

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA IGUALTAT I A LA DIVERSITAT (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 25 de juliol de 2023, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'actuació de la Guàrdia Urbana de Barcelona en relació amb una persona sense llar.

Hi exposava el següent:

En data 28 de juny de 2023, cap a les 11.30 del matí, a l'Av. Mistral, una persona membre de l'equip d'Acollida d'Arrels Fundació (equip que té com a objectiu recórrer els carrers de Barcelona contactant amb persones que viuen al carrer i establint un primer vincle de confiança), va presenciar com un dispositiu de l'Ajuntament de Barcelona, format per dos agents de la Guàrdia Urbana (GUB) i un equip de neteja, volia endur-se les pertinences d'una persona, dipositades en un carro de la compra al carrer, al costat del banc on es trobava assegut.

El senyor és conegut per Arrels Fundació des de l'any 2012 i es troba en situació de sensellarisme. Està en seguiment per part del Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) de l'Ajuntament de Barcelona.

Les pertinences del senyor no eren objectes deixats a la via pública, no impedièen el pas ni suposaven cap problema de salubritat. A més, era ben conegut per la Guàrdia Urbana que eren pertinences d'una persona sense llar, que viu allà. Era evident que no era brossa, ja que tots els objectes estaven dins d'un carro i eren les pertinences que havien vist altres cops. Tot i així, es van endur part d'aquestes pertinences.

La persona membre d'Arrels de Fundació es trobava realitzant la seva tasca i s'acostava al lloc on es trobava el senyor per establir-hi un primer vincle quan es va adonar que l'equip de l'Ajuntament li estava llençant les pertinences i el senyor s'estava començant a posar nerviós.

Aleshores la treballadora d'Arrels s'hi va acostar i va sol·licitar a un dels agents de la GUB el motiu pel qual s'estaven retirant les pertinences del senyor. Aquest agent va respondre que donés l'adreça de casa seva i que portarien totes aquelles coses al seu domicili.

La treballadora d'Arrels, en aquell moment, es va identificar com a treballadora de l'equip de carrer d'Arrels Fundació i va preguntar als agents si s'havien coordinat amb Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. La resposta va ser que no, que havien rebut queixes per un comportament estrany d'una persona (un mal ús de la font, per

cridar a la gent...) i que per això estaven intervenint. En un moment de la conversa, l'agent va indicar que la persona semblava no estar bé a nivell de salut mental, motiu pel qual la treballadora d'Arrels va indicar que es podrien coordinar amb l'equip d'ESMESS (Equip de Salut Mental per a persones sense sostre). L'agent va respondre dient que no sabia qui eren "aquells".

Ella, tenint en compte les respostes de l'agent, va prendre nota del seu número d'identificació. Aleshores, l'agent li va demanar la seva identificació i va començar a fer preguntes en to intimidatori (adreça, nom dels pares, nom de l'entitat on treballava, el seu responsable, etc.) i li va comunicar de forma amenaçadora que posaria a l'informe que des de l'entitat Arrels Fundació i ella en concret no estaven ajudant el senyor.

Finalment, l'agent comunica que el senyor no pot estar a la via pública amb totes aquelles coses. En aquell moment, la treballadora d'Arrels va parlar amb el senyor i li va preguntar el nom. El senyor va treure una còpia del seu passaport per dir-li el nom, ja que no domina l'idioma. Llavors l'agent li va demanar que s'identifiqués i li va prendre les dades del senyor. La treballadora d'Arrels va continuar parlant amb ell tranquil·lament i li va dir que havia de marxar, que millor que no es quedés en aquell lloc.

En aquell moment, es va acostar a la senyora un veí que estava a prop del lloc dels fets i li va explicar que feia una estona que havia trucat a l'Ajuntament de Barcelona per alertar que hi havia una persona en estat nerviós (utilitzava de forma estranya la font i cridava a la gent) i que potser necessitava ajuda. El veí afirmava que en cap moment havia trucat a la GUB ni havia fet cap queixa sobre les pertinences del senyor. El veí es pensava que la treballadora d'Arrels era treballadora social de l'Ajuntament i s'hi havia acostat per atendre el senyor.

