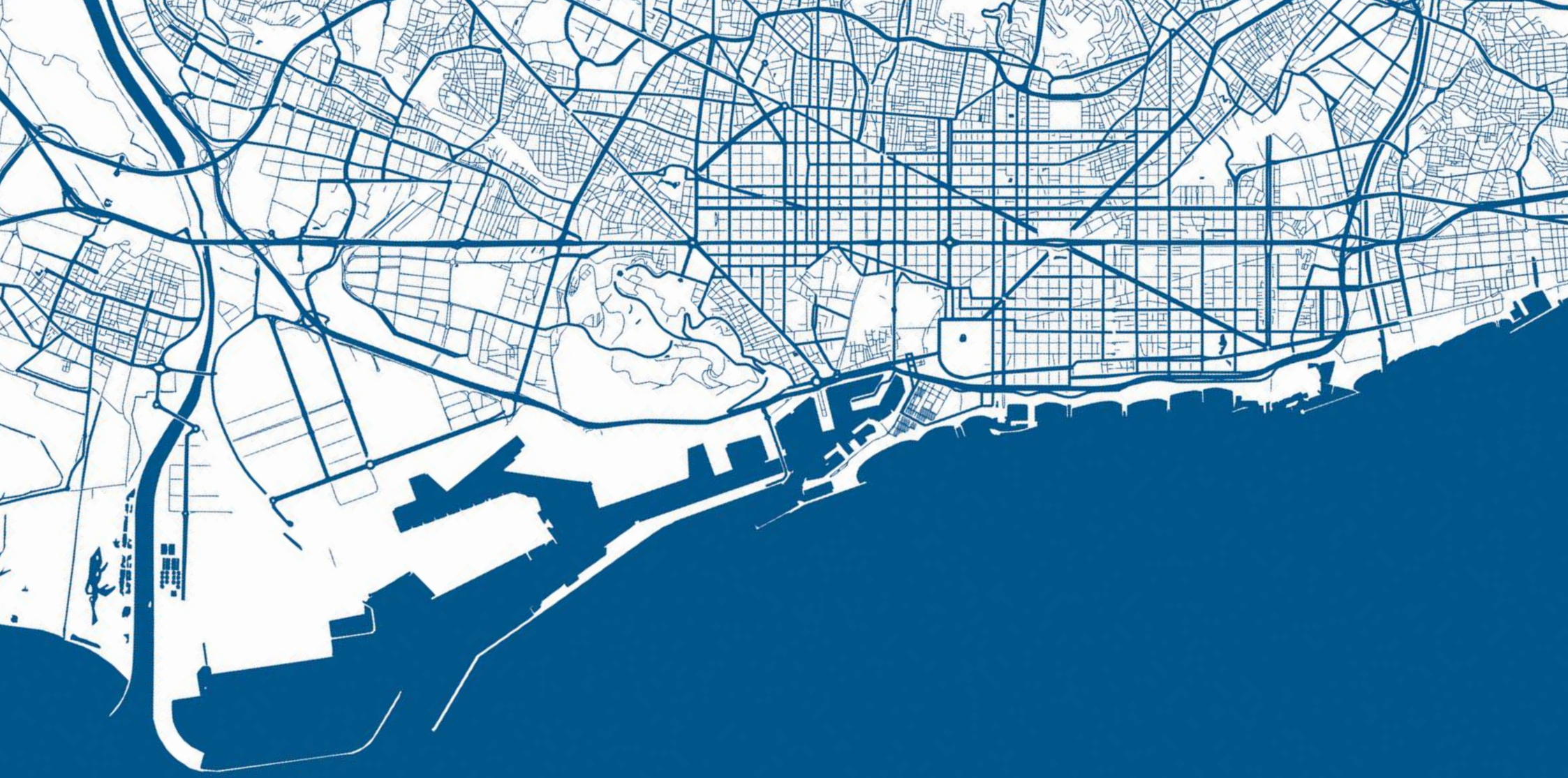


INFORME ANUAL 2024

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 2024, 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:
Pau Cortés Miralles
Pablo Monfort León

Administració:
Victoria Fernández Carrasco
Mercedes Tello Díaz
Esther Tresserra Salvador

Assessoria tècnica i jurídica:
Pilar Aldea Lacambra
Paula Arce Becerra
Rosina Fernández Vázquez
Patricia Mestre García
Maria José Núñez Serres
Francesca Reyes Pozo
Elisa Salichs Asturias
Montserrat Saltó Oliva

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

XARXES SOCIALS

X:
@sindicaturabcn

Instagram:
@sindicaturabcn

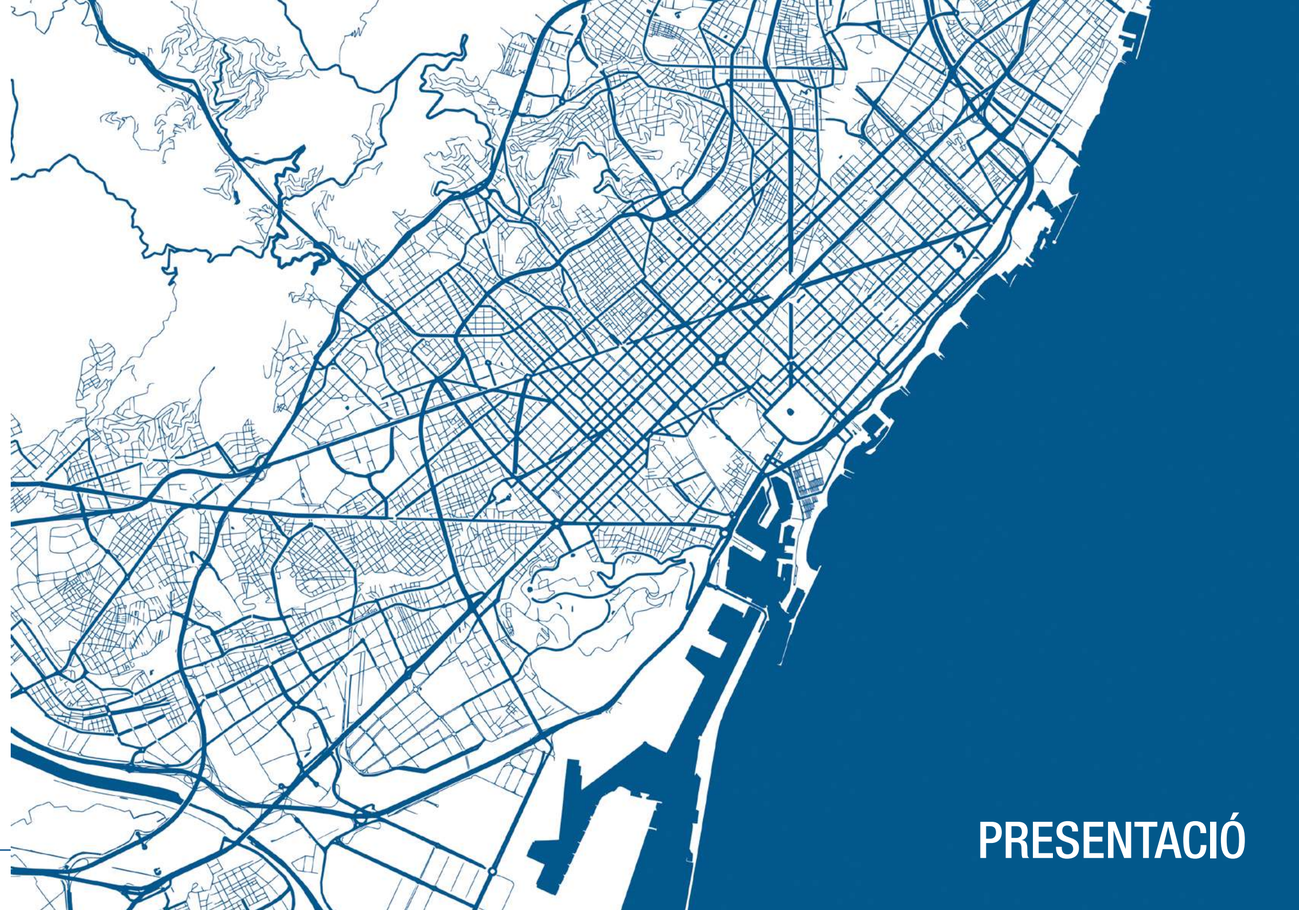
Telegram:
@SindicaturaBarcelona

TikTok:
@sindicaturabcn

SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA

SUMARI

Presentació del síndic	5
Defensem drets humans de proximitat	11
Tipus d'intervencions	17
L'any 2024 en xifres	25
Impacte de la nostra intervenció	37
Principals activitats de l'any 2024	49
Informe monogràfic	69
Recomanacions de la Sindicatura	73
10 propostes de millora	143
Indicadors de qualitat	151
Satisfacció de la ciutadania	153
Recursos i pressupost	157



PRESENTACIÓ

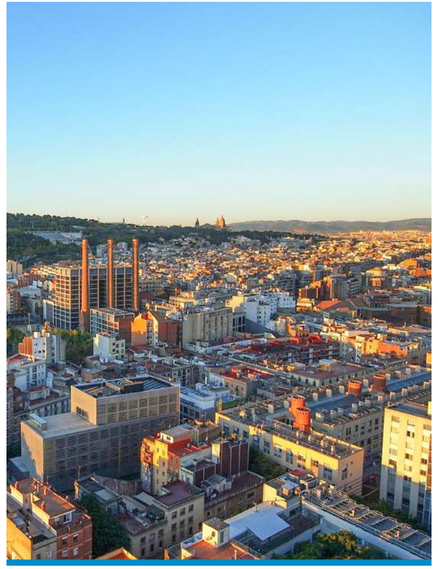
Us presentem l'informe anual de l'activitat de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant l'any 2024. Un informe que pretén reflectir les actuacions més importants dutes a terme per aquesta institució en defensa del **dret i el deure a la ciutat i els drets humans de proximitat** de totes les persones que habiten o transiten per la nostra ciutat.

Considerem que aquest **dret/deure a la ciutat** consisteix en permetre restaurar el sentit de la ciutat i fer d'aquesta l'escenari de trobada per a la construcció de la vida col·lectiva, sobre la base de la ciutat com a producte cultural, col·lectiu i polític, on es pot viure dignament, reconèixer-se com a part d'ella, i on es possibiliti la distribució equitativa de diferents recursos. Segons aquesta conceptualització, les **persones són percebudes com l'element principal, les protagonistes de la ciutat**; totes tenen el dret a ser partícips de crear ciutats que responguin a les necessitats humanes, no només a tenir el dret a accedir a allò que ja existeix, sinó, també, el dret a transformar-la.

Si bé la ciutat és un indret complex, ple de contradiccions i ambigüitats, cal distingir clarament que, en el seu àmbit, **l'entorn construït és una cosa, i com la gent l'habita n'és una altra**. Com posa de manifest *Richard Sennett*, la ciutat vol dir dues coses diferents: d'una banda, un lloc físic, i de l'altra, una mentalitat formada a partir de percepcions, conductes i creences. La llengua francesa resol aquesta distinció fent servir dues paraules diferents: *ville* i *cité*. Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, com a institució supervisora però també col·laboradora amb l'Ajuntament, entenem que la responsabilitat de fer i construir *ville* i *cité* no només correspon al govern municipal i a l'oposició, sinó també a la ciutadania i a les institucions defensores dels drets humans de proximitat com la nostra.

Estem acostumades a fer anàlisis de les ciutats, i de la nostra, Barcelona, des de punts de vista urbanístics, arquitectònics, econòmics o sociològics, entre d'altres. Però considerem que, avui en dia, ens cal **una altra mirada**, que posi **les persones en el centre**, per entendre la veritable dimensió de la ciutat. Aquesta mirada ens ha de portar a percebre la ciutat com un **sistema viu** on els **drets humans de proximitat** són l'eix que vertebra totes les dinàmiques que es donen en tots els espais urbans. Aquesta anàlisi i una nova i necessària mirada ens empeny a parlar de la **ciutat emergent**. Perquè l'adjectiu emergent, que prové del verb emergir, significa que surt a la superfície, que neix, que es fa present, que sorgeix. Així, la **ciutat emergent** es nodrirà i permetrà identificar els drets i els deures d'una ciutadania que moltes vegades han estat oblidats a l'hora d'abordar els reptes i els problemes que té la nostra ciutat.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, la salvaguarda dels drets humans de proximitat la canalitzem mitjançant **diferents tipus d'intervencions**. Junt a les ja clàssiques tramitacions de queixes i actuacions d'ofici, hem volgut ampliar i modernitzar les nostres tipologies d'intervenció incorporant els informes monogràfics, la presència al territori, la resolució alternativa de controvèrsies (mediació), els dictàmens, els grups de treball temàtics, les accions als instituts i a les universitats i, també, el diàleg continu amb l'Ajuntament, ja que som, alhora, institució supervisora però també col·laboradora per tal d'impulsar polítiques públiques locals en matèria de drets humans de proximitat.



