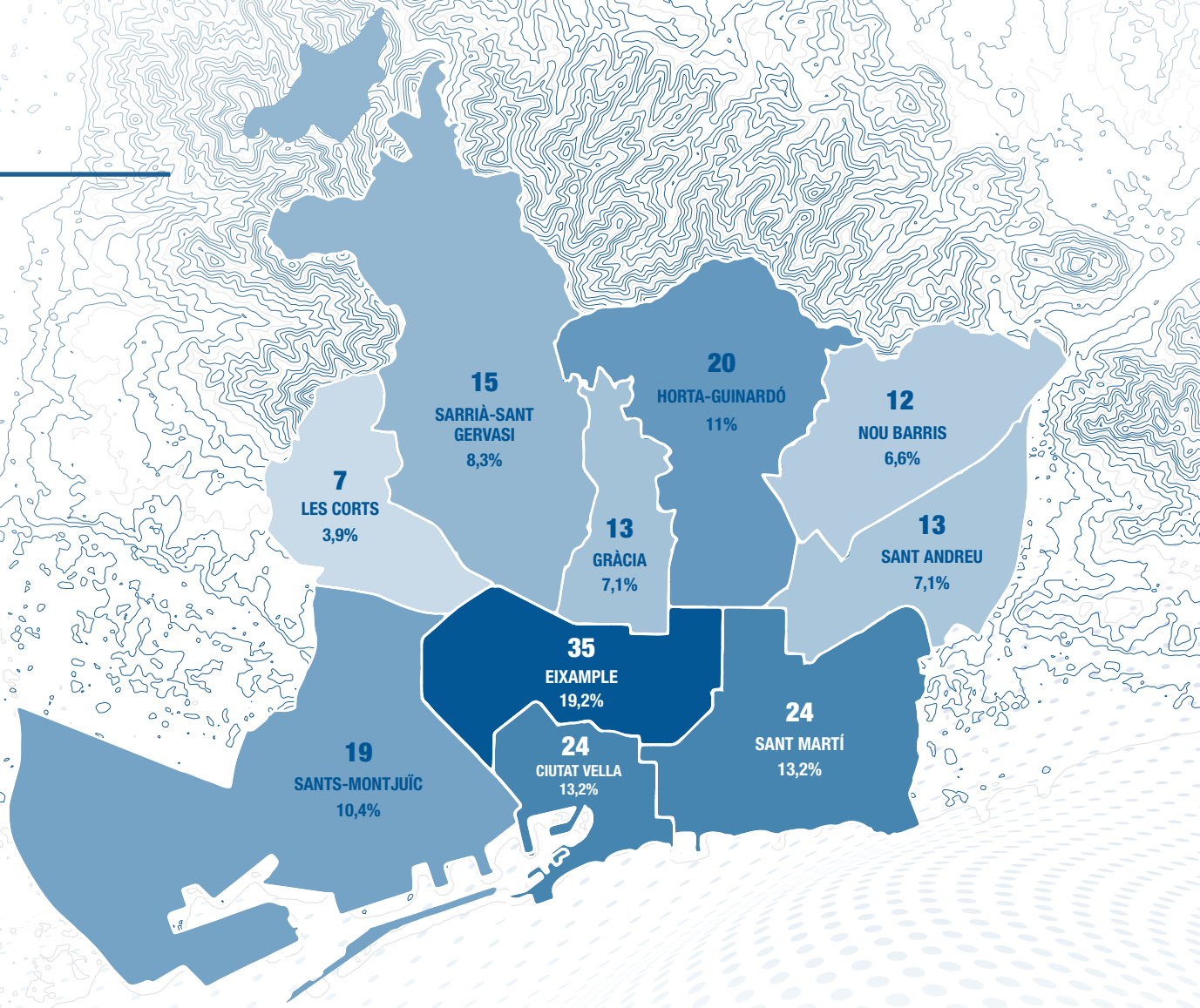
Sovint, observem que una mateixa problemàtica vulnera més d'un dret. Les relacions més freqüents entre drets afectats han estat:

PROBLEMÀTICA	AFECTACIÓ MÚLTIPLE DE DRETS	
Desnonaments / Accés a recursos d'allotjament d'urgència →	Dret als serveis de protecció social	Dret a l'habitatge
Gestió municipal del parc d'habitatge públic, accés a la Mesa d'Emergència... →	Dret a l'habitatge	Dret a la bona administració
Qüestions relatives a centres educatius →	Dret a l'educació i el lleure	Drets de la infància i l'adolescència
Servei municipal d'atenció domiciliària →	Dret a les cures	Dret als serveis de protecció social
Sancions administratives relacionades amb la mobilitat urbana →	Dret a la mobilitat	Dret a la bona administració
Molèsties veïnals →	Dret al descans	Dret a la convivència pacífica

PRONUNCIAMENTS ADREÇATS A DISTRICTES

Dels **596 pronunciaments** emesos el **2023**, un **30'5%** feia referència a l'actuació dels districtes de la ciutat.

182 (30,5%)
PRONUNCIAMENTS





PRONUNCIAMENTS ADREÇATS A ÀREES DE GOVERN

Dels **596 pronunciaments** emesos el **2023**, un **69,5%** feia referència a l'actuació de les àrees de govern de l'Ajuntament.

ALCALDIA

414 (69,5%) PRONUNCIAMENTS

1ª TINÈNCIA D'ALCALDIA

Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge

127

- Comissionat Habitatge — 42

169 PRONUNCIAMENTS

2ª TINÈNCIA D'ALCALDIA

Drets Socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida

19

- Regidoria de Cultura i Indústries Creatives — 7
- Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègies contra la Soledat — 7
- Comissionada Acció Social — 46

79 PRONUNCIAMENTS

3ª TINÈNCIA D'ALCALDIA

Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior

74

74 PRONUNCIAMENTS

4ª TINÈNCIA D'ALCALDIA

Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme

58

- Regidoria de Comerç, Restauració i Mercats — 4

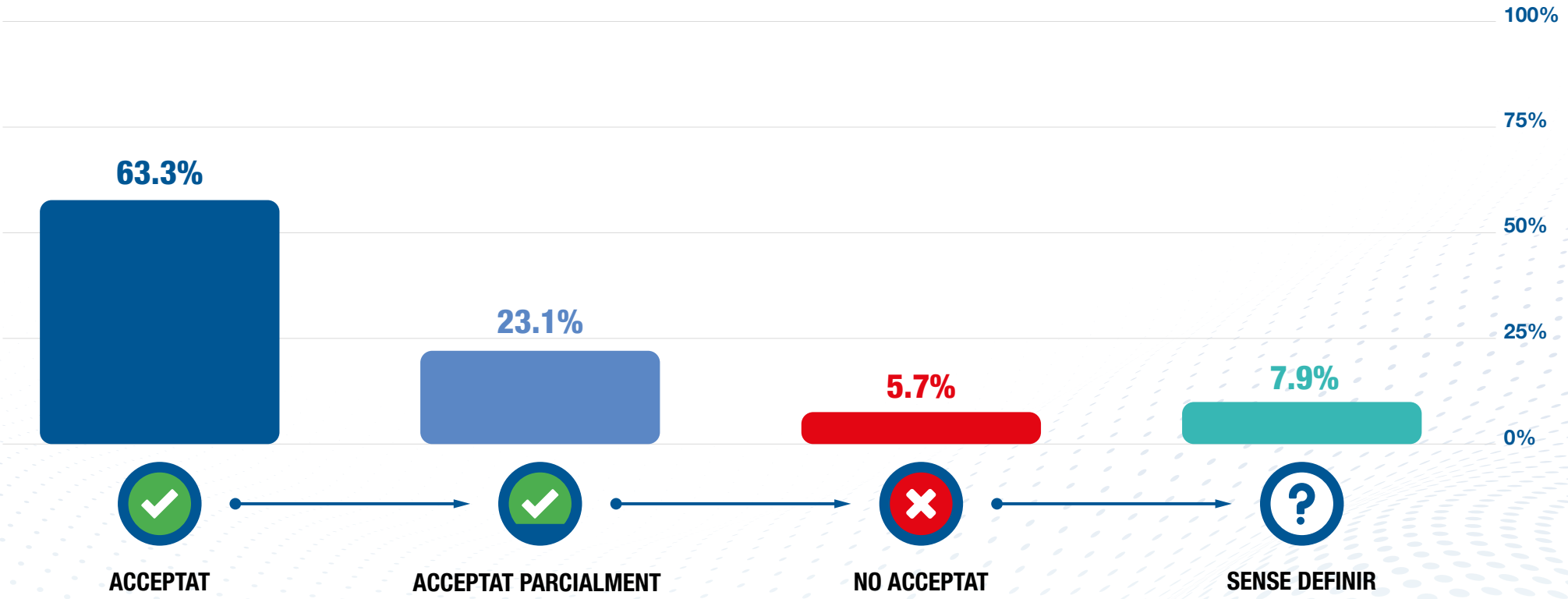
62 PRONUNCIAMENTS

- Regidoria d'Esports — 5
- Regidoria Educació i Persones Grans — 25

30 PRONUNCIAMENTS

GRAU D'ACCEPTACIÓ DELS PRONUNCIAMENTS

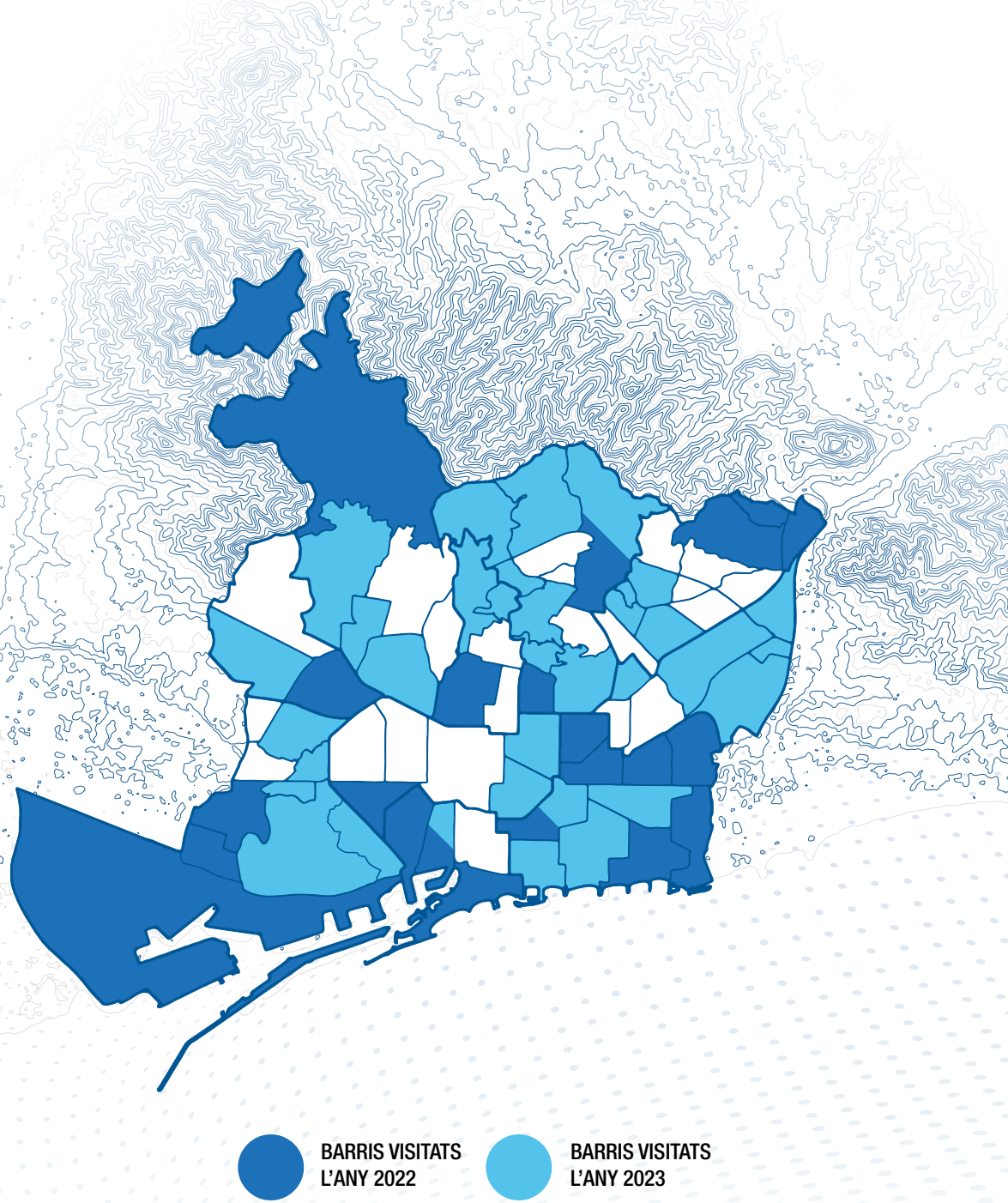
El grau d'acceptació, per part de l'Ajuntament, dels **pronunciaments emesos** per la **Sindicatura de Greuges** de Barcelona durant l'any **2023** és el següent:



BARRIS VISITATS

En el marc del programa ***Presència al territori***, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha visitat els següents barris.

2023	DATA	BARRI/S
1	12/1/23	La Teixonera
2	19/1/22	Sarrià
3	26/1/23	Poble-sec
4	2/2/23	Turó de la Peira i Can Peguera
5	8/2/22	Horta
6	9/2/23	Nocturn Gòtic
7	10/2/23	Sant Andreu i Bon Pastor
8	16/3/23	La Maternitat i Sant Ramon
9	23/3/22	El Carmel
10	27/3/22	Trinitat Vella
11	27/4/23	Sants
12	10/5/23	Baró de Viver
13	31/5/23	Sant Genis i Montbau
14	21/6/23	Poblenou i Provençals
15	5/7/23	El Parc i la Vila Olímpica
16	21/9/23	Fort Pienc
17	26/9/23	Vallcarca i Penitents
18	28/9/23	La Guineueta
19	3/10/23	Sagrada Família
20	19/10/23	Hostafrancs i Font de la Guatlla
21	26/10/23	Les Tres Torres
22	9/11/23	Guinardó
23	16/11/23	Sant Gervasi i Galvany
24	27/11/23	Can Baró
25	14/12/23	Porta
26	20/12/23	Camp del Grassot



MITJANS DE COMUNICACIÓ

La Sindicatura de Greuges de Barcelona creu fermament en la funció dels **mitjans de comunicació** per donar a conèixer les seves investigacions i difondre la seva tasca en la **defensa dels drets de la ciutadania**. Per aquest motiu, la Sindicatura compta amb una estreta relació amb tots els mitjans de comunicació que cobreixen **l'actualitat barcelonina**, i està a la seva disponibilitat per tractar els temes que afecten el veïnat de la ciutat.

Més enllà de les notícies, entrevistes i reportatges de caràcter puntual, la Sindicatura gaudeix, periòdicament, dels següents **espais mediàtics**:

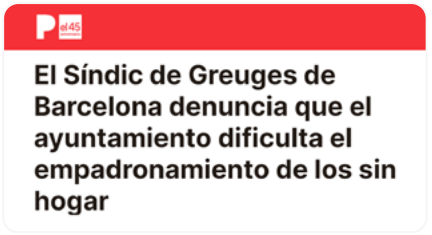
- **Seccions de ràdio a Onda Cero Catalunya i Cope Catalunya**
- **Articles d'opinió a Línia Xarxa i Social.cat**











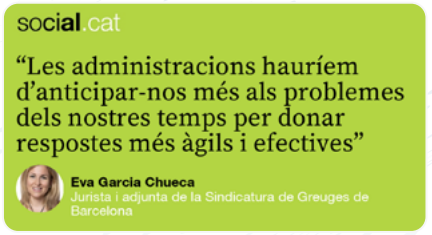














IMPACTE A LES XARXES SOCIALS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera important ser presents a les xarxes socials, tant per donar a conèixer la seva tasca com per oferir un canal més d'atenció a la ciutadania. Fins a l'any 2022, la defensoria comptava amb perfils oberts a les següents xarxes socials: Twitter, Instagram i Facebook.

El mes de març de 2023, la Sindicatura ha engegat un perfil a la xarxa social TikTok. L'objectiu principal d'aquest nou canal és arribar als grups d'edat més joves, un segment que històricament no s'ha dirigit a la nostra institució per exposar les seves problemàtiques relacionades amb els serveis municipals.

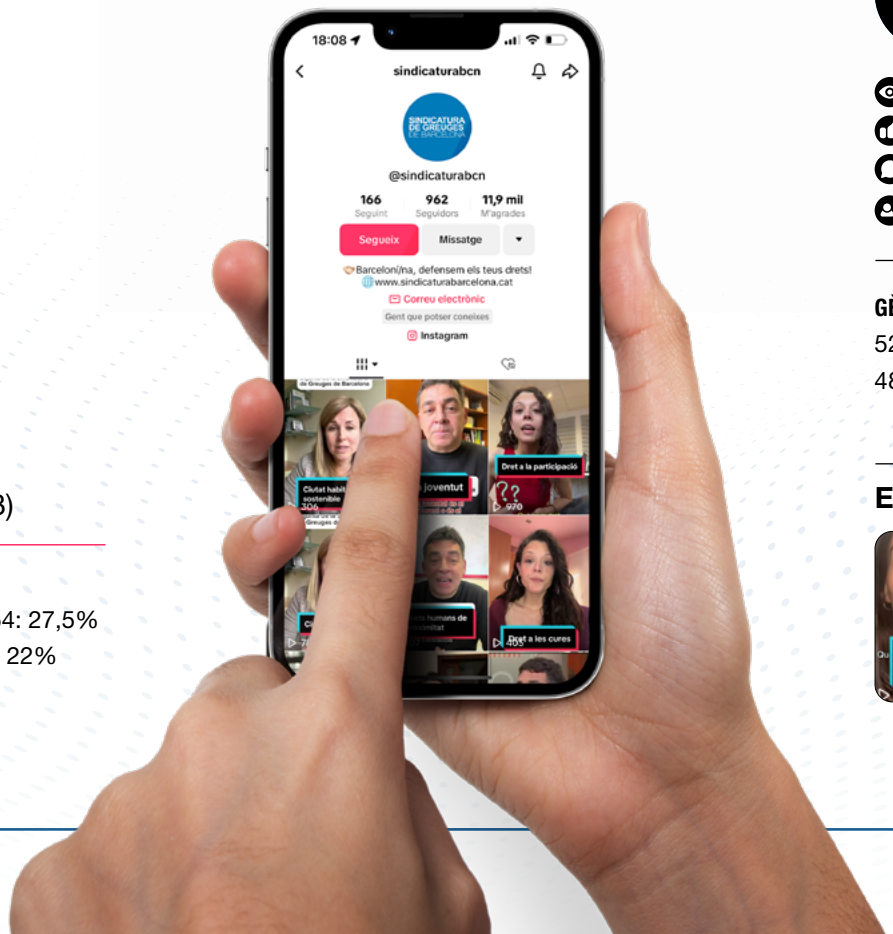
TWITTER (X)

- Impressions dels tuits: **289.000**
- Seguidors totals: **6.930**
- Nous seguidors: **135**

INSTAGRAM

- Abast: **13.613**
- Seguidors totals: **1015**
- Nous seguidors: **255** ↑ **25%** (2023)

GÈNERE:	EDAT:	
67% dones	18-24: 3,3%	45-54: 27,5%
33% homes	25-34: 21,1%	+55: 22%
	35-44: 26,1%	

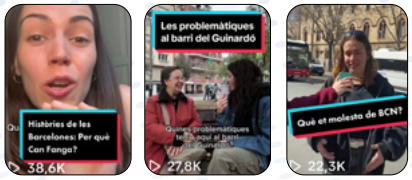


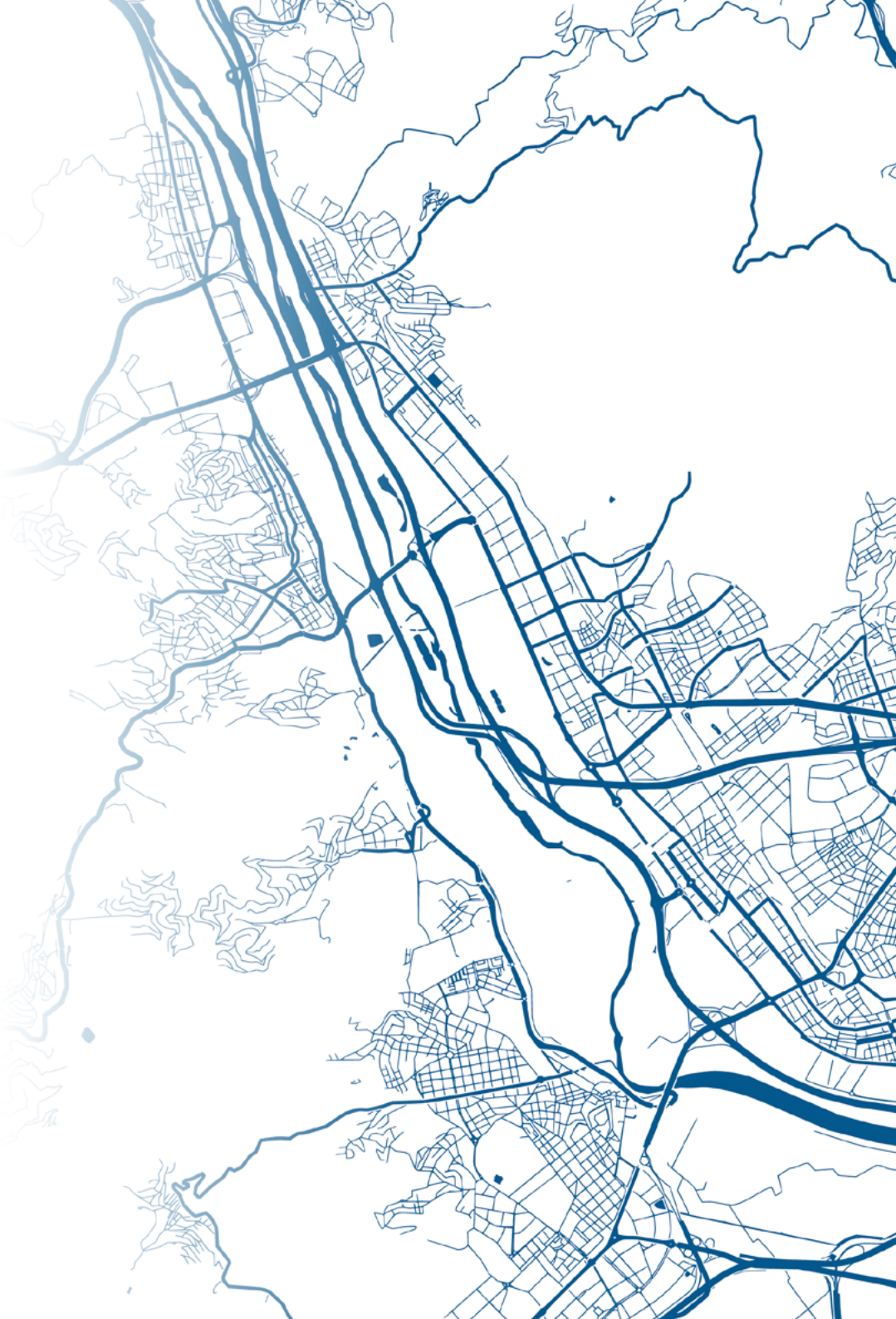
TIKTOK

- Visualitzacions: **221.000**
- M'agrada: **11.383**
- Comentaris: **858**
- Seguidors: **943**

GÈNERE:	EDAT:	
52% dones	18-24: 20%	45-54: 20%
48% homes	25-34: 28%	+55: 15%
	35-44: 17%	

Els vídeos més vistos:







PRINCIPALS ACTIVITATS DE L'ANY 2023

CALENDARI

1 GENER

La Sindicatura, a peu de carrer: **Teixonera**

Reunió amb la Gerència del Districte de **Nou Barris**

La Sindicatura, a prop teu: **El Poble-sec**

2 FEBRER

Presentació de l'informe de la Sindicatura **El dret humà a l'energia** a diferents agents i entitats.

Presentació de **l'Informe Anual 2022** davant el Plenari del Consell Municipal

Visita a la **Llar d'Oportunitats**

3 MARÇ

Visita al **Centre Residencial de Primera Acollida** de **Nou Barris**

Visita al **Centre d'Urgències i Emergències Socials** de Barcelona

Presentació de la tasca de la Sindicatura als Districtes de Sant Martí, Sarrià-Sant Gervasi, Ciutat Vella, Eixample, Les Corts, Nou Barris, Sant Andreu i Sants-Montjuïc.

4 ABRIL

Creació de la **Comissió de Reparació** per a víctimes de violència sexual en la infància, adolescència i joventut a les escoles

Presentació de l'informe **Adultocentrisme i polítiques públiques locals**: percepcions i propostes juvenils

Sindicatura itinerant a **Sants**, conjuntament amb la Síndica de Greuges de Catalunya

5 MAIG

Reunió amb l'**Institut Municipal de Serveis Socials**

Reunió amb l'**Institut Municipal de Persones amb Discapacitat**

La Sindicatura, a peu de carrer: **Baró de Viver**

6 JUNY

Reunió amb la **Síndica de Greuges de Catalunya**

Reunió amb l'**Institut Municipal de l'Habitatge**

La Sindicatura, a peu de carrer: **El Poblenou**



7 JULIOL

La Sindicatura, a peu de carrer, amb la **ONCE**

Reunió amb l'**alcalde de Barcelona**, Jaume Collboni

Acompanyament a la Guàrdia Urbana en l'operatiu policial als **Bateries antiaèries del Turó de la Rovira**

8 AGOST

La Sindicatura participa en el **Congrés Internacional de la Personeria de Bogotà** sobre Drets Humans Emergents

La Sindicatura obre una actuació d'ofici per la **caiguda d'una palmera** que va causar una víctima mortal en el **Districte de Ciutat Vella**

9 SETEMBRE

La Sindicatura assisteix a les constitucions dels **plenaris de districte**

Reunió amb el **Consell Assessor de la Gent Gran**

Reunió del **Pacte de ciutat per la salvaguarda dels Drets Humans**

10 OCTUBRE

Reunió amb la **Xarxa d'Atenció a les Persones** Sensellar (XAPSLL)

Visita als assentaments ubicats al **barri de Vallcarca**

Visita internacional de la Defensoría de Vecinos y Vecinas de **Montevideo**

11 NOVEMBRE

Reunió amb la Fundació Arrels

Reunió amb el **Comissionat d'Habitatge** i la Gerència de l'IMHAB

Visita al **Gimnàs Social Sant Pau**

12 DESEMBRE

La Sindicatura, a prop teu: **Porta**

Participació en el procés de preparació del **Pacte de ciutat per la salvaguarda dels Drets Humans**

Sindicatura itinerant: **Camp del Grassot**

GRUPS DE TREBALL

VIOLÈNCIES SEXUALS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona està fermament compromesa amb l'erradicació de les violències sexuals. Per això, treballem perquè les víctimes d'assetjament o agressions sexuals trobin en la nostra institució un mecanisme més de defensa dels seus drets.