Finalment, el senyor va marxar amb les pertinences que el dispositiu de l'Ajuntament de Barcelona no havia retirat (amb l'excepció de dos utensilis) dins del carro.

En data 12 de juliol de 2023, Arrels Fundació va preguntar al referent del senyor del SASSEP si era coneixedor de l'incident. La resposta va ser que no havia rebut cap informació sobre aquest fet.

Entenen que, en la mesura que a Barcelona no hi ha cap lloc on les persones sense llar puguin deixar les seves pertinences, qualsevol actitud vers els objectes personals d'una persona sense llar que consisteixi a llançar-los directament a la brossa és un abús.

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 adreçar-se a la **Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 23 d'agost 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 9 d'octubre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la resposta municipal.

L'escrit exposa que es dona resposta desglossada, a partir de les preguntes formulades per la Sindicatura, per tal d'aclarir la incidència denunciada amb total transparència i imparcialitat.

1. L'actuació es va iniciar per la trucada realitzada al servei 112, a les 10.34 hores, d'una veïna en què informa que una persona s'ha establert al carrer, davant del seu domicili, cridant i fent un mal ús de l'aigua. Explica que és una situació reiterativa: acumula brutícia i genera molèsties.

La GUB actua a petició de la seva Central de Comandament. La patrulla de GUB informa la persona que ha de recollir la brutícia i les pertinences, i aquesta persona comença a recollir i manifesta que s'absenta del lloc. En aquell moment, la patrulla de GUB marxa del lloc.

Posteriorment, a les 10.51 hores, hi ha una segona trucada al servei 112 en què la persona requeridora indica que la persona que pernocta a l'espai públic continua amb la mateixa actitud, cridant i embrutant.

La patrulla de GUB torna al lloc i observa que aquesta persona està agressiva amb el personal de neteja que era allà.

Per aquest motiu, intervenen amb aquesta persona: intenten que desisteixi en aquesta actitud, reculli les seves pertinences i deixi als serveis de neteja fer la seva feina.

2. Aquesta intervenció prové d'una demanda ciutadana i no forma part del dispositiu Civitas planificat amb servei de neteja, tot i que la intervenció s'engloba en el procediment establert per a aquestes situacions.

Aquest procediment indica que es vetllarà perquè la persona que pernocta a l'espai públic estigui vinculada amb els serveis socials de referència i per restablir la normalitat d'usos de l'espai públic.

La patrulla que va intervenir va complir els dos punts.

3. Les respostes donades per l'agent s'ajusten al procediment operatiu vigent, ja que la seva actuació estava encaminada a la comprovació de la vinculació amb serveis socials de la persona i a la restitució de la normalitat de l'ús de l'espai públic.

L'agent va diferenciar entre les pertinences personals de la persona i els objectes que podrien utilitzar-se per agredir els empleats de neteja tenint en compte la seva actitud agressiva.

4. La identificació de treballadora d'Arrels es produeix perquè manifesta que és treballadora de la Fundació Arrels i exposa als agents que aquella no era la manera de treballar. No facilitava la tasca dels serveis de neteja ni de la GUB. Així mateix, la insten a parlar amb el senyor per oferir-li tant la seva ajuda com la de la seva fundació.

La identificació del senyor es produeix per la seva actitud intimidatòria vers els serveis de neteja.

5. Aquell dia no es va fer cap comunicació a serveis socials, ja que aquesta persona ja hi estava vinculada.
6. Els objectes (dos pals de fusta de grans dimensions i un vidre trencat) que es trobaven a l'escocell d'un arbre podien ser perillosos per a la resta de persones i van ser llençats al camió del servei de neteja per destruir-los posteriorment.

La patrulla va considerar que els objectes intervinguts no formaven part de les seves pertinences (dos pals de fusta de grans dimensions i un vidre trencat) i que, a més, podien ser perillosos per a les persones i els mateixos agents.