Totes les nostres actuacions, fruit de l'execució d'aquestes tipologies d'intervenció, les duem a terme des de la **prudència**, virtut que està formada per tres components: memòria del passat, intel·ligència del present i providència del futur. És a dir, tenint **una visió estratègica, ponderant les alternatives i incorporant-hi un pensament creatiu**.

És aquesta prudència la que ens permet percebre que el nostre objecte d'anàlisi ve determinat per l'existència de **tres ciutats en una**: l'**oficial**, la **real** i la **ideal**. La primera és l'administrativa, l'àmbit de l'autogovern local, en què es manifesta un sentiment col·lectiu de pertinença o d'identitat. Aquest territori esdevé la unitat de gestió de les polítiques públiques, que es correspon amb l'àmbit electoral, d'organització i de participació política.

A més a més, advertim l'existència de la ciutat real, és a dir, l'aglomeració **metropolitana**; realitat física i funcional configurada per serveis públics i polítiques públiques que necessàriament transcendeixen el territori municipal.

I, no podem deixar de banda la ciutat ideal, que és fruit de l'imaginari, la pensada i interioritzada com a comunitat; la que transmet la història i la cultura; la ciutat de la memòria i de la identitat.

En el propòsit d'observar aquestes tres ciutats en una, l'any 2024 vam fer efectiu un dels objectius que ens havíem marcat en aquesta nova etapa: **els 10 districtes i els 73 barris de la ciutat**. No només ho hem aconseguit, sinó que alguns barris ja han rebut la visita de la Sindicatura de Greuges en dues ocasions, en una aposta ferma per estar en contacte amb la ciutadania i amb les problemàtiques reals de les diferents persones i col·lectius que formen la societat barcelonina.

Aquesta **aposta per la proximitat** emana de la voluntat de conèixer tots els neguits i les preocupacions del veïnat, i poder oferir solucions més adaptades a cada circumstància. D'aquesta manera, hem consolidat el **programa de presència al territori**, que consta de tres tipus de visites, tres cops al mes: la Sindicatura a peu de carrer, la Sindicatura a prop teu, i la Sindicatura itinerant.

Això ens converteix en una Sindicatura que fa **feina de despatx i feina de carrer**, tractant-se d'àmbits complementaris, ja que són dues cares de la mateixa moneda. Entenem que per fer una bona tasca de despatx, hem d'anar a conèixer les problemàtiques, saber què passa al carrer, què passa al barri, que passa al districte. D'aquí la importància de saber compatibilitzar ambdues tasques, la de **carrer** i la de **despatx**.

Hem après que, malgrat ser una de les millors ciutats del món, no podem obviar que a Barcelona hi ha reptes i problemes de ciutat que trobem presents en tots els barris, així com problemes i reptes propis de cada barri. Per aquest motiu, a vegades, en lloc de parlar de Barcelona, hauríem de parlar de moltes *Barcelones*; no són territoris inventats o imaginats com les *Ciutats invisibles* d'Ítalo Calvino, sinó que parlem de **carrers, barris i districtes ben visibles, ben reals i ben vius**. És per aquest motiu que **tenir una mirada de barri (de barris), reforça la nostra mirada de ciutat.**

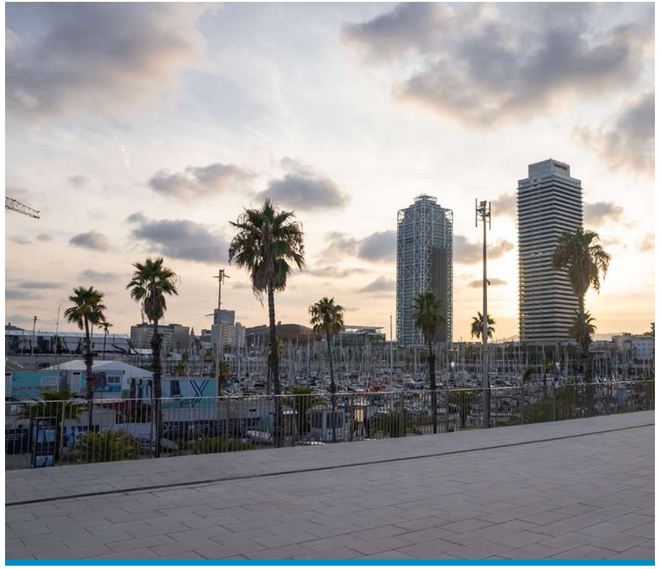
Per executar aquesta mirada de barris i de ciutat adoptem el rol de la *flâneuse* o del *flâneur*, de Charles Baudelaire o de Walter Benjamin, professant una actitud vital i una manera diferent de relacionar-nos amb la realitat i amb la ciutat. Això ens fa moure'ns pels carrer, pels barris, pels districtes d'una forma desperta, **explorant conscientment cada racó de la ciutat fins a sentir-la com un ens viu.**

I és aquesta mirada, aquesta *flânerie*, la que ens permet **actuar per transformar**. No ens limitem a examinar les normes i les institucions existents, sinó que fem tot el possible per impulsar propostes que permetin canviar allò que no funciona o que no respon a les exigències de la ciutat actual.

La nostra forma de fer i de ser la podem explicar mitjançant la metàfora que es troba al capítol XV del *Petit Príncep*, que ens explica que els éssers humans es poden dividir en "geògrafs/es" i "exploradors/es". En aquell capítol del llibre de Saint-Exupéry, el petit príncep en un determinat moment es troba un ancià que té com a ocupació la de geògraf, és a dir, estudia els mars, les muntanyes, els rius, els llacs, els penya-segats i la resta d'elements geogràfics. Quan el petit príncep li pregunta com són tots aquests llocs i com s'hi arriba, el geògraf respon que no és la seva comesa: que ell només estudia les muntanyes, els paisatges, sense moure's de la seva habitació. És a l'explorador a qui li correspon viatjar a aquests llocs i al seu retorn anar davant del geògraf per explicar-li com són. El geògraf només s'ocupa de coses que per a ell són importants. Per reprendre aquella metàfora, hem de ser conscients que a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, a més de ser geògrafs/es, moltes vegades sentim la necessitat de sortir de la zona de confort en què estem instal·lats per visitar també els llocs i conèixer les realitats de primera mà. Aquests llocs no només són part de la ciutat, sinó que estan habitats per persones, són elles les que pateixen les possibles afectacions de drets i les que més saben de drets humans de proximitat. Aquesta reflexió ens ensenya que, a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, **som alhora geògrafs/es i exploradors/es** perquè entenem que les lluites pels drets humans, contra les desigualtats socials i per l'erradicació de les vulnerabilitats són lluites compartides.

Finalment, en aquesta presentació institucional, m'agradaria incidir en tres aspectes que considerem rellevants per tal d'entendre com abordem les nostres funcions. Un primer aspecte consisteix a destacar que, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, considerem que **les complexitats inherents i pròpies de la ciutat no es poden plantejar des del conflicte**. Aquesta o qualsevol altra qüestió de ciutat abordada des del conflicte ens condueix a entendre que sempre hi haurà un guanyador i un perdedor. Els reptes propis de les nostres ciutats s'han d'examinar tenint en compte els problemes que es plantegen, aportant possibles **solucions** i buscant les compatibilitats. Per tant, **no treballem amb el conflicte sinó amb els problemes i les solucions** que si poden ser consensuades, millor. **Substituïm l'afany de vèncer per l'afany de solucionar.**

Això ens introdueix un segon aspecte que és la ***provenció***. És una eina molt valuosa que planteja la necessitat de dotar-nos de recursos i estratègies per afrontar els problemes, els reptes o les desavinences de forma constructiva, i ens permet crear comunitat, ja sigui en barris o en territoris més extensos. **La *provenció* es distingeix de la prevenció perquè el seu objectiu no és evitar el problema, sinó aprendre com afrontar-lo**. Aquest concepte, introduït per John W. Burton, ens planteja que el que ens cal és proveir-nos de les estratègies, habilitats i recursos que ens permetin afrontar determinades situacions, i transformar-les perquè esdevinguin una oportunitat de creixement personal i col·lectiu per totes les parts. La *provenció* també permet donar resposta a una necessitat bàsica per a qualsevol persona: **la sensació de pertinença al grup, des del respecte a la pròpia identitat**.



I, un tercer aspecte a destacar de la nostra forma d'actuar consisteix en la necessitat d'aprofundir en una decidida aposta per la **corresponsabilitat**. És a dir, per la implicació de la ciutadania en el manteniment de la qualitat dels espais públics i en els seus usos socials. **De la mateixa manera que s'ha teoritzat i s'ha posat en pràctica el concepte de dret a la ciutat, caldria fer el mateix amb el deure a la ciutat.**

Finalment, com dèiem al principi d'aquesta introducció, és el **doble objectiu de defensar el dret i el deure a la ciutat i els drets humans de proximitat** el que guia totes les nostres intervencions, pronunciaments i propostes per tal d'ajudar a millorar el funcionament dels serveis municipals i fer que a la nostra ciutat tothom pugui gaudir, en condicions d'equitat, d'una vida digna de ser viscuda.

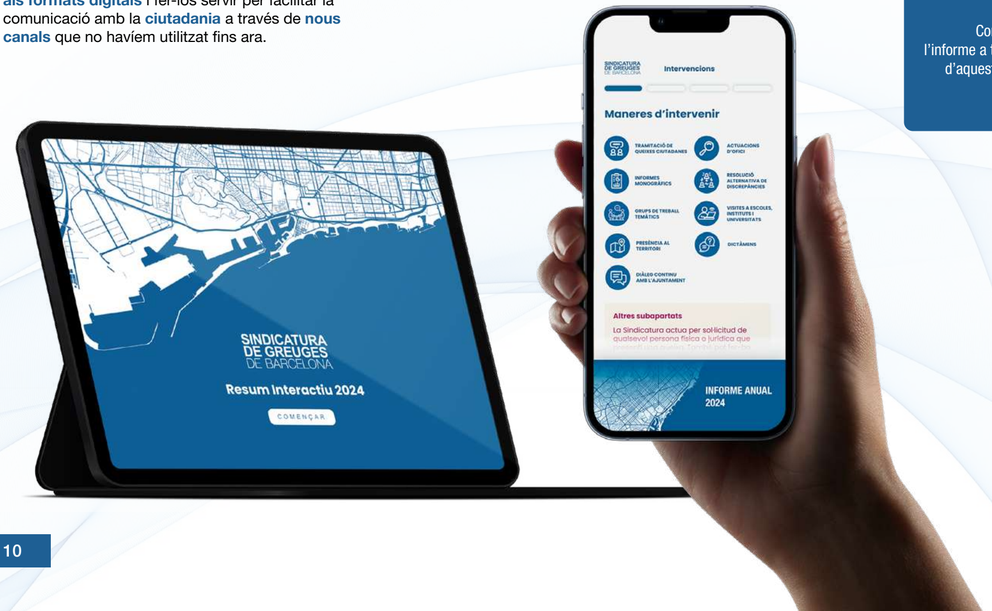
Moltes gràcies per continuar confiant en aquesta Sindicatura.



David Bondia Garcia
Síndic de Greuges de Barcelona

INFORME ANUAL FORMAT INTERACTIU

Aquest any, des de la Sindicatura, també hem elaborat el nostre informe anual en **format interactiu**. El nostre objectiu és **adaptar-nos als formats digitals** i fer-los servir per facilitar la comunicació amb la **ciutadania** a través de **nous canals** que no havíem utilitzat fins ara.



INFORME ANUAL FORMAT INTERACTIU

Consulta l'informe a través d'aquesta QR.