VETLLEM PER GARANTIR L'ATENCIÓ I TRACTAMENT QUE LA LLEI ESTABLEIX, AIXÍ COM ELS PROCESSOS DE REPARACIÓ DEL DANY ALS QUALS TENEN DRET LES VÍCTIMES.

Fruit d'aquesta preocupació, la Sindicatura va posar en marxa un grup de treball en què participen persones expertes de la nostra ciutat procedents de diferents disciplines (sanitària, social, jurídica, periodística...).

En el marc d'aquest grup de treball, s'han endegat dues actuacions específiques el 2023:

1. Un **estudi** sobre l'accessibilitat dels serveis d'atenció a les violències sexuals a la ciutat de Barcelona, que serà publicat el 2024.

2. La creació d'una **Comissió de Reparació** per a víctimes d'abusos en escoles públiques, a partir del nostre pronunciament sobre les denúncies d'abusos sexuals i vexacions a l'Escola Barcelona per part d'un educador al llarg de 20 anys.



COMISSIÓ DE REPARACIÓ

ELS SEUS OBJECTIUS SÓN:

A Buscar mecanismes de **reparació del dany**, en **diàleg** amb les **persones** supervivents i les **institucions** implicades (Ajuntament de Barcelona, Consorci d'Educació de Barcelona, o altres).

B Organitzar un acte privat de **justícia simbòlica** en què les **institucions implicades** puguin escoltar les persones supervivents i oferir disculpes.

C Nodrir una **reflexió** posterior sobre com **millorar la prevenció** d'aquest tipus de fets.



COMISSIÓ DE REPARACIÓ

VOLS PRESENTAR EL TEU CAS?

SI

Informació del cas i entrevista

Següents passes

1. Recull de les reparacions sol·licitades.
2. Trasllat a les administracions competents.
3. Acte privat de reparació institucional.

NO

Portes obertes recursos

- La Sindicatura sempre tindrà les portes obertes de la Comissió de Reparació.
- La Sindicatura facilitarà informació d'altres recursos.

CIRCUIT



Primer contacte

Telèfon, whatsapp, correu electrònic o presencialment.



Persona de referència

Escolta activa i confidencialitat.

ACCÉS



Telèfon i Whatsapp

678469936
Horari d'atenció:
Dilluns a dijous de 8 a 18 h
Divendres de 8 a 14 h



Correu electrònic

Enviar correu a:
comissio.reparacio@sindicatura.barcelona



Presencialment

Seu de la Sindicatura
Ronda de Sant Pau, 45, 3a planta

Concertar cita prèvia mitjançant el telèfon **678 46 99 36**

GRUPS DE TREBALL

FAMÍLIES DE PERSONES PRESES

L'any 2023, hem fet públic l'informe monogràfic **"L'atenció a les famílies de les persones empresonades residents a la ciutat de Barcelona i a la seva Àrea Metropolitana"**, que té per objectiu aprofundir en el coneixement de les necessitats de les famílies de persones preses i aportar solucions.

Per desenvolupar l'estudi es va establir un grup de treball amb diferents defensories atès que, d'una banda, l'àmbit penitenciari depèn del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, i que, de l'altra, aquesta és una realitat que no sols afecta la ciutat de Barcelona, sinó a tot el territori, i de forma més preeminent a grans municipis de l'Àrea Metropolitana.

L'equip multidisciplinari de l'Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans de la Universitat de Barcelona va dur a terme l'estudi, que va ser coordinat per la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

El grup de treball va alimentar la reflexió que conté l'estudi i les institucions que el conformen seran una peça clau per difondre les seves principals recomanacions al conjunt del territori metropolità i català.

Han participat en el grup de treball:

- Síndica de Greuges de Catalunya
- Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya
- Defensora de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet
- Síndic de Greuges de Terrassa
- Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi
- Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat
- Defensor de la ciutadania de Badalona
- Síndic Municipal de Greuges de Sabadell
- Sindicatura de Greuges de Rubí
- Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat
- Síndica de Greuges de l'Hospitalet



RELACIONS INSTITUCIONALS

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, tenim clar que la ciutat també la fan les entitats, les associacions veïnals i els moviments socials. Duem a terme la nostra feina de salvaguarda dels drets de proximitat en col·laboració i diàleg permanent amb aquests actors.

Així mateix, hem iniciat o donat continuïtat a vincles institucionals sòlids amb altres organismes, públics i privats, que poden ajudar-nos a multiplicar l'impacte de la nostra feina i afavorir el treball en xarxa a favor dels drets humans.

Per això, durant el 2023, hem mantingut reunions amb els agents següents:

ENTITATS, ASSOCIACIONS I MOVIMENTS DE DIFERENTS ÀMBITS

- ACOMPANYAMENT I ACOLLIDA DE PERSONES AMB RISC DE VULNERABILITAT
- ACCIÓ SOCIAL
- CONTRA LES VIOLÈNCIES MASCLISTES
- DEFENSA DELS DRETS HUMANS
- DIVERSITAT CULTURAL
- ESPORT
- GENT GRAN
- HABITATGE DIGNE
- INFÀNCIA
- JOVENTUT
- LGTBIQ+
- MOBILITAT SOSTENIBLE
- PERSONES SENSE LLAR
- SERVEIS A PERSONES AMB DISCAPACITAT

ALTRES DEFENSORIES

- FÒRUM SD – SÍNDICS I SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA
- DEFENSOR DEL PUEBLO
- DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
- DIPUTACIÓN DEL COMÚN DE CANARIAS
- JUSTICIA DE ARAGÓN
- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

GENERALITAT DE CATALUNYA

- CONSELLERIA D'IGUALTAT I FEMINISMES
- CONSELLERIA DE DRETS SOCIALS
- CONSELLERIA DE JUSTÍCIA
- SECRETARI DEL GOVERN DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

PROFESSIONALS

- PIMEC – MICRO, PETITA I MITJANA EMPRESA DE CATALUNYA
- ICAB – IL·LUSTRE COL·LEGI DE L'ADVOCACIA DE BARCELONA





RELACIONS INSTITUCIONALS

PRESÈNCIA EN ELS CONSELLS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

La Sindicatura de Greuges de Barcelona també pren el caràcter d'institució observadora en els espais de participació ciutadana creats per l'Ajuntament de la ciutat, amb l'objectiu de donar seguiment als debats entre la ciutadania i el govern municipal:

- Consell de Ciutat
- Consell d'Habitatge Social de Barcelona
- Consell Assessor de la Gent Gran
- Consell Municipal LGTBI de Barcelona
- Consell Educatiu Municipal de Barcelona
- Consell de Turisme i Ciutat
- Consell Municipal de Benestar Social
- Taula d'Impuls de l'Agenda 2030 de Barcelona
- Consell Municipal de Convivència, Defensa i Protecció dels Animals
- Pacte de ciutat per la salvaguarda dels Drets Humans.
- Consell de la Formació Professional de Barcelona
- Capital Europea de la Democràcia



RELACIONS INTERNACIONALS

Per a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, la projecció internacional és de cabdal importància per promocionar el nostre model de sindicatura i intercanviar bones pràctiques relatives a la salvaguarda dels drets humans de proximitat.

Aquesta projecció es canalitza de diverses formes:

1 PARTICIPACIÓ EN XARXES INTERNACIONALS DE DEFENSORS/ES.

Durant el 2023, hem participat en les següents conferències internacionals:

AGOL - Aliança Global del Ombudperson Local.

- Ciudad de México, 25 - 26 de maig 2023. "**Derecho humano a la Ciudad: la Alianza Global del Ombudsperson local ante la nueva Agenda Urbana**", organitzada per la Comissió de Drets Humans de la Ciudad de México i la Comissió estatal de Drets Humans de la Ciutat de Tlaxcala.
- Bogotá, 17 - 18 d'agost de 2023: "**Congreso internacional de Derechos Humanos Emergentes**", organitzada per la Personería de Bogotá.
- Montevideo, 5 - 6 de desembre de 2023: "**El rol de las Defensorías locales en la agenda de derechos**", organitzada per la Defesora de Vecinos y Vecinas de Montevideo.
- També liderem el **Grup de treball sobre drets humans emergents d'AGOL**, del que formen part diverses defensories d'Iberoamèrica.



European Network of Ombudsman

- Brussel·les, 9 – 10 de novembre de 2023: **European Network of Ombudsmen Conference 2023**, organitzada per l'Ombudsman de la Unió Europea.

IOI - International Ombudsman Institute

- Roma, 21 - 22 de setembre de 2023: International Conference "**The role of the Ombudsman in the world: between reality and possibility**", organitzada pel Defensore Civico della Regione del Lazio.



2 PROJECTES INTERNACIONALS DE RECERCA

L'any 2023 ens hem presentat a dos projectes internacionals subvencionats que estan aprovats i s'executaran a partir de gener del 2024:

- **Projecte europeu Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliberation and Participation** (IDEM Project), Horizon Europe (2021-2027).

3 ESTADES I ASSESSORAMENTS

- **Defensoría de Vecinos y Vecinas de Montevideo** (estada).
- **Conseil national des Droits de l'Homme au Maroc** (CNDH) et Mécanisme Protection à l'Enfance (assessorament).
- **Instituto Nacional de Derechos Humanos**, Chile, Unidad de Protección de Derechos, Legislación y Justicia (assessorament).

LA SINDICATURA, A LES ESCOLES I ELS INSTITUTS

L'any 2023, la Sindicatura de Greuges ha iniciat un projecte per acostar-se a les persones joves de la ciutat mitjançant una aproximació als instituts de Barcelona.

Al llarg de l'any, hem visitat diversos instituts per debatre amb l'alumnat sobre els drets humans de proximitat i la seva garantia en els seus entorns més propers.

El mètode de treball d'aquestes trobades està dissenyat des d'un enfocament pràctic i participatiu.

Tenim tres maneres d'actuar, adaptables totalment a les necessitats dels instituts:



1 QUEIXES DEL BARRI

La Sindicatura recupera les queixes més destacades del barri de l'institut.

S'envia aquesta informació amb antelació, per tal que l'alumnat la treballi i proposi solucions.

El síndic es desplaça a l'institut per reflexionar amb l'alumnat sobre com es podrien abordar les diferents problemàtiques i desenvolupar possibles millores.

2 QUEIXES DE L'ALUMNAT

L'alumnat de l'institut treballa prèviament les queixes i problemàtiques que tinguin, i que puguin estar vinculades a un servei municipal.

L'institut envia aquesta informació amb antelació, per tal que la Sindicatura la conegui i pugui analitzar pronunciaments previs sobre les qüestions plantejades.

El síndic es desplaça a l'institut per reflexionar amb l'alumnat sobre com es podrien abordar les diferents problemàtiques i desenvolupar possibles millores.

3 L'ALUMNAT S'IMPLICA AL BARRI

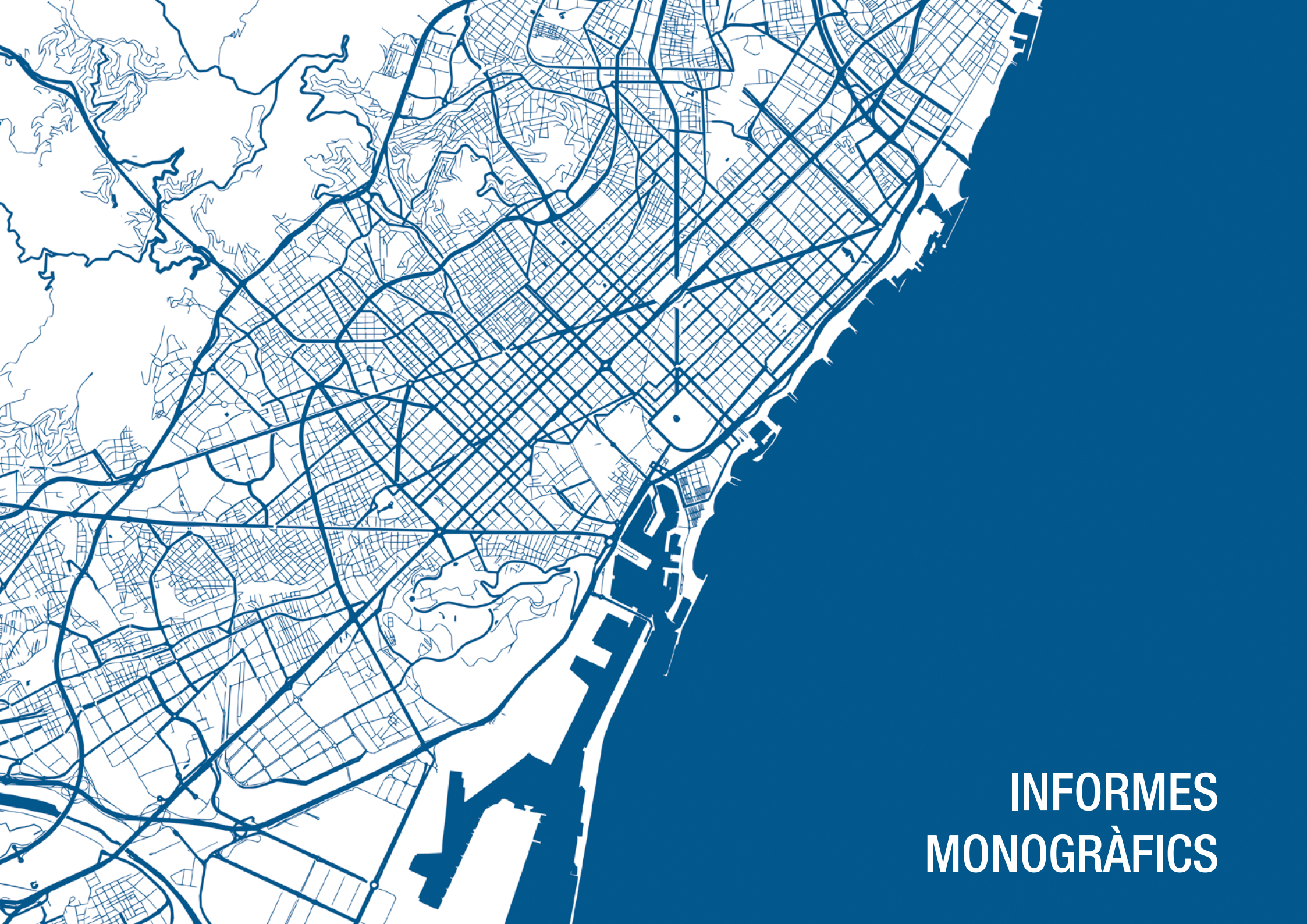
L'alumnat surt al carrer a fer treball de camp i preguntar al veïnat com veu el barri, quines queixes té, què es podria millorar, etc.

L'institut envia aquesta informació amb antelació, per tal que la Sindicatura la conegui i pugui analitzar pronunciaments previs sobre les qüestions plantejades.

El síndic es desplaça a l'institut per reflexionar amb l'alumnat sobre com es podrien abordar les diferents problemàtiques i desenvolupar possibles millores.

Durant el segon i el tercer trimestre del curs acadèmic 2023-2023, la Sindicatura ha visitat quatre instituts:

- Institut Escola Trinitat Nova (Districte de Nou Barris)
- Institut Doctor Puigvert (Districte de Sant Andreu)
- Institut Bernat Metge (Districte de Sant Martí)
- Institut Nou Barris (Districte de Nou Barris)



INFORMES MONOGRÀFICS

ADULTOCENTRISME
ANÀLISI DE LA PROBLEMÀTICA

ADULTOCENTRISME I POLÍTIQUES PÚBLIQUES MUNICIPALS

La Sindicatura segueix amb l'abordatge de temàtiques vinculades al jovent i les visions adultocèntriques de les polítiques públiques, que ja ha estat objecte d'estudi en dos informes monogràfics de l'any 2022: *El fenomen del botellot a Barcelona, i Joves migrants sense referents familiars a la ciutat.*

Ho fa amb l'estudi ***Adultocentrisme i polítiques públiques locals: percepcions i propostes juvenils***, que té el propòsit d'aprofundir en una problemàtica instaurada a les nostres societats: la visió adultocèntrica de les institucions no té suficientment en compte les persones joves com un potencial actor en el disseny, implementació i supervisió de les polítiques públiques.

L'informe vol posar en relleu que la subestimació de les capacitats del jovent i la seva manca de poder polític és l'origen de l'actual situació social en què ens trobem, manifestament marcada per la desafecció





d'aquest grup poblacional envers la participació política i les institucions públiques.

Adultocentrisme i polítiques públiques locals: percepcions i propostes juvenils centra l'anàlisi d'aquesta problemàtica en les percepcions i vivències de les persones joves, amb l'objectiu de saber com es poden canviar aquestes posicions desfavorables de la joventut en la construcció de polítiques públiques.

Tot i que Barcelona ha esdevingut sovint un punt de referència estatal i internacional en l'aplicació de polítiques públiques dirigides a la joventut, amb l'estudi s'ha pogut copsar que la percepció d'aquest col·lectiu és que aquestes polítiques tenen un baix impacte en les seves vides i oportunitats.

És perceptible que encara hi ha marge de millora. Per aquest motiu, la Sindicatura conclou l'informe amb onze propostes per millorar la incorporació d'una perspectiva juvenil interseccional en les polítiques públiques a la ciutat de Barcelona.



ADULTOCENTRISME I POLÍTIQUES PÚBLIQUES MUNICIPALS
PROPOSTES DE MILLORA

L'informe, presentat el maig del 2023, destaca la necessitat d'incorporar la perspectiva juvenil a les polítiques públiques i aporta onze propostes per dur-ho a terme:

1. IMPULSAR UN NOU PACTE INTERGENERACIONAL:

Amb voluntat política i social, s'ha de treballar en un acord per posar les bases i els fonaments de la inclusió de la perspectiva juvenil en el disseny de polítiques públiques.

2. FORMACIÓ A LES ADMINISTRACIONS:

És necessària una formació transversal a persones treballadores i representants de les administracions per aclarir conceptes, compartir la visió de les persones joves i sensibilitzar sobre les dinàmiques de l'adultocentrisme.

3. DOTAR D'ESTRUCTURA POLÍTICA I TÈCNICA LES POLÍTIQUES DE JOVENTUT:

Aquesta voluntat política ha d'anar acompanyada de la creació d'una regidoria específica amb un vincle orgànic directe amb Alcaldia, i també de la instauració d'una Comissió Interdepartamental de Perspectiva Juvenil.

4. PRIORITZAR LES POLÍTIQUES DE SUPORT A LA JOVENTUT I INCREMENTAR-NE EL PRESSUPOST:

Cal posar en primer pla les necessitats de la gent jove, molt especialment en les polítiques d'educació, treball i habitatge, amb un increment significatiu del pressupost.

5. INTEGRAR LES VEUS DEL JOVENT VIA ELS SEUS PROPIS ESPAIS DE PARTICIPACIÓ:

Les formes més espontànies de participació i mobilització social de la joventut són espais d'expressió democràtica que poden orientar les polítiques públiques.

6. ACOMODAR ELS ESPAIS DE PARTICIPACIÓ INSTITUCIONALS I FER-LOS SIGNIFICATIUS:

És necessari, a través de la formació proposada en el primer punt, acomodar els espais a les realitats juvenils, i adoptar nous formats interns que els facin més amables i s'allunyin de dinàmiques adultocèntriques.

7. PORTAL JOVE DE FINESTRETA ÚNICA DIGITAL, PUNTS D'INFORMACIÓ JUVENIL, I PROACTIVITAT:

Cal valorar la possibilitat de crear un portal jove de finestreta única digital i fomentar una informació proactiva de serveis.

8. PROMOURE LA UNIVERSALITZACIÓ DELS SERVEIS I PRESTACIONS DE SUPORT A LES TRANSICIONS JUVENILS:

L'administració ha d'implicar-se en les transicions juvenils (suport als estudis, accés al mercat laboral o a l'habitatge), que sovint han estat oblidades per les polítiques públiques i han deixat tota la responsabilitat en mans de les famílies, situació que alimenta la reproducció intergeneracional de les desigualtats.

9. REJOVENIR L'ADMINISTRACIÓ:

Cal rejovenir l'administració i facilitar la identificació de la joventut amb les institucions. Per això, s'han de cercar estratègies com: places específiques, millora de la informació sobre ofertes i borses de treball, inclusió de criteris d'edat en determinades convocatòries, etc.

10. ESTABLIR UNA ESTRATÈGIA D'AVALUACIÓ DE LA PERSPECTIVA JUVENIL A LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES:

Més enllà de l'adopció de mesures concretes, cal mantenir una visió global de la situació de la joventut i de l'aplicació d'aquesta perspectiva.

11. CREAR UN SISTEMA D'INDICADORS SOBRE LA PERSPECTIVA JUVENIL EN LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES:

Aquests indicadors han de mesurar aspectes vinculats a la situació de les persones joves; posar èmfasi en les situacions de discriminació adultocèntrica des d'una lògica interseccional, i recollir el grau de compliment dels compromisos adquirits.

CIUTAT DIVERSA

Consulta totes les recomanacions i propostes de l'informe aquí.

FAMÍLIES DE PERSONES EMPRESONADES
ANÀLISI DE LA PROBLEMÀTICA

L'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES DE PERSONES EMPRESONADES

El segon informe monogràfic de la Sindicatura de Greuges de Barcelona l'any 2023 ha estat ***L'atenció a les famílies de persones empresonades residents a Barcelona i la seva àrea metropolitana***, en què s'analitza l'afectació de drets d'aquest col·lectiu invisibilitzat. L'objectiu de l'estudi és identificar les deficiències en l'atenció per part de les administracions públiques, i elaborar propostes de millora per revertir aquesta situació des dels serveis municipals.

L'anàlisi de les problemàtiques que pateixen aquestes famílies deixa palesa una primera conclusió que serveix com a punt de partida: s'han invisibilitzat les necessitats dels nuclis familiars de les persones empresonades, alhora que surt a la llum una certa manca de protecció institucional envers aquest col·lectiu.



L'informe de la Sindicatura ha estructurat les dificultats amb què es troben aquestes famílies en quatre grans blocs de necessitats: les derivades de l'impacte emocional i psicosocial; les vinculades a la relació amb la institució penitenciària; les derivades de l'impacte econòmic i laboral, i les relacionades amb la salut física i mental.

Per un tractament adequat d'aquestes problemàtiques, i tenint en compte la seva dimensió metropolitana, l'estudi ha estat elaborat en col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya, el Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, i els síndics i síndiques de Badalona, Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Rubí, Sabadell, Sant Boi, Santa Coloma de Gramenet, Sant Feliu de Llobregat i Terrassa.

Aquest estudi apunta a solucions en dues direccions: un seguit de recomanacions a les diverses administracions i institucions públiques competents en la matèria, i la proposta de creació d'un Punt d'Assessorament, Derivació i Acompanyament (PADA).



FAMÍLIES DE PERSONES EMPRESONADES
PROPOSTES DE MILLORA

L'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES DE PERSONES EMPRESONADES RESIDENTS A BARCELONA I LA SEVA ÀREA METROPOLITANA.

La recomanació principal en l'àmbit municipal és la creació d'un **Punt d'Assessorament, Derivació i Acompanyament (PADA) per a famílies de persones empresonades a la ciutat de Barcelona.**

QUINES CARACTERÍSTIQUES HAURIA DE TENIR EL PADA?

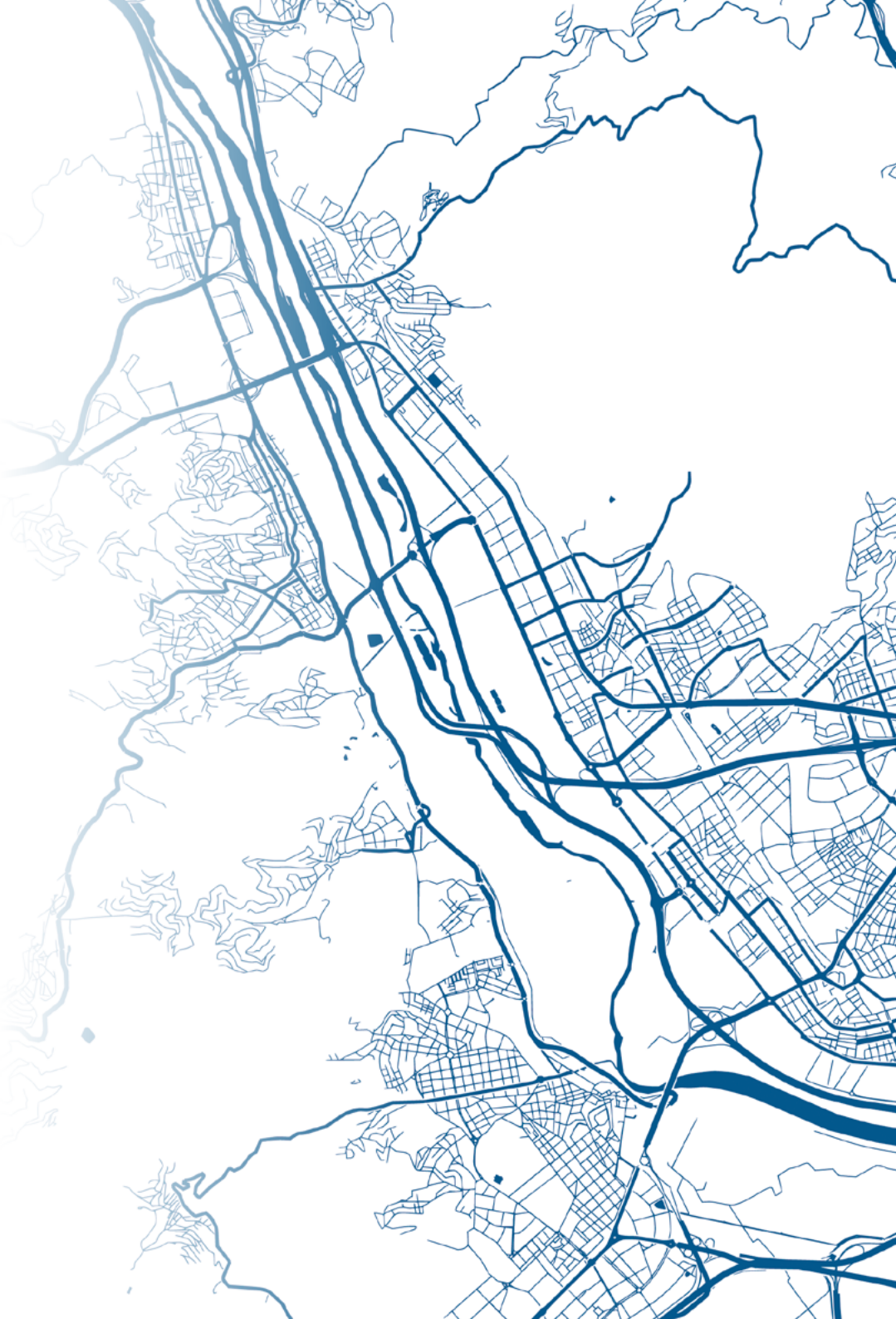
- Centralitzar l'atenció a les famílies de persones empresonades.
- Garantir una atenció personalitzada i confidencial.
- Informar sobre els següents aspectes: funcionament general del sistema penitenciari, passos per fer davant d'incidències viscudes, els diferents recursos socials, i les entitats que poden ajudar en termes de suport mutu.
- Dur a terme una orientació i assessorament ajustats a la casuística particular de cada persona usuària del servei.
- Derivar les famílies cap als recursos existents, fet que permetria augmentar l'ús d'aquests recursos, sovint desconeguts per les famílies.
- Ser un mecanisme d'acompanyament en aquests processos i fer-ne el seguiment.
- Oferir suport psicosocial i potenciar l'accés d'aquestes persones a recursos amb capacitat per donar una resposta adaptada a les necessitats d'àmbit psicosocial.
- Elaborar informes anuals sobre les situacions i incidències ateses.