CONSIDERACIONS

1. Informació massa genèrica

Abans que res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació** facilitada a l'informe de resposta és molt genèrica, fet que dificulta l'anàlisi de la Sindicatura, i que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a l'**Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

Així, tot i el nivell de detall de la queixa, que es va plasmar també a la petició d'informació adreçada a l'Ajuntament per tal que es tingués ple coneixement dels fets i manifestacions exposats (facilitant elements per facilitar una resposta municipal també detallada), la que s'ha rebut resulta molt genèrica i no aporta la concreció necessària.

2. Serveis activats a partir de l'alerta del 112

Les informacions facilitades a l'informe municipal sobre el tipus d'alerta rebut pel 112 difereixen de les informacions aportades per la promotora de la queixa: mentre que l'Ajuntament va posar èmfasi en l'ús inadequat de l'espai públic i les molèsties

generades, la promotora de la queixa el va posar en la preocupació per l'estat en què es trobava la persona.

Ambdues visions, però, conflueixen en un aspecte clau: el fet que la persona que es trobava a l'espai públic presentava un estat que el feia susceptible de rebre una atenció especialitzada. És precisament en aquest aspecte on volem posar èmfasi des de la Sindicatura de Greuges.

De fet, segons s'exposa a la queixa, la persona que havia fet l'alerta va contactar amb la treballadora d'Arrels pensant que es tractava de personal municipal, de l'àmbit social, que s'havia desplaçat fins al lloc a partir de la trucada al 112.

No obstant això, tal com es constata, els serveis municipals que es van activar s'orientaven a restablir l'ordre i l'ús de l'espai públic (GUB i servei de neteja), però no se'n va activar cap per atendre la situació social de la persona sobre la qual s'intervenia, tot i haver-hi indicis que podia haver necessitat altres serveis.

Així doncs, des de la **Sindicatura es considera necessari revisar el contingut d'aquelles trucades i els serveis activats, per tal de determinar si es van activar els que eren necessaris**. En funció d'aquesta revisió, **proposem, si cal, alguna modificació pel que fa a les pautes d'actuació municipal per tal que, quan hi hagi una persona generant molèsties a l'espai públic i presenti indicadors associats de vulnerabilitat, es pugui garantir, en tots els casos, l'atenció amb els serveis adequats**.

3. La retirada de les pertinences

L'informe municipal fa referència a les pertinences del ciutadà indicant que eren dos pals de fusta de grans dimensions i un vidre trencat, que podien ser perillosos. Aquests objectes es van llençar.

Tanmateix, el ciutadà disposava també d'altres pertinences (un carro de supermercat, amb els seus objectes personals, lligat a un arbre) i en veure que es començaven a llençar alguns dels seus objectes (pals i vidre referenciats) es va inquietar per la resta de les seves coses.

Finalment, aquest carro no va ser retirat pel servei de neteja i la GUB, fet que la Sindicatura valora positivament, ja que contenia les pertinences i objectes que necessita per poder afrontar una quotidianitat en les circumstàncies adverses de trobar-se sense llar.

Cal recordar que la persona sobre la que versava l'actuació municipal, per la seva condició de persona sense llar, es troba en situació d'exclusió socioeconòmica i residencial. La Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, a l'article IV, estableix que les persones més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció. També diu que les ciutats signatàries prenen totes les mesures indispensables per facilitar la integració de tota la ciutadania, sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat.

Així doncs, la ciutat està compromesa amb la protecció de les persones amb situacions més fràgils, tal com també es recull al preàmbul de la Carta municipal de

Barcelona, quan es refereix al compromís solidari en la construcció d'un món basat en el respecte i la tolerància, afegint que la ciutat vol ser un exemple en la defensa dels drets humans.

Per aquest motiu, considerem que la ciutat hauria de poder habilitar espais per tal que les persones sense llar poguessin dipositar les seves pertinences com a mecanisme de garantia dels seus drets fins que no es pugui disposar de recursos habitacionals o d'allotjament dignes, adequats i suficients per a aquest col·lectiu.