DEFENSEM DRETS
HUMANS DE PROXIMITAT

DEFINICIÓ DELS NOSTRES DRETS

DRET A LA CIUTAT

Dret polièdric de totes les persones habitants, presents i futures, permanents o temporals, a utilitzar, ocupar i produir ciutats justes, inclusives i sostenibles, definides com un bé comú essencial per a una vida plena i digna.

DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Necessitats bàsiques o aspiracions legítimes, inherents a totes les persones que habiten o transiten per la ciutat, que han de ser cobertes per tal de garantir el dret a una vida digna de ser viscuda en l'àmbit local.

Aquestes necessitats bàsiques o aspiracions legítimes es manifesten a través dels quatre àmbits fonamentals del nostre model de ciutat.

A cada àmbit corresponen diversos drets humans de proximitat. Tant els àmbits de ciutat com els diferents drets humans de proximitat poden interactuar entre ells davant dels diferents reptes i problemàtiques que comporta la vida al municipi.



CIUTAT EQUITATIVA

Àmbit de ciutat conformat per un conjunt de drets humans de proximitat que procura l'accés, en igualtat de condicions, a serveis bàsics per al desenvolupament d'una vida digna en l'àmbit local.

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

Àmbit de ciutat configurat per un conjunt de drets humans de proximitat que ajuden a constituir i consolidar municipis on es garanteixi un sistema ambiental, social i econòmic just i inclusiu.

CIUTAT GARANTISTA

Àmbit de ciutat vertebrat per un conjunt de meta-drets humans de proximitat o drets de caràcter instrumental que faculten el gaudi i la reivindicació de la resta de drets de ciutadania.

CIUTAT DIVERSA

Àmbit de ciutat estructurat per un conjunt de drets humans de proximitat que tenen especial incidència cap a persones o col·lectius en què la diferència és reconeguda com un element enriquidor de la diversitat.



AMB MIRADA INTERSECCIONAL

Ens permet analitzar l'afectació de drets de ciutadania des d'una perspectiva complexa, amb especial atenció a les diferències de classe social, gènere, etnicitat, edat, identitat sexual, origen, religió, etc., que condicionen les persones i els col·lectius.

LA NOSTRA MIRADA DE CIUTAT

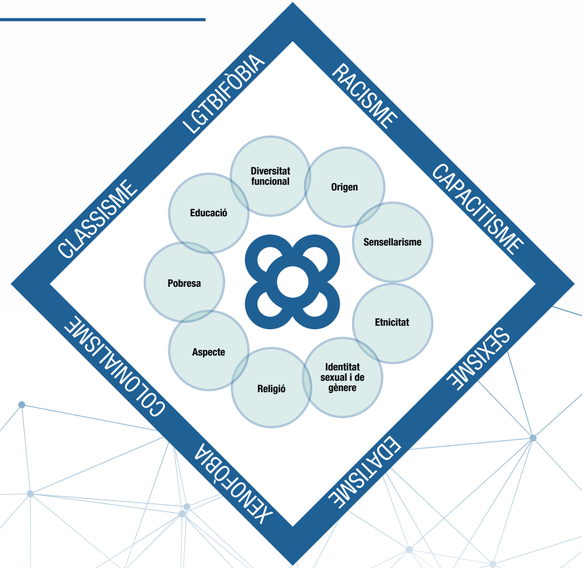


UNA INSTITUCIÓ AMB MIRADA INTERSECCIONAL

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 AL FET QUE 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 CONTROVÈRSIES**
- **DICTÀMENS**
- **GRUPS DE TREBALL TEMÀTICS**
- **ACCIONS A INSTITUTS I UNIVERSITATS**
- **DIÀLEG CONTINU AMB L'AJUNTAMENT**

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.

Es 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 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 intervenció.

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 la ciutadania.

PRIORITATS D'ESTUDI

L'elecció de les problemàtiques d'anàlisi es fa tenint en compte diferents factors, 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 àmplia de drets que difícilment poden estudiar-se amb suficient globalitat des del cas concret.

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.



RESOLUCIÓ ALTERNATIVA DE CONTROVÈRSIES: MEDIACIÓ

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).

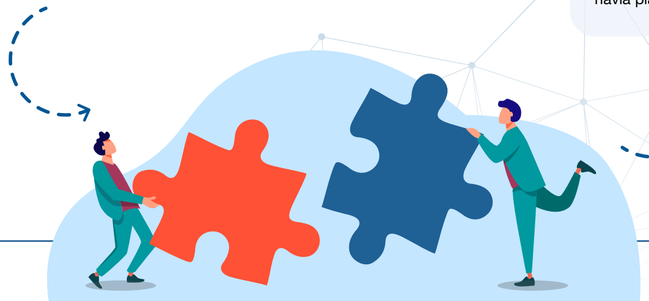
QUÈ ÉS?

La resolució alternativa de controvèrsies (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 amb el respecte del 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 controvèrsies, 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 o d'altres institucions que tinguin incidència a la nostra ciutat.

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, per tal de cercar 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.



ACCIONS A INSTITUTS I UNIVERSITATS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona es desplaça a instituts i universitats per fer pedagogia del dret a la ciutat i els drets humans de proximitat.

Mitjançant un diàleg amb el síndic David Bondia, l'alumnat expressa quines queixes tenen; com millorarien el seu barri; si creuen que participen en les decisions de ciutat, 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 per conèixer les seves inquietuds i propostes.





L'ANY 2024 EN XIFRES

INTERVENCIONS

2.249 INTERVENCIONS

1.180
PETICIONS CIUTADANES, ACTUACIONS D'OFICI I DICTAMEN

1.001
ATENCIONS

68
SEGUIMENTS

676
ASSESSORAMENTS TÈCNICS I JURÍDICS

486
QUEIXES CIUTADANES

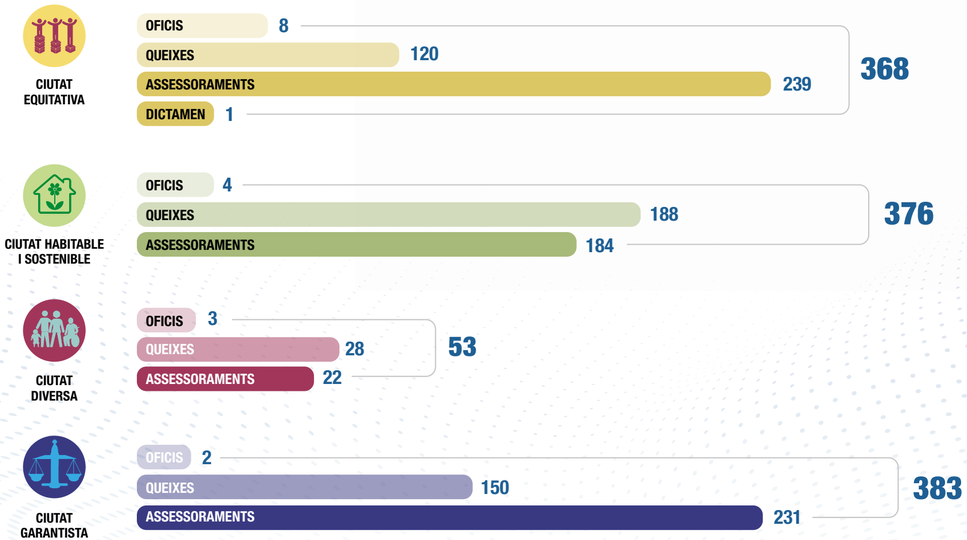
17
ACTUACIONS D'OFICI

1
DICTAMEN

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

INTERVENCIONS PER ÀMBIT TEMÀTIC

Al llarg de l'any 2024, la Sindicatura de Greuges ha dut a terme un total de 1.180 intervencions, classificades de la següent manera segons l'àmbit dels drets afectats.



PRONUNCIAMENTS

523
PRONUNCIAMENTS



DRETS MÉS AFECTATS

Els pronunciaments de la Sindicatura de Greuges el 2024 han fet especialment referència a:

CIUTAT GARANTISTA

20,1 % DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

8,41 % DRET AL DESCANS

CIUTAT EQUITATIVA

6,7% DRET A L'HABITATGE

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
Programa Respir i/o Respir+ per a persones amb discapacitat →	Dret a la salut	Dret a la igualtat i diversitat
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

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 2024, les fites dels ODS més vinculades als pronunciaments de la Sindicatura han estat:



1.2 Situar la taxa de privació material severa per sota del 2% a Barcelona, també en la població menor de 16 anys, i inferior al 3% al conjunt de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.



10.4 Mantenir la despesa de l'Ajuntament en serveis socials i promoció social amb els recursos necessaris i disposar d'una estratègia vigent per a la inclusió social i la reducció de les desigualtats.



11.2 Incrementar l'ecomobilitat (proporció d'etapes de desplaçaments fetes en modes de transport públic i/o no motoritzat), aconseguir una valoració del transport públic per sobre del 7,5% per a cada un dels seus mitjans (metro, tramvia, bus i bicing), convertir la flota d'autobusos en 100% sostenible i efectuar més de 350.000 desplaçaments/any en el servei adaptat per a persones amb discapacitat.

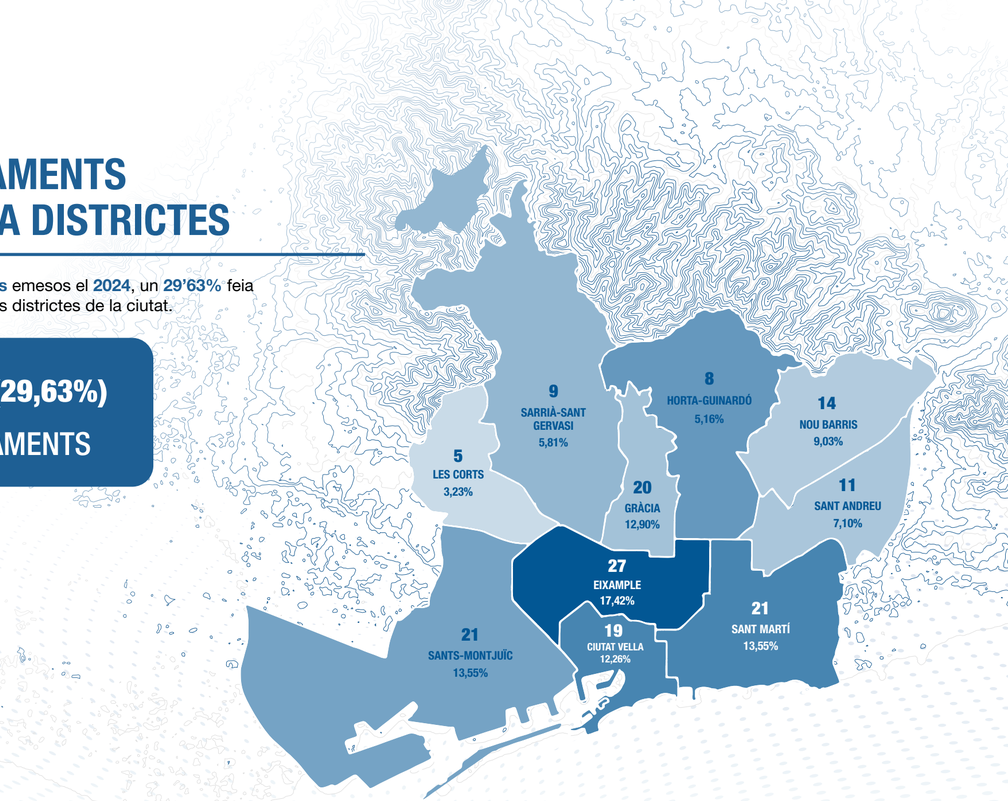


16.6 Garantir que l'Ajuntament de Barcelona sigui una institució àgil, eficaç i ben valorada per la ciutadania, amb l'assoliment dels següents llindars: més de 6,5 en valoració de la gestió, més del 80% dels tràmits finalistes completament digitalitzats, menys de 25 dies de mitjana en el pagament a proveïdors i menys d'un 10% de diferència entre l'eficàcia en l'execució dels ingressos i l'eficàcia en l'execució de la despesa.