Així mateix, la Sindicatura ha recomanat als Serveis Socials d'Atenció Primària que, quan la persona usuària tingui una persona de la seva unitat familiar privada de llibertat, aquesta variable:

- Sigui considerada un factor que augmenta el risc d'exclusió social.
- Es tinguin en compte els possibles problemes que es derivin d'aquesta situació en l'àmbit econòmic i laboral.
- Es potenciï la coordinació amb els serveis socials penitenciaris.

CIUTAT GARANTISTA

Consulta totes les recomanacions i propostes de l'informe aquí.

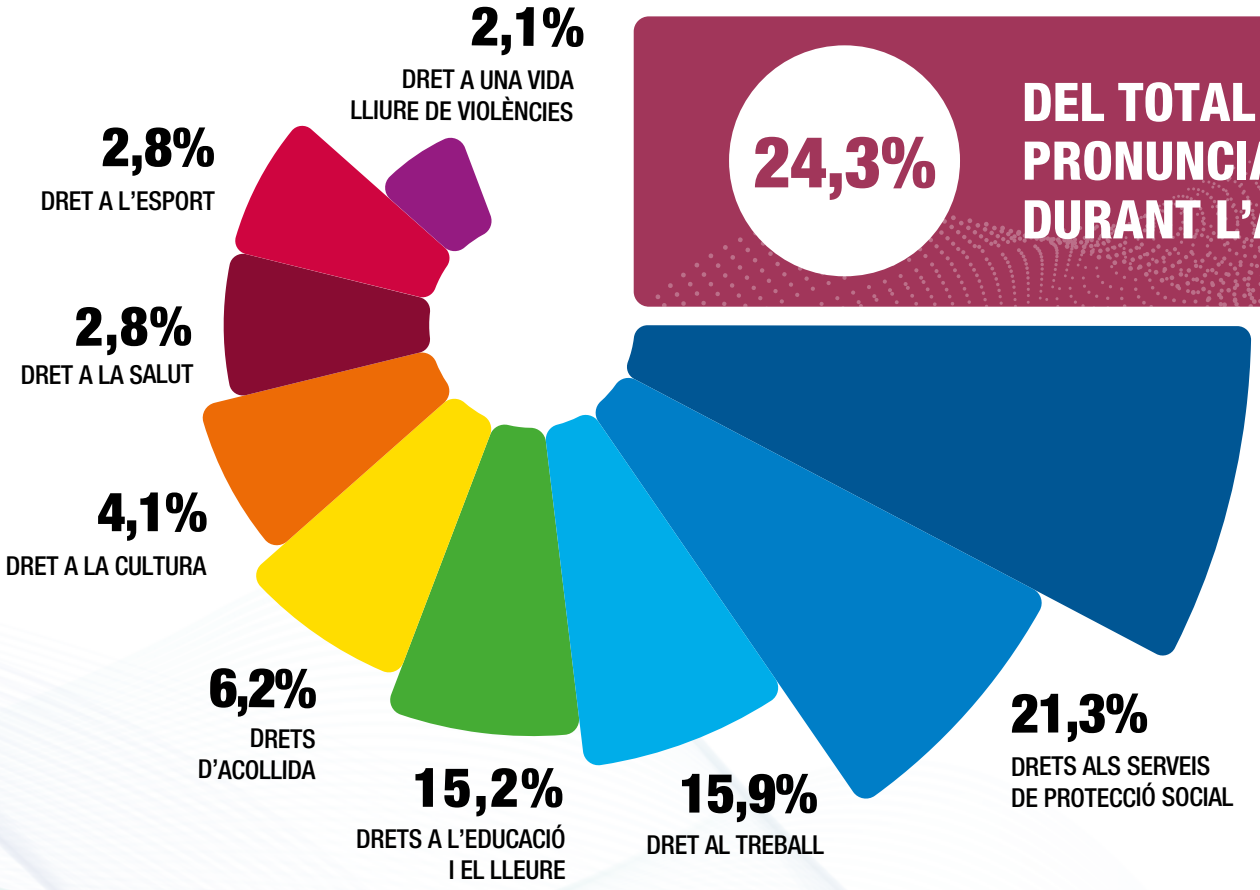




RECOMANACIONS DE LA SINDICATURA

CIUTAT EQUITATIVA





24,3% DEL TOTAL DE PRONUNCIAMENTS DURANT L'ANY 2023



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

Consisteix a promoure l'autonomia i benestar social de la població. Es desenvolupa a partir de polítiques que faciliten l'atenció, recursos, prestacions o ajuts, a través dels quals poder fer front a situacions de crisis personals o familiars, vulnerabilitat i risc social. L'accés als serveis de protecció social ha de donar-se en condicions d'igualtat i/o equitat, i d'acord amb uns estàndards de qualitat.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Carta social europea revisada (art. 14).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XII).
- Constitució espanyola (art. 50).
- Estat d'autonomia de Catalunya (art. 24).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art.26).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Als municipis de Catalunya els correspon la regulació i la prestació dels serveis socials públics d'assistència primària, així com el foment de les polítiques d'acollida de les persones immigrades. Per tant, l'Ajuntament de Barcelona, té plenes competències pel que fa als serveis socials bàsics, que presta principalment a través de l'Institut Municipals de Serveis Socials. També presta i gestiona serveis socials especialitzats. L'Ajuntament forma part del Consorci de Serveis Socials de Barcelona, que contribueix al disseny i prestació de serveis socials.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Inadequació dels recursos d'allotjament d'urgència** pel desenvolupament de la vida quotidiana de les persones o famílies (per les característiques de la pensió o alberg, per trobar-se allunyats de les xarxes socials/familiars i recursos comunitaris, per la manca d'accessibilitat per a determinades persones o per haver-hi de fer estades que es perllonguen en el temps).
- **Malestar o dubtes de les persones ateses pels serveis socials municipals**, originades per la manca d'informació.
- **Manca d'acompanyament professional suficient en moments de crisi personal** (desnonaments, pèrdua d'un membre de la família...).
- **Dificultats per la creació d'un context d'ajuda que permeti l'establiment d'un pla de treball** amb les persones o famílies ateses. El pla de treball és un instrument bàsic (i un dret de les persones ateses) per tal que l'actuació realitzada i l'atenció social rebuda puguin fluir adequadament vers uns objectius de millora.
- **Necessitat de millores en la distribució d'aliments** per manca de serveis en determinats territoris i per l'existència d'un model de caràcter assistencial i, sovint, sense la qualitat necessària.

DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL

CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

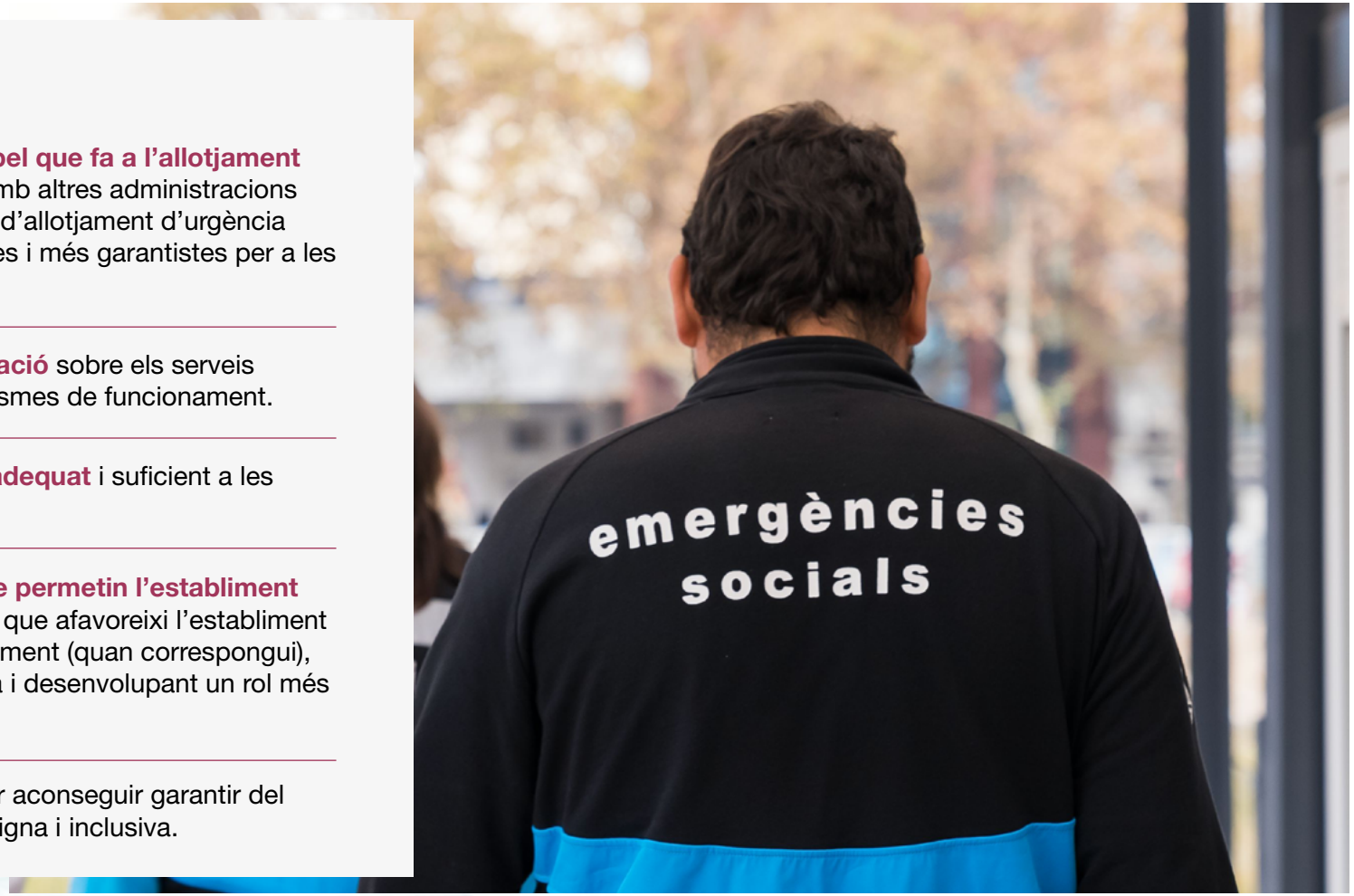
- **Revisar l'actuació municipal pel que fa a l'allotjament d'urgència** i, en col·laboració amb altres administracions competents, cercar alternatives d'allotjament d'urgència que puguin resultar més efectives i més garantistes per a les persones i famílies afectades.

- **Millorar la divulgació d'informació** sobre els serveis socials bàsics i els seus mecanismes de funcionament.

- **Garantir un acompanyament adequat** i suficient a les famílies en moments de crisi.

- **Aconseguir les condicions que permetin l'establiment d'un context d'ajuda adequat**, que afavoreixi l'establiment de plans de treball i el seu seguiment (quan correspongui), treballant la relació de confiança i desenvolupant un rol més proactiu.

- Avançar de manera decidida per aconseguir garantir del **dret a l'alimentació** de forma digna i inclusiva.



DRET A L'EDUCACIÓ I AL LLEURE

CIUTAT EQUITATIVA

Totes les persones tenen dret a l'educació lliure i gratuïta, que té com a objectiu el ple desenvolupament de la personalitat, en un marc de proximitat i respecte dels valors democràtics. Així mateix, el temps de lleure té caràcter educatiu i tots els infants tenen dret a tenir-hi accés en igualtat d'oportunitats.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (art. 13).
- Carta europea de salvaguarda de drets humans a la ciutat (art. XIII).
- Constitució espanyola (art. 27).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 21).
- Carta de drets i deures de Barcelona (art. 15 i 16).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

A través del Consorci d'Educació de Barcelona (pel que fa a centres educatius) i l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (pel que fa a escoles bressol, espais familiars i escoles de música), l'Ajuntament de Barcelona ha de garantir el dret a l'educació, posant a disposició de tothom centres escolars, educatius i culturals, en un context multicultural i de cohesió social (art. 123-177 Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Disconformitat amb la integració escolar d'alumnat** amb necessitats educatives específiques (NEE) de tipus B.
- **Percepció d'atenció insuficient a la petita infància** i de manca d'inversions a les escoles bressol municipals.
- **Altes temperatures als centres educatius** de la ciutat, afectant l'activitat escolar.

DRET A L'EDUCACIÓ I AL LLEURE

CIUTAT EQUITATIVA



RECOMANACIONS

- **Garantir l'assistència escolar i una inclusió adequada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques (NEE) de tipus B** amb mesures coordinades amb serveis socials que eliminin factors que dificulten l'aprenentatge (com l'absentisme escolar).

- **Fomentar espais d'escolta i participació amb les associacions de famílies de les escoles bressol municipals** pel bon desplegament del Pla per l'educació i criança de la petita infància (2021-2024).

- **Avaluar periòdicament el desplegament del Programa de confort ambiental dels centres educatius** de Barcelona i complir amb el full de ruta establert en el Pla d'eficiència energètica.



DRET A LA SALUT
CIUTAT EQUITATIVA

Consisteix a gaudir d'un estat complet de benestar físic, mental i social. Està directament condicionat per l'accés al dret a l'alimentació, a l'aigua potable, a un habitatge digne, a un medi ambient sa, etc. Es protegeix a través d'accions i mesures preventives, l'assistència sanitària (amb tractament i medicació si són necessaris) i la promoció de la salut pública.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (art. 12).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XVII).
- Constitució espanyola (art. 43).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 23).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art 14).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Els municipis tenen competències pròpies en la protecció de la salubritat pública i participen en la gestió de l'atenció primària de salut. En el cas de Barcelona, aquestes competències es desenvolupen a través de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, el Consorci Sanitari de Barcelona, el Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona i la pròpia Regidoria de Salut (art. 103 Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Excessiva proliferació de coloms a la ciutat** i manca d'intervenció municipal davant la conducta de la ciutadania d'alimentar-los a l'espai públic, provocant brutícia i altres inconvenients.
- **Manca d'actuació municipal eficaç en habitatge particular** per pudors i presència d'animals i plaga d'insectes.

DRET A LA SALUT
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Explorar la possibilitat d'instal·lar més dispensadors d'alimentació per als coloms a la ciutat amb pinso anticonceptiu** i reforçar les campanyes informatives, a fi d'aconseguir un increment de la corresponsabilitat ciutadana en l'objectiu de reduir el nombre de coloms a la ciutat.

- **Mantenir el seguiment de la situació fins que s'hagi resolt el problema**, i vetllar per la coordinació entre els serveis, incorporant aquells que siguin necessaris.





DRET A LA CULTURA
CIUTAT EQUITATIVA

Totes les persones tenen dret a la cultura en totes les seves expressions, manifestacions i modalitats. Aquest dret n'inclou d'altres, com el dret a la identitat cultural, a escollir i veure respectada la pròpia identitat personal, a accedir a la cultura sense barreres territorials, físiques, culturals, econòmiques o socials, o a la participació cultural sense cap tipus de discriminació.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (art.15).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XV).
- Constitució espanyola (art. 44).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art.44).
- Carta de drets i deures de Barcelona (art. 27).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament ha de proporcionar ofertes culturals d'interès per a la ciutadania i ha de posar un èmfasi especial en la promoció d'iniciatives culturals als districtes i als barris. També protegeix el patrimoni històric i artístic de la ciutat (art. 113 Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de transparència municipal en l'organització i gestió d'un festival cultural**, en tant que no es va informar sobre el canal per recollir propostes per participar en la iniciativa ni els criteris de valoració per prioritzar-les.
- **Limitació d'entrades amb tarifa reduïda per a famílies nombroses o monoparentals** a festival cultural.
- **Gestió municipal inadequada pel que fa a fer compatible la celebració d'una festa popular amb elements de pirotècnia, i la seguretat** i ús habitual d'un equipament cultural.

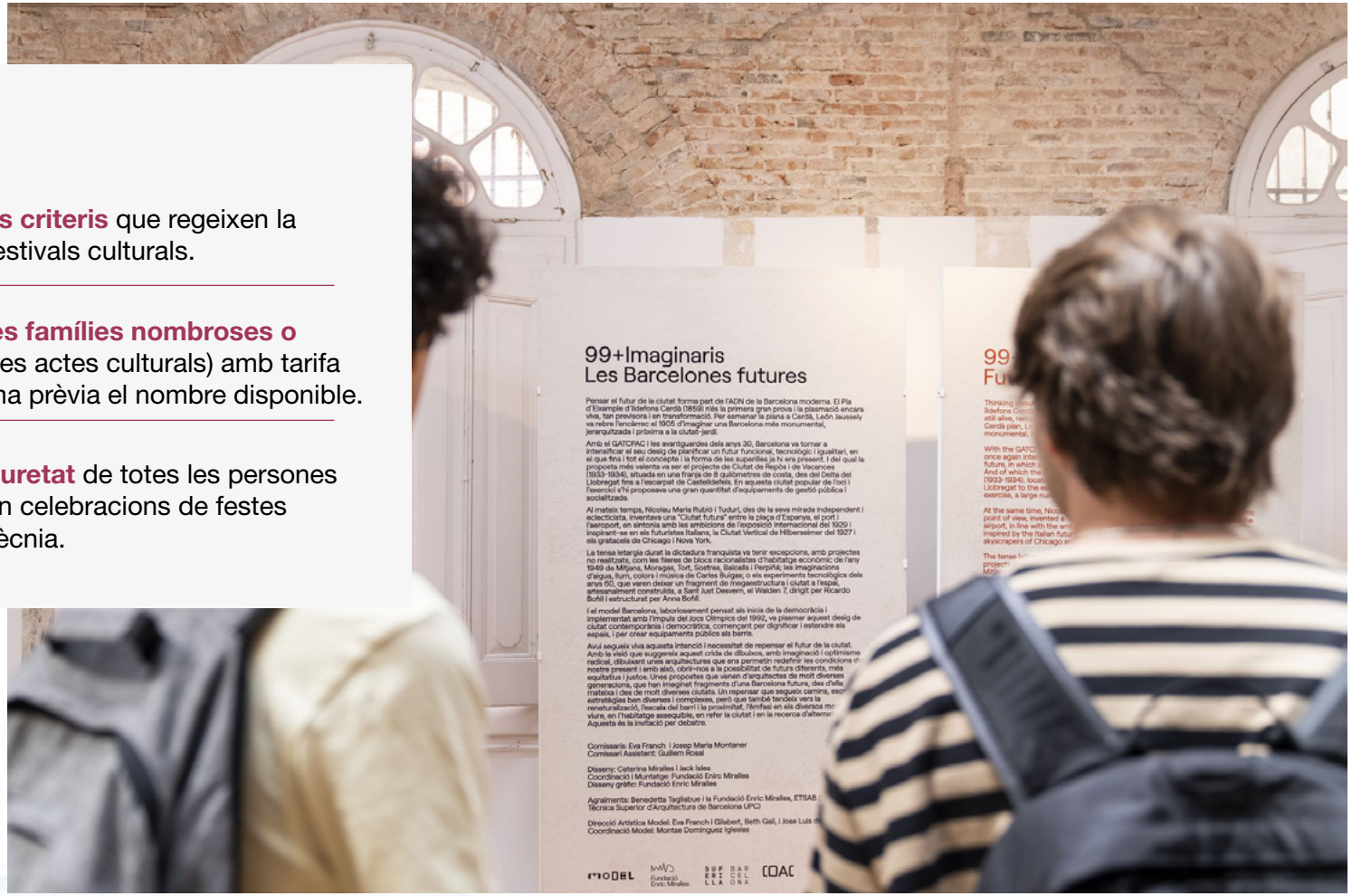
DRET A LA CULTURA
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Fer públics el procediment i els criteris** que regeixen la selecció de les propostes dels festivals culturals.

- **Garantir l'accés equitatiu de les famílies nombroses o monoparentals al festival** (i altres actes culturals) amb tarifa reduïda, sense limitar-ne de forma prèvia el nombre disponible.

- **Garantir adequadament la seguretat** de totes les persones i dels equipaments municipals en celebracions de festes populars amb elements de pirotècnia.





DRET A L'ESPORT
CIUTAT EQUITATIVA

Implica el reconeixement de l'esport com a activitat essencial de les persones pels beneficis que comporta per a la salut. Així mateix, l'esport constitueix una eina important per enfortir determinats valors socials, entre els quals destaca l'equitat, la igualtat, la cooperació, la inclusió i el respecte per a totes les persones. Els poders públics són responsables de garantir a tothom l'accés a la pràctica esportiva.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Carta internacional de l'educació física, l'activitat física i l'esport, UNESCO (art. 1).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XXI.3)
- Constitució espanyola (art. 43.3).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 84.2.k).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art 16).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona promou l'accés a l'esport per part de la ciutadania i posa al seu abast instal·lacions i equipaments esportius distribuïts al conjunt del territori. Així mateix, facilita l'ús de les instal·lacions esportives de les escoles (capítol XIV, Carta Municipal de Barcelona). L'Institut Barcelona Esports coordina i gestiona les polítiques esportives municipals.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de transparència i informació sobre les tarifes d'inscripció als centres esportius municipals**, al·legant política empresarial de les entitats gestores.
- **Indisponibilitat de formularis de queixa** en matèria de consum en alguns centres esportius municipals.
- **Dificultats de les persones en situació de vulnerabilitat per poder accedir amb una bonificació màxima**, sense renovacions periòdiques de serveis socials, a la pràctica esportiva en centres esportius municipals.

DRET A L'ESPORT
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Assegurar que tots els centres esportius municipals apliquen la mateixa política de transparència en la publicació de les tarifes generals**, amb independència de les seves estratègies empresarials.

- **Vetllar perquè totes les empreses gestores** o concessionàries de centres esportius municipals **compleixen amb rigor la normativa de consum.**

- **Disposar de mecanismes que permetin que les persones en situació de vulnerabilitat** i sense previsió de canvis en la seva situació **puguin gaudir de bonificació màxima**, sense necessitat de renovació periòdica per part de serveis socials.



DRET AL TREBALL
CIUTAT EQUITATIVA

És el dret a la lliure elecció del treball i a condicions de treball justes i favorables. En l'àmbit de l'administració pública, les persones treballadores hi accedeixen d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat, i llurs drets i deures venen determinats pel règim estatutari de la funció pública.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets civils i polítics (art. 25).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XIV).
- Constitució espanyola (art. 103.3).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art 17).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament executa les polítiques laborals del personal públic, i programa i desenvolupa processos selectius per ocupar llocs de treball al consistori (Capítol II, Títol V, Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Valoració de mèrits sense respectar els principis d'igualtat, mèrit i capacitat**, en concurs oposició per seleccionar personal funcionari.
- **No respectar l'ordre de constitució de les borses de personal**, anticipant-se una borsa d'urgència a aquella derivada d'un procés de concurs oposició.

DRET AL TREBALL
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Avalar jurídicament, de manera objectiva i raonada, les circumstàncies que acrediten diferència de tracte** entre persones aspirants en la valoració de mèrits, a fi de garantir que s'estan respectant els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat.

- **Valorar la implantació de mesures organitzatives i de programació dels processos selectius**, a fi de garantir la constitució correcta de les borses i el respecte a les expectatives de dret de preferència de les persones candidates.





DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

L'habitatge és un pilar fonamental del ple desenvolupament de les persones i la base de la seva estabilitat, intimitat, i seguretat individual i familiar. El dret a un habitatge digne i adequat inclou diversos elements, com que aquest sigui accessible, assequible, habitable i en un entorn dotat d'infraestructures, oportunitats, serveis i equipaments, entre d'altres. Cal assegurar el seu accés en condicions d'igualtat i no discriminació, i la participació política en les polítiques d'habitatge.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (art. 11).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XVI).
- Constitució espanyola (art. 47).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 26).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 18).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona, a través del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, duu a terme una política pròpia en matèria d'habitatge a la ciutat, conjuntament amb la Generalitat de Catalunya (art. 85-86 Carta Municipal de Barcelona)

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca d'aplicació del règim de control i sancionador** que recull el títol VI de la Llei 18/2007 del dret a l'habitatge.
- **Lentitud en la recuperació de la possessió d'habitatges públics** per mort del llogater i en la resposta a demandes de regularització de persones ocupants sense títol.
- **Dificultats per relacionar-se de manera àgil amb la Borsa d'Habitatges de Lloguer** i per disposar d'orientació i informació sobre el servei.
- **Gestió insatisfactòria del parc públic d'habitatge públic,** especialment pel que fa al seu manteniment i a la convivència veïnal.

DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Tramitar de manera diligent els expedients sancionadors** per incompliment de la Llei 18/2007 del dret a l'habitatge.

- **Establir protocols amb circuits clars i eficients per recuperar habitatges públics**, un cop les persones residents han mort, i per donar resposta, en el sentit que escaigui, a peticions de regularització de persones ocupants del parc públic.

- **Establir canals àgils de comunicació amb les persones usuàries de la Borsa d'Habitatges de Lloguer,** tant propietàries com llogateres, per tal de realitzar de manera efectiva les seves funcions.

- **Impulsar una gestió integral del parc d'habitatge públic** que garanteixi una plena i correcta ocupació, així com el manteniment adequat dels habitatges. Fomentar mesures de convivència pacífica i segura del veïnat que hi resideix.