En aquesta línia, com ja s'ha recomanat des de la Sindicatura en ocasions anteriors, **caldrà que la ciutat es dotés de serveis de consignes gratuïts i distribuïts pel territori per a l'ús de les persones sense llar**, per tal que les persones sense llar poguessin dipositar-hi de manera segura les seves pertinences. Alhora això els permetria desplaçar-se de manera més àgil pel territori, per poder cobrir necessitats bàsiques (atenció social, mèdica, dutxes, menjadors, etc.), que sovint impliquen distàncies impossibles de recórrer amb càrregues pesades o aparatoses.

Ara per ara i mentre el vessant residencial no quedi ben cobert, és fonamental vetllar per un tractament adequat de les pertinences d'aquestes persones.

4. El dispositiu Civitas

Segons l'informe municipal, l'actuació analitzada no formava part del dispositiu Civitas, ja que el servei no era planificat, però la intervenció sí que s'engloba en el procediment.

De l'estudi del contingut del dispositiu Civitas per part de la Sindicatura, no s'observa que aquest dispositiu estigui vinculat únicament a una acció planificada, sinó que és d'aplicació general en les actuacions policials amb persones sense sostre.

Per tant, des de la Sindicatura entenem que és també aplicable en l'anàlisi de la intervenció municipal en diversos aspectes abordats en aquesta resolució. Segons aquest procediment operatiu, i concretament al punt 4.b, el tractament dels objectes que acumuli la persona dependrà de cada cas i s'hauria de diferenciar entre allò que la persona identifiqui com a pertinences personals i el que constitueixin deixalles o residus. Només aquestes últimes podran ser retirades de manera ordinària pels serveis de neteja, i no caldrà cap assenyalament específic d'allò que es retiri. Els objectes abandonats a l'espai públic sense aparença de tenir valor o interès per a ningú es podran ser retirats de manera ordinària pels serveis de neteja.

Aquest punt 4.b presenta elements sobre els quals és necessari reflexionar, tal com ja s'ha exposat en resolucions anteriors. **La valoració sobre si són deixalles o residus per part d'uns serveis municipals i per part de persones sense llar pot ser molt diferent. També la referència a "aparença" aporta subjectivitat a aquestes actuacions.**

En aquest sentit, cal recordar el contingut de l'article 17 de la Declaració universal de drets humans, on s'estableix que tota persona té dret a la propietat, individualment i col·lectiva, i que ningú no serà privat arbitràriament de la seva propietat. A aquest contingut cal afegir que, en el cas de les persones sense llar, aquestes propietats esdevenen indispensables per aconseguir un mínim confort en la seva vida al carrer.

Així, és necessari **un protocol clar i públic que estableixi el procediment que cal seguir amb els objectes susceptibles de retirada. Quan es retirin, cal que s'informi sobre el procediment establert per recuperar-los. També cal garantir que aquesta opció sigui possible durant un període suficient de temps.**

Finalment, en aquest cas es van llençar els objectes considerats perillosos i la persona sobre la qual versava la intervenció va poder optar per retirar les seves pertinences de l'espai. Per tant, es va actuar d'acord amb el que, ara per ara, estableix el dispositiu Civitas.

No obstant això, se'ns planteja el dubte sobre com s'hauria acabat l'actuació municipal si no s'hagués produït la trobada amb la treballadora d'Arrels.

5. El tracte dispensat per la GUB

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona diu, a l'article 6.1, que totes les persones que són a la ciutat, sigui quin sigui el títol o les circumstàncies en què ho facin o la situació jurídica i administrativa en què es trobin, han de respectar les normes de conducta estipulades en aquesta ordenança com a premissa bàsica de convivència a l'espai públic. Per tant, entenem que la Guàrdia Urbana actuava amb aquesta premissa després l'alerta rebuda a través del servei 112.