PRONUNCIAMENTS ADREÇATS A DISTRICTES

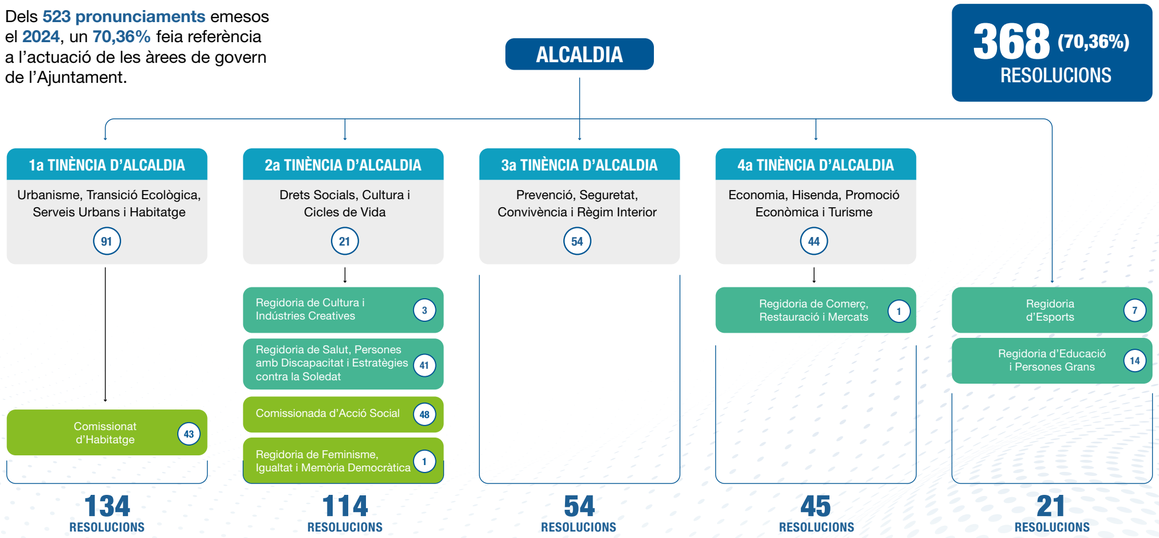
Dels **523 pronunciaments** emesos el **2024**, un **29'63%** feia referència a l'actuació dels districtes de la ciutat.

155 (29,63%)
PRONUNCIAMENTS



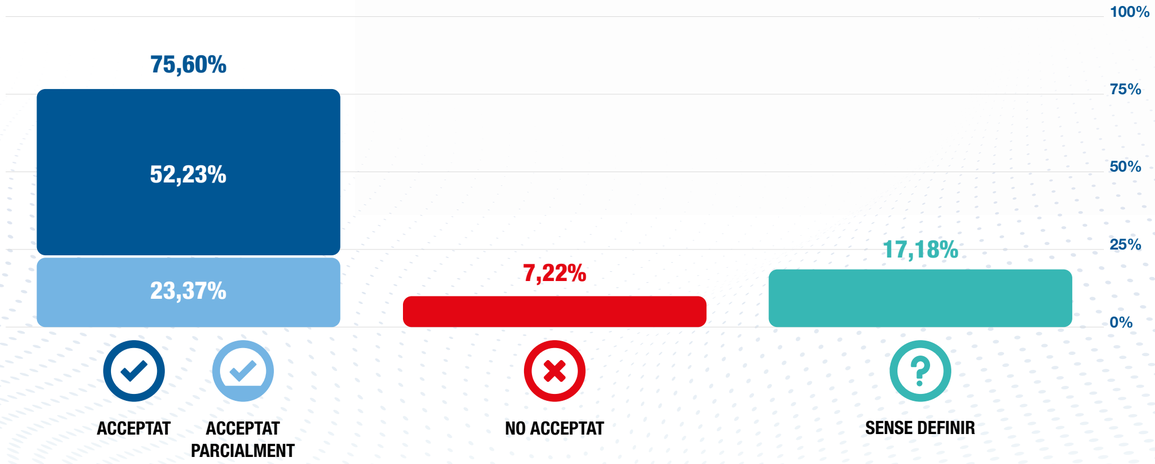
PRONUNCIAMENTS ADREÇATS A ÀREES DE GOVERN

Dels **523 pronunciaments** emesos el **2024**, un **70,36%** feia referència a l'actuació de les àrees de govern de l'Ajuntament.



GRAU D'ACCEPTACIÓ DELS PRONUNCIAMENTS

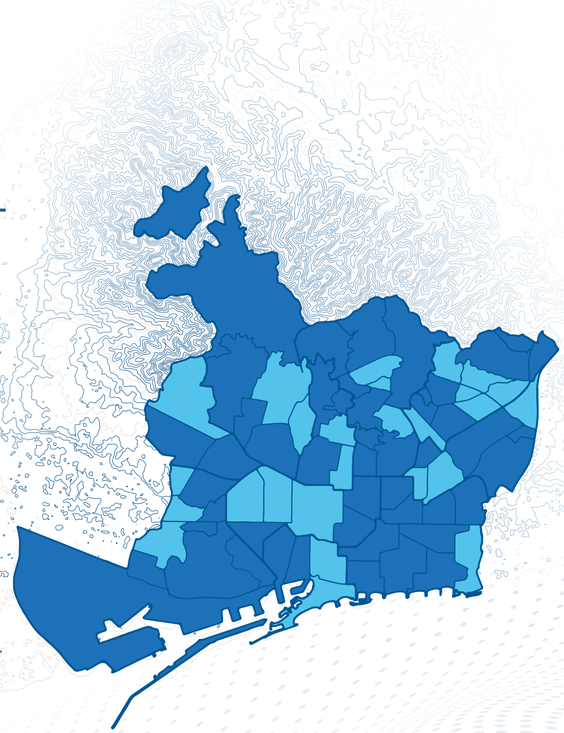
Segons les respostes rebudes el **2024** a **pronunciaments emesos** per la **Sindicatura de Greuges** de Barcelona, el grau d'acceptació per part de l'Ajuntament és el següent:



BARRIS VISITATS

El 2024, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha aconseguit l'objectiu de visitar tots els barris la ciutat, en el marc del programa de ***Presència al territori***. Aquest any s'han visitat els següents:

DATA	BARRI/S
22/1/2024	La Bordeta i Sants-Badal
31/1/2024	Dreta de l'Eixample
31/1/2024	Navas
13/2/2024	Besòs
19/2/2024	El Putxet i el Farró
20/2/2024	Antiga i nova esquerra de l'Eixample
6/3/2024	Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera
7/3/2024	Verdun
11/3/2024	Trinitat Nova
14/5/2024	El Camp d'en Grassot i Gràcia Nova i la Salut
15/5/2024	Pedralbes
21/5/2024	La Clota, la Vall d'Hebron i Font d'en Fargues
23/5/2024	Vilapiscina i Torre Llobeta
17/6/2024	La Prosperitat
20/6/2024	Sant Gervasi - la Bonanova
15/10/2024	La Marina del Port
6/11/2024	La Barceloneta
19/11/2024	Roquetes i Canyelles
4/12/2024	La Sagrera
16/12/2024	La Trinitat Vella



LA SINDICATURA A PEU DE CARRER

LA SINDICATURA A PROP TEU

SINDICATURA ITINERANT

BARRIS VISITATS ANTERIORMENT

BARRIS VISITATS L'ANY 2024

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 cada un 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.



IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

QUIN IMPACTE TÉ LA INTERVENCIÓ DE LA SINDICATURA?

1. Solució de problemes concrets
2. Introducció de mecanismes per evitar la discriminació
3. Introducció de temes de debat en consells de participació
4. Major inclusió de les persones amb discapacitat
5. Major supervisió dels serveis públics externalitzats per millorar-ne la qualitat
6. Millora de la participació ciutadana i del diàleg entre la ciutadania i l'Ajuntament
7. Més garanties al dret a la informació
8. Més protecció de la infància
9. Més garanties per a la privacitat de les persones
10. Millora de la senyalització viària
11. Millora del manteniment i neteja de l'espai públic
12. Millora en la prestació dels serveis socials als col·lectius vulnerabilitzats
13. Modificació d'ordenances municipals, protocols d'actuació o plecs de contractació per alinear-los millor amb la garantia de drets
14. Millores als centres educatius
15. Revisió de procediments administratius
16. Prevenció de les violències sexuals

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

INTRODUCCIÓ DE MECANISMES PER EVITAR LA DISCRIMINACIÓ

Inaplicació de bonificacions a persones en situació d'atur, majors de 60 anys, per accedir als Centres Esportius Municipals (CEM).

L'informe de la Direcció dels Serveis Jurídics avala el posicionament de la Sindicatura en el sentit que s'ha de respectar el principi de legalitat i el dret a la igualtat en l'aplicació de les bonificacions, i no apartar-se d'aquelles establertes en els preus públics aprovats per la Comissió de Govern. L'Institut Bercelona Esports (IBE) es compromet a revisar els casos afectats per la no aplicació de la bonificació de la quota a persones majors d'edat i a compensar els imports abonats indegudament. També garantirà que els CEM s'ajustin a la Llei de Transparència pel que fa a la publicitat de tarifes i bonificacions.

CIUTAT EQUITATIVA
CIUTAT DIVERSA
CIUTAT GARANTISTA
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

INTRODUCCIÓ DE TEMES DE DEBAT EN CONSELLS DE PARTICIPACIÓ

Els efectes negatius de la turistificació i inacció de l'Ajuntament pel que fa a la degradació de zona al voltant de la Sagrada Família.

Es crea un grup de treball al Consorci de Turisme sobre "Prioritats per al model turístic de la ciutat als propers anys". Estratègia específica sobre punts Espais de Gran Afluència (EGA), essent Sagrada Família un dels més rellevants.

Manca d'eficàcia per evitar l'ús ciclista indegut al Parc Natural de la Serra de Collserola.

En coordinació amb el cos d'Agents Rurals s'han identificat els punts més conflictius a dins del PN i des del Consorci del PN s'ha instat tots els ajuntaments a aprovar el seu règim sancionador i s'ha creat el grup de treball específic de gestió de l'ús públic i les activitats esportives en el PN per tal d'abordar la problemàtica amb tots els agents del territori (Consell Consultiu constituït per 63 entitats i administracions).

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

MAJOR INCLUSIÓ DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
Denegació de transport escolar i del servei públic de transport especial del seu fill menor, amb discapacitat, per anar a l'escola (plaça Nececitats Edutacives Especials (NEE) en centre no especial).	L'Institut Municipal de Persones amb discapacitat (IMPD) va revisar l'expedient i va autoritzar el servei fix en microbús. La Sindicatura també demana al Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) que el servei de transport escolar s'amplií a infants amb discapacitat que van a l'escola ordinària (NEE), i no només per als de centres especials.
Manca d'accessibilitat al barri d'Horta.	El Districte d'Horta-Guinardó valora positivament la recomanació de la Sindicatura de Greuges de Barcelona i, en qualsevol cas, continuarà treballant per tal de finalitzar la correcta urbanització de la zona al voltant del passatge tot establint les mesures necessàries per a l'accessibilitat dels carrers.
Carrer amb forta pendent que dificulta la mobilitat a persones grans i amb mobilitat reduïda.	S'instal·len baranes i es millora l'accessibilitat dels carrers adjacents.

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

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

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
Algunes persones treballadores d'un servei municipal externalitzat (servei de banys assistits), manifestaven diverses situacions de diferències de caràcter laboral amb l'empresa adjudicatària que no havien estat abordades per l'Ajuntament, malgrat que feia dos anys que les estaven denunciant. 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.	En el nou procés d'adjudicació del servei estava previst per l'any 2024, l'Ajuntament imposa una sèrie de mesures a l'empresa adjudicatària del servei, dirigides a protegir els drets laborals del personal, especialment en relació a la detecció i abordatge de riscos psicosocials i prevenció de l'assetjament laboral.

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

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
La participació i la transparència en el procés de canvis de model museístics. Valorar la possibilitat d'obrir un procés participatiu per debatre sobre aquests canvis.	Tramitació del nou Reglament del Consell de Cultura de Barcelona. Es promou la participació de membres externs al Ple: Consells sectorials, Consells territorials i persones independents per tractar temes d'interès específics.

