

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ESPAI PÚBLIC (CIVISME I CONVIVÈNCIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 de març de 2024, una Comunitat de Propietaris de la plaça de Lesseps, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la intervenció municipal davant les queixes per la presència d'una persona sense llar davant el seu immoble.

Hi exposava el següent:

El veïnat de plaça de Lesseps, feia quasi un any que estaven demanant a l'Ajuntament de Barcelona que actués i solucionés el cas d'una persona que viu acampada davant o al costat de la porta d'accés de la seva finca.

Aquesta persona fa les seves necessitats fisiològiques a l'arbre de davant la seva porta, consumeix alcohol i sovint està en estat d'embriaguesa. Durant l'estiu passat dormia davant l'accés a la finca, amb el risc que comportava per entrar i sortir amb cotxe del garatge.

Es tracta, a més, d'una zona concorreguda, on estacionen molts autocars escolars i hi ha molts alumnes que agafen el transport públic als matins per anar a les escoles de la zona alta de la ciutat.

Han enviat nombroses queixes a l'Ajuntament, però, després de presentar diverses reclamacions i després de quasi un any, la situació segueix igual.

Recentment, a més, un operador de l'Ajuntament (Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic) va concloure la seva resposta, i hi incloïa una frase en la qual se'ls informava que, degut al fet que els havien respost en diverses ocasions pel mateix tema, no se'ls tornaria a respondre en cas de possibles reiteracions.

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 al **Districte de Gràcia** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 d'abril, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa. No obstant això, el Districte de Gràcia va sol·licitar la redirecció a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior i a la comissionada d'Acció Social, atenent que, tot i que al Districte li constava la problemàtica, la intervenció l'hauria de fer el SASSEP (Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic). També constava que la GUB estava portant a terme una intervenció en aquest espai de forma continuada.

Per aquest motiu es va redirigir la petició a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior i a la comissionada d'Acció Social en data 2 de maig de 2024.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 23 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior. En data 4 de juny de 2024 es va rebre un informe de la comissionada d'Acció Social.

CONSIDERACIONS

1. Actuació municipal

La Comunitat de Propietaris de la plaça de Lesseps, manifestava el seu malestar per la manca de resultats davant les queixes formulades a l'Ajuntament per la presència d'una persona sense llar davant del seu immoble i les situacions que s'hi generaven. Mostraven la seva preocupació pels problemes d'higiene i pels riscos que podia comportar, en un espai on també hi havia confluència d'infants.

Exposaven que, tot i les reclamacions fetes, la situació seguia igual i fins i tot se'ls va informar que no se'ls tornaria a respondre en cas de reiteracions.

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.

També 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. Així mateix, en el punt 2 determina que l'Ajuntament ha de promoure accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i ha de perseguir les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.

En aquesta línia, **l'informe de l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior exposa que la GUB** coneix la persona sense llar, amb la qual s'han desenvolupat set actuacions des del mes de novembre de 2023. Totes elles han estat de caràcter assistencial i se n'ha fet una acta adreçada als serveis socials.

També s'ha tingut coneixement, el març de 2024, de la possibilitat que una tercera persona pugui obligar a la situació de mendicitat, fet que es va posar en coneixement de la Unitat d'Investigació.

Per part de **la comissionada d'Acció Social, s'informa que el SASSEP** coneix la persona des de l'any 2017, amb qui s'ha desenvolupat una llarga trajectòria d'atenció. Aquest servei va allotjar-la durant un any i actualment està en llista d'espera per accedir al Centre de Primera Acollida (CPA). Així mateix, també s'està valorant la possibilitat que hi actuï un servei especialitzat en salut per a persones sense llar.

El SASSEP vetlla per la seguretat de les persones usuàries i de l'entorn. En cas que es detectés una situació de risc per a la persona sense llar o altres persones, es treballaria de forma coordinada amb els recursos adients.

El cas es tracta a la Taula de Persones Sense Llar, que es convoca cada dos mesos i que lidera el **Servei de Prevenció del Districte de Gràcia**, on participen, entre altres serveis, el SASSEP i la GUB.

Constatem, per tant, la intervenció de diferents serveis municipals, entre els quals destaquem la GUB, el SASSEP i el Districte de Gràcia.

Cal dir que, malgrat que la GUB és el servei que pot actuar de forma més immediata davant determinades situacions, 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.

Així doncs, a l'espai hi ha actuat la **GUB**, però el **SASSEP** fa un seguiment més continuat de la situació amb un enfocament personalitzat, però també amb una mirada global, atès que, a través de diferents estratègies, està pendent de l'impacte en l'entorn i l'alarma que determinades situacions poden generar.