No obstant això, al mateix article, al punt 3, es diu que **és un deure bàsic de convivència ciutadana tractar amb respecte, atenció, consideració i solidaritat especials aquelles persones que, per les seves circumstàncies personals, socials o de qualsevol altra índole, més ho necessiten.**

En aquest sentit, doncs, entenem que aquest tracte i consideració també ha de partir dels agents de la GUB en totes les seves actuacions. De fet, és convenient recordar que **la policia també és un element clau en la lluita contra la discriminació (per motius de racisme o aporofòbia) i que ha de vetllar per la seguretat en una societat diversa, amb ple respecte pels drets humans.**

De fet, l'Informe de l'Observatori de les Discriminacions a Barcelona 2020 assenyalava que, malgrat que hi havia una tendència a la baixa, es detectava una clara predominança dels **cossos policials com a agents discriminadors**. Òbviament, es tractava d'un context de pandèmia, però també per aquest motiu les dificultats de les persones sense llar s'incrementaven.

En aquest aspecte també s'observen diferents relats. D'una banda, l'informe municipal admet que es va identificar, per un costat, el ciutadà i, per un altre, la treballadora d'Arrels perquè manifestava als agents que no treballaven de la manera adequada i perquè, segons el cos policial, no va facilitar-los la feina. La treballadora de la institució, per la seva banda, va manifestar que no impedia la tasca municipal, sinó que s'interessava pel procediment i pel que li podia passar al ciutadà i feia preguntes sobre això. També va exposar que els agents de la GUB li havien dit que portarien les coses del ciutadà a casa d'ella.

La Sindicatura no disposa de mecanismes per determinar com van es van esdevenir els fets, però preocupa que professionals del sector públic i del sector social que intervenen en l'espai públic en una mateixa actuació i que haurien de poder disposar d'uns paràmetres clars d'actuació i de relació es trobin en situacions de tensió o incomoditat com la descrita.

De fet, i tornant al Procediment operatiu 4/2023 (dispositiu Civitas), es diu que el sentit general de la intervenció policial ha de ser sempre prioritzar l'oferiment d'atenció a la persona i, en aquest sentit, es dona un paper rellevant a l'actuació social.

Així doncs, entenem que **caldria revisar la informació i la formació de què disposen els agents pel que fa al tracte amb persones vulnerables i la relació amb els professionals de l'àmbit social, per tal que puguin desenvolupar la seva feina garantint en tot moment un tracte adequat.**

6. La comunicació als serveis socials

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix, a l'article 82, mesures de caràcter social. Així, diu que, quan el presumpte responsable de l'incompliment de l'ordenança sigui indigent o presenti altres mancances o necessitats d'assistència social o d'atenció mèdica, els agents de l'autoritat que intervinguin l'informaran de la possibilitat d'anar als serveis socials o mèdics corresponents i del lloc concret on pot anar.

També estableix que, després d'haver practicat les diligències necessàries, si fos el cas, els agents de l'autoritat n'informaran als serveis municipals corresponents a fi que adoptin les mesures oportunes i si, s'escau, en facin el seguiment o posin l'assumpte en coneixement de l'autoritat o l'administració corresponent.

En aquesta mateixa línia, el Procediment operatiu 4/2023 (dispositiu Civitas) diu que la intervenció policial amb les persones que es trobin en situació de vulnerabilitat social ha de procurar donar atenció a aquesta situació i també restablir la normalitat d'us de l'espai públic.

Així estableix que, en primer lloc, es vetllarà un tractament i una derivació adequades d'aquestes persones a serveis socials. Per tant, es comprovarà si la persona està vinculada o no a l'equip social de referència. Aquestes gestions han de realitzar-se sempre per garantir l'actualització de les dades de les persones que romanen en aquesta situació i que serveis socials pugui fer-ne seguiment. L'equip de Policia de Barri (EPB) facilitarà aquesta comprovació.

L'informe municipal és ambigu i aporta poca informació sobre aquest aspecte. Així, d'una banda, diu que segons el Procediment operatiu 4/2023 s'ha de vetllar perquè la persona que pernocta a l'espai públic estigui vinculada amb els serveis socials de referència, però també diu que no es va comunicar el dia de la intervenció als Serveis Socials, ja que aquella persona ja hi estava vinculada. L'informe, però, no detalla quines comprovacions es van fer ni quin resultat es va obtenir.