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

MÉS GARANTIES AL DRET A LA INFORMACIÓ

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
Un ciutadà no havia rebut cap resposta de l'Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC), després d'haver-hi presentant una reclamació per consum.	Es treballa en l'aplicatiu informàtic per tal que les persones usuàries puguin consultar l'estat de la tramitació de la seva reclamació. Així mateix, a partir de les recomanacions de la SGB, es millora la informació a la ciutadania i la seva accessibilitat fàcil a través del web de l'OMIC.
Preocupació per les afectacions de les obres de perllongament de la L8 de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) al parc de Joan Miró.	L'Ajuntament ha impulsat la creació d'una comissió de seguiment de les obres conjuntament amb la Generalitat de Catalunya.

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS

MÉS PROTECCIÓ DE LA INFÀNCIA

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
Millora d'entorns escolars.	Se substitueix la tanca en mal estat del davant de l'escola Mare de Deu de Núria.

MÉS GARANTIES PER A LA PRIVACITAT DE LES PERSONES

SITUACIÓ ABANS	SITUACIÓ DESPRÉS
Molèsties que genera la parada de bus V-23 que està just davant de l'entrada de casa seva. Hi ha persones que s'asseuen al terra de l'entrada, i això suposa una intromissió a la seva intimitat, a més de sorolls i brutícia. Demanava un canvi d'ubicació de la parada i d'un senyal d'aparcament de motos a Horta.	L'Ajuntament estima la petició i immediatament va eliminar el senyal vertical de motos. També va acceptar canviar la ubicació de la parada de bus, tot i que no immediatament, sinó aprofitant les futures obres de reurbanització del carrer.

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS | SITUACIÓ DESPRÉS

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

El ciutadà considerava que en el decurs d'una Audiència Pública d'un districte de la ciutat, el responsable polític s'havia dirigit a ell de forma inapropiada i això afectava la seva honorabilitat.

Des del districte s'envia un escrit de disculpes al ciutadà, amb la finalitat de recuperar la correcció i cordialitat en les relacions i a efectes de vetllar adequadament per la participació a la ciutat.

SITUACIÓ ABANS | SITUACIÓ DESPRÉS

MILLORA DE LA SENYALITZACIÓ VIÀRIA

Diferents situacions en què la ciutadania va detectar aspectes que requerien alguna millora, com ara absència de senyalització viària, senyalització incorrecta o que generava confusió, o manca de manteniment d'elements de senyalització viària.

Arran de les diverses intervencions de la Sindicatura, l'Ajuntament ha revisat els emplaçaments i senyalitzacions en qüestió i majoritàriament es van acceptar les millores proposades, la qual cosa va reforçar positivament els drets dels afectats, com ara el dret a la seguretat, la bona administració o l'accessibilitat i la inclusivitat.

SITUACIÓ ABANS | SITUACIÓ DESPRÉS

MILLORA DE LA SENYALITZACIÓ VIÀRIA

Disconformitat amb la manera en què el plànol del web municipal informava de la xarxa de carrils bici i vies pedalables, ja que marcava igual dues vies amb característiques molt diferents per a la circulació de bicicletes.

Arran de la queixa, l'Àrea de Mobilitat canvia la nomenclatura i marca de manera diferent les vies ciclables al plànol municipal.

MILLORA DEL MANTENIMENT I NETEJA DE L'ESPAI PÚBLIC

Molèsties pel dipòsit incontrolat de residus al carrer.

Després de fer controls d'ompliment, es va comprovar la necessitat d'implantar una nova bateria de contenidors al carrer. Amb aquestes 3 ubicacions properes entre si, queda millor dimensionada la distribució dels contenidors a la zona. A més a més, s'ha disposat que un equip de desbordaments passi sovint a retirar restes que es puguin trobar al voltant dels contenidors. Actualment, amb aquestes noves actuacions ja no es produeixen desbordaments per manca de capacitat, però sí que es troben encara mobles i altres residus abandonats de manera incívica. S'ha demanat que, tan aviat com sigui possible, es pugui disposar en aquesta zona de la presència de persones educadores per explicar als comerços com han de desfer-se de la brossa que generen, recordar a la ciutadania el dia de recollida de mobles i intentar millorar les conductes inapropiades, tant al separar com al llençar els diferents tipus de residus.

SITUACIÓ ABANS | SITUACIÓ DESPRÉS

MILLORA EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS ALS COL·LECTIUS VULNERABILITZATS

Una persona gran amb dependència i que disposava de Servei d'Atenció Domiciliaria (SAD) municipal és ingressada en un centre hospitalari. A l'alta i amb el retorn a domicili, la família cuidadora no pot activar el SAD, atès que truca a l'empresa, en la qual deixen encàrrecs i no els retornen les trucades. Demanen hora amb el Centre de Serveis Socials (CSS) però els faciliten cita per quasi tres setmanes després.

A banda de demanar l'informe pel circuit reglamentari, es contacta telefònicament amb l'empresa, des d'on es posen en contacte amb la família i s'activa el servei.

MODIFICACIÓ D'ORDENANCES MUNICIPALS, PROTOCOLS D'ACTUACIÓ O PLECS DE CONTRACTACIÓ PER ALINEAR-LOS MILLOR AMB LA GARANTIA DE DRETS

En el cartell de les festes majors d'un barri, apareixia el logotip d'una entitat en el qual es reconeixia la bandera confederada dels Estats Units, al costat del logotip municipal.

El Districte ha revisat els protocols de seguiment de la imatge gràfica en la difusió d'actes, per tal de millorar-lo i evitar disfuncions en la utilització d'imatges i de logotips en els productes de difusió, alineats en la lluita contra el discurs d'odi i la discriminació del programa Barcelona Ciutat de Drets.

SITUACIÓ ABANS | SITUACIÓ DESPRÉS

MODIFICACIÓ D'ORDENANCES MUNICIPALS, PROTOCOLS D'ACTUACIÓ O PLECS DE CONTRACTACIÓ PER ALINEAR-LOS MILLOR AMB LA GARANTIA DE DRETS

Les bases de les convocatòries de concurs d'oposició no contemplen la valoració de doctorats com a mèrits acadèmics.

Es tindrà en compte la valoració dels doctorats relacionats amb l'Administració Pública com a mèrits acadèmics.

MILLORES ALS CENTRES EDUCATIUS

Durant més de dues setmanes no funciona l'aire condicionat a una escola bressol i això afecta la salut dels infants i del personal.

Es va pactar amb l'Associació de Famílies de l'Alumnat (AFA) una visita a l'escola bressol al dia següent de rebre les queixes. També es va comunicar a l'Intitut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB) aquesta visita al centre. L'endemà l'AFA ens informa que ja han arreglat l'aire condicionat.

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS | **SITUACIÓ DESPRÉS**

MODIFICACIÓ D'ORDENANCES MUNICIPALS, PROTOCOLS D'ACTUACIÓ O PLECS DE CONTRACTACIÓ PER ALINEAR-LOS MILLOR AMB LA GARANTIA DE DRETS

Actualment no existeix un protocol comú sobre els criteris d'ubicació de les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda. Això crea situacions de greuge comparatiu entre districtes.

A proposta de la Sindicatura, l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans elaborarà un protocol per regular els criteris d'ubicació de les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda amb elements de prioritització i unes regles clares i equitatives per a tots els districtes.

Denegació del retorn del pagament de la part proporcional de l'àrea de resident anual amb motiu de la venda del vehicle.

B:SM reconeix el dret a rescabalament de la ciutadania quan es pugui acreditar la impossibilitat de gaudir dels drets d'estacionament de resident. Elaboració d'un nou protocol de reintegraments en casos taxats.

SITUACIÓ ABANS | **SITUACIÓ DESPRÉS**

MODIFICACIÓ D'ORDENANCES MUNICIPALS, PROTOCOLS D'ACTUACIÓ O PLECS DE CONTRACTACIÓ PER ALINEAR-LOS MILLOR AMB LA GARANTIA DE DRETS

Manca de garantia que es compleixin les condicions de protecció i evacuació de l'edifici de la Torre de les Aigües del Besòs.

Es licita la redacció de l'actualització del Pla d'Autoprotecció tot recollint la recomanació d'incloure el parallamps existent a l'edifici de la torre que no constava anteriorment.

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Desestimació del recurs contra la provisió de constrenyiment per sanció en matèria viària sense notificació prèvia.

Revisió d'ofici de l'acta impugnada i es revoca l'acta administrativa tot anul·lant l'expedient sancionador i retornant les quantitats indegudament ingressades.

SITUACIÓ ABANS | **SITUACIÓ DESPRÉS**

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Una ciutadana va presentar una sol·licitud pel Fons d'Infància, pels seus dos fills. Inicialment sols li havien concedit per a un dels fills i no per l'altre (per causa de la introducció errònia de la data de naixement). Es va trobar amb incidències a l'hora de poder presentar el recurs d'alçada.

Finalment va ser aprovada una sol·licitud inicialment no aprovada i s'ha incorporat un mecanisme que no permetrà la introducció de dates de naixement incorrectes, la qual cosa evitarà incidències com la descrita.

PREVENCIÓ DE LES VIOLÈNCIES SEXUALS

Problemes d'assetjament verbal en un CEM d'uns usuaris cap a les dones.

L'IMEB promou la difusió i implantació del Protocol als CEM perquè siguin espais lliures de violències. En aquest cas, després de les denúncies de la ciutadana, dos usuaris han estat sancionats.

SITUACIÓ ABANS | **SITUACIÓ DESPRÉS**

SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETS

Molèsties de soroll per l'ús d'unes cistelles de bàsquet durant l'horari nocturn.

A la pista de futbol/bàsquet dels jardins del Baix Guinardó s'ha senyalitzat l'horari d'ús, de 8 a 22h, al lloc mateix de la pista i la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) Unitat Territorial (UTE Gràcia) n'exercirà les tasques de control. A la plaça d'Eduard Torroja s'ha establert i s'ha senyalitzat un horari d'ús de la cistella de bàsquet, de 9 a 22h, que abans no hi era.

SITUACIÓ ABANS | **SITUACIÓ DESPRÉS**

SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETS

Disconformitat amb la pèrdua de la possibilitat d'abonar amb descompte una multa de trànsit a causa d'una incidència tècnica de Redsys, la qual era atribuïble a l'Ajuntament.

Arran de la queixa, l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) revisa l'expedient, estima el recurs i retornarà els imports cobrats de més.

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**.

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, SER i Cope**
- **Articles d'opinió a Línia Xarxa i Social.cat**
- **Betevé**

Ciutat emergent a Betevé: una de les novetats d'aquest any 2024 és la incorporació d'una secció en la nova programació de Betevé. Dos dies al mes, el síndic David Bondia participa en el programa matinal 'En Directe', amb l'objectiu de generar un contingut de qualitat que pretén ser referent quant a pedagogia del dret a la ciutat i els drets humans de proximitat a la televisió pública barcelonina.























XARXES SOCIALS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera important ser present 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: X, Instagram i Facebook.

El mes de març de 2023, la Sindicatura va engegar 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.

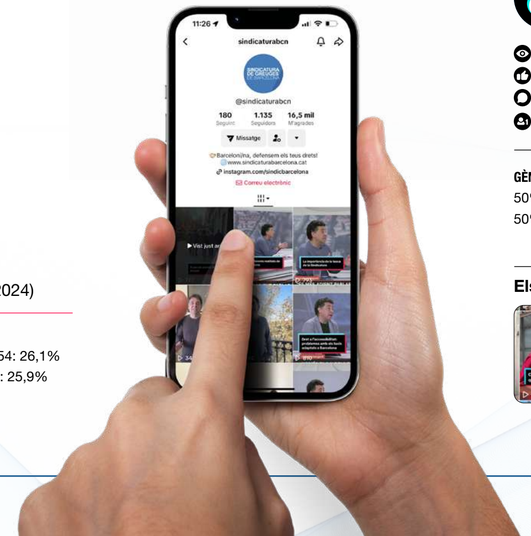
X (TWITTER)

- Seguidors totals: **7.021**
- Nous seguidors: **91**

INSTAGRAM

- Abast: **38.818**
- Seguidors totals: **1.294**
- Nous seguidors: **279** ↑ **21,6%** (2024)

GÈNERE:	EDAT:	
34,5% dones	18-24: 3,8%	45-54: 26,1%
64,5% homes	25-34: 19,8%	+55: 25,9%
	35-44: 24,8%	



TIKTOK

- Visualitzacions: **113.000**
- M'agrada: **4.838**
- Comentaris: **404**
- Seguidors: **1.125**

GÈNERE:	EDAT:	
50% dones	18-24: 16,1%	45-54: 28,3%
50% homes	25-34: 29,6%	+55: 11,9%
	35-44: 14,1%	

Els vídeos més vistos:





PRINCIPALS ACTIVITATS DE L'ANY 2024

PRESENTACIÓ DE L'INFORME ANUAL 2023 AL SALÓ DE CENT

La Sindicatura de Greuges de Barcelona va presentar, el 4 d'abril de 2024, al Saló de Cent de l'Ajuntament de la ciutat, l'informe anual corresponent a l'any 2023. Aquest informe es va emmarcar en un acte dirigit directament a la ciutadania, les associacions i les entitats barcelonines, per primera vegada en la història de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

El Síndic de Greuges de Barcelona, David Bondia, va destacar que l'organització d'actes com aquest "**responen a l'objectiu d'acostar la institució a la ciutadania durant el projecte de Sindicatura 2021-2026**". Recordava que s'havia detectat que "l'informe el presentàvem en el plenari i als mitjans de comunicació, però no oferíem un espai específic per a la ciutadania i el teixit associatiu". La voluntat, doncs, és clara: **acostar la institució a la ciutadania i al teixit associatiu de la ciutat.**





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.