DRETS D'ACOLLIDA
CIUTAT EQUITATIVA

L'acollida és un procés a través del qual les persones migrades adquireixen l'accés ple als drets de ciutadania del territori d'acollida. Els poders públics han d'oferir recursos a les persones nouvingudes, i dissenyar i implementar estratègies enfocades a garantir la inclusió de les persones migrades sobre la base de la igualtat de drets, deures i oportunitats.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Conveni europeu par a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals (art. 14).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. IV. 3 i 4).
- Constitució espanyola (art. 149.1.2).
- L'Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 138).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 24.1).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Els municipis incorporen al padró les persones estrangeres amb domicili habitual, i són els responsables d'elaborar els informes d'arrelament social i comprovar la disponibilitat d'habitatges en els processos de reagrupament familiar (Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social). Addicionalment, l'Ajuntament de Barcelona compta amb el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), que ofereix informació i assessorament sobre immigració, refugi, emigració i retorn voluntari.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Demora en la tramitació dels informes d'arrelament** a persones estrangeres que volen regularitzar la seva situació administrativa.
- **Dificultat de les famílies nouvingudes d'obtenir un recurs d'allotjament** amb anterioritat a manifestar la voluntat d'acollir-se a la Protecció Internacional.
- **Manca d'un servei de traducció** adequat per atendre totes les persones nouvingudes amb dificultats amb l'idioma.

DRETS D'ACOLLIDA
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Elaborar un estudi de càrregues per dimensionar adequadament el servei municipal encarregat d'elaborar els informes d'arrelament social**, per garantir que compleix les seves funcions dins el termini legal.

- **Revisar els criteris i procediments per determinar la necessitat d'allotjament de les famílies nouvingudes**, per evitar afectacions als drets dels infants i els adolescents.

- **Dotar dels mitjans necessaris de traducció als serveis municipals** que atenen persones nouvingudes per garantir llurs drets.



DRET A UNA VIDA LLIURE DE VIOLÈNCIES (SEXUALS)

CIUTAT EQUITATIVA

Consisteix en l'eliminació de tota violència, especialment l'exercida contra les dones, la infància i l'adolescència. La seva garantia comporta altres drets, com el dret a rebre una atenció específica i integral en cas d'haver patit algun tipus de violència o el dret a la recuperació en tots els àmbits de desenvolupament de la vida de les persones, entre d'altres. Garantir l'accés a programes de restauració del dany és un element fonamental de la recuperació.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals (art. 3).
- Carta europea de salvaguarda de drets humans a la ciutat (art. X).
- Constitució espanyola (art. 15)
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 41).
- Carta de drets i deures de Barcelona (art. 20.1 i 25.3).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona, a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, presta i gestiona serveis socials d'atenció especialitzada amb funcions de valoració, diagnòstic, tractament, suport o rehabilitació de violències. Sempre que sigui possible, ho haurà de fer en coordinació amb els serveis sanitaris.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de resposta a mesures de protecció sol·licitades per una víctima de violència masclista** davant d'un veí amb ordre d'allunyament en una finca municipal.
- **Denúncia d'assetjament** per part del superior jeràrquic d'una treballadora en un hospital de la ciutat.

DRET A UNA VIDA LLIURE DE VIOLÈNCIES (SEXUALS)

CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

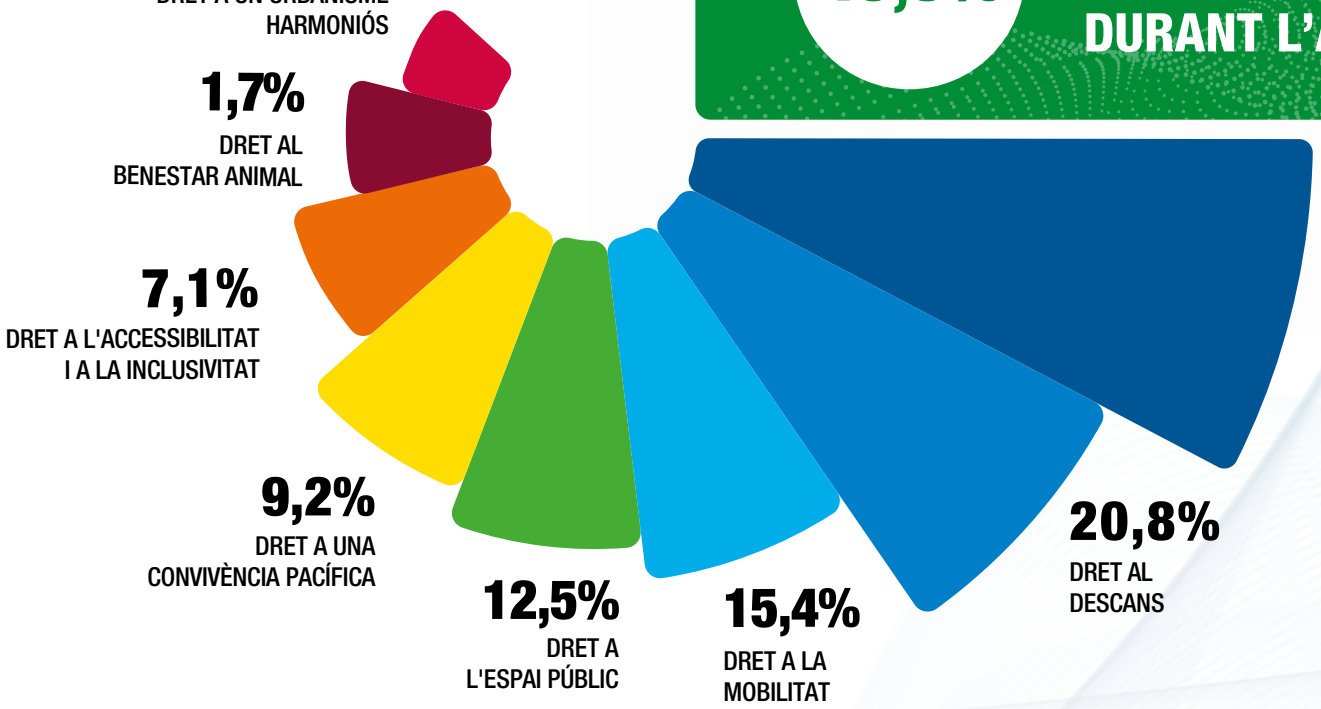
- **Revisar els criteris de canvis d'habitatge** per tal d'incloure mesures de protecció a les víctimes de violència masclista.

- **Implantar protocols específics en centres sanitaris per abordar les situacions d'assetjament sexual** i vetllar perquè aquests centres efectuïn avaluacions de riscos laborals, entre els quals s'inclogui l'assetjament sexual i d'indole sexual.



CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

40,3% DEL TOTAL DE PRONUNCIAMENTS DURANT L'ANY 2023





DRET A UN URBANISME HARMONIÓS

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

Consisteix a promoure un desenvolupament urbanístic que respecti l'equilibri entre l'habitatge, els serveis públics, l'activitat comercial, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius. La ciutadania té dret participar en la planificació i gestió urbanes per tal d'aconseguir un equilibri sostenible entre l'urbanisme i el medi ambient.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Nova Agenda Urbana, Resolució 71/256, de les Nacions Unides (apartat 14).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XIX).
- Constitució espanyola (art. 148).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 149).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 31.5).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona té competència en matèria urbanística pel que fa a l'ordenació, transformació, conservació i control de l'ús del sòl, el subsòl i el vol, així com llur urbanització i edificació. També li correspon regular l'ús, conservació i rehabilitació de les obres, els edificis i les instal·lacions existents a la ciutat (Decret Legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme; art. 64-84 Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

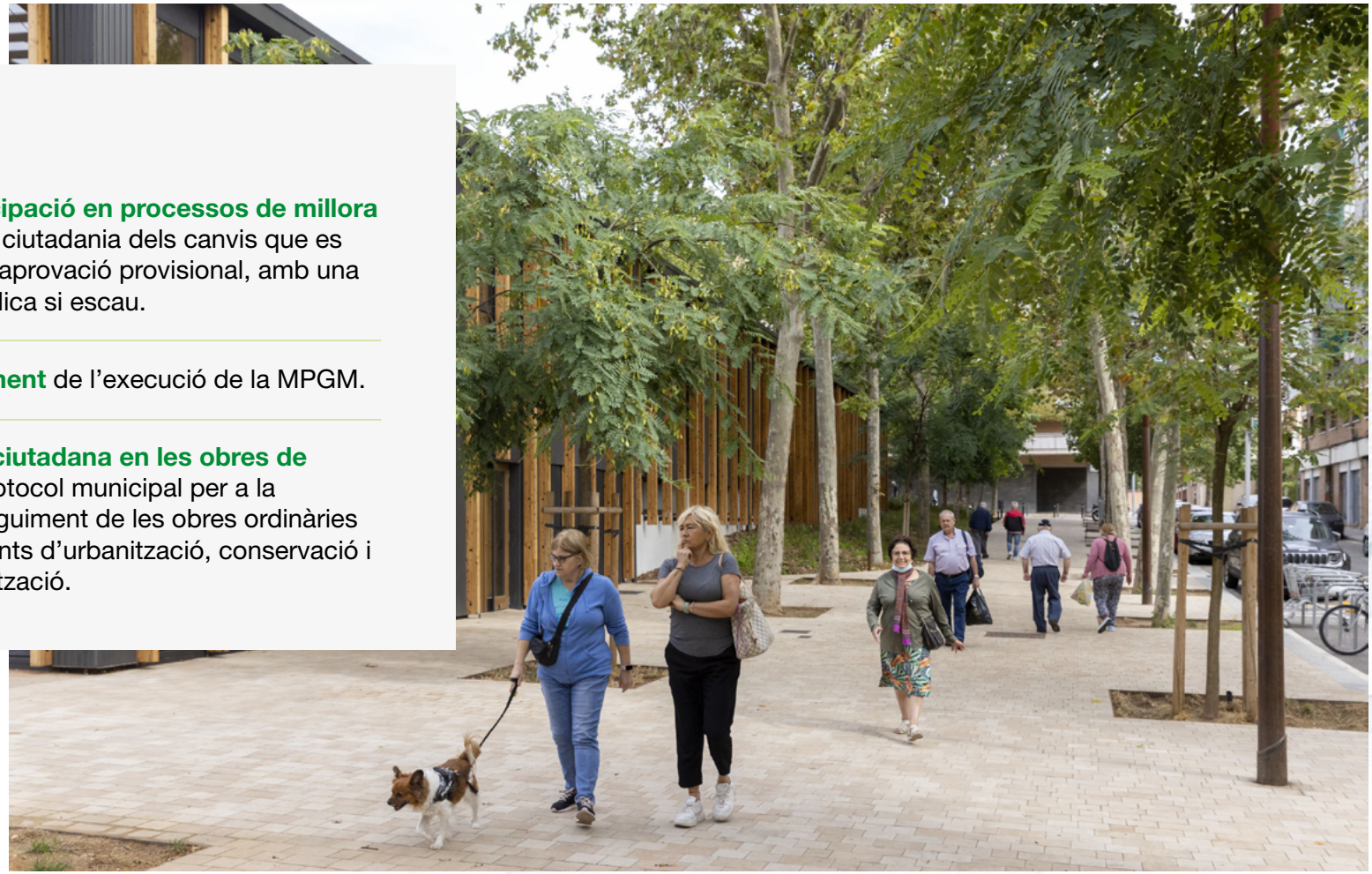
- **Discrepàncies en el contingut d'un Pla especial entre la seva aprovació inicial i l'aprovació provisional**, sense ajustar-se al que es va consensuar en el procés participatiu preceptiu que s'havia dut a terme.
- **Manca de procés participatiu** en la modificació del Pla general metropolità (MPGM) en un barri, que 13 anys després no s'havia executat.
- **Manca d'informació pública i participació ciutadana** en el procés de redacció del projecte d'obres d'un parc.

DRET A UN URBANISME HARMONIÓS

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Fer ús de canals de participació en processos de millora urbanística** per informar la ciutadania dels canvis que es puguin introduir abans de l'aprovació provisional, amb una nova fase d'informació pública si escau.
- **Crear una taula de seguiment** de l'execució de la MPGM.
- **Fomentar la participació ciutadana en les obres de la ciutat**, fent complir el Protocol municipal per a la tramitació de projectes i seguiment de les obres ordinàries d'infraestructures i/o elements d'urbanització, conservació i millora, i projectes d'urbanització.



DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

És la capacitat de mantenir interaccions humanes basades en el respecte mutu, la dignitat de les persones, el bé comú i els drets humans. Per aconseguir-ho, és necessari acceptar les diferències i els límits establerts per les lleis i pels drets de les altres persones. L'objectiu de la convivència és el benestar col·lectiu i la cohesió social.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals (art. 8).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. 1).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 12).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona té competència en matèria d'ordenació de les relacions socials de convivència d'interès local, i pot establir infraccions i sancions per incompliment dels deures i prohibicions imposades per les ordenances municipals (art. 139, de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Molèsties generades per grups de persones** que fan ús d'un solar pendent d'edificació.
- **Retirada de les pertinences de persones en situació de vulnerabilitat** que viuen a l'espai públic.
- **Molèsties ocasionades al veïnat per part d'infants** que practiquen jocs de pilota en un espai privat d'ús públic.

DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA

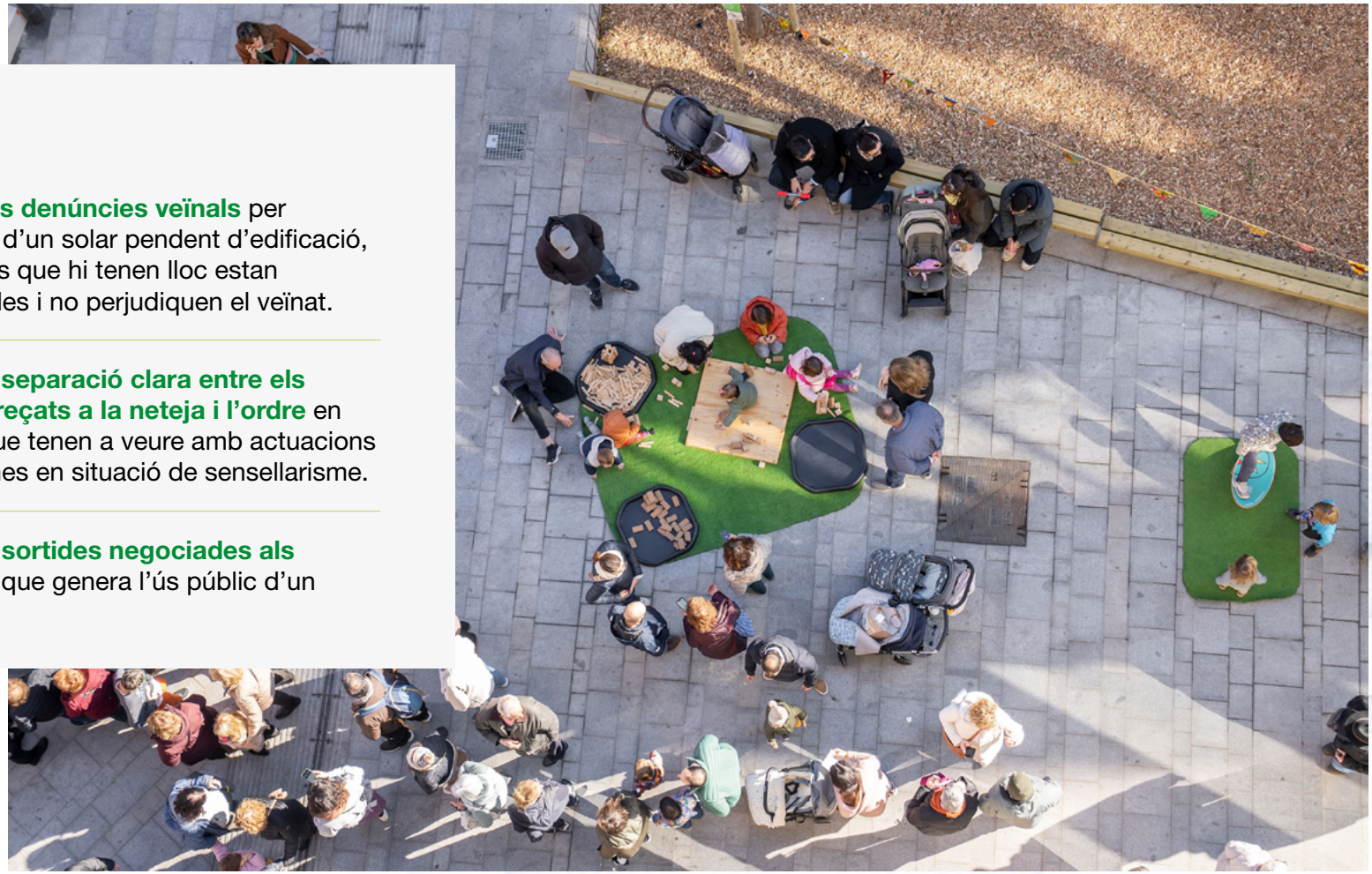
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Atendre adequadament les denúncies veïnals** per molèsties derivades de l'ús d'un solar pendent d'edificació, i assegurar que les activitats que hi tenen lloc estan convenientment comunicades i no perjudiquen el veïnat.

- **Vetllar perquè hi hagi una separació clara entre els dispositius municipals adreçats a la neteja i l'ordre** en contextos d'oci, i aquells que tenen a veure amb actuacions que poden afectar a persones en situació de sensellarisme.

- **Explorar la possibilitat de sortides negociades als conflictes de convivència** que genera l'ús públic d'un espai privat.



DRET AL MEDI AMBIENT

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

Totes les persones han de poder gaudir d'una bona qualitat de vida a la ciutat, amb un hàbitat lliure de qualsevol tipus de contaminació. El medi urbà ha de ser equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut i, a tal efecte, els poders públics han de vetllar per la utilització racional de tots els recursos naturals i la defensa i restauració del medi ambient. També han de controlar tot tipus d'emissions perjudicials i potenciar els hàbits de reutilització i reciclatge.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (art. 12).
- Carta europea de salvaguarda drets humans a la ciutat (art. XVIII).
- Constitució espanyola (art. 45).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 27).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 31).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament té competència pròpia en matèria de medi ambient urbà. Protegeix la ciutadania contra la contaminació atmosfèrica i presta els serveis de recollida i tractament de residus i neteja viària (art. 25.2 b i art. 26.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Ineficàcia i inconvenients del sistema de recollida de residus porta a porta** a barris de la ciutat.
- **Acumulació de deixalles** i desbordament dels contenidors de recollida de residus.
- **Mal estat i/o manca de manteniment del verd**, especialment parcs, jardins i interiors d'illa, però també de l'arbrat en general.
- **Contaminació atmosfèrica** que provoca el pas constant dels busos turístics.

DRET AL MEDI AMBIENT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Cercar solucions participades per tal d'incrementar l'eficiència del sistema de recollida de residus porta a porta**, i reforçar les tasques de difusió i sensibilització ciutadana per facilitar la transició cap a un canvi d'hàbits.

- **Continuar fent seguiment del compliment de les condicions de la nova contracta de neteja** i valorar la conveniència de dur a terme campanyes específiques de conscienciació ciutadana en determinades zones.

- **Fomentar actituds cíviques quant a l'ús i estada als jardins** per tal de mantenir el màxim d'espais verds a la ciutat. Valorar la conveniència d'escurçar el període de dos anys establert per fer la revisió de l'estat dels arbres amb l'objectiu de minimitzar qualsevol tipus de risc per a les persones.

- **Mitigar els efectes nocius que pateixen especialment les persones que viuen en carrers de fort pendent** i sentit ascendent per on circulen els busos turístics.



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

És el dret a tenir un conjunt de serveis de transport multimodal, sostenible, segur, accessible, i assequible que permeti una mobilitat eficient i segura, que sigui compatible amb la tranquil·litat a la ciutat. Està intrínsecament lligat al dret al medi ambient i ha d'afavorir els desplaçaments en mitjans poc contaminants, d'aquí la seva dimensió de dret a la mobilitat sostenible.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Marc europeu de mobilitat urbana de la Comissió Europea
- Carta europea de salvaguarda drets humans a la ciutat (art. XX).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 48.1).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 32.1).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament té competència pròpia pel que fa a l'ordenació del trànsit de persones i vehicles, incloent la vigilància i sanció de les infraccions en totes les vies urbanes (art. 93 de la Carta Municipal de Barcelona). El Pla de Mobilitat Urbana 2024 pretén assolir una mobilitat més sostenible, segura i saludable, posant èmfasi en mesures de transport públic, distribució de mercaderies i regulació de l'aparcament en superfície.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Excés de motocicletes estacionades a les voreres**, tant per estacionament correcte com estacionament indegut.
- **Deficient freqüència de pas d'autobusos als barris de muntanya**, i deficiències tècniques del bus a demanda.
- **Incompliment per les empreses llicenciatàries de bicicletes i motos de lloguer** de les condicions de la llicència.
- **Mancances en el sistema de transport públic interurbà**, que no sempre permet que es configuri com una alternativa al vehicle privat.
- **Percepció d'inseguretat i infraccions viàries per bicicletes i VMP** quan circulen en sentit contrari i a més velocitat de la permesa.

DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Continuar avançant amb el projecte “Ciutat de vianants”** per alliberar les voreres de motos. Quan l’estacionament sigui indegut, sancionar i retirar els vehicles infractors.
- **Reforçar l’oferta de transport públic als barris de muntanya,** i resoldre els problemes tècnics detectats.
- **Imposar penalitats i mesures coercitives** (inclosa la possible revocació de la llicència) a les empreses infractores.
- **Reforçar les polítiques de mobilitat sostenible en l’àmbit metropolità**, juntament amb la resta d’administracions competents (millorar els busos interurbans, mantenir la reducció de tarifes, millorar la xarxa de carrils bici, ampliar l’àmbit geogràfic de l’AMBici, impulsar línies urbanes exprés o desplegar fórmules Park & Ride).
- **Senyalitzar la prohibició expressa a bicicletes i VMP de circular en sentit contrari** i reforçar el control de la normativa viària.



DRET A L'ESPAI PÚBLIC

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

Consisteix a poder gaudir en bones condicions dels espais públics col·lectius de la ciutat per al desenvolupament de la vida quotidiana, en tant que elements clau per a la socialització i la realització política, social i ecològica de les persones. Els poders públics han de garantir que l'espai públic sigui segur, inclusiu, accessible, verd i de qualitat.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Nova Agenda Urbana, Resolució 71/256, de les Nacions Unides
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. I, XVIII i XIX).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 84).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 11, 14 i 38).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament té competència pròpia en matèria de planejament, gestió i execució de l'urbanisme i la infraestructura viària. També presta, entre d'altres, els serveis d'enllumenat públic i pavimentació de les vies (art 25.2 i art. 26.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Excés d'ocupació de les terrasses** i/o incompliment de les condicions de les autoritzacions, que dificulten el pas de les persones vianants.
- **Empitjorament de la qualitat de vida per la turistificació** que presenten determinats barris en què hi ha un ús intensiu de l'espai públic.
- **Presència de pintades i grafits** al mobiliari, a les façanes i a les portes dels edificis.

DRET A L'ESPAI PÚBLIC
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Assegurar que es compleixen les condicions establertes a les autoritzacions concedides per a les terrasses d'establiments**. Denegar la renovació d'aquelles terrasses que siguin reincidents en la comissió d'infraccions.

- **Establir espais permanents de diàleg amb la ciutadania per tal d'abordar els problemes que comporta la presència en excés de turistes** a determinats barris de la ciutat, i promoure, conjuntament amb les altres administracions implicades, mesures eficaces per restaurar l'equilibri territorial (ambiental, social i cultural).

- **Seguir extremant els esforços per mantenir l'espai públic i els elements urbans en un estat de neteja i conservació adequat**, i valorar la possibilitat d'impulsar espais actualment malmesos per a finalitats artístiques relacionades amb l'art urbà.



DRET A L'ACCESSIBILITAT I INCLUSIVITAT

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

S'ha de garantir la mobilitat i la vida autònoma de totes les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda. A tal efecte, els poders públics han de garantir condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per accedir a tots els entorns, béns i serveis de la ciutat.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat (art.1).
- Carta europea de salvaguarda drets humans a la ciutat (art. IV).
- Constitució espanyola (art. 49).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art 40.5)
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 25).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'un Pla d'Accessibilitat Universal (2018-2026), que té per objectiu garantir el ple exercici dels drets de les persones, amb independència de la seva discapacitat o diversitat funcional. L'òrgan que vetlla per aquests drets és l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), que treballa per promoure la plena inclusió d'aquest col·lectiu.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Invasió de la vorera per obres municipals** que dificulta la mobilitat de la ciutadania.
- **Mal funcionament dels protocols d'accessibilitat** en actes culturals o festius de la ciutat.
- **Manca d'accessibilitat als barris de muntanya** pel mal funcionament o substitució de les escales mecàniques.
- **Supressió de l'entrada gratuïta al parc d'atraccions** per a l'acompanyant d'una persona amb discapacitat que no acrediti la necessitat de tercera persona.