A més, entenem que la comunicació entre GUB i Serveis Socials, més enllà de la comunicació per establir el vincle corresponent en un primer moment, també té la

finalitat d'informar de les novetats que es puguin produir, per tal d'ajustar la intervenció social a les circumstàncies que vagin sorgint.

L'informe tampoc diu si la situació va ser comunicada a l'equip de Policia de Barri que, segons el Procediment operatiu 4/2023, ha de fer l'enllaç entre els serveis d'atenció social a les persones en situació de sensellarisme al territori.

De fet, Arrels va comunicar a la Sindicatura que el SASSEP (Serveis Socials d'Atenció al Sensellarisme a l'Espai Públic), dies després dels fets, no en tenia cap coneixement ni havia rebut cap comunicació.

Per tant, **es recorda a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior que es vetlli per tal que en totes les intervencions que es puguin fer amb persones sense llar en què pugui haver-hi indicis de factors de vulnerabilitat addicionals (problemes de salut mental, etc.) es garanteixi la comunicació als serveis socials municipals.**

7. Formació, informació i relacions amb la comunitat

Entre els diversos aspectes que aborda la queixa, es fa referència al fet que un dels agents que actuaven en la situació analitzada havia dit que no sabia què era l'ESMESS (Equip de Salut Mental per a persones sense sostre), malgrat que hauria manifestat que la persona amb la qual intervenien podia presentar indicis de problemes de salut mental.

Tot i que, com indica el Procediment operatiu 4/2023, són els Equips de Policia de Barri els que han d'establir els contactes i coordinacions amb aquests equips (si s'escau), des de la Sindicatura entenem que **tots els operadors municipals que actuen a l'espai públic han de tenir coneixement de l'existència de la resta de serveis municipals que també hi actuen, així com dels canals i circuits de comunicació i derivació.**

Per això, reiterem **la necessitat de formació al personal de la GUB per tal de garantir aquests coneixements bàsics.**

Al seu torn, també entenem que és fonamental que s'estableixin ponts de comunicació i diàleg entre la GUB per la seva incidència en l'espai públic i Arrels Fundació, ja que les persones que atenen es troben en situació de sensellarisme i, per tant, a l'espai públic. Des de la Sindicatura hem tingut coneixement que s'han iniciat els contactes i **esperem que es pugui desenvolupar una comunicació fluïda que permeti evitar situacions com la descrita.**

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, Seguretat, Convivència i Règim Interior ha de millorar pel que fa a les intervencions amb persones sense llar.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que es revisi el contingut de les trucades i els serveis activats en el cas analitzat en aquesta queixa per tal de determinar si es van activar els serveis necessaris i proposar, si cal, alguna modificació en aquest sentit, de manera que quan hi hagi una persona generant molèsties a l'espai públic i amb indicadors associats de vulnerabilitat es pugui garantir, en tots els casos, l'atenció dels serveis adequats.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que s'elabori un protocol clar i públic que estableixi el procediment que cal seguir amb els objectes de les persones sense llar susceptibles de retirada. Quan es retirin, cal informar sobre el procediment establert per recuperar-los i garantir la possibilitat de recuperació durant un període de temps suficient.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que revisi la informació i la formació de què disposen els agents pel que fa al tracte amb persones vulnerables i la relació amb els professionals de l'àmbit social, per tal que puguin desenvolupar la seva tasca garantint en tot moment un tracte adequat a les persones sense llar i un coneixement dels recursos i els circuits que presten atenció a aquest col·lectiu.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que es vetlli perquè totes les intervencions que es puguin fer amb persones sense llar en què pugui haver-hi indicis de factors de vulnerabilitat addicionals (problemes de salut mental, etc.) es garanteixi la comunicació als serveis socials municipals.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que es continuï treballant en la relació amb la Fundació Arrels per garantir una comunicació fluïda que permeti evitar situacions com la descrita.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que es valori la possibilitat de dotar la ciutat de serveis de consignes gratuïts i distribuïts pel territori per a l'ús de les persones sense llar.

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.