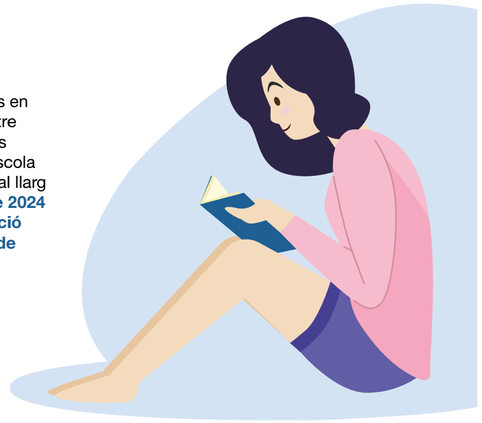
VETLLEM PER GARANTIR L'ATENCIÓ I TRACTAMENT QUE LA LLEI ESTABLEIX, AIXÍ COM ELS PROCESSOS DE REPARACIÓ DEL DANY ALS QUALS TENEN DRET LES VÍCTIMES.

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, es van endagar 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 2025.

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. **El 20 de novembre de 2024 es va celebrar un acte de reparació al Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona.**



COMISSIÓ DE REPARACIÓ

ELS SEUS OBJECTIUS EREN:

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.







ACTE DE REPARACIÓ

ESCOLA BARCELONA

El 20 de novembre de 2024, **la Comisió de Reparació per a victimes d'abusos en escoles públiques va impulsar la celebració d'un acte de reparació pioner** en què les administracions amb responsabilitats educatives van reconèixer les situacions d'abusos sexuals, vexacions i vulneracions de drets comeses per part d'un educador de l'Escola Barcelona durant les dècades dels 1980, 1990 i 2000.

L'acte es va celebrar al Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu de contribuir al procés de reparació del dany causat a les víctimes/supervivents. En ell, l'Alcalde de Barcelona, la secretària de Millora Educativa del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i la directora de l'Escola Barcelona **van reconèixer la responsabilitat institucional, van demanar disculpes i van mostrar el seu ferm compromís en la lluita contra qualsevol violència**, per tal d'evitar que tornin a succeir fets com els que va patir part de l'alumnat d'aquest centre educatiu.

L'acte també va comptar amb parlaments d'algunes de les víctimes/supervivents de l'Escola Barcelona, del director de compliance del FC Barcelona i del Síndic de Greuges de Barcelona, la lectura de poemes de Blanca Llum Vidal i l'actuació del grup Xiula amb la cançó "El meu cos és meu".



COMISSIÓ DE REPARACIÓ

Per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona, l'any 2025, la Comissió de Reparació continuarà desenvolupant les seves funcions per tal de ser un mecanisme per a víctimes d'abusos ja prescrits, en escoles públiques i altres centres públics municipals de la ciutat de Barcelona.

VOLS PRESENTAR EL TEU CAS?

SÍ

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 i 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, vàrem fer 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 tenia 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 tot el territori, i de forma més preeminent 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.

Van 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



GRUPS DE TREBALL

REVISIÓ DEL MODEL D'ALLOTJAMENT TEMPORAL D'URGÈNCIA

La revisió del model d'allotjament temporal d'urgència és una de les prioritats de la Sindicatura de Greuges. Es considera que s'ha d'actualitzar el model actual per fer un ús eficient dels recursos públics i vetllar perquè els allotjaments reuneixin les condicions necessàries que permetin desenvolupar el dia a dia de persones i famílies de manera adequada.

Es demana una moratòria en l'aplicació dels nous criteris dels allotjaments temporals d'urgència adreçada a la Comissionada d'Acció Social i al Comissionat d'Habitatge.

Fruit de la tasca del grup de treball creat per analitzar les problemàtiques dels allotjaments d'urgència, es constata que la situació de vulnerabilitat de persones i famílies ateses pels serveis municipals s'agreuja un cop finalitza l'estada en aquestes allotjaments temporals, sense un recurs de sortida i sense tenir recursos propis per trobar alternatives en el mercat privat.

En el marc d'aquest grup de treball s'han detectat algunes deficiències importants:

1. La gestió d'aquests equipaments és externa. Actualment se n'encarrega una empresa orientada al sector turístic.
2. Sovint les condicions dels allotjaments són de baixa qualitat o, fins i tot, precàries.
3. En molts casos, infants i adolescents comparteixen espais comuns amb altres persones en situació d'alta complexitat.
4. Encara es practica l'allotjament de només una part de la família (normalment mare i fills), excloent-hi el pare.



PROJECTE EUROPEU

INNOVATIVE AND INCLUSIVE DEMOCRATIC SPACES FOR DELIVERATION AND PARTICIPATION

idem

Funded by
the European Union

Per primer cop, la Sindicatura de Greuges de Barcelona participa en un projecte europeu. Es tracta de l´iDEM (Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliveration and Participation) liderat per la Universitat Pompeu Fabra (UPF).

- **Objectiu:** desenvolupar eines d'Intel·ligència Artificial (IA) que simplifiquin i facin més comprensibles les informacions per participar en el debat democràtic.
- **Durada projecte:** 3 anys, de l´1/01/24 fins el 31/12/26
- **Participants:** per dur a terme el projecte, la UPF s'ha aliat amb deu socis europeus, entre ells, universitats, institucions, entitats socials i empreses tecnològiques de diversos països (Alemanya, Àustria, Espanya, Irlanda, Itàlia i Regne Unit). A Barcelona, s'hi han sumat la Sindicatura de Greuges de Barcelona i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).
- **A qui d´adreça:** persones amb dificultats de comprensió i comunicació.
- **Eina de suport:** aplicació per a mòbil gratuïta i plataforma oberta de serveis web. Disponible inicialment en quatre llengües: català, castellà, italià i anglès.
- **Impacte:** es preveu que, l'any 2029, el servei iDEM estarà disponible per a 1,2 milions de persones amb dificultats de lectura que els permetrà, per primera vegada, participar en 80 organismes de democràcia participativa a la Unió Europea (UE) en l'àmbit local, nacional i de la UE.









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 2024, 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
- VEINALS
- SALUT (MENTAL)

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, DRETS I MEMÒRIA
- SECRETARI DEL GOVERN DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
- CONSELLERIA D'EDUCACIÓ
- CONSORCI SANITARI
- CONSORCI NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA
- CONSORCI EDUCACIÓ

PROFESSIONALS

- PIMEC – MICRO, PETITA I MITJANA EMPRESA DE CATALUNYA
- ICAB – IL·LUSTRE COL·LEGI DE L'ADVOCACIA DE BARCELONA
- AIGÜES 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 Assessor de la Gent Gran
- Consell Educatiu Municipal de Barcelona
- Consell Municipal de Benestar Social
- Consell Municipal de Convivència, Defensa i Protecció dels Animals
- Consell de la Formació Professional de Barcelona
- Consell d'Habitatge Social de Barcelona
- Consell de Turisme i Ciutat
- Consell Municipal LGTBI de Barcelona
- Taula d'Impuls de l'Agenda 2030 de Barcelona
- Pacte de ciutat per la salvaguarda dels Drets Humans
- Capital Europea de la Democràcia
- Consell Municipal del Poble Gitano
- Consell Municipal de Cooperació Internacional
- Consell Ciutadà per la Sostenibilitat



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 CONFERÈNCIES I ASSOCIACIONS INTERNACIONALS

Durant el 2024, hem participat en les següents conferències internacionals:

AGOL - Aliança Global del Ombudperson Local.

- Buenos Aires, 7-9 de maig de 2024. III Congreso Internacional AGOL. "**Movilidad Humana: una mirada desde el ámbito local**", organitzada per la Defensoría del Pueblo CABA.

Cassino (Itàlia), 12-13 de setembre. International Conference of Ombudsman: "**The role of the ombudsman as guarantor of rights**", organitzada per l'International Ombudsman Institute a Cassino (Itàlia).

2 PROJECTES INTERNACIONALS DE RECERCA

- **Projecte europeu Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliberation and Participation** (IDEM Project), Horizon Europe (2024-2026).





3 ESTADES

- **Visita d'Ismael Rins**, president d'AGOL.
- **Visita de Jordan Rodas,** ex Procurador de derechos humanos de Guatemala.
- **Visita al Council of National Internal Control of Brazil** (CONACI).
  - **Antônio Marconi Lemos da Silva**: Executive Secretary of the Comptroller and Ombudsman General of the State of Ceará.
  - **Kleber Kendy Ihida: Coordinator of Preventive Controls in Environment**, Governance and Sustainability of the State Comptroller General of Rondônia.
  - **Maria Christina Machado Publio**: Chief Secretary of the Comptroller and Ombudsman General of the Municipality of Fortaleza.

4 UNIVERSITATS INTERNACIONALS

- Universidad **Antioquía**.
- Universitat de **Cartago**.

LA SINDICATURA ALS INSTITUTS I UNIVERSITATS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona continua amb el projecte per acostar-se a les persones joves mitjançant les accions amb instituts i universitats.

Al llarg de l'any, hem visitat i hem rebut diversos grups d'alumnat, tot fent-los partícips i implicant-los en la construcció de la ciutat.

Quant als instituts, tenim tres maneres d'actuar, adaptables totalment a les necessitats de l'alumnat i el professorat:



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.

Durant el 2024, la Sindicatura ha visitat:

- Institut Nou Barris. **(20 nov.)**
- Institut Lluís Domènech i Montaner. **(28 nov.)**
- Classe Universidad Carlos III de Madrid. **(7 feb.)**
- Xerrada Universitat Internacional de Catalunya. **(12 feb.)**
- Ens van vistar alumnes de la Universitat Internacional de Catalunya. **(19 abr.)**
- Universitat Autónoma de Barcelona - Escola Cultura de Pau. **(7 maig)**
- Universitat de Medellín. **(28 juny)**
- Universitat de Cartago. **(4 oct.)**

DICTAMEN

DICTAMEN DE LA SINDICATURA DE GREUGES SOBRE EL SENSELLARISME

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha presentat **un dictamen al Parlament de Catalunya sobre la proposició de llei per erradicar el sensellarisme**, un problema que afecta especialment la ciutat, amb gairebé la meitat de les persones sense llar registrades a Catalunya. El síndic, David Bondia, ha subratllat la importància d'aquesta iniciativa i la necessitat d'un enfocament interseccional, més recursos adaptats i el protagonisme de les persones afectades. També demana una campanya de conscienciació social i evitar termes assistencialistes que no reconeixen les persones **sense llar** com a subjectes de ple dret.

Amb dues dècades d'expertesa, la Sindicatura destaca el paper essencial de les defensories locals en garantir els drets de les persones sense llar. Proposa reforçar el seu rol en la supervisió de la llei, **amb la clarificació de les noves funcions que els seran atribuïdes**. També remarca la necessitat **d'incloure les entitats socials, prevenir actituds aporofòbiques i garantir l'empadronament sense domicili fix**. Aquestes mesures haurien de contribuir a una actuació més efectiva per abordar el sensellarisme.