DRET A L'ACCESSIBILITAT I INCLUSIVITAT

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

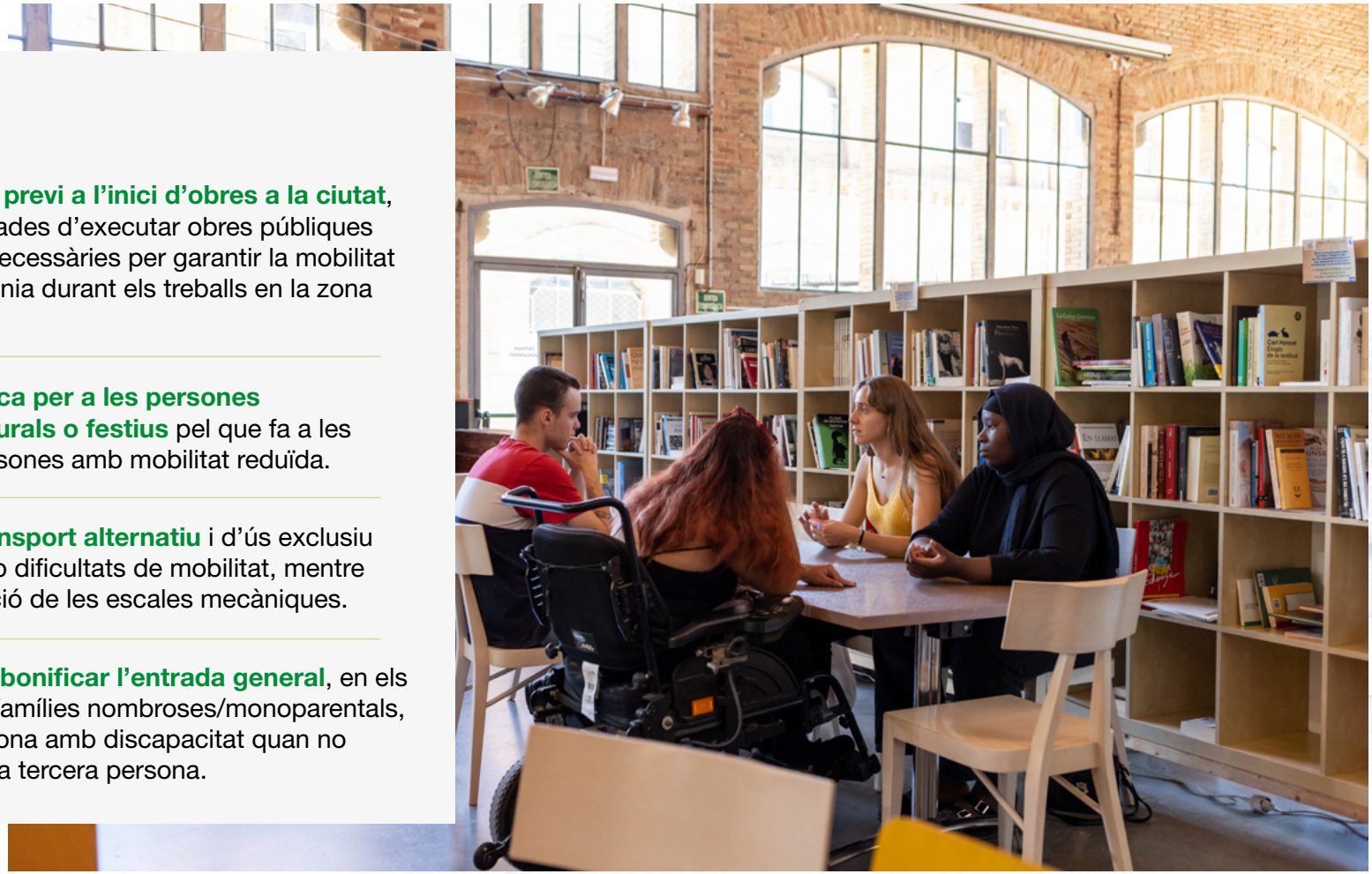
RECOMANACIONS

- **Comprovar, amb caràcter previ a l'inici d'obres a la ciutat**, que les empreses encarregades d'executar obres públiques implementen les mesures necessàries per garantir la mobilitat i accessibilitat de la ciutadania durant els treballs en la zona afectada.

- **Fer una formació específica per a les persones treballadores d'actes culturals o festius** pel que fa a les zones reservades per a persones amb mobilitat reduïda.

- **Establir un sistema de transport alternatiu** i d'ús exclusiu per al veïnat de la zona amb dificultats de mobilitat, mentre durin les obres de substitució de les escales mecàniques.

- **Estudiar la possibilitat de bonificar l'entrada general**, en els mateixos termes que a les famílies nombroses/monoparentals, a l'acompanyant de la persona amb discapacitat quan no s'acrediti la necessitat d'una tercera persona.



DRET AL DESCANS

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

Totes les persones han de poder gaudir de tranquil·litat a la ciutat i al seu domicili. Els poders públics han d'adoptar polítiques de prevenció de la contaminació acústica per evitar sorolls i vibracions que puguin ser perjudicials per a la salut i per la vida privada, personal i familiar de les persones. També han de facilitar solucions als conflictes entre particulars, que estiguin causats per soroll, mitjançant l'assessorament i la mediació.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals (art. 8).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XX, XVIII i XX).
- Constitució espanyola (art.18, 43 i 45).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 27).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 13 i 31).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament té competència pròpia en matèria de medi ambient urbà i, en particular, pel que fa a la protecció contra la contaminació acústica (art. 25.2 b de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Molèsties de soroll i/o vibracions** que generen els sistemes de climatització i les instal·lacions d'extracció de fums.
- **Establiments de restauració que pertorben el descans nocturn del veïnat** perquè incompleixen els horaris de tancament o les condicions de funcionament.
- **Locals que no estan adequats per realitzar activitats musicals** per les quals tampoc disposen de títol habilitant.

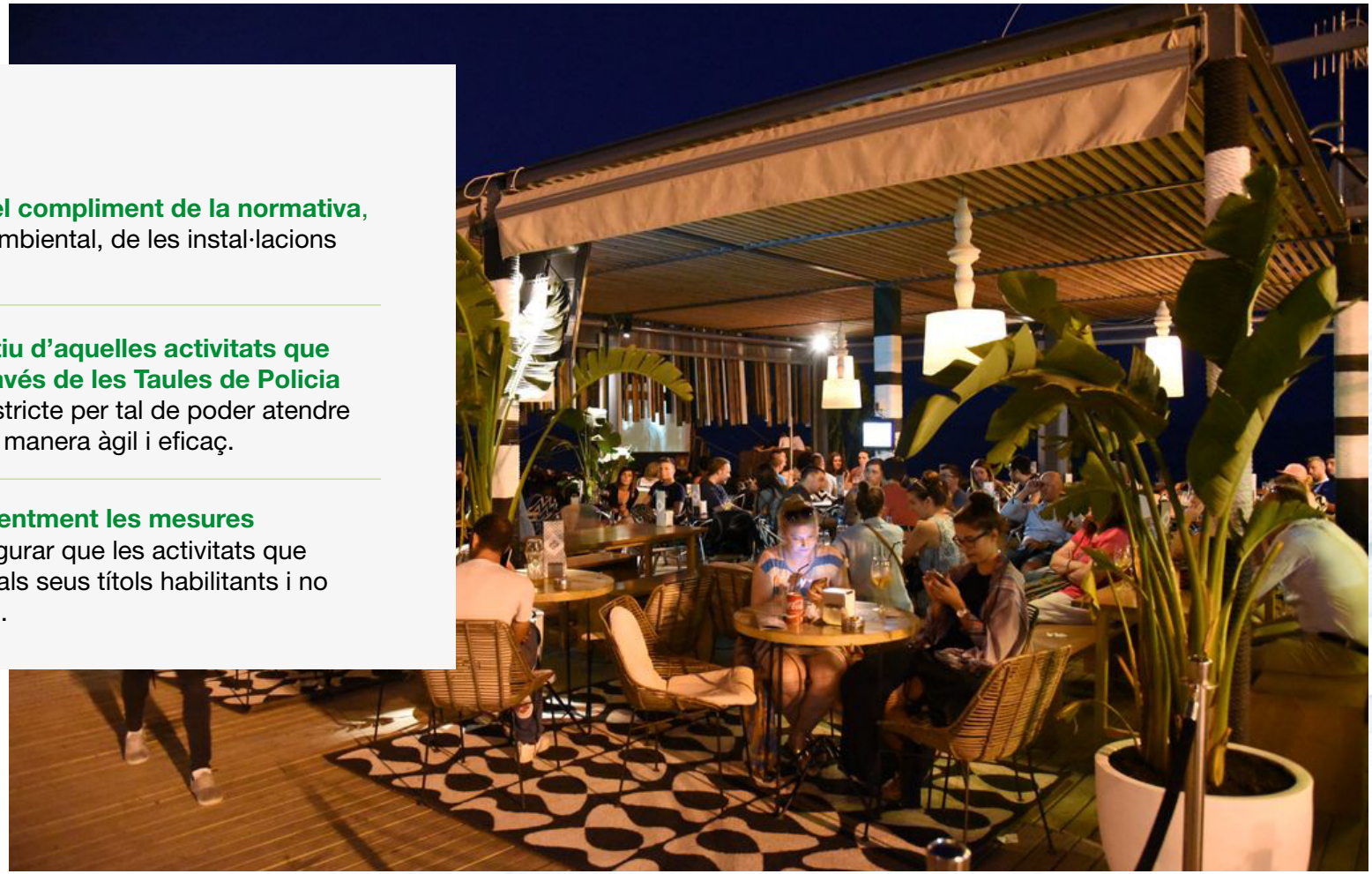
DRET AL DESCANS
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Comprovar eficientment el compliment de la normativa**, tant urbanística com mediambiental, de les instal·lacions que molesten.

- **Fer un seguiment exhaustiu d'aquelles activitats que provoquen molèsties a través de les Taules de Policia Administrativa** de cada Districte per tal de poder atendre els requeriments veïnals de manera àgil i eficaç.

- **Emprendre i tramitar diligentment les mesures necessàries** per tal d'assegurar que les activitats que es desenvolupen s'ajusten als seus títols habilitants i no pertorben el descans veïnal.



DRET AL BENESTAR ANIMAL

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

Es defineix com l'estat físic i mental d'un animal en relació amb les condicions en les quals viu i mor, en tant que éssers vius dotats de sensibilitat. Les persones propietàries d'animals tenen el deure de cura. Així mateix, correspon a l'administració promoure i procurar el benestar animal, especialment en relació amb aquells que es troben en dependències públiques sota la seva protecció.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Conveni europeu sobre protecció d'animals de companyia.
- Codi (art. 333 bis).
- Codi penal (art. 337).
- El Decret Legislatiu 2/2008, del 15 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de protecció dels animals.

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona regula la protecció, tinença i venda d'animals a través d'una ordenança municipal. La norma pretén assolir un alt nivell de protecció i benestar dels animals, i promou la tinença responsable. La ciutat disposa d'un Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAACB), de gestió municipal.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Molèsties generades al veïnat de finques, provocades per lladrucs de gossos** que viuen en la mateixa finca i es queden sols.

DRET AL BENESTAR ANIMAL
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

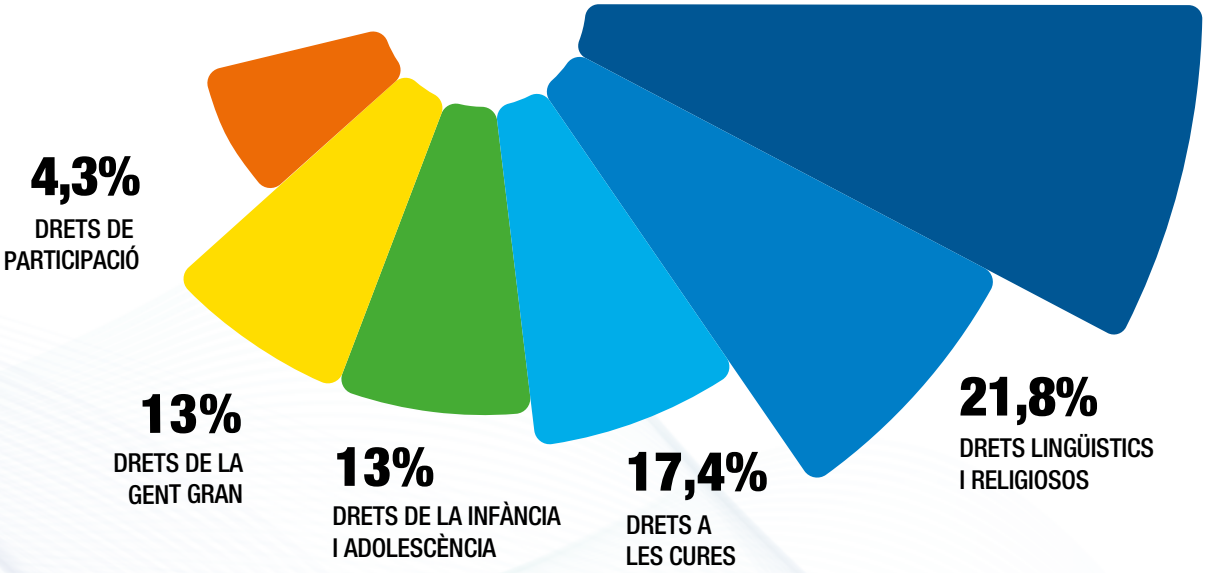
RECOMANACIONS

- **Valorar la possibilitat d'activar un recurs de mediació** entre les parts afectades, per intentar solucionar la problemàtica que afecta la vida quotidiana del veïnat.



CIUTAT DIVERSA

3,8% DEL TOTAL DE PRONUNCIAMENTS DURANT L'ANY 2023





DRETS A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA
CIUTAT DIVERSA

La infància i l'adolescència són subjectes de ple dret i se'ls han de garantir condicions de vida que permetin el seu benestar i desenvolupament integral, la seva participació i la primacia del seu interès superior. Salvaguardar els drets de la infància i l'adolescència implica assegurar l'accés a molts altres drets (educació, salut, prevenció de maltractament, etc.) i que es protegeixin de manera especial els infants i adolescents en situació de vulnerabilitat.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Convenció internacional de drets de la Infància (art. 1- 4)
- Constitució espanyola (art. 39).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 166).
- Carta de drets i deures de Barcelona (art. 22).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'un Pla d'Infància 2021-2030 per millorar les vides i els drets de la infància i l'adolescència a Barcelona. Aquest pla recull les mesures més rellevants i principals reptes de la ciutat en aquest àmbit. També defineix l'estratègia municipal per millorar qualitativament la vida d'aquest col·lectiu i incidir de manera específica en les situacions de més vulnerabilitat.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Retirada d'un títol T-16** a un infant per mal ús d'un adult.
- **Precintament d'una d'escola bressol**, coincidint amb l'inici del curs escolar.

DRETS A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA
CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

- **Modificar el reglament de la T-16** per tal que l'ús indegut d'una persona diferent del titular de la targeta no impliqui prohibir l'ús del títol a la persona menor d'edat.

- **Recordar que l'interès superior de l'infant és un principi que ha de fonamentar les actuacions públiques** i les decisions administratives. Aquest principi és especialment rellevant quan les decisions afecten centres educatius.





DRETS DE LA JOVENTUT
CIUTAT DIVERSA

La joventut té reconeguts els mateixos drets que la resta de la ciutadania, però sovint pateix discriminació per motiu d'edat. Les administracions públiques han de vetllar per garantir el ple exercici dels drets de la joventut, impulsant la superació de la insuficient representació juvenil en espais de participació, contribuint a un tracte igualitari i a reduir els obstacles existents, especialment en àmbits clau en la transició cap a la plena emancipació.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (art. 10.3).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XIII).
- Constitució espanyola (art.48).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art.40).
- Carta de drets i deures de Barcelona (art. 22).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona és competent en la promoció de les accions i serveis que han de facilitar la inserció professional i la participació de la joventut, prestant especial atenció al desenvolupament de fórmules de voluntariat i el manteniment de la xarxa associativa juvenil.

Per delegació o en cooperació amb la Generalitat de Catalunya, pot gestionar els equipaments públics de joventut, de caire preventiu, de promoció i lleure. El Consistori també pot participar en òrgans de planificació de les polítiques de joventut i ha de ser informat sobre les sol·licituds de subvencions d'entitats juvenils al municipi (art. 11 Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- Existència d'un **biaix generacional adultocèntric que, de forma general, posiciona les persones joves en situació de desavantatge** davant les persones adultes, amb afectacions personals i individuals, però també col·lectives.
- **Distància significativa entre la joventut i l'àmbit polític / administracions públiques**, atès que es percep desatenció, dificultat relacional, falta d'espais i d'escolta. Les polítiques públiques poden interioritzar l'adultocentrisme i cal revertir aquesta situació per a incidir de forma decisiva en la creació de polítiques públiques orientades a la joventut.
- **Manca de polítiques públiques que fomentin l'emancipació del jovent i puguin acompanyar i potenciar les transicions juvenils.** Les mesures actuals esdevenen parcials i amb una perspectiva allunyada de les necessitats de la joventut.

DRETS DE LA JOVENTUT
CIUTAT DIVERSA



RECOMANACIONS

- Impulsar l'aprovació d'un **Pacte Intergeneracional**, que posi de manifest la voluntat de transformar les polítiques públiques i revertir les dinàmiques socials que sustenten l'adultocentrisme.

- Dotar d'**estructura política i tècnica pròpia**, i alhora transversal, a les polítiques de joventut, amb regidoria de joventut i comissió interdepartamental, entenent que la posició estratègica de la voluntat política en matèria de joventut és element determinant per a l'adopció de mesures que afavoreixin les persones joves.

- Prioritzar les **polítiques de suport a la joventut i les seves transicions**, incrementant el pressupost a tals efectes.



DRETS DE LA GENT GRAN
CIUTAT DIVERSA

Els drets de les persones grans es poden veure afectats per diferents factors generadors de discriminació, com l'edatisme, la pèrdua de capacitat econòmica, la soledat o la bretxa digital, entre d'altres. Els poders públics han de vetllar per tal que les persones grans puguin exercir els seus drets de forma autònoma, impulsant la seva participació i l'aportació dels seus coneixements. També han de garantir la cobertura de les seves necessitats i possibilitar l'envelliment amb una qualitat de vida òptima.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Principis de les Nacions Unides en favor de les persones d'edat (art. 10 i 11).
- Constitució espanyola (art. 50).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 18 i 40).
- Carta de drets i deures de Barcelona (art. 23).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona té competència pròpia en diverses matèries que poden contribuir a garantir els drets de la gent gran, com la promoció i gestió de l'habitatge, l'avaluació de situacions de necessitat social, o la promoció de l'ús de les tecnologies de la informació (art. 25 i 26 de la Llei 7/1985 Reguladora de les de Règim Local). Actualment, l'actuació municipal en aquest àmbit es vertebra a partir de la Mesura de Govern Estratègia sobre canvi demogràfic i envelliment: Una ciutat per a tots els cicles de la vida (2018-2030).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de coordinació i control municipal suficient sobre la prestació del servei d'atenció domiciliària**, que genera afectacions destacades en la vida de les persones usuàries i les seves famílies.
- **Dificultats per compatibilitzar els drets de les persones treballadores del servei d'atenció domiciliària** amb la prestació d'un servei amb la qualitat i la continuïtat necessària.
- **Manca d'agilitat i eficiència en l'atenció a les queixes** i comunicació d'incidències relacionades amb el servei d'atenció domiciliària.

DRETS DE LA GENT GRAN
CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

- **Vetllar per un control i una supervisió efectius de la tasca que duen a terme les empreses prestatàries** del servei municipal d'atenció domiciliària, especialment quan es produeixen incidències.

- **Vetllar per la prestació efectiva dels serveis reconeguts** legalment a la ciutadania, amb la qualitat necessària.

- **Garantir els canals adequats per formalitzar queixes** i incidències relatives al servei d'atenció domiciliària i que aquestes puguin ser gestionades de forma adient.





DRETS DE PARTICIPACIÓ
CIUTAT DIVERSA

La participació ciutadana és la incidència real de la ciutadania en la presa de decisions sobre afers públics, especialment en aquelles qüestions de la ciutat que tenen una afectació més directa en les seves vides. El dret a la participació es pot exercir de moltes formes (des del dret a vot, fins a l'associacionisme, passant per accions col·lectives o comunitàries, entre d'altres) que ajuden a mesurar el grau de maduresa de les societats democràtiques.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets civils i polítics (art.25).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. VIII).
- Constitució espanyola (art. 9).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 29).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art.8-10).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona promou l'exercici del dret a la participació a través de diferents mecanismes, espais, òrgans i processos (art. 30 Carta Municipal de Barcelona). El 27 de maig de 2022 es va aprovar el Reglament de participació ciutadana, que estructura com es desenvolupa la participació a la ciutat.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Deficiències en el desplegament dels mecanismes de participació en processos urbanístics.**
- Manca de constància que l'entitat que gestiona un equipament municipal fes **entrega de la memòria anual** al consistori, tal com s'estableix al conveni de gestió cívica.

DRETS DE PARTICIPACIÓ
CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

- Fer ús dels canals de participació establerts en processos de millora urbanística per fer un **retorn a la ciutadania** implicada en el procés participatiu.

- Recordar a l'Ajuntament que l'entitat ha de facilitar a l'Ajuntament una **memòria anual**.



DRET A LA IGUALTAT I A LA DIVERSITAT

CIUTAT DIVERSA

Totes les persones tenen dret a la seva identitat i a no ser rebutjades o discriminades per les seves característiques personals. La no discriminació s'articula com un principi bàsic de les societats diverses i inclusives. Les administracions han d'intensificar la lluita contra tot tipus de discriminació, odi i intolerància.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets civils i polítics (art. 26).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. II).
- Constitució espanyola (art. 14).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 4).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art.20, 21, 24 i 25).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona implementa polítiques dirigides a sensibilitzar a la ciutadania i evitar actituds discriminatòries a la ciutat (art. 38 Carta Municipal de Barcelona). Com a mecanisme de garantia de drets, l'Ajuntament va posar en marxa l'Oficina per la No Discriminació, que atén supòsits de discriminació que es produeixen en l'àmbit privat.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Tracte presumptament discriminatori** dispensat per personal de seguretat privada a les persones assistents a un festival municipal.

DRET A LA IGUALTAT I A LA DIVERSITAT

CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

- **Introduir als plecs de contractació de serveis de seguretat privada l'obligació** que les empreses adjudicatàries estiguin adherides al **Protocol** per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada.



DRETS LINGÜÍSTICS I RELIGIOSOS
CIUTAT DIVERSA

Fan referència a la llibertat amb què les persones han de poder optar per unes determinades creences religioses i per fer ús d'un determinat idioma, sense que això impliqui pràctiques discriminatòries. Correspon a les administracions vetllar pel respecte a la diversitat de creences i de llengua, posant de manifest els drets de tota la comunitat a gaudir d'una societat diversa i inclusiva.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets civils i polítics (art.2).
- Constitució espanyola (art.14).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 32)
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art.28 i 29).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona actua d'acord amb el marc normatiu estatal i autonòmic pel que fa a l'ús de les llengües en la seva activitat i relacions amb la ciutadania. El català és la llengua pròpia de l'Ajuntament de Barcelona, que també ha de garantir l'ús del castellà i fer possible l'atenció a les persones que pertanyen a minories lingüístiques (art. 4 Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Malestar per actuacions d'agents de la GUB en què s'han negat a parlar en català** amb la ciutadania.
- **Recepció d'escrits municipals en castellà**, quan la ciutadania s'havia dirigit inicialment a l'Ajuntament en català.
- **Existència de vídeos al web municipal subtitulats únicament en castellà.**
- **Limitació de l'ús del servei de traducció i mediació per part dels serveis socials**, en les situacions següents: pèrdua imminent d'habitatge, infància i adolescència en risc, violència de gènere i serveis específics d'immigració.

DRETS LINGÜÍSTICS I RELIGIOSOS
CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

- **Incrementar el nombre de dispositius unipersonals de gravació per al cos de la Guàrdia Urbana**, a fi de dimensionar-los a la realitat de la plantilla policial. Vetllar per tal que els agents policials es dirigeixin a la ciutadania amb correcció i respecte als drets lingüístics.

- **Supervisar adequadament l'idioma d'emissió d'escrits municipals a la ciutadania**, per tal de garantir els drets lingüístics.

- **Totes les comunicacions municipals han de fer-se necessàriament en català**, sens perjudici que es pugui acompanyar d'altres llengües.

- **Adoptar les mesures oportunes per al restabliment de les condicions d'utilització del servei de traducció** i mediació intercultural, que existien abans que s'adoptés una instrucció interna que en va limitar l'ús.



DRET A LES CURES
CIUTAT DIVERSA

Les cures són aquelles tasques que, majoritàriament, han estat realitzades a les llars i dutes a terme per dones de forma gratuïta, per a satisfer necessitats físiques i emocionals de l'entorn familiar. Totes les persones tenim dret a les cures i les persones que les porten a terme, de forma professionalitzada o en l'entorn familiar, tenen també uns drets sobre els quals encara hi ha un ampli marge de recorregut.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals (art. 10).
- Carta social europea (art. 27).
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat (art. 10).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 16).
- Carta de drets i deures de Barcelona (art. 13 i 17).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de formació específica del personal que presta el servei d'atenció domiciliària** per atendre a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de conducta. Necessitat de millorar el suport a les famílies monoparentals, per part dels serveis socials, en matèria de cures.

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

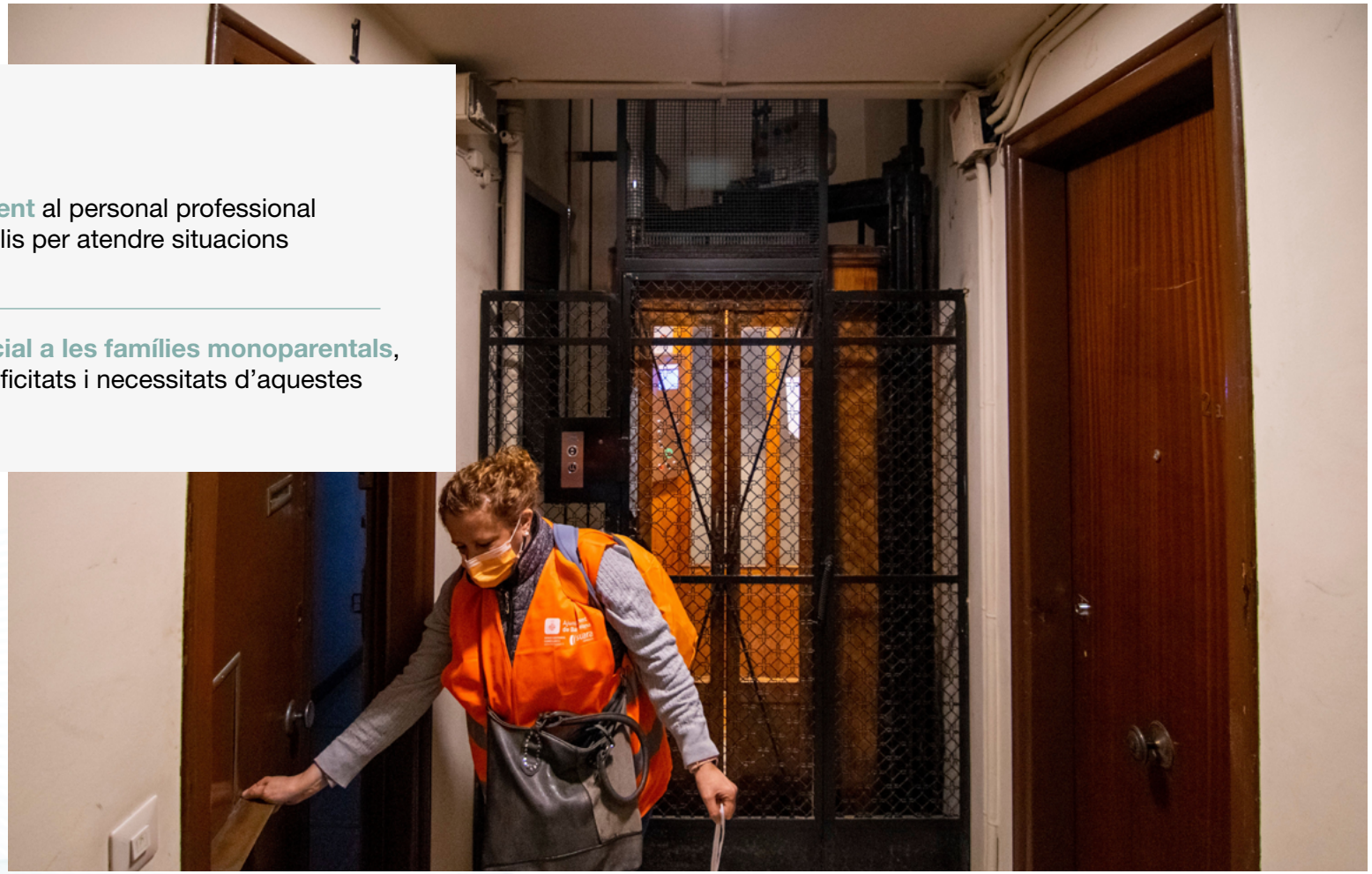
Les cures són una tasca altament feminitzada. En aquest context, l'Ajuntament de Barcelona ha de promoure accions i serveis que facilitin la integració i participació de la dona a la societat i evitin la discriminació per raó de gènere. A més, la prestació de serveis socials municipals ha de contribuir a fer realitat la igualtat, afavorint un desenvolupament lliure i ple de la persona (Carta Municipal de Barcelona, art. 107 i 112).

