

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA SEURETAT (PREVENCIÓ I SEURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 25 d'octubre de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- És conserge d'una finca situada al barri de Fort Pienc. Gairebé cada dia, a l'inici de la seva jornada laboral, ha de trucar a la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) per tal que desallotgi les persones sense llar que dormen a l'entrada de la finca.
- Al principi ell mateix s'encarregava de demanar a aquelles persones que abandonessin el lloc i li permetessin fer les seves tasques de neteja de l'espai, però un dia, un agent que va intervenir li va dir que no s'encarregués ell del desallotjament perquè podia patir risc d'una agressió, i que truqués a la GUB per tal que s'encarreguessin de fer-ho, però quan hi truca no acudeixen.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 8 de novembre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 3 de gener de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament per tal d'abordar la situació que denuncia el ciutadà.

CONSIDERACIONS

1. L'actuació municipal davant la situació exposada per la ciutadana

En primer lloc, hem de mencionar que l'article 6.4 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix que tothom té l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, d'acord amb la seva pròpia naturalesa, destinació i finalitat, i de respectar, en tot cas, el dret que també tenen les altres persones d'usar-los i de gaudir-ne.

Així mateix, l'article 12.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una convivència pacífica i de respectar els drets i les llibertats de les altres persones. El punt 2 d'aquest article determina que l'Ajuntament ha de promoure accions cíviqes que constitueixin un exemple de convivència i ha de perseguir les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.

La informació facilitada per l'Equip de Policia de Barri (EPB) de la GUB del Districte de l'Eixample sobre l'assumpte exposat per l'interessat posa de manifest que **els serveis municipals coneixen la situació**. Així queda recollit a les aplicacions policials on consta que, des del mes de gener de 2023 fins al moment, hi ha registrades 28 trucades, algunes d'elles fetes pel conserge de la finca.

En algunes ocasions s'ha fet menció d'una sola persona pernoctant, i a vegades s'ha comunicat la presència de fins a tres persones. La GUB ha atès moltes de les trucades dirigint una patrulla al lloc per intervenir-hi.

Convé assenyalar que el servei que rep les queixes veïnals en situacions com les descrites és principalment la GUB, que pot actuar de manera més immediata. Però **no es pot pretendre resoldre una situació com l'exposada únicament a partir d'actuacions en matèria de seguretat**, atès que és fruit d'una realitat més complexa.

Per aquest motiu, la sergenta cap de l'EPB va elaborar un informe dirigit als serveis socials per informar-los de l'existència d'una parella que pernoctava a la finca en qüestió. Per tant, la GUB, després de constatar els fets denunciats, va derivar convenientment la informació als serveis socials per tal que intervinguessin.

En resposta, el Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (**SASSEP**) va **informar la GUB que no tenien vinculat ni localitzat a ningú en aquell punt**.

Aquesta resposta no deixa de sorprendre, atès que es tracta d'una situació freqüent que es manté en el temps. A més, els agents policials l'han comprovada.

Recordem que el SASSEP és un servei adreçat a millorar les condicions de vida de les persones sense llar i disposa d'equips que contacten amb les persones sense llar i intenten motivar-les perquè acceptin ser ateses en recursos específics i amb la finalitat que es pugui establir un pla individualitzat d'inserció. Per tant, actuen d'acord amb el que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials.

Per això és imprescindible que el SASSEP es posi en contacte amb les persones, a fi de poder intervenir en la seva situació. Tot i això, cal tenir en compte que la tasca que duu a terme aquest servei municipal es troba amb algunes limitacions en la seva actuació, com ara la **voluntarietat a l'hora d'acceptar els recursos que s'ofereixen**. També, que els tempos dels seus processos de treball poden ser llargs.

2. Coordinació dels serveis municipals

Cal abordar situacions com les que es produeixen en aquest espai de manera coordinada per aconseguir compatibilitzar les tasques de control i manteniment amb les d'atenció i suport a les persones afectades per situacions de vulnerabilitat (que tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció, tal com disposa la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat).

Això necessàriament implica un treball coordinat de tots els serveis municipals que han d'intervenir en aquell espai. En aquesta línia, la Carta municipal, en l'article 8, es refereix a la **coordinació com un dels criteris essencials en l'organització de l'Ajuntament**.

Al parer de la Sindicatura, és important que aquest assumpte **es tracti a les taules de coordinació pertinents** del Districte de l'Eixample, on conflueixen els diferents serveis municipals que hi han d'intervenir, a fi d'ajustar les actuacions que cal desenvolupar de manera coordinada per abordar la situació.

3. Informació al veïnat afectat

Des de la prefectura de la GUB volen recordar a la persona promotora de la queixa que pot contactar amb el servei telefònic del 112 en qualsevol moment, davant de qualsevol incidència relacionada amb la situació de persones sense llar pernoctant, a fi de poder-hi intervenir, atenent prioritàriament les urgències que es puguin esdevenir en altres indrets del Districte. Per tant, no es garanteix que totes les trucades que s'efectuïn es puguin atendre.

No obstant això, cal tenir en compte el malestar i l'alarma que aquestes situacions poden crear sovint en el veïnat. Per això, cal que l'Administració pública sigui

especialment curosa en el tracte cap al veïnat i que, de manera proactiva, promogui i vehiculi formes de comunicació per tal que el veïnat estigui informat de les actuacions municipals i pugui comprendre'n els mecanismes de funcionament. Alhora, l'Ajuntament ha de poder exercir l'escolta i conèixer de primera mà les impressions i les informacions que poden aportar les persones que tenen una visió continuada del que passa en aquell espai concret.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Àrea de Prevenció i Seguretat ha estat ajustada a dret en la mesura que ha atès tots els requeriments de presència policial que li han estat possibles, i ha derivat convenientment la situació als serveis socials per tal que hi intervinguin. Tot i això, cal una actuació coordinada dels diferents serveis municipals que han d'intervenir en la situació per abordar-la.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que es faci un seguiment de l'espai i la problemàtica i que es comparteixi la informació a la taula de coordinació corresponent.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que sigui proactiu per tal de mantenir informada la persona que ha formulat la queixa sobre la tasca que duen a terme els serveis municipals per abordar aquella situació.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que l'equip del SASSEP contacti amb la Guàrdia Urbana per conèixer els horaris i el lloc exacte de pernoctació de les persones objecte d'aquesta queixa, a fi que pugui dur a terme la intervenció social corresponent.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.