El desenvolupament d'aquestes estratègies, però, es troba amb algunes limitacions en la seva actuació, com ara la voluntarietat a l'hora d'acceptar els recursos que s'ofereixen. També cal tenir en compte que els *tempos* dels processos de treball poden ser llargs. A més, determinades dinàmiques requereixen una intervenció sostinguda en el temps, fet que dificulta que es puguin veure resultats, malgrat es pugui estar fent una tasca intensa en l'àmbit municipal.

2. Coordinació dels serveis municipals

Davant situacions amb un abordatge com el que es duu a terme en aquest espai, aconseguir compatibilitzar les tasques de control i manteniment de l'espai públic 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 estableix l'article 4 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat) requereix un treball coordinat de tots els serveis municipals que actuen en l'espai públic.

Cal recordar que la Carta municipal, en l'article 8, es refereix a la coordinació com un dels criteris essencials en l'organització de l'Ajuntament.

En aquest sentit, l'informe municipal confirma l'existència d'una intervenció coordinada a través de la Taula de Persones Sense Llar del Districte de Gràcia, en la qual participen diferents serveis i es revisen les situacions en punts concrets del districte

per ajustar les actuacions a desenvolupar. La figura del personal tècnic de prevenció del Districte també constitueix un pilar d'aquesta coordinació entre serveis.

A més, la GUB també ha fet actes per als serveis socials, tal com es determina al punt 82.4 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona

Per tant, **es treballa de manera coordinada, d'acord amb el que està establert normativament.**

3. Respostes municipals, informació i seguiment

Dels informes municipals se'n pot extreure que s'han generat 21 IRIS que han gestionat els serveis de neteja.

Pel que fa al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (del qual depèn el SASSEP), s'ha donat resposta, des del 4 d'agost de 2023, a tres fitxes IRIS presentades per la Comunitat de Propietaris de la plaça de Lesseps, així com a dues fitxes més presentades a títol particular per la persona que figura com a contacte de la Comunitat.

A les respostes s'intenta explicar que és una situació coneguda i complexa i que es tracta de forma coordinada amb altres agents implicats (Districte, cossos de seguretat, neteja...) per intentar minimitzar els impactes que genera. Així mateix, s'exposa que els serveis socials no poden obligar la persona sense llar a fer ús dels recursos i serveis que ofereixen, però que, tot i això, el SASSEP continua actuant a l'espai per treballar el necessari vincle social.

La Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, estableix que les administracions públiques han d'actuar amb els principis de servei efectiu i proximitat a la ciutadania. Els articles 5 i 6 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" fan referència al dret a relacionar-se amb l'Administració, així com al fet que l'Ajuntament ha de facilitar informació de la seva activitat. Així doncs, entenem que **el contingut de les respostes s'adiu al que preveu la normativa.**

Quant al fet que no es tornaria a respondre, el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic exposa que, després de donar diverses respostes a un mateix interlocutor, s'avisa que no es tornarà a donar resposta davant una possible reiteració. Aquest fet, però, no implica que en cap cas el servei deixi d'intervenir.

En aquest sentit, el missatge rebut sobre la no resposta a noves queixes que tractin el mateix tema, s'ajusta al que preveu la regulació dels IRIS. El Decret núm. S1/D/2018-1597 —que aprova la modificació del Decret d'Alcaldia de 7 de juliol de 2017, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS)— diu a l'article 7.1.c que no es tramitaran aquelles comunicacions sobre les quals el/la ciutadà/ana hagi fet reiterades comunicacions sobre el mateix tema i que ja les hi ha contestat l'Ajuntament.

Per tant, **es constata que, tant en el contingut de les respostes, com en la comunicació de la "no resposta en cas de reiteració", s'ha actuat d'acord amb els preceptes normatius.**

No obstant això, cal tenir en compte el malestar i l'alarma que aquestes situacions creen sovint en el veïnat. Per això, cal que l'Administració pública sigui especialment curosa en el tracte cap al veïnat afectat i que, de forma proactiva, el Districte de Gràcia 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.

El Districte 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.

Malgrat la previsió que el SASSEP segueixi intervenint en la situació, des de la Sindicatura considerem que és important subratllar la **necessitat que es mantingui el seguiment sobre aquell espai per part dels i les agents que operen a l'espai públic, així com que es mantingui la coordinació periòdica necessària als espais previstos.**

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 municipal ha estat ajustada a dret, però ha de mantenir-se i pot millorar en eficàcia.**

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

- **Recordar al Districte de Gràcia** que vetlli per tal que es mantingui l'actuació i el seguiment de l'espai de forma intensa i coordinada a través de les taules o els espais corresponents.
- **Recomanar al Districte de Gràcia** que sigui proactiu en l'escolta del veïnat i la informació que li proporciona de la tasca que fan els serveis municipals mentre prossegueixi la situació descrita i persisteixi el malestar veïnal.

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.