DRET A LES CURES
CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

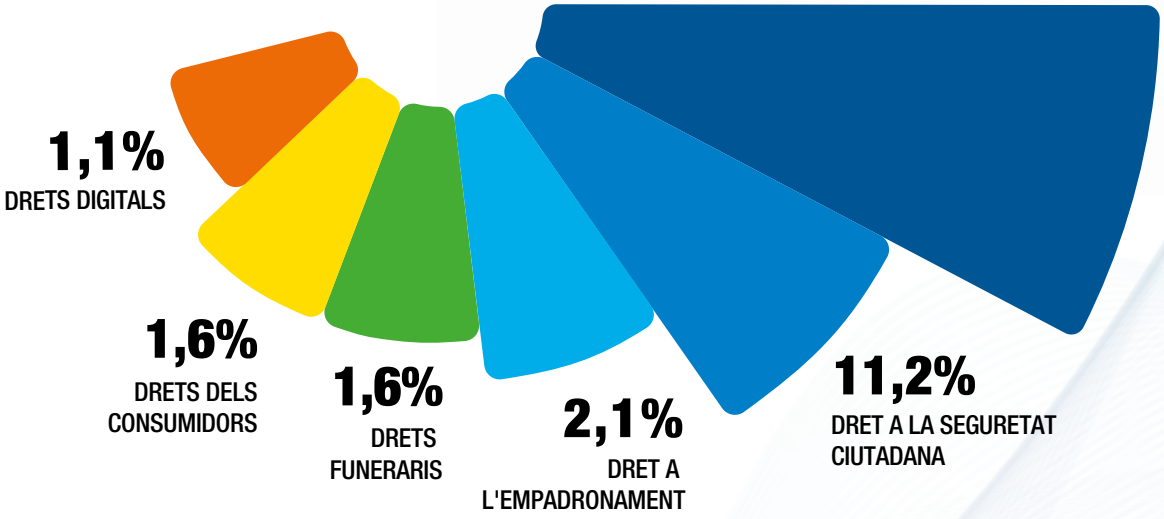
- **Facilitar una formació adient** al personal professional d'atenció directa als domicilis per atendre situacions específiques.

- **Prestar una atenció especial a les famílies monoparentals**, tenint en compte les especificitats i necessitats d'aquestes circumstàncies.



CIUTAT GARANTISTA

31,6% DEL TOTAL DE PRONUNCIAMENTS DURANT L'ANY 2023





DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

Es tracta del conjunt de bones pràctiques que han de guiar les relacions entre l'Administració i la ciutadania. Implica que els serveis que presta l'Administració siguin dissenyats amb qualitat i excel·lència, i que la seva activitat estigui presidida pels principis d'eficiència, ètica pública i transparència, per tal garantir els drets de les persones.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (art. 41.1)
- Constitució espanyola (art. 9.3 i 103)
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art 30).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 5).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

La bona administració és el principi que inspira l'exposició de motius de la Carta Municipal de Barcelona. La Carta pretén una millora efectiva de la qualitat dels serveis municipals i una gestió administrativa eficaç i propera a la ciutadania, que es correspongui amb les seves necessitats i ambicions.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca d'atenció presencial** per part dels serveis tècnics dels districtes.
- **Retirada de vehicle i trasllat a dipòsit municipal**, sense rebre avís.
- **Inactivitat administrativa** en els procediments de protecció de la legalitat urbanística.
- **Manca de valoració dels escrits d'al·legacions** contra denúncies en matèria de trànsit.
- **Manca de resolució en termini dels recursos** interposats en via administrativa.
- **Retards en la tramitació** de les llicències d'obres.
- **Diferències de preu del servei de les ludoteques municipals**, segons el districte on estan situades.
- **Manca de qualitat i concreció** de les respostes automatitzades.

DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Revisar el sistema de concertació de cites prèvies** presencials sol·licitades per la ciutadania.
- **Revisar els protocols d'avís a la ciutadania** en cas de retirada i dipòsit de vehicles.
- **Impulsar d'ofici totes les actuacions administratives** destinades a restaurar la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat fins a la seva resolució o execució subsidiària.
- **Valorar les manifestacions efectuades per les persones interessades** a l'hora de considerar l'obertura del període de prova en els procediments sancionadors, a fi que disposin de les màximes garanties.
- **Donar compliment als terminis de resolució** que imposen les normes per a cada procediment.
- **Agilitzar els procediments de resolució** dels expedients de llicències.
- **Adoptar un preu màxim unitari** pel servei de ludoteca a tots els districtes, mantenint el sistema d'ajuts i bonificacions.
- **Garantir que la informació que es faciliti a la ciutadania** a través de les respostes estandarditzades concordi amb la qüestió plantejada.



DRETS DIGITALS
CIUTAT GARANTISTA

La transformació digital de la societat i de les administracions ha de contribuir a agilitzar les tramitacions, alleugerir processos de treball, facilitar l'accés a la informació i aportar seguretat. Tanmateix, cal vetllar per tal que un accés desigual a les tecnologies digitals, per raons de coneixement o de disponibilitat de mitjans, produeixi discriminacions o desavantatges a les persones.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Declaració europea sobre els drets i principis digitals per a la dècada digital (capítol 2).
- Constitució espanyola (art. 18 i 105)
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art.53).
- Carta catalana per als drets i les responsabilitats digitals.
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art.30).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona ha habilitat canals i mitjans per a la prestació de serveis electrònics i disposa de l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica, que estableix les pautes amb què aquesta s'ha de desenvolupar i prestar. Per tal d'abordar la bretxa digital, disposa del Pla de xoc per a la inclusió digital 2020 i el Pla de transició digital justa 2022-2026.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Dificultat de tramitar la devolució d'una multa** COVID-19 per impossibilitat d'establir contacte amb les vies establertes per l'Ajuntament.
- **Impossibilitat de tramitar telemàticament** la baixa d'un vehicle de l'Àrea Verda, així com l'alta del nou vehicle.

DRETS DIGITALS
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Assegurar que les modalitats d'assistència en l'ús dels mitjans electrònics** es mostren de manera fàcil i accessible.

- **Habilitar la tramitació electrònica** de baixa i canvi de vehicle de la zona de resident d'AREA.



DRETS DELS CONSUMIDORS
CIUTAT GARANTISTA

L'ordenament jurídic protegeix a les persones que adquireixen béns o serveis com a destinataris finals per evitar pràctiques lesives o abusives que suposin una vulneració dels seus drets. Els poders públics han de garantir la defensa dels drets de les persones consumidores per evitar situacions de vulnerabilitat davant les empreses que ofereixen aquests béns i serveis.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Directrius de Nacions Unides per a la protecció dels consumidors
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XXII).
- Constitució espanyola (art. 51).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 28).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 19).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament pot inspeccionar i controlar productes i serveis, així com adoptar mesures urgents en supòsits de crisi o emergències que afectin la salut o la seguretat de les persones consumidores. Disposa de dos òrgans especialitzats: l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), mitjançant la qual s'ofereix un servei d'informació, mediació o conciliació entre la ciutadania i les empreses; i la Junta Arbitral de Consum (JACB), que permet una resolució extrajudicial dels conflictes (art. 103 i 141 Carta Municipal de Barcelona).

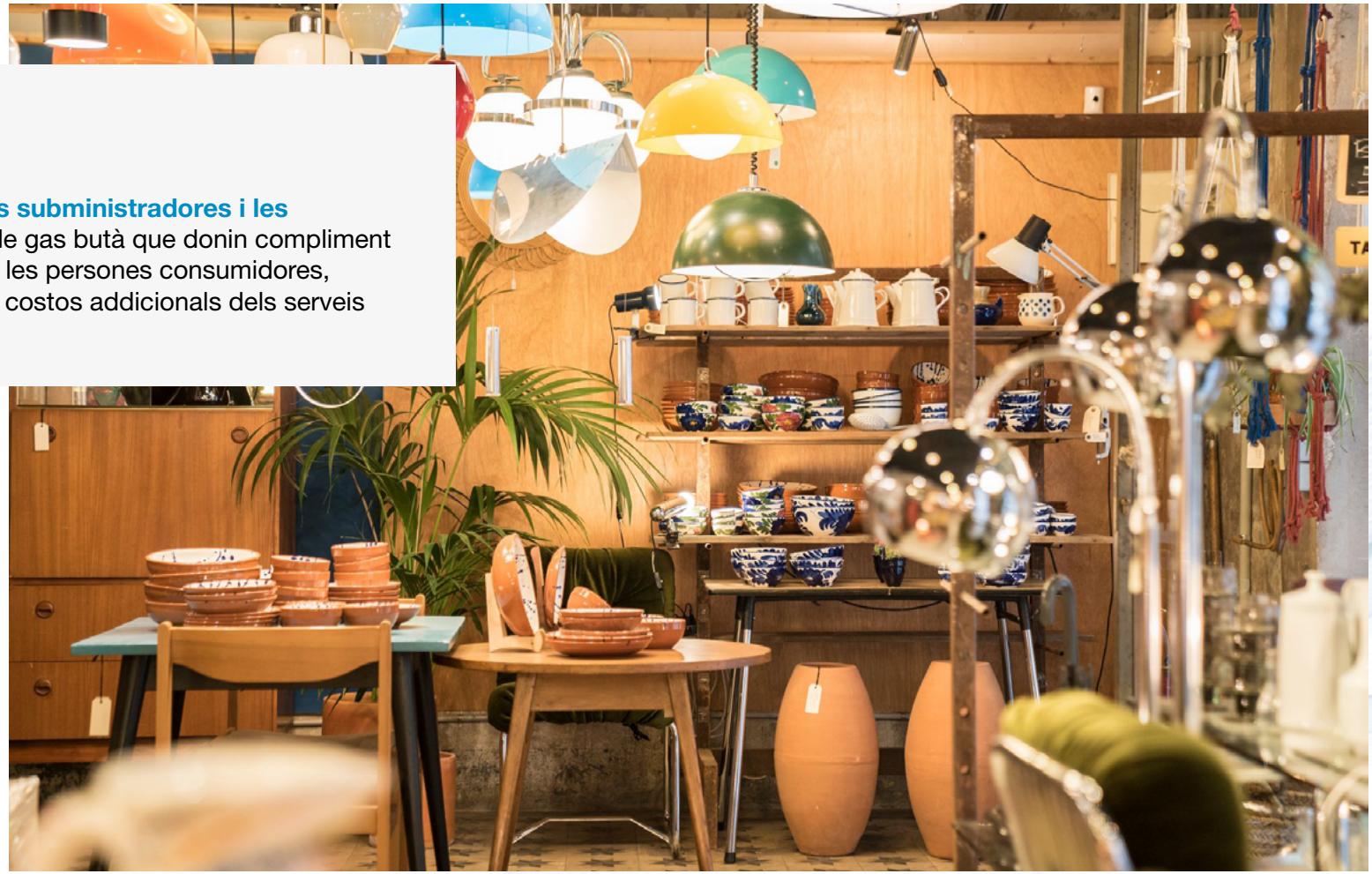
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Disconformitat pel sobrepreu** aplicat al repartiment a domicili de les bombones de gas butà.

DRETS DELS CONSUMIDORS
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Requerir a les companyies subministradores i les empreses distribuïdores** de gas butà que donin compliment als drets que la llei atorga a les persones consumidores, especialment pel que fa als costos addicionals dels serveis de repartiment.



DRETS FUNERARIS
CIUTAT GARANTISTA

És el conjunt de drets i deures que s'adquireixen sobre una sepultura, que serà utilitzada com a dipòsit de cadàvers. Els poders públics han de respectar la memòria de les persones difuntes, assegurant el respecte i la dignitat dels cementiris.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Protocol núm. 26, Tractat de Lisboa (Unió Europea)
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. III.5).
- Constitució espanyola (art. 128).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art.30).
- Llei reguladora de bases de règim local (art. 25.2.k).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

La prestació dels serveis funeraris es realitza per part d'operadors privats, però l'Ajuntament de Barcelona té la potestat de regular-los i supervisar-los, a fi de garantir els principis d'universalitat, accessibilitat, continuïtat i respecte dels drets de les persones usuàries. L'Ajuntament també gestiona els cementiris de Barcelona i regula tot allò relacionat amb els drets funeraris, l'enterrament de persones difuntes o la seva cremació.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de garanties en el procediment de desnonament** de sepultures de titularitat pública que s'han ocupat després d'accedir al servei funerari gratuït.

DRETS FUNERARIS
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Aplicar un procediment garantista** que respecti els drets de les persones usuàries de sepultures de titularitat pública, a fi d'evitar que es produeixin situacions de discriminació per raó de la seva capacitat econòmica.



DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

Totes les persones tenen dret a desenvolupar-se i dur a terme les seves activitats sense riscos ni amenaces a la seva vida i a la seva integritat personal. Els poders públics han de protegir i prevenir d'amenaces i violència, a fi de garantir un entorn segur i pacífic.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets civils i polítics (art. 9).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XXVI).
- Constitució espanyola (art. 17 i 104).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 164).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art.11).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament col·labora en la funció de policia de seguretat ciutadana a través de la Guàrdia Urbana. Aquest cos policial vetlla pel compliment ciutadà de les ordenances municipals i garanteix els drets de la ciutadania (capítol XVI, Títol VI, Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Denúncies per diverses infraccions d'ordenances municipals a una persona en situació de vulnerabilitat** que era atesa pels serveis socials.
- **Actuació de la Guàrdia Urbana** en la denúncia a una persona que anava acompanyada pel seu fill, menor d'edat, generant-se una situació de tensió davant de l'infant.
- **Manca d'atenció policial a requeriment efectuat al telèfon 112**, en horari nocturn, per part d'una persona responsable de la gestió d'un centre esportiu municipal, denunciant que hi havia una persona intrusa dins del centre. El servei s'havia assignat a Guàrdia Urbana atesa la manca de disponibilitat del Cos de Mossos d'Esquadra.

DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Tenir en compte la situació d'especial vulnerabilitat** de les persones a fi que, en cas d'infracció, se'ls apliquin les mesures adequades.

- **Establir criteris d'actuació policials** per tal que, en intervencions de caràcter administratiu en les quals estiguin presents infants, es garanteixi el respecte dels seus drets i es vetlli pel seu interès superior.

- **Revisar el protocol d'atenció i derivació de demandes policials efectuades a través del servei telefònic del 112**, a fi d'assegurar que s'atenen adequadament les peticions i evitar que es produeixin disfuncions que alterin la qualitat exigida en la prestació del servei.



DRET A L'EMPADRONAMENT
CIUTAT GARANTISTA

L'empadronament és un dret i un deure de totes les persones que resideixen en un municipi, independentment de la seva nacionalitat, de si disposen de permís de residència o d'un domicili fix. El padró acredita la condició de veí o veïna, i és la porta d'accés a diferents drets fonamentals, com ara la salut o l'educació. Els Ajuntaments estan obligats a mantenir el padró actualitzat i concordant amb la realitat de la població.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals (art. 1 i 14).
- Constitució espanyola (art. 9.2).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 7).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art.1.2).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament gestiona el registre del padró municipal d'habitants, que constitueix la prova de residència de les persones que viuen a la ciutat. La inscripció al padró atorga la condició de ciutadania i garanteix l'accés a drets, com la sanitat, l'educació, la participació política, entre d'altres.

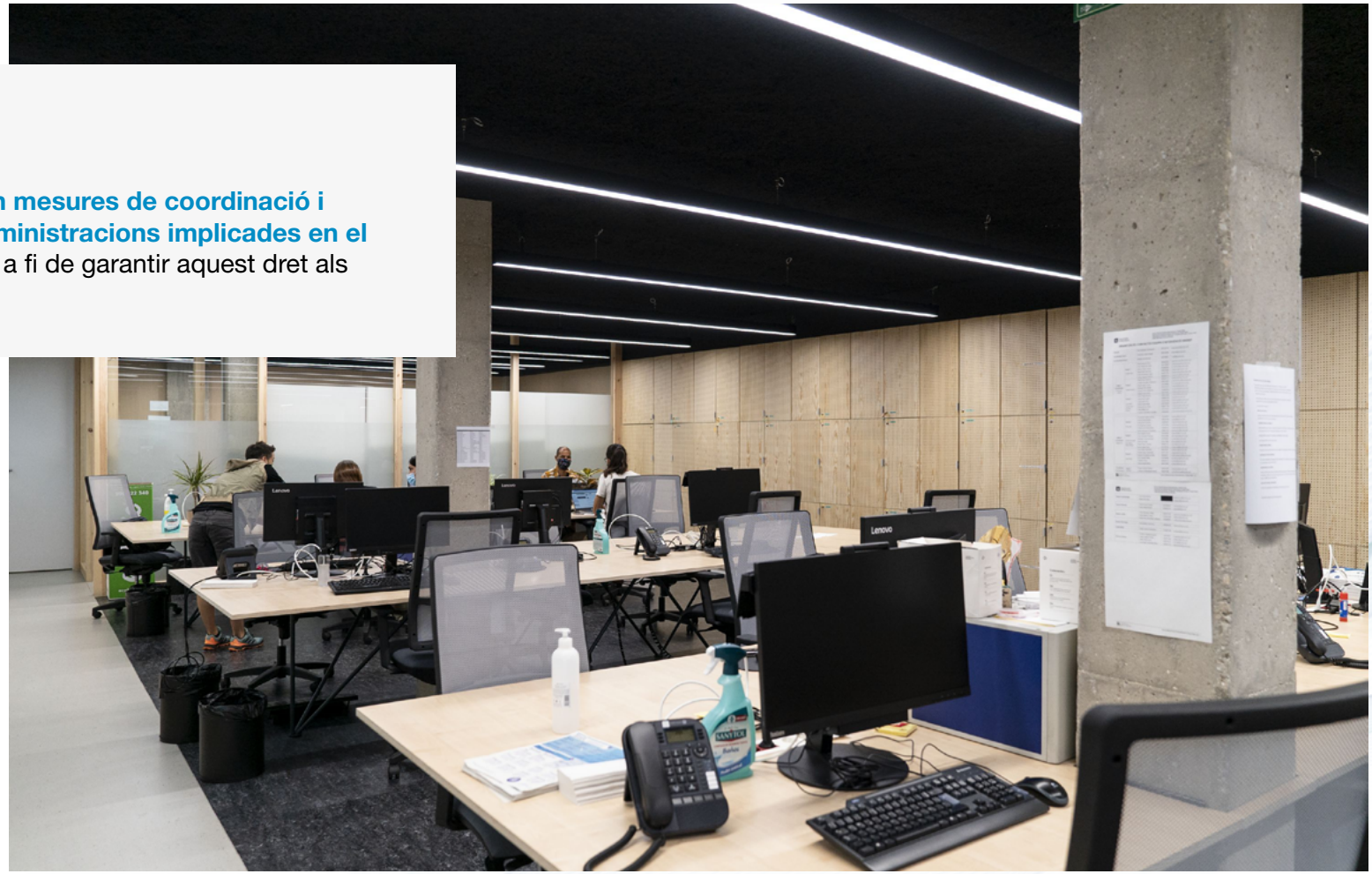
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Dificultats per empadronar un infant en acollida familiar** a la ciutat, que es trobava sota la tutela pública.

DRET A L'EMPADRONAMENT
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Recomanar que s'articulin mesures de coordinació i col·laboració entre les administracions implicades en el tràmit d'empadronament**, a fi de garantir aquest dret als infants sota tutela pública.



DRET A LA INFORMACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

En virtut del principi de transparència, totes les persones tenen dret a accedir a informació sobre l'activitat de l'administració pública, així com sobre les normes i procediments que regulen el seu funcionament. Aquesta informació ha de poder ser fàcilment accessible i comprensible. Així mateix, totes les persones interessades han de poder accedir als seus expedients i a obtenir-ne còpies, amb els límits que estableix la normativa vigent.

Consulta totes les resolucions i noticies relacionades amb aquest dret aquí:

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (art. 11).
- Carta europea dels Drets Humans a la ciutat (art. XI).
- Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 52.1).
- Carta de drets i deures de Barcelona (art. 6).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament ha d'informar la ciutadania de les activitats municipals. També ha de facilitar l'accés als arxius públics i ha d'utilitzar tots els mitjans d'informació general a través de l'ús de qualsevol de les tecnologies al servei de la comunicació (Carta Municipal de Barcelona, art. 39).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Respostes escrites de l'Ajuntament a la ciutadania, que poden resultar excessivament vagues o generalistes**, sense aportar informació suficient sobre les qüestions plantejades per la ciutadania.
- **Manca informació suficient sobre la utilització preferent del servei d'autopréstec** a les biblioteques.
- **Retirada d'objectes personals** per part de dispositius conjunts de Guàrdia Urbana i neteja, a persones sense llar, sense informació de com poden recuperar les seves possessions.
- **Inexistència d'un reglament del servei d'atenció domiciliària** sobre els drets i deures de les persones usuàries, que garanteixi la qualitat del servei i el dret a la informació.
- **Manca d'informació i/o relació amb el veïnat** que pugui estar afectat per situacions que els generen molèsties i/o que es mantenen en el temps, sobre les quals l'Ajuntament està actuant.

DRET A LA INFORMACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

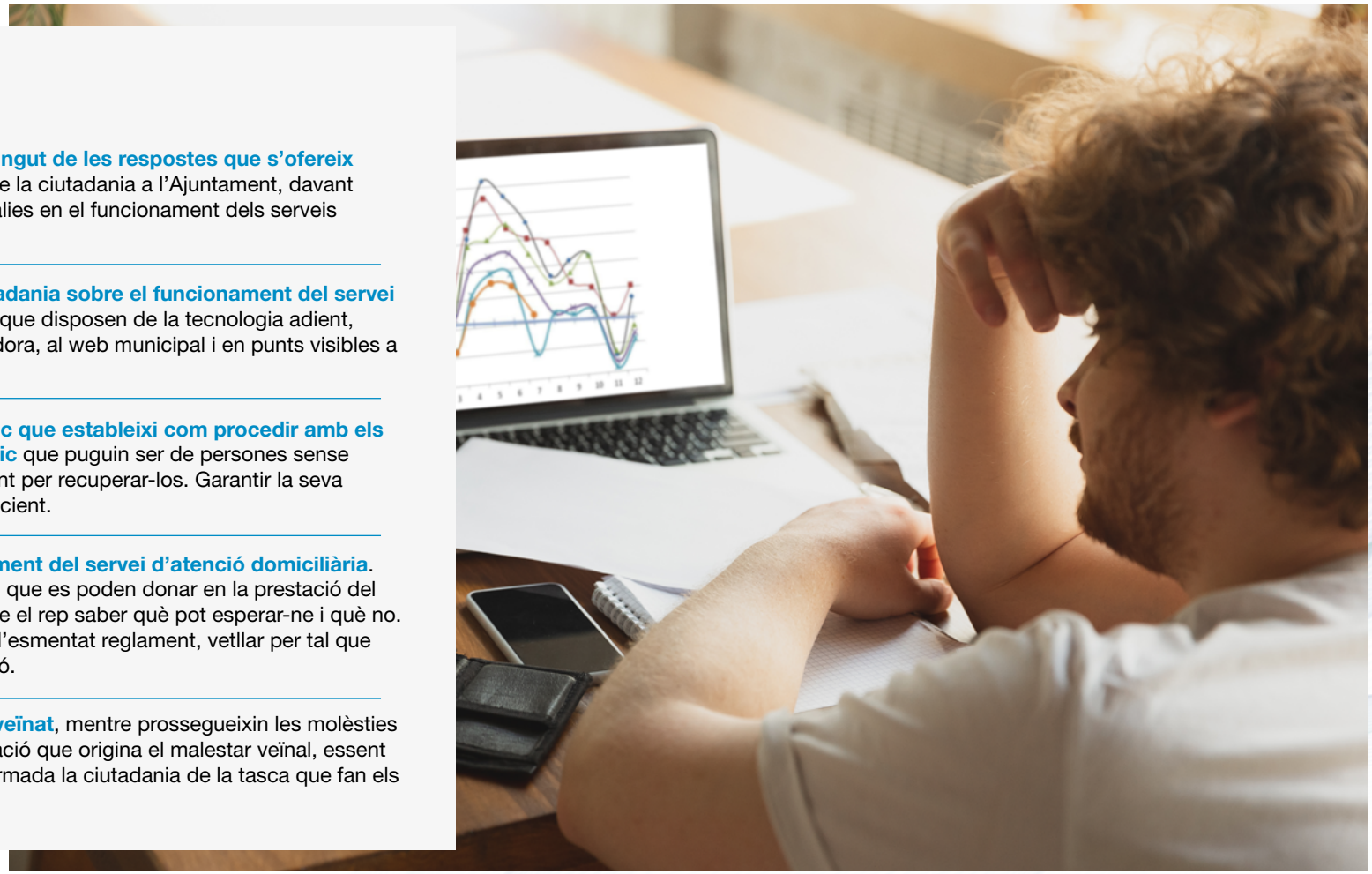
- **Millorar qualitativament el contingut de les respostes que s'ofereix a les queixes** o comunicacions de la ciutadania a l'Ajuntament, davant l'existència de molèsties o anomalies en el funcionament dels serveis municipals.

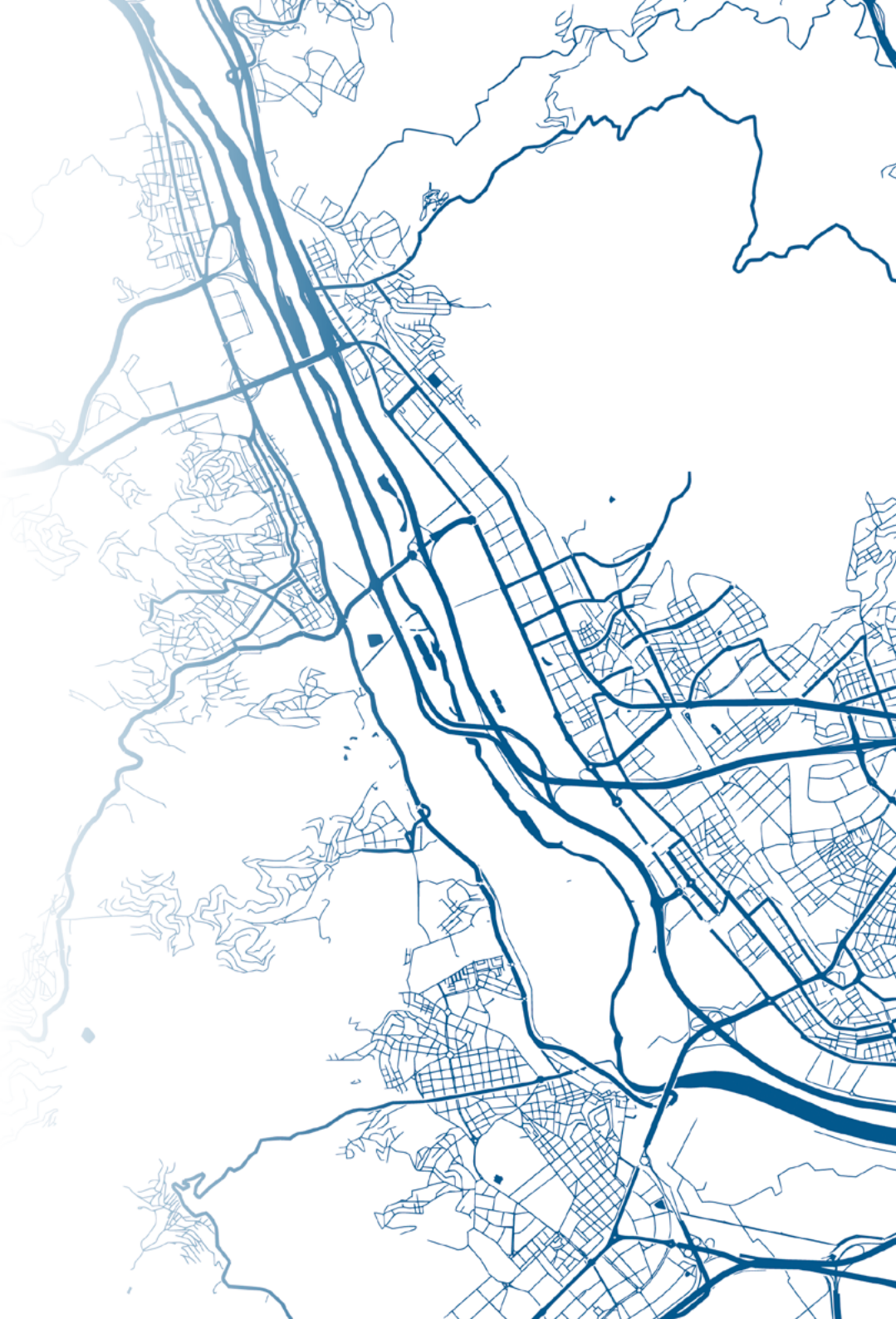
- **Informar adequadament la ciutadania sobre el funcionament del servei d'autopréstec** a les biblioteques que disposen de la tecnologia adient, incloent-ho a la normativa reguladora, al web municipal i en punts visibles a les biblioteques.

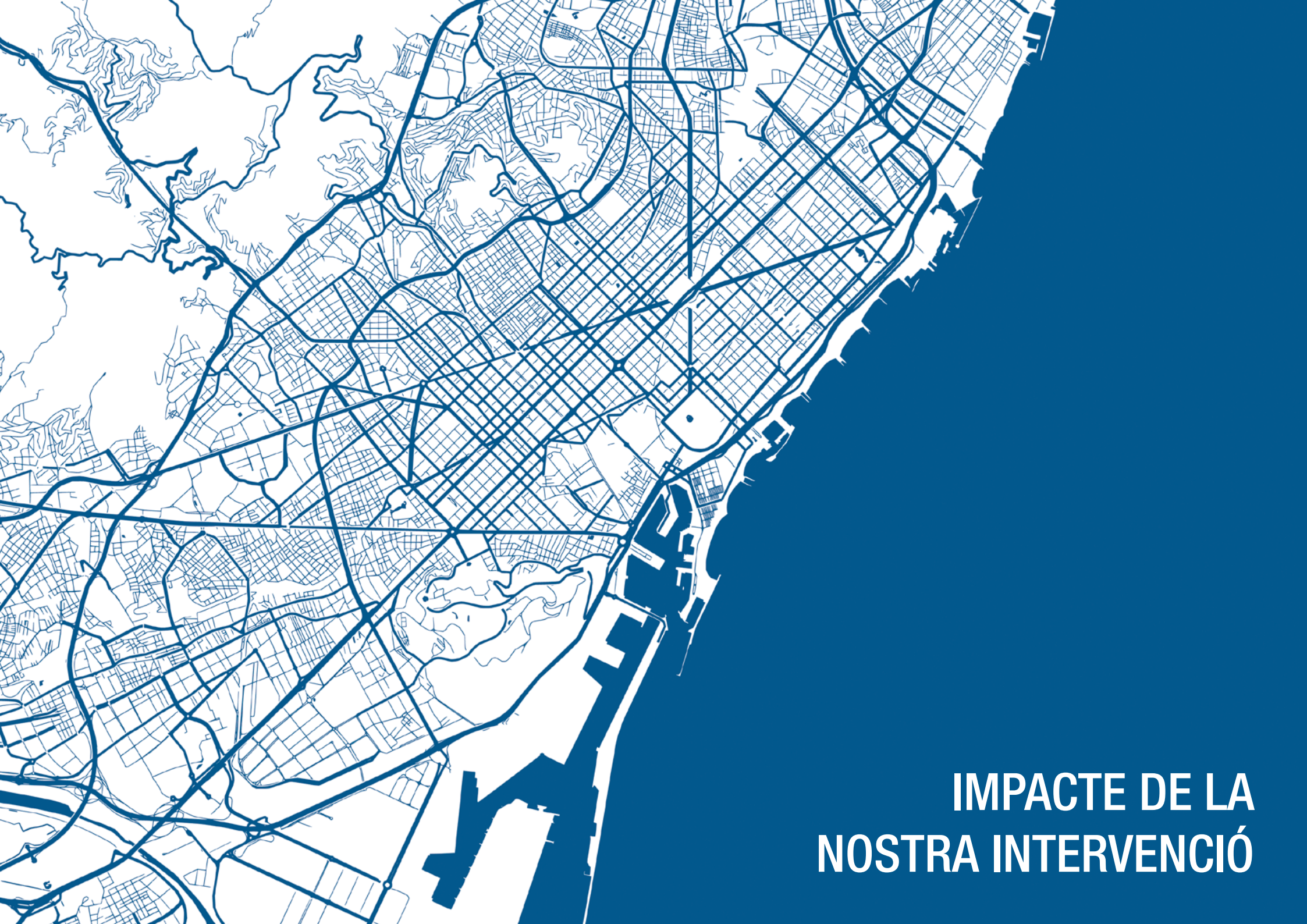
- **Elaborar un protocol clar i públic que estableixi com procedir amb els objectes retirats de l'espai públic** que puguin ser de persones sense llar, i informar sobre el procediment per recuperar-los. Garantir la seva recuperació durant un termini suficient.

- **Finalitzar l'elaboració del reglament del servei d'atenció domiciliària**. Regular-hi les diferents situacions que es poden donar en la prestació del servei, permetent a la persona que el rep saber què pot esperar-ne i què no. Durant el procés d'elaboració de l'esmentat reglament, vetllar per tal que resti garantit el dret a la informació.

- **Garantir la interlocució amb el veïnat**, mentre prossegueixin les molèsties o no s'hagi pogut resoldre la situació que origina el malestar veïnal, essent proactiu a l'hora de mantenir informada la ciutadania de la tasca que fan els serveis municipals.







IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

QUIN IMPACTE TÉ LA INTERVENCIÓ DE LA SINDICATURA?

1. Solució de problemes concrets
2. Revisió de procediments administratius
3. Evitar la inactivitat administrativa
4. Reforç de la tasca inspectora municipal
5. Millora del manteniment i neteja de l'espai públic
6. Millora de l'atenció ciutadana
7. Millora de la senyalització viària
8. Major supervisió del serveis públics externalitzats per millorar-ne la qualitat
9. Més garanties per a la privacitat de les persones
10. Modificació d'ordenances municipals, protocols d'actuació o plecs de contractació
11. Més garanties del dret a la informació
12. Increment de la difusió i formació per prevenir les violències sexuals
13. Més protecció de la infància
14. Desestigmatització dels joves
15. Millora en la prestació dels serveis socials als col·lectius vulnerabilitzats
16. Major inclusió de les persones amb discapacitat
17. Millora de la participació ciutadana i del diàleg entre la ciutadania i l'Ajuntament
18. Introducció de mecanismes per evitar la discriminació
19. Foment de l'ús de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes



CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETS	
Molèsties de sorolls Des de l'any 2018, constaven denúncies ciutadanes per molèsties de soroll generades per una activitat de gimnàs. Al mes de febrer de 2023, una ciutadana afectada pel funcionament de l'activitat comunica a la Sindicatura que l'Ajuntament encara no s'ha posat en contacte amb ella per aquest assumpte.	**Cessament de l'activitat** Arran de la intervenció de la Sindicatura, l'Ajuntament va realitzar una visita a l'habitatge i va comprovar la llicència del gimnàs. Atès que l'activitat incomplia la normativa vigent, es va requerir el seu cessament immediat.
Molèsties de sorolls La ubicació d'una estació de Bicing just davant d'un habitatge produïa molèsties de sorolls, sobretot a causa de les converses entre les persones usuàries del servei. El ciutadà havia sol·licitat la reubicació de l'estació, però la seva proposta havia estat rebutjada.	**Reubicació de serveis** A proposta de la Sindicatura, l'Ajuntament han revisat la situació i ha decidit reubicar l'estació per garantir el dret al descans del veïnat.

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETS	
Feia gairebé dos anys que s'havia presentat una sol·licitud de baixa d'un gual al districte. L'Ajuntament no havia donat resposta a aquesta demanda i havia embargat a la persona titular del gual la taxa corresponent als anys 2021 i 2022 (més de 400€).	**Devolució d'ingressos indeguts** L'Ajuntament va atendre la petició ciutadana donant de baixa el gual i va retornar a la persona interessada els ingressos cobrats indegudament.
Una veïna denunciava una sèrie d'actes incívics que es produïen en uns jardins d'interior d'illa, que li impedien el descans. L'horari real d'obertura i de tancament del parc no coincidia amb el que estava establert, ja que normalment es tancava fins a tres hores més tard del que indicaven els cartells. Aquest fet, a banda de molèsties, generava inseguretat al veïnat. Tot i que constaven diverses intervencions de la Guàrdia Urbana a requeriment del veïnat, les molèsties no cessaven.	**Introducció de mesures contra l'incivisme** L'Ajuntament va instaurar un servei d'agents cívics durant les franges horàries amb més incidències, a banda d'intentar tancar els jardins en l'horari establert.

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
Pacient oncològica que, arran del tractament, pateix oblits recurrents (seqüela coneguda com "chemobrain"). En una ocasió, va oblidar obtenir el tiquet de l'àrea blava pròxima a l'hospital i va ser sancionada. Va presentar queixa per disconformitat amb el sistema de gestió d'incidències de l'àrea d'estacionament regulat.	**Anul·lació de multes** Si bé la infracció s'havia tipificat correctament, l'Ajuntament va anul·lar la sanció. La Sindicatura va argumentar que, en casos excepcionals, cal aplicar criteris d'equitat per evitar decisions administratives injustes.
La ciutadana tenia un habitatge cedit a la Borsa d'Habitatges de Llogues i, segons l'Ordenança fiscal, li corresponia una bonificació del 95% de l'Impost sobre els Béns Immobles (IBI). No obstant això, l'Ajuntament li havia denegat aquesta bonificació a causa d'una distorsió en el procediment administratiu pel que fa als contractes signats a finals d'any.	**Atorgament d'ajuts / bonificacions denegades** L'Ajuntament va reconèixer a la ciutadana el dret a cobrar i es va comprometre a buscar una solució perquè no es tornés a produir el mateix problema amb contractes signats a finals d'any.

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
La ubicació d'uns contenidors d'escombraries davant del local d'una ciutadana havia provocat el deteriorament de la reixa de l'establiment.	**Assumpció de responsabilitat patrimonial municipal** L'Ajuntament va indemnitzar la ciutadana pels danys que li havia ocasionats.
Titular d'un bar amb terrassa, que patia molèsties per un espai d'estacionament de motocicletes, que generava una barrera respecte la terrassa. La situació dificultava la seva feina i posava en perill les persones vianants. L'Ajuntament no responia les diverses queixes presentades pel ciutadà.	**Rectificació d'actuacions municipals que causen un perjudici ciutadà** El districte va eliminar l'estacionament de motocicletes (tant a la calçada com a la vorera) i va crear un pas de vianants davant de la zona que hi ha entre el bar i el bar del costat, per tal de crear un espai lliure que permetés accedir a la terrassa amb seguretat.



SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

ATURAR LA INACTIVITAT ADMINISTRATIVA

Ciutadana que, des de l'any 1999, estava demanant al districte el manteniment i neteja d'un solar de titularitat municipal que afectava la paret mitgera del seu habitatge. La deixadesa municipal havia derivat en una acumulació de brutícia, l'ocupació del solar, l'aparició de rates i el deteriorament de la paret mitgera a causa de les humitats.

Es va fer una actuació de neteja i esbrossada del solar i es va programar una visita de l'àmbit proper al mur limítrof amb l'edifici en el moment que es produís un episodi de pluges.

REFORÇ DE LA TASCA INSPECTORA MUNICIPAL

Molèsties originades pel soroll que causava l'ús d'una màquina de tallar pa en un forn situat als baixos d'una finca amb habitatges.

L'Ajuntament va dur a terme mesures sonomètriques i va concloure que l'establiment estava incomplint la normativa vigent. Va donar ordre de cessament de la de la talladora de pa.

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

MILLORA DEL MANTENIMENT I NETEJA DE L'ESPAI PÚBLIC

Hi havia manca de manteniment d'uns embornals (reixes de captació d'aigua) que produïen acumulació d'aigua en situacions de pluja a causa de la brutícia acumulada. L'Ajuntament ho netejava a requeriment de la ciutadania, però no solucionava el problema definitivament.

Per tal de garantir el correcte manteniment de l'espai públic, el districte afectat ha assumit la neteja manual de les reixes que estan en parcel·la municipal. També s'ha coordinat amb Parcs i Jardins per fer una actuació d'estabilització dels talussos i de canalització de l'aigua.

MILLORA DE L'ATENCIÓ CIUTADANA

Persona de 75 anys, amb discapacitat reconeguda del 65%, que disposava de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat. Sol·licita nova reserva, per canvi de domicili, i mesos després seguia a l'espera, tot i les reclamacions fetes a l'Ajuntament.

Arran de la intervenció de la Sindicatura, el canvi de reserva de plaça d'estacionament per a persones amb discapacitat va ser concedit en cinc dies.

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

MILLORA DE LA SENYALITZACIÓ VIÀRIA

SITUACIÓ ABANS

Multa per estacionament indegut d'un turisme en un emplaçament en què hi havia un senyal vertical de zona de motos. Aquest senyal semblava incoherent amb la senyalització del paviment i les característiques de la via. El ciutadà va presentar al·legacions a la sanció, però es van desestimar.

SITUACIÓ DESPRÉS

La Guàrdia Urbana de Barcelona va revisar la senyalització de l'emplaçament i va confirmar que el senyal vertical no era vigent. Per aquest motiu, el va eliminar. La multa va ser anul·lada perquè hi havia una discordança entre el senyal vertical i l'horitzontal.

MAJOR SUPERVISIÓ DEL SERVEIS PÚBLICS EXTERNALITZATS PER MILLORAR-NE LA QUALITAT

SITUACIÓ ABANS

Persona amb Alzheimer i un grau II de dependència, usuària del servei municipal d'atenció domiciliària, que es troba externalitzat. El ciutadà patia canvis d'horaris constants en la prestació del servei, així com de persones professionals que l'atenien, la qual cosa li generava un important estat de confusió. Les queixes de la família no es traduïen en cap resultat.

SITUACIÓ DESPRÉS

L'Ajuntament s'ha compromès a supervisar que l'empresa prestatària del servei realitzi els seguiments que estableix el contracte per assegurar el servei es presta d'acord amb els estàndards de qualitat marcats.

MÉS GARANTIES PER A LA PRIVACITAT DE LES PERSONES (23/134)

SITUACIÓ ABANS

En el marc de les eleccions sindicals municipals, l'Ajuntament havia publicat les dades relatives al nom, cognom, DNI i edat de les persones treballadores electores. Les dades s'havien exposat a l'entrada de l'edifici on prestaven serveis, que era d'accés lliure per la ciutadania. Aquesta pràctica vulnerava el seu dret a la protecció de dades de caràcter personal.

SITUACIÓ DESPRÉS

En properes eleccions municipals, l'Ajuntament s'ha compromès a publicar únicament les dades necessàries per comprovar el cens municipal i a exposar-les en taulells als quals únicament tingui accés el personal municipal. Així mateix, l'Oficina del Delegat/da de Protecció de Dades revisarà i validarà els criteris a aplicar.

MODIFICACIÓ D'ORDENANCES MUNICIPALS, PROTOCOLS D'ACTUACIÓ O PLECS DE CONTRACTACIÓ PER ALINEAR-LOS MILLOR AMB LA GARANTIA DE DRETS (OFICI 23/02)

SITUACIÓ ABANS

Cementiris de Barcelona havia desnonat un nínxol de titularitat municipal que contenia les restes d'un infant, que havia rebut sepultura de manera gratuïta. Les restes es van dipositar en una ossera general, sense possibilitat de recuperar-les.

SITUACIÓ DESPRÉS

A partir d'aquesta situació, Cementiris de Barcelona ha elaborat un procediment per desnonar nínxols de titularitat municipal. Aquest nou procediment és més transparent i garanteix els drets de les persones usuàries d'aquest tipus de sepultures, tenint en compte que acostumen a trobar-se en situació de vulnerabilitat.



SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
MÉS GARANTIES AL DRET A LA INFORMACIÓ	
Manca d'informació a la pàgina web municipal, relativa a l'acreditació de l'actuació per representació, en els sistemes d'atenció municipal per videotrucada.	Es va modificar la informació al web municipal i a l'Oficina virtual de tràmits perquè fos més entenedora per a la ciutadania.
MILLORA DE LA PREVENCIÓ DE LES VIOLÈNCIES SEXUALS	
Una ciutadana havia reclamat feia més d'un any reubicar a una persona que vivia en la mateixa finca municipal i de la qual disposava d'una ordre d'allunyament vigent per violència masclista.	L'Ajuntament va reubicar finalment al ciutadà i va acabar amb un llarg període de revictimització i violència institucional cap a la ciutadana.

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
MÉS PROTECCIÓ DE LA INFÀNCIA	
S'havia denegat una plaça escolar a un infant que viu fora de la ciutat, a pesar que l'escola especial on volia anar disposava de places lliures. L'administració al·legava que, d'acord amb la normativa, li corresponia assistir al seu territori. L'escolaritat de l'infant no estava adequadament garantida perquè a l'escola del seu territori no hi havia menjador ni activitats extraescolars.	**Millora en l'accés a l'educació de la petita infància més vulnerable** D'acord amb el principi de l'interès superior de la infància, es va assignar la plaça a l'infant a l'escola especial on havia sol·licitat matricular-se.
Manca de senyalització viària suficient d'un entorn escolar i, per tant, existència de possible risc per a la infància.	**Millora dels entorns escolars** S'han dut a terme treballs de senyalització i s'han implementat mesures per reforçar la seguretat viària de l'entorn escolar (limitació de velocitat dels vehicles).

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

DESESTIGMATIZACIÓ DEL JOVENT I REFORÇ DE LES ACTUACIONS PREVENTIVES I EDUCATIVES ADREÇADES A AQUEST COL·LECTIU

Una ciutadana es queixava de la manca d'actuació municipal eficaç per solucionar un problema de sorolls durant les nits dels caps de setmana, com a conseqüència dels botellots que es feien a un parc.

L'Ajuntament treballa per oferir alternatives d'oci saludable, especialment per al jovent, amb cerca d'espais d'escolta i participació, i creació d'espais comunitaris.

MILLORA EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS SOCIALS A COL·LECTIUS VULNERABILITZATS

Un noi amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta tenia concedit el servei municipal d'atenció domiciliària per dependència. El servei es prestava sense prou estabilitat (rotació de personal) i per persones que no comptaven amb el perfil i el suport professional adients.

S'està estudiant incloure nous perfils professionals especialistes i incrementar el suport que se'ls ofereix per efectuar les seves tasques d'atenció i cura a les persones usuàries del servei.

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

MAJOR INCLUSIÓ DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

Dificultat per estacionar el vehicle en una plaça de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat. Les dificultats estaven originades per les mides de la plaça en relació amb el vehicle del ciutadà, perquè altres vehicles envaïen part de l'espai i perquè una pilona impedia la plena accessibilitat.

La pilona es va retirar i es va permutar la reserva de plaça del ciutadà per una altra de genèrica en un equipament proper, ubicada entre un gual i un pas de vianants, la qual cosa facilitava l'estacionament. El canvi també va permetre reubicar juntes les dues reserves genèriques, facilitant la visibilitat a les persones usuàries.

MILLORA DE LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA I DEL DIÀLEG ENTRE LA CIUTADANIA I L'AJUNTAMENT

El sistema de recollida de residus porta a porta ha generat moltes queixes ciutadanes.

S'han reactivats espais de participació ciutadana per tal de cercar solucions que contribueixin incrementar l'eficiència del sistema i la coresponsabilitat ciutadana en la transició cap a un canvi d'hàbits, necessari perquè el sistema funcioni eficaçment.



SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

INTRODUCCIÓ DE MECANISMES PER EVITAR LA DISCRIMINACIÓ

Una persona que va assistir al festival de l'Orgullosa, organitzat per l'Ajuntament, va percebre un tracte discriminatori per part del personal de seguretat privada del festival envers a una persona del col·lectiu LGTBI.

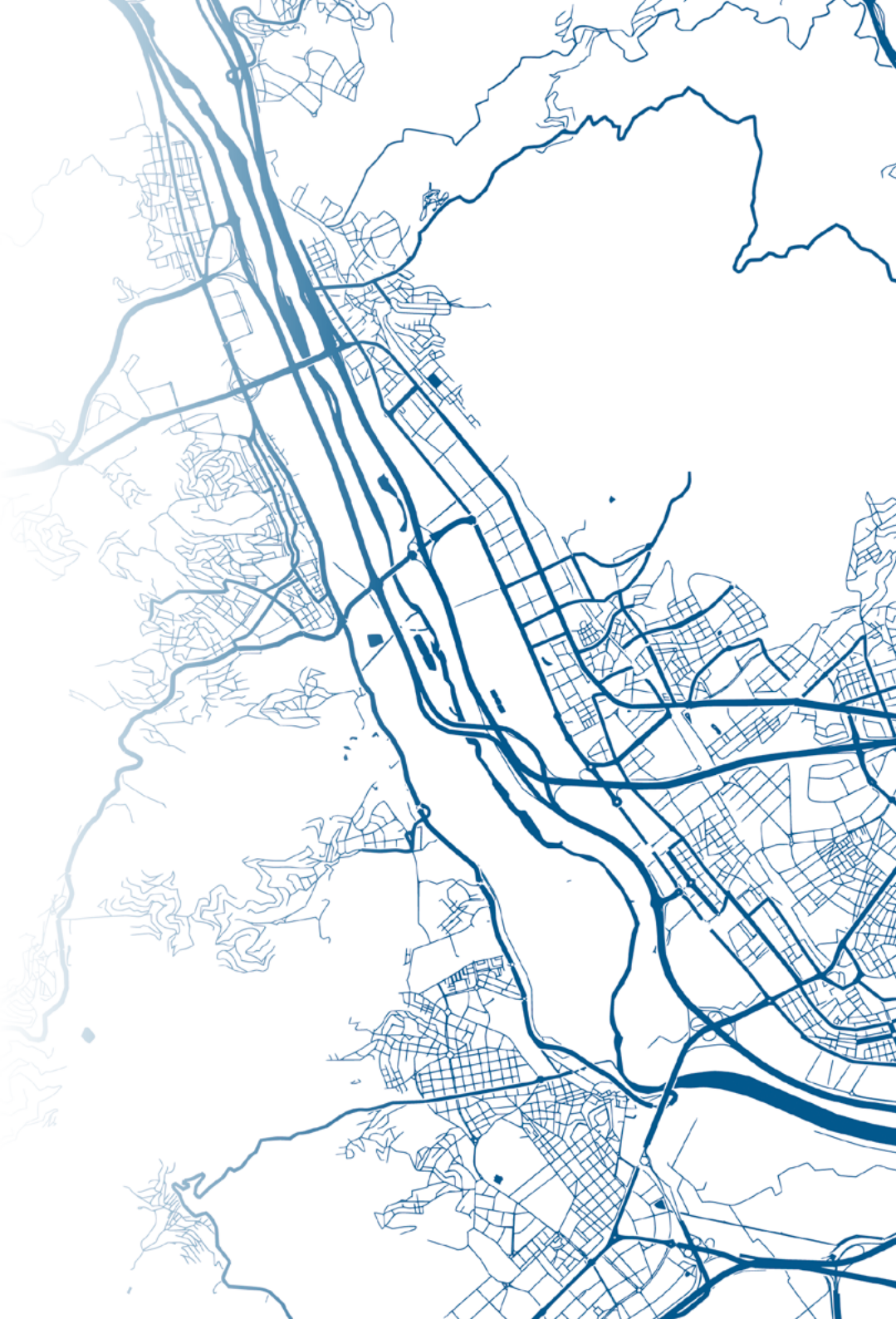
Per evitar que es produeixin conductes discriminatòries en l'àmbit de serveis de seguretat contractats per l'Ajuntament, els plecs de contractació incorporaran l'obligació de les empreses adjudicatàries d'estar adherides al Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada.

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

FOMENT DE L'ÚS DE LA MEDIACIÓ COM A MECANISME DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

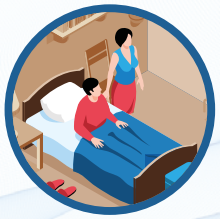
Un ciutadà manifestava la seva disconformitat per la manca d'actuació municipal per exigir la legalització i la insonorització d'un local en el qual es duia a terme una activitat d'assajos musicals que molestava. L'Ajuntament assegurava que no havia pogut comprovar que es dugués a terme l'activitat a la planta baixa de l'habitatge unifamiliar denunciat i tampoc havia pogut iniciar un procés de mediació entre les parts implicades per solucionar el conflicte existent.

Es va recomanar al consistori insistir en la possibilitat d'iniciar un nou procés de mediació, amb l'objectiu d'afavorir la convivència veïnal i garantir el dret al descans de l'interessat. En aquesta ocasió, les parts han acceptat iniciar el procés de mediació.





10 PROPOSTES DE MILLORA



ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA



PERSONES SENSE LLAR



HABITATGE PÚBLIC



ATENCIÓ DOMICILIÀRIA



CONFORT AMBIENTAL ESCOLES

LA SINDICATURA PLANTEJA **10** **PROPOSTES** DE MILLORA



PARTICIPACIÓ URBANISME I PLANEJAMENT



MANTENIMENT DEL VERD URBÀ



ÚS DE L'ESPAI PÚBLIC

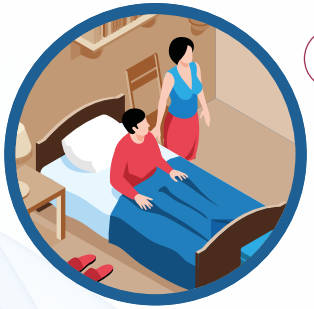


TRANSPORT PÚBLIC BARRIS MUNTANYA



ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

LA SINDICATURA
10 PROPOSTES DE MILLORA



1. REVISAR EL MODEL D'ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA

La prestació d'allotjaments d'urgència a la ciutat de Barcelona presenta diversos problemes que posen en entredit la qualitat del servei (manca de disponibilitat o fluctuació del cost degut a la gestió del servei per part d'un operador turístic, separació de nuclis familiars, ubicació lluny dels barris d'origen, manca d'adequació dels allotjaments...).

Cal revisar el model actual per tal de fer un ús eficient dels recursos públics atès l'elevat cost d'aquest servei, així com vetllar per tal que aquests allotjaments reuneixin les condicions necessàries que permetin a les persones i famílies desenvolupar la seva quotidianitat de manera adequada. Aquesta millora de les condicions té a veure amb la **qualitat i proximitat de les opcions d'allotjament d'urgència**, així com amb la seva **adequació a les necessitats de les persones (mobilitat reduïda, malaltia...) i la convivència del nucli familiar.**



2. GARANTIR UN ABORDATGE INTEGRAL A LES SITUACIONS DE SENSELLARISME A LA CIUTAT

Es detecten una sèrie de disfuncions a la ciutat i en el funcionament dels serveis municipals, que poden agreujar les situacions de greu vulnerabilitat que pateixen les persones sense llar. Destaquem les dificultats per tramitar l'empadronament sense domicili fix, les denúncies per conductes vinculades amb el sensellarisme, la retirada dels seus objectes personals, les dificultats per disposar d'una atenció i seguiment mèdic adequat, i la manca de recursos específics dins la xarxa de serveis que atenen les persones sense llar.

Per revertir-ho, cal una **actuació transversal i coordinada per part dels diferents operadors municipals**, a afectes de **dotar de recursos la ciutat (dutxes, consignes o lavabos públics)** que facilitin la quotidianitat d'aquestes persones. També cal **agilitzar el seu empadronament i evitar sancionar** conductes vinculades a situacions de sensellarisme.

LA SINDICATURA
10 PROPOSTES DE MILLORA



3. GESTIÓ EFICIENT PARC D'HABITATGE PÚBLIC

Existeix una manca de comunicació fluïda entre el veïnat del parc públic d'habitatge i l'Ajuntament, fet que genera una percepció ciutadana de poca transparència, opacitat i deixadesa municipal. És essencial fomentar la comunicació amb el veïnat per crear una relació positiva encaminada a millorar la conservació de les finques.

Aquest diàleg ha de ser constant i bidireccional, i ha de servir també perquè el veïnat es corresponsabilitzi i conegui els processos d'intervenció en el manteniment del parc públic, sovint molt complexos, atesos els factors de tipus social, econòmic i pressupostari que l'afecten. Cal implantar un **model d'atenció propera i proactiva envers el veïnat, fomentar la seva corresponsabilitat i revisar els habitatges i les finques in situ amb periodicitat** suficient.



4. MILLORAR LA QUALITAT DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

El servei d'atenció domiciliària (SAD) és objecte de múltiples queixes per incompliments horaris, canvis freqüents de persona treballadora, manca de preparació del personal i gestió deficient de les disfuncions o queixes ciutadanes. S'han d'implementar **millores en la supervisió de les empreses adjudicatàries** per assegurar la qualitat d'un servei adreçat a persones amb necessitat de cures per raó d'edat (gent gran) o de salut i/o discapacitat.

També cal garantir una **adequada formació de les persones treballadores**; una **gestió adient de les queixes** motivades pel funcionament del servei; i el **dret a la informació** sobre les condicions de prestació del servei, i sobre els drets i deures de les persones usuàries (a través, per exemple, d'un reglament del SAD).



5. ASSEGURAR EL CONFORT AMBIENTAL A LES ESCOLES

Disposar de confort ambiental a les aules és fonamental perquè la comunitat educativa pugui desenvolupar les seves tasques en un entorn adequat, ja que hi ha una relació directa entre el procés d'aprenentatge i l'espai on aquest es du a terme. Actualment, l'administració educativa disposa d'una estratègia per mitigar l'impacte de les altes temperatures, però caldrà **avaluar de manera àgil l'impacte de les mesures** previstes per planificar de manera ràpida altres accions, en cas que sigui necessari.

Així mateix, en un context de crisi climàtica i increment constant de les temperatures, **esdevé indispensable que, més enllà de mesures provisionals i transitòries, es despleguin amb efectivitat els programes i eines de què es disposa per millorar l'eficiència energètica** dels centres educatius i les seves condicions tèrmiques.



6. MÉS PARTICIPACIÓ DE QUALITAT EN MATÈRIA URBANÍSTICA

Els canvis urbanístics poden arribar a tenir un impacte significatiu en la fisonomia dels barris, les funcions dels seus diferents espais i la quotidianitat del veïnat.

Per aquest motiu, és especialment important que la participació ciutadana en matèria urbanística tingui la qualitat suficient. Els processos participatius relacionats amb projectes urbanístics acostumen a preveure una sessió de presentació del planejament aprovat inicialment i una altra del planejament aprovat provisionalment. **Per garantir una participació efectiva**, quan es produeixen canvis importants entre l'aprovació inicial i la provisional, cal **fer ús dels canals de participació establerts i, fins i tot, una nova exposició pública**.

LA SINDICATURA
10 PROPOSTES DE MILLORA



7. REALITZAR UN MANTENIMENT ADEQUAT I SOSTENIBLE DEL VERD URBÀ

Per millorar la qualitat de la vida urbana i mitigar els efectes del canvi climàtic, són essencials els espais verds a la ciutat. L'Ajuntament ha d'esforçar-se per **mantenir-los adequadament i intentar incrementar-los en aquells barris on n'hi hagi menys**.

En l'actual escenari de sequera i increment de les restriccions d'aigua, és necessari buscar **fórmules que permetin assegurar el reg necessari per evitar qualsevol situació de risc** (caiguda d'arbres) a les persones vianants. Els arbres contribueixen a reduir els contaminants, a baixar les temperatures i creen espais d'ombra. També cal **corresponsabilitzar la ciutadania** en la conservació dels parcs i jardins, per tal garantir la seva funció ambiental i social.



8. MITIGAR EL MAL ÚS I L'ÚS INTENSIU DE L'ESPAI PÚBLIC

Els diferents usos de l'espai públic poden generar problemes de convivència derivats de la turistificació de la ciutat, un excés de motocicletes estacionades a les voreres, i una alta ocupació de les terrasses. Aquests elements també poden posar en entredit l'accessibilitat i seguretat de l'espai públic per part de determinats col·lectius, com les persones amb mobilitat reduïda o la gent gran.

Cal obrir un debat ciutadà per **repensar l'actual model turístic** i fer-lo compatible amb la garantia dels drets de proximitat. També cal continuar treballant per **alliberar l'espai públic de motocicletes i fer un seguiment efectiu de les terrasses** i, en cas de reincidència en les infraccions, no renovar les seves autoritzacions.



9. INCREMENTAR LES OPCIONS DE TRANSPORT PÚBLIC ALS BARRIS DE MUNTANYA

La mobilitat en transport públic als barris de muntanya no està garantida com a la resta de barris de la ciutat, atès que l'única opció que hi existeix és un servei parcial de bus, en horari diürn i amb un únic vehicle. En alguns casos, les línies regulars s'han substituït pel bus a demanda, que no és ben valorat pel veïnat a causa de l'elevat temps d'espera i les incidències tècniques de l'aplicació de reserves. I, en d'altres, el servei és cobert pel bus de barri, que genera queixes per la baixa freqüència de pas, la descoordinació respecte dels horaris escolars, i l'absència de servei nocturn.

Calen estratègies de millora, consensuades amb el veïnat, pel que fa a les infraestructures de mobilitat, el nombre de vehicles i els sistemes de reserva.



10. AGILITZAR EL FUNCIONAMENT DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

La bona administració té com a finalitat última prestar un servei públic de qualitat. Una administració àgil i eficient ha de ser capaç de respondre de manera ràpida, eficaç i entenedora a les necessitats plantejades per la ciutadania. Tanmateix, els greuges més recurrents que arriben a la Sindicatura posen de manifest que els tràmits davant l'Administració són una tasca feixuga i poc flexible.

És per això que la Sindicatura insisteix en la necessitat d'**adoptar mesures tècniques i organitzatives per agilitzar els procediments**; implementar **processos més simples i eficients** per assegurar una administració àgil i efectiva; i establir **canals de comunicació** que vetllin per garantir la qualitat de la informació que es dona a la ciutadania i, així, millorar la seva relació amb l'Administració.





COMPROMÍS AMB ELS ODS

EL COMPROMÍS AMB L'AGENDA 2030 I L'ODS

L'any 2015 l'ONU va aprovar l'anomenada Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, un pla universal que presenta moltes sinergies amb els drets humans de proximitat. Es concreta mitjançant 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS.)

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, com a institució que garanteix els drets fonamentals i les llibertats públiques a la ciutat, contribueix a impulsar l'acompliment dels ODS mitjançant les seves actuacions i recomanacions. Durant el 2023, les fites dels ODS més vinculades als pronunciaments de la Sindicatura han estat:



Eradicar per a totes les persones del món la pobresa extrema, actualment mesurada per un ingrés per persona inferior a 1,25 $ EUA al dia (1.1).



Facilitar una migració i mobilitat ordenades, segures, regulars i responsables de les persones, també mitjançant l'aplicació de polítiques migratòries planificades i ben gestionades (10.7).



Reduir l'impacte ambiental negatiu per càpita de les ciutats, amb especial atenció a la qualitat de l'aire, així com a la gestió dels residus municipals i d'altre tipus (11.6).

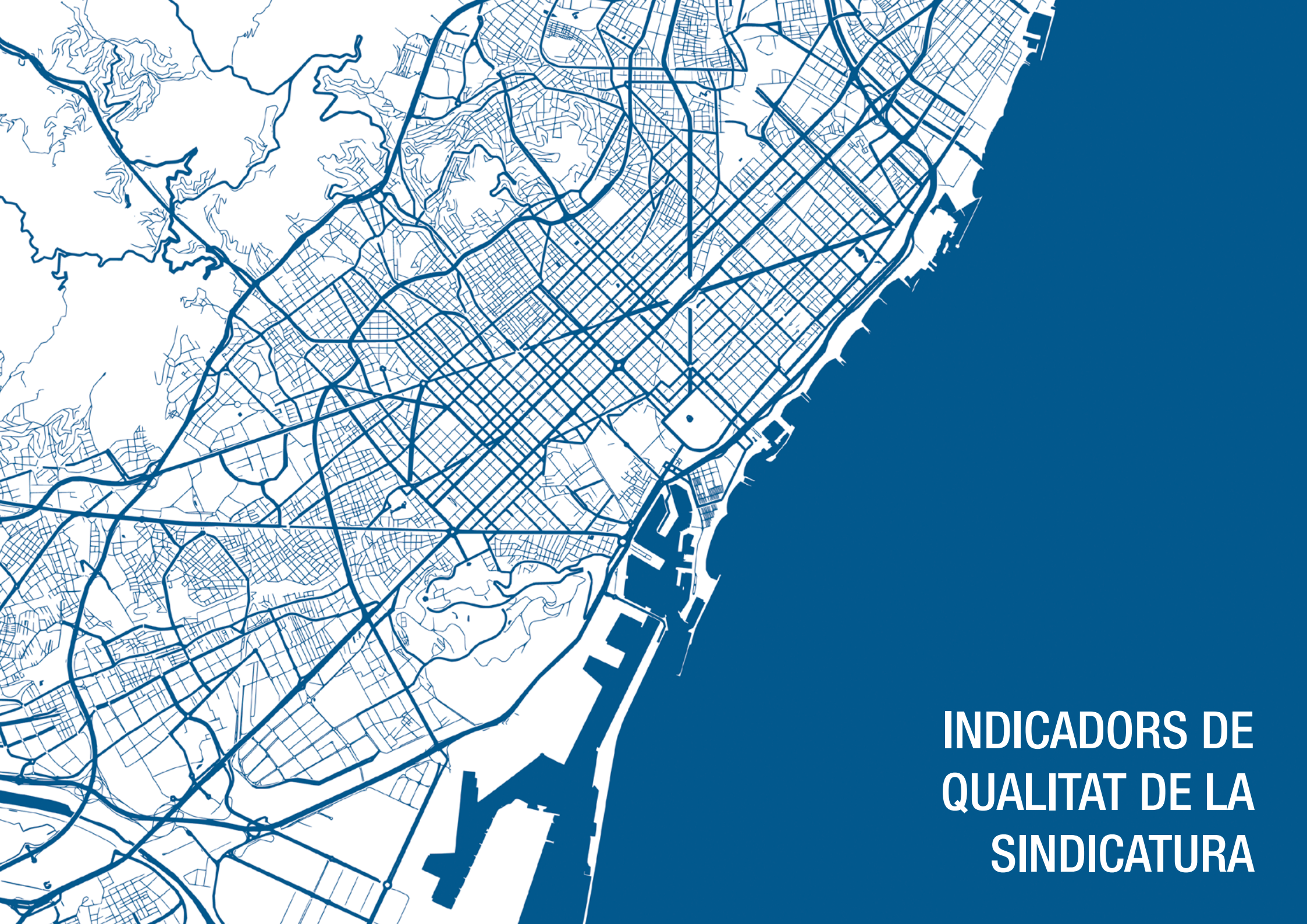


Per a 2030, disminuir de manera substancial la generació de residus mitjançant polítiques de prevenció, reducció, reciclatge i reutilització (12.5).





Crear unes institucions eficaces, responsables i transparents a tots els nivells (16.6).



INDICADORS DE QUALITAT DE LA SINDICATURA

INDICADORS DE QUALITAT DE LA SINDICATURA

Els serveis que ofereix la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'avaluen per mitjà d'uns indicadors de qualitat que valoren l'eficàcia de la nostra actuació. Aquests indicadors venen determinats per la nostra Carta de Serveis.

QUEIXES	OBJECTIU	MITJANA	SEMÀFOR	MILLORA RESPECTE EL 2022
Mitjana de temps entre l'entrada de la queixa i el seu registre	24 h.	15 h.		
Mitjana de temps des de la sol·licitud de l'entrevista amb l'equip assessor fins que aquesta es realitza.	7 dies hàbils	5 dies hàbils		
Mitjana de temps entre el registre de la queixa i el justificant de recepció.	8 dies hàbils	3,6 dies hàbils		
Mitjana de temps entre el registre de la queixa i la petició d'informació a l'Ajuntament.	8 dies hàbils	6,8 dies hàbils		
Mitjana de temps entre la recepció d'informació de l'Ajuntament i l'emissió de la resolució	30 dies hàbils	80,2 dies hàbils		
Mitjana de temps de resposta entre les trucades telefòniques relacionades amb expedients en tràmit i la seva atenció	2 dies hàbils	4 dies hàbils		



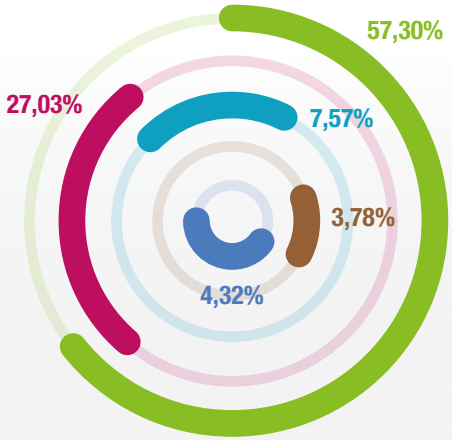
SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

Entre els sistemes d'assegurament de qualitat que preveu la carta de serveis, es troba el qüestionari de satisfacció a les persones usuàries, que s'envia quan es tanca l'expedient d'un ciutadà o ciutadana.

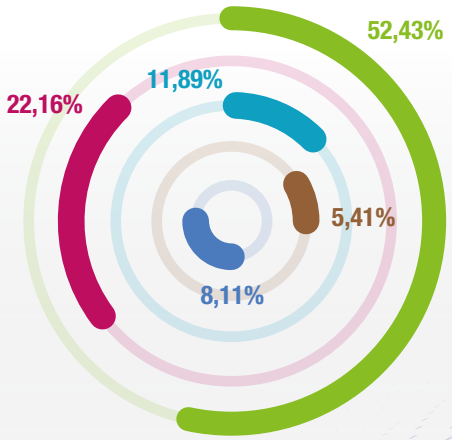
Durant l'any 2023, la ràtio de resposta del qüestionari de satisfacció ha estat del 35%. A continuació se'n presenten els resultats.

Ha estat fàcil o difícil formular una queixa?



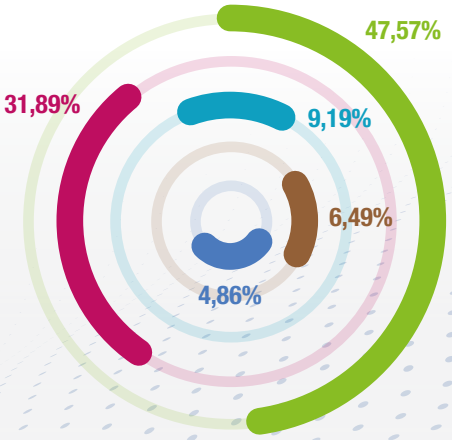
- MOLT FÀCIL - 57,30%
- FÀCIL - 27,03%
- ESTÀNDARD - 7,57%
- DIFÍCIL - 3,78%
- MOLT DIFÍCIL - 4,32%

Valoreu l'atenció i la informació rebuda per part del personal



- MOLT POSITIVA - 52,43%
- POSITIVA - 22,16%
- ESTÀNDAR - 11,89%
- NEGATIVA - 5,41%
- MOLT NEGATIVA - 8,11%

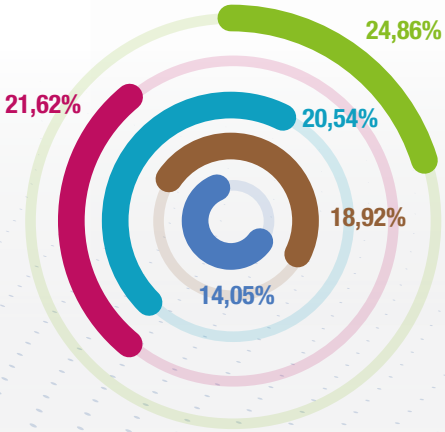
Considereu que els escrits són clars i comprensibles?



- MOLT CLARS - 47,57%
- CLARS - 31,89%
- ESTÀNDARD - 9,19%
- POC COMPRENSIBLES - 6,49%
- INCOMPRENSIBLES - 4,86%

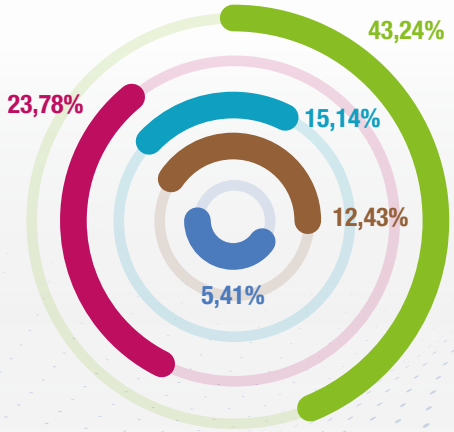


Valoreu el temps transcorregut des que vau presentar la queixa fins a rebre la resolució



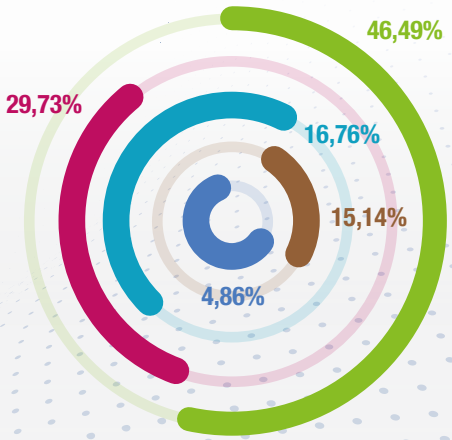
- MOLT LLARG - 24,86%
- CURT - 21,62%
- ESTÀNDARD - 20,54%
- MOLT CURT - 18,92%
- LLARG - 14,05%

Valoreu el vostre grau de satisfacció global

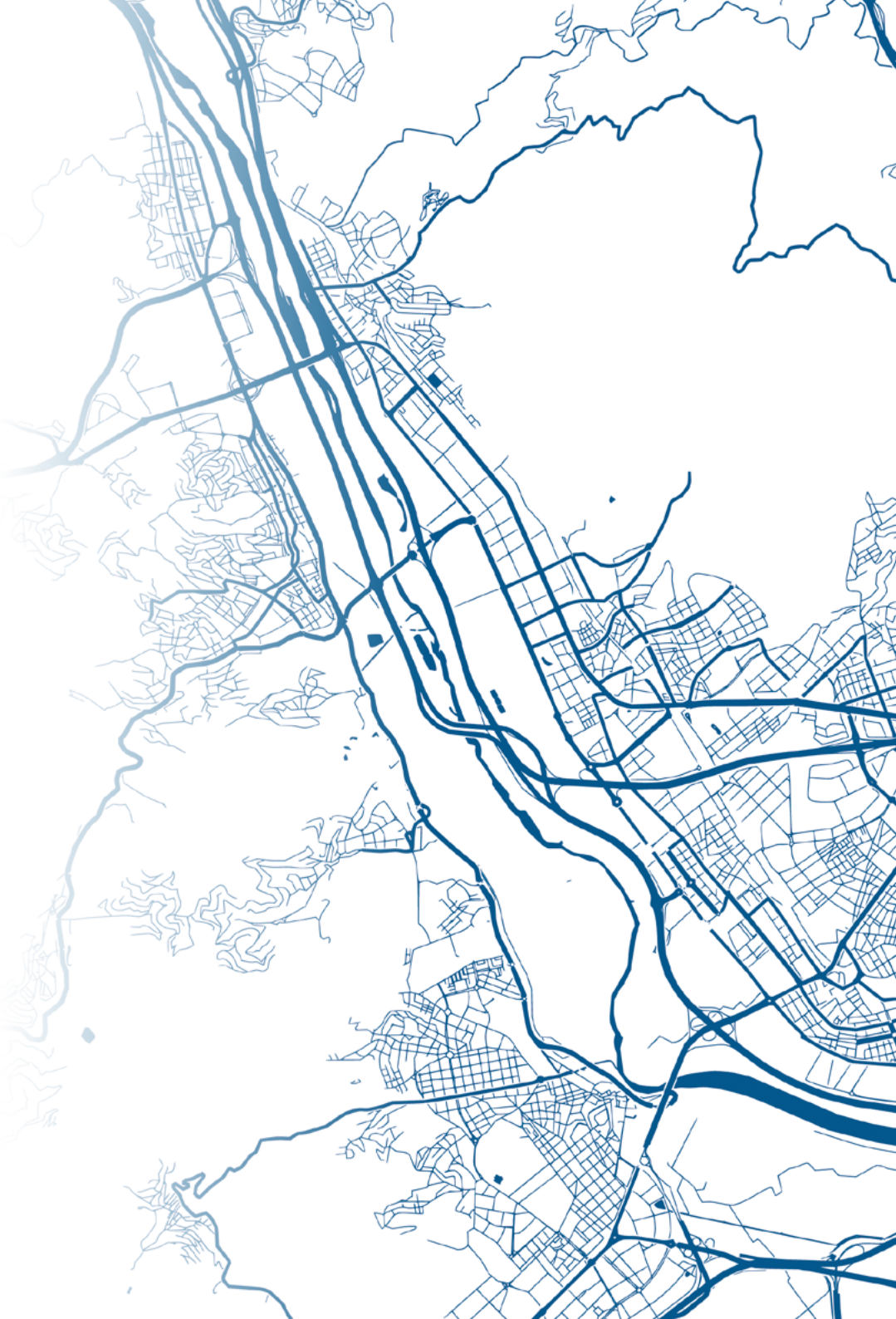


- MOLT SATISFETA - 43,24%
- SATISFETA - 23,78%
- GENS SATISFETA - 15,14%
- ESTÀNDARD - 12,43%
- POC SATISFETA - 5,41%

Què creieu que pot millorar-se?



- RAPIDESA - 46,49%
- ALTRES - 29,73%
- CLAREDAT DELS ESCRITS - 16,76%
- INFORMACIÓ REBUDA - 15,14%
- TRACTE - 4,86%





RECURSOS I PRESSUPOST

RECURSOS I PRESSUPOST

L'equip de la Sindicatura de Greuges de Barcelona:

- Síndic → 1
- Adjunt/a → 1
- Cap de Gabinet → 1
- Assessoria: 7 persones → 7
- Comunicació: 1 persona → 1
- Administració: 3 persones → 3

Com a institució de l'Ajuntament de Barcelona, la Sindicatura de Greuges de Barcelona només gestiona directament les partides vinculades a despeses de serveis, béns i transferències corrents. La resta de partides (recursos humans, material fungible...) estan incloses en el pressupost municipal.

Estudis i informes monogràfics

Correccions lingüístiques i traduccions

Comunicació

Quotes a xarxes (Fòrum SD i IOI)

Altres

Estudis i informes	40.897,97 €
Correcció o traducció de textos	43.944,00 €
Comunicació	38.619,74 €
Quotes a xarxes de defensories	3.351,00 €
Altres	5.117,16 €
Total	131.929,90 €



SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA © 2024