CALENDARI

1 GENER

Inici del projecte europeu **iDEM (Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliveration and Participation)**

Participació en la Jornada de **l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia sobre Mediació**

Sindicatura a peu de carrer **a Sants - Badal i la Bordeta**

2 FEBRER

Elaborem un dictamen pel Parlament de Catalunya per a la **proposició de Llei de mesures transitòries i urgents** per fer front i erradicar el sensellarisme

Resolució per millorar les convocatòries de subvencions i presentació de les recomanacions a les entitats

Jornades de retorn a les persones treballadores municipals de l'informe **d'Adultocentrisme i polítiques públiques locals: percepcions i propostes juvenils'**

3 MARÇ

Ponència en el Grup de Treball de Subvencions, organitzat conjuntament pel **Consell de Ciutat i pel Consell d'Associacions de Barcelona (CAB)**

Sindicatura a peu de carrer **Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera**

Presentació de l'informe anual al plenari i a la comissió de presidència



4 ABRIL

Acte de presentació de **l'Informe Anual a la ciutadania** al Saló de Cent

Reunió del Consell Assessor de **"Capital Europea de la Democràcia" (ECoD)**

5 MAIG

Ponència al 3r Congrés d'AGOL **(Alianza Global d'Ombudsperson Locales)** a Buenos Aires, que abordava la mobilitat humana des d'un àmbit local

Resolució sobre la tramitació dels empadronaments sense domicili fix

Compareixença a la **Comissió no permanent** d'estudi sobre la multirreincidència delictiva

6 JUNY

Resolució sobre el **"showroad" de F1** al Passeig de Gràcia

Ponència al **"I Foro Internacional El Turismo en la Encrucijada. Presente y futuro de Canarias"**

7 JULIOL

Inici del grup de treball dels **Allotjaments Temporals d'Urgència (ATU)**

Participació en **l'Acte de presentació del Pacte per Ciutat Vella**

Participació en l'acte central de la 31ena edició del **"Mulla't per l'Esclerosi Múltiple"**

8 AGOST

Creació, a proposta de la Sindicatura, de la **Comissió de seguiment de les obres al Parc Joan Miró**

Resolució sobre com abordar les causes estructurals i **evitar les polítiques reactives** que estigmatitzen les persones venedores ambulants



9 SETEMBRE

Inici de la secció **"Ciutat Emergent" a Betevé**

Ponència a la **Conferenza Internazionale dei Difensori civici**

10 OCTUBRE

Presentació de l'informe monogràfic **"Espai públic i dret a la ciutat: anàlisi de l'Ordenança de Convivència de Barcelona"**

Resolució sobre la **Fira del joc, casinos i apostes,** que estava prevista celebrar a la Fira de Barcelona

Ponència al curs sobre **drets humans i joventut a la Universitat de Cartago** (Tunísia)

11 NOVEMBRE

Acte de reparació a les víctimes i supervivents dels **abusos patits a l'Escola Barcelona**

Visita institucional del **President d'Aliança Global del Ombudperson Local**

Sindicatura a peu de carrer a la **Barceloneta**



12 DESEMBRE

Amb la Sindicatura Itinerant a **La Sagrera**, ja hem visitat els **73 barris** de la **ciutat de Barcelona**

Resolució en què es plantegen solucions per fer front a la **situació urbanística, social i de convivència a Vallcarca**

La Sindicatura rep el premi de l'**Associació de Mitjans de Comunicació Local**, per la seva tasca en la defensa dels drets humans de proximitat i la tasca en tots els **barris de la ciutat**



INFORME MONOGRÀFIC

ESPAI PÚBLIC I DRET A LA CIUTAT:
ANÀLISI DE L'ORDENANÇA DE CONVIVÈNCIA DE BARCELONA

ORDENANÇA DE CONVIVÈNCIA
ANÀLISI DE LA PROBLEMÀTICA

La Sindicatura treballa per fomentar i garantir la convivència ciutadana a la ciutat de Barcelona. Durant el 2024 s'ha elaborat un informe que proposa algunes línies d'actuació en aquest camp, que coincideix amb la **modificació de l'Ordenança de Convivència** que es duu a terme des de l'Ajuntament de Barcelona, coincidint també amb els 20 anys de vigència de l'actual.

No és voluntat de la Sindicatura fer una redacció alternativa del contingut de la modificació de l'Ordenança que s'impulsa, sinó **assenyalar alguns aspectes que facin del nou redactat un text pioner no només en l'àmbit català i espanyol**, també des d'un punt de vista internacional (com, de fet, va passar amb el text de 2005).





L'estudi s'ha elaborat des de la prudència, amb el focus en la memòria del passat, la intel·ligència del present i la providència del futur. Això vol dir tenint una visió estratègica per poder:

- **Fer una anàlisi històrica de l'origen i de l'adopció.**
- **Dur a terme un sondatge de l'aplicació i del procés actual de reforma.**
- **Revelar propostes de futur.**

L'objectiu de l'estudi és ajudar a treballar la convivència des d'una perspectiva total i centrant-la en l'espai públic com a bé comú. La Sindicatura advoca per excloure de qualsevol regulació sobre la convivència a persones i col·lectius que requereixen altres tipus d'acompanyaments i accions institucionals i socials. Aquests casos mereixen una atenció especial i independent.

ORDENANÇA DE CONVIVÈNCIA
ANÀLISI DE LA PROBLEMÀTICA

L'informe aporta **una sèrie de propostes per tenir en compte en la futura Ordenança de Convivència**, i s'ordenen en quatre eixos: **objecte i àmbit d'aplicació; diversitat d'usos de l'espai públic, actuacions preventives, i mesures d'execució.**

OBJECTE I ÀMBIT D'ACTUACIÓ:

1. Vetllar per un ús compartit i respectuós de l'espai públic i el foment de la convivència mitjançant actuacions que enteguin els carrers i les places com àrees vives on el control total de l'administració no és possible ni desitjable. Cal fomentar la corresponsabilitat ciutadana i comunitària, i l'autogestió de l'espai públic, incentivant la tolerància i el valor de la diversitat. Per tant, l'actuació municipal pel que fa als usos de l'espai públic ha d'anar més enllà de la imposició de sancions.

2. Centrar l'àmbit d'aplicació de l'ordenança en els comportaments incívics deliberats, és a dir, conductes socialment rebutjables vinculades a un ús antisocial de l'espai públic i/o al vandalisme.

DIVERSITAT D'USOS DE L'ESPAI PÚBLIC:

1. Evitar un excés de burocratització en la gestió del carrer i apostar per la coordinació i la interlocució amb determinats col·lectius i el foment de la seva autonomia amb criteris de corresponsabilitat.

2. Actuar per fer compatibles els diferents usos i dinàmiques que es donen en espai com les Superilles, per garantir la convivència, els drets humans de proximitat i el dret a la ciutat.

3. Potenciar la coordinació intramunicipal i amb entitats socials i veïnals per obtenir una visió integral dels usos que es fan en l'espai públic de la ciutat, i abordar des del diàleg els possibles problemes que s'originin.

ACTUACIONS PREVENTIVES:

1. Assegurar la màxima participació ciutadana en l'elaboració de la modificació de l'Ordenança de Convivència als diferents agents implicats en la gestió i usos de l'espai públic, amb perspectiva interseccional, tot garantint el consens i la legitimitat de la regulació aprovada.

2. Complementar l'aplicació d'aquesta ordenança amb un treball socioeducatiu, amb la intensificació de la presència d'agents cívics i persones educadores en determinats moments i espais.

3. Reforçar la mediació comunitària en les dinàmiques generades entorn de la convivència.

4. Dotar la ciutat d'equipaments necessaris per evitar algunes conductes sancionades per l'Ordenança: xarxa de wc públics, consignes per deixar les pertinences, dutxes, espais assignats a grafiters, etc.

MESURES D'EXECUCIÓ:

1. Aplicar les Mesures Alternatives a la Sanció (MAS) com a primera conseqüència davant de la comissió d'infraccions de l'ordenança.

2. Potenciar espais de coordinació intermunicipal entre els diferents serveis i àrees implicades, amb especial incidència dels serveis socials i la Guàrdia Urbana, amb l'objectiu de fer una correcta aplicació de la normativa a través de l'actualització de protocols interns.

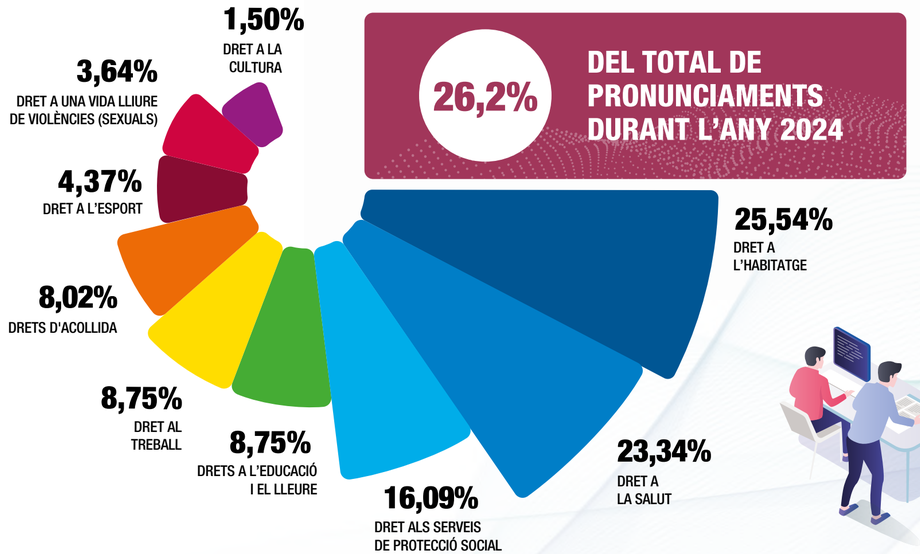
CIUTAT SOSTENIBLE

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



RECOMANACIONS DE LA SINDICATURA

CIUTAT EQUITATIVA



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

Consisteix a promoure l'autonomia i benestar social de la població, assegurant a totes les persones el dret a viure dignament durant les etapes de la vida. 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, de vulnerabilitat i/o de 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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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).
- Estatut 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 Municipal de Serveis Socials (a través dels centres de serveis socials i altres serveis i equips específics). També es presten i gestionen serveis socials especialitzats a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona (del qual l'Ajuntament de Barcelona en forma part, conjuntament amb la Generalitat de Catalunya).

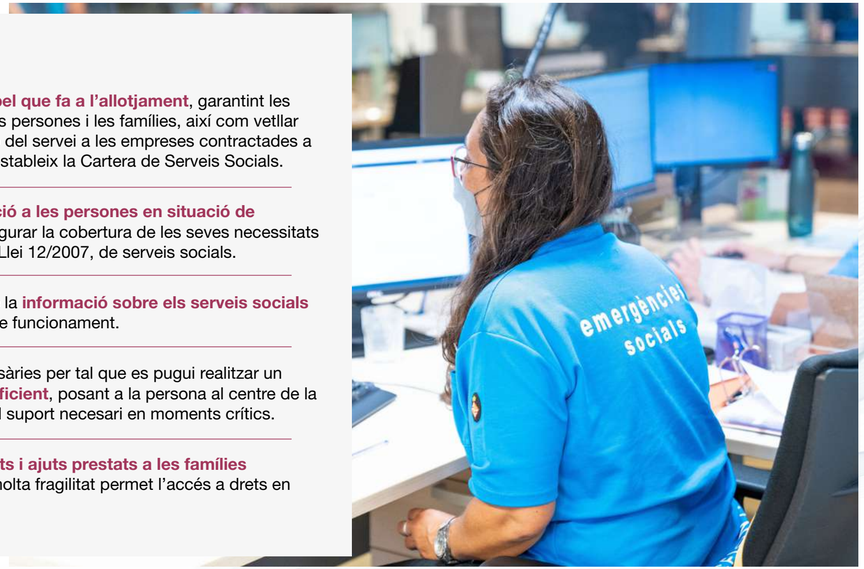
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Els allotjaments temporals d'urgència** esdevenen sovint inadequats per diferents circumstàncies, tant per les condicions dels mateixos (problemes d'espai, higiene o convivència), com per trobar-se lluny de la comunitat de referència, o per fer-hi estades que van més enllà de la temporalitat. S'hi afegeix, la posada en marxa, el 2024, de nous criteris per a la gestió que poden tensionar les famílies que no disposen de recurs de sortida.
- **Dificultats** per tal que les persones en situació de sensellarisme amb discapacitat reconeguda i/o situació posterior a altes hospitalàries, puguin disposar de places d'allotjament.
- **Manca d'informació suficient i en llenguatge fàcil i comprensible** sobre els accessos a serveis i recursos socials.
- **Insuficient acompanyament social a persones i famílies** en moments crítics (com en determinats casos de desnonaments).
- **Escàs suport a famílies monoparentals** afectades per diverses capes d'interseccionalitat.

DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Revisar l'actuació municipal pel que fa a l'allotjament**, garantint les condicions necessàries per a les persones i les famílies, així com vetllar per la supervisió de la prestació del servei a les empreses contractades a tal efecte, d'acord amb el que estableix la Cartera de Serveis Socials.
- **Promoure la millora de l'atenció a les persones en situació de sensellarisme** a la ciutat i assegurar la cobertura de les seves necessitats bàsiques, tal com determina la Llei 12/2007, de serveis socials.
- Millorar la divulgació general de la **informació sobre els serveis socials** bàsics i els seus mecansimes de funcionament.
- **Garantir les condicions** necessàries per tal que es pugui realitzar un **acompanyament adequat i suficient**, posant a la persona al centre de la intervenció, per poder prestar el suport necesari en moments crítics.
- **Avaluar si el conjunt de suports i ajuts prestats a les famílies** monoparentals en situació de molta fragilitat permet l'accés a drets en condicions d'equitat.



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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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

- **Assignació de places en una escola** concertada a dos germans amb necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques o socioculturals que haurien de tenir totes les despeses d'escolarització cobertes pel Pla de xoc contra la segregació i per a la igualtat d'oportunitats i l'èxit educatiu a Barcelona, que al mes d'octubre encara no havien rebut el material escolar i l'escola els reclamava les quotes mensuals i les despeses de les classes extraescolars.
- **Escola de nova creació que inicia** l'activitat el curs 2017-2018 en mòduls prefabricats ubicats en un solar provisional i que encara no té una ubicació definitiva.
- **Actuació inadequada per a abordar un conflicte de convivència en un institut** amb un alumne amb diagnòstic de salut mental (transtorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat amb base de trastorn de l'espectre autista).

DRET A L'EDUCACIÓ I AL LLEURE
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Garantir a tot l'alumnat inclòs en el Pla de xoc i el programa "Motxilles escolars" la gratuitat real** de la seva escolaritat, sense exclusió de cap concepte.
- **Disposar d'una ubicació adequada i definitiva per a l'escola amb consens de tota la comunitat educativa** i mantenir les instal·lacions provisionals en mòduls en condicions adients per al seu ús.
- **Promoure la resolució alternativa de controvèrsies en els centres escolars.**



DRET A LA SALUT
CIUTAT EQUITATIVA

El dret a la salut consisteix a gaudir d'un estat complet de benestar físic, mental i social. Està directament condicionat per l'accés a altres drets, com 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 per tant de caire individual) i la promoció de la salut pública (amb mesures que afecten a la comunitat).

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Declaració universal de drets humans (art. 25).
- 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 salut pública i poden participar en la gestió de l'atenció primària de salut. En el cas de Barcelona, les competències (art. 103 al 106 de la Carta Municipal de Barcelona) es desenvolupen a través de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, el Consorci Sanitari de Barcelona, el Consorci Parc de Salut Mar de Barcelona i la Regidoria competent.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca d'espai necessari al Centre d'Atenció Primària (CAP) Gòtic**, per desenvolupar la tasca amb normalitat, amb afectacions importants en l'atenció a les persones usuàries i en les condicions de treball.
- **Permisivitat amb el fet de fumar**, a les instal·lacions del Camp Municipal de Futbol Poblenou-Agapito Fernández.
- **Molèsties per males olors** provinents d'un pis amb presència d'animals que no sortien al carrer i hi feien les seves necessitats.

DRET A LA SALUT
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Intensificar les gestions necessàries per a l'ampliació provisional del CAP Gòtic**, així com avançar, en la mesura del possible, la data prevista (l'any 2028) per al trasllat definitiu.
- **Actualitzar amb urgència el reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat per incorporar la normativa vigent en matèria de prohibició del tabac** i els compromisos municipals assumits en aquest àmbit. Així mateix, revisar les normes de funcionament de l'equipament, per assegurar que inclouen informació sobre la prohibició de fumar en tot el recinte i posar a disposició de la ciutadania les normes, de forma fàcil i accessible.
- **Mantenir el seguiment de la situació que generava molèsties per males olors en un pis**, fins que s'hagi resolt la situació i assolir els objectius previstos. Es valorarà si cal, la intervenció de l'OPAB (Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona).
- **Seguir impulsant la Mesura de govern sobre salut comunitària i atenció primària de salut a la ciutat de Barcelona**, 2024-2030, que pretén ampliar el Programa Barcelona Salut als Barris, combatre la soledat i fomentar l'esport, entre d'altres.



DRETS CULTURALS
CIUTAT EQUITATIVA

Es tracta dels drets humans que tenen per objectiu garantir que la ciutadania, des d'un punt de vista individual i col·lectiu, gaudeixi i participi de la cultura en condicions de igualtat, dignitat humana i no discriminació. Els drets culturals han de fer possible l'exercici d'altres drets humans com la llibertat d'expresió i de creació i el dret de participació. Han d'assegurar el dret de les minories a participar en la vida cultural de la societat i a preservar, promoure i desenvolupar la seves pròpies cultures.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Declaració universal dels drets humans (art. 27).
- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (art.15).
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XV).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 22).

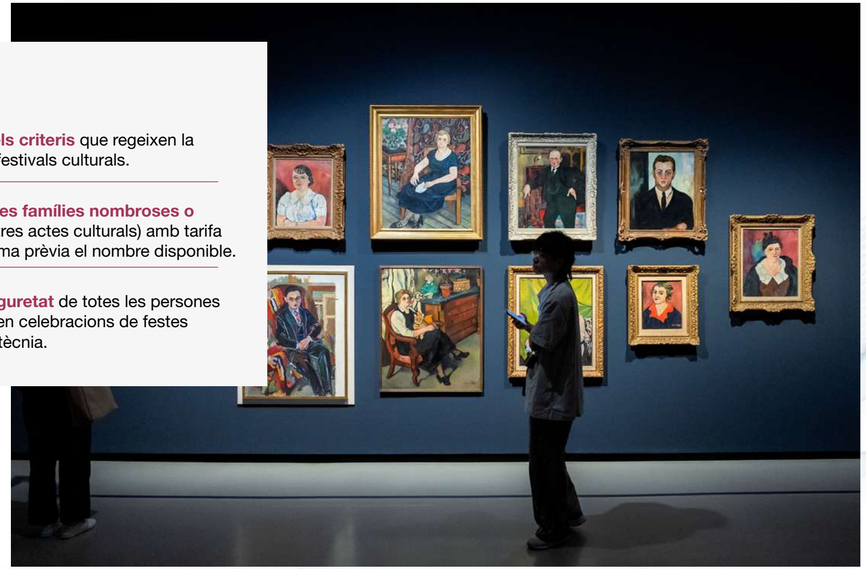
COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Els municipis tenen competències pròpies en la promoció de la cultura i els equipaments culturals (art. 25.2 m de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local). Per tant, l'Ajuntament de Barcelona 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 ha de protegir el patrimoni històric i artístic de la ciutat.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Dèficit d'equipaments culturals** que dificulta la participació i construcció de comunitats més solidàries.
- **Manca de participació** en el canvi de model museístic.
- **Millores en l'accessibilitat** dels esdeveniments culturals per a infants amb discapacitat.

DRETS CULTURALS
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 de qualitat.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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, i això inclou la construcció de nous equipaments. Així mateix, ha de facilitar la utilització polivalent de les instal·lacions esportives de les escoles, tot respectant el desenvolupament normal de les activitats docents pròpies que tenen caràcter prioritari (capítol XIV, Carta Municipal de Barcelona). L'Institut Barcelona Esports coordina i gestiona les polítiques esportives municipals.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- Respecte de les **quotes del centres esportius municipals**, supressió injustificada per a majors de 60 anys de la bonificació del 40% per a persones en situació d'atur.
- **Requeriment injustificat de lliurar documentació original d'identificació** com a requisit per accedir als vestidors del Poliesportiu Municipal Camp del Ferro.
- **Limitacions horàries** en alguns centres esportius municipals per a persones en situació d'atur amb quota bonificada.

DRET A L'ESPORT
CIUTAT EQUITATIVA



RECOMANACIONS

- **Mantenir la bonificació fins els 64 anys d'acord amb la normativa vigent de preus públics**, atès que així es preveu expressament, i rescabalar totes les persones afectades pels imports pagats de més.
- **Garantir que els centres esportius municipals publiquin la normativa d'ús de les seves instal·lacions.**
- **Revisar el criteri d'assignació horària dels centres esportius municipals a les persones en situació d'atur**, per garantir la igualtat de tracte entre les persones que es troben en situacions econòmiques similars.

DRET AL TREBALL
CIUTAT EQUITATIVA

És el dret a la lliure elecció del treball, a condicions de treball justes, favorables i no discriminatòries. En l'àmbit de l'Administració Pública, les persones treballadores es regeixen per un règim estatutari propi. L'Administració pot crear llocs de treball en règim laboral a través de l'externalització de serveis públics.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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).

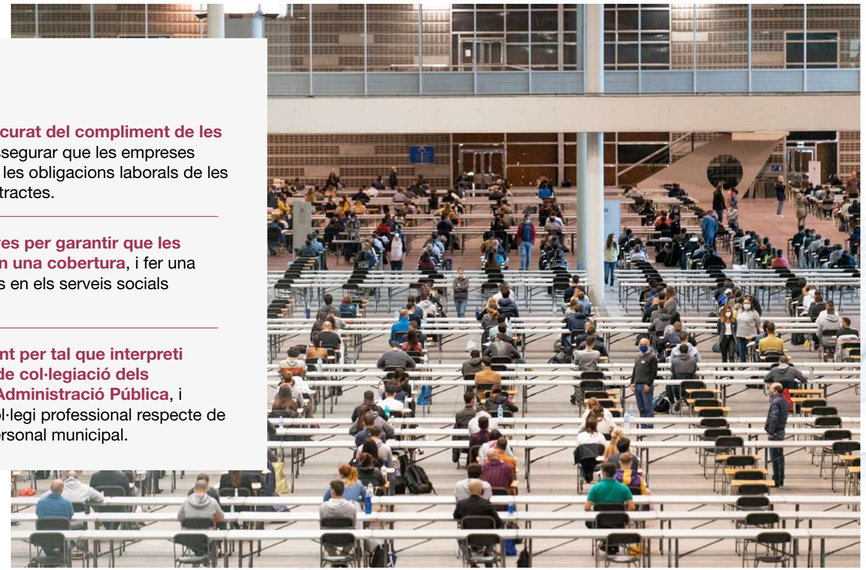
COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament executa les polítiques laborals del seu personal, programa processos selectius per ocupar llocs de treball i planifica les plantilles per garantir que són les adequades per a la realització de les competències municipals (Títol V, Capítol II. Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Incompliment empresarial** de les obligacions salarials de les persones que executaven un contracte de servei públic. L'empresa infringia, alhora, algunes condicions essencials d'execució del contracte administratiu.
- **Situació de càrrega excessiva de treball** de l'equip de professionals de l'atenció primària social, per manca de cobertura del personal que gaudeix del permís parental, tot i ser un servei estructuralment tensionat.
- **Manca de claretat** pel que fa a l'obligació de col·legiació professional com a requisit per exercir la professió de Treball Social en l'àmbit públic.

DRET AL TREBALL
CIUTAT EQUITATIVA



RECOMANACIONS

- **Vetllar per fer un seguiment acurat del compliment de les clàusules contractuals**, per assegurar que les empreses adjudicatàries compleixen amb les obligacions laborals de les persones que executen els contractes.
- **Adoptar mesures organitzatives per garantir que les absències del personal tinguin una cobertura**, i fer una avaluació de riscos psicosocials en els serveis socials municipals.
- **Instar el ministeri corresponent per tal que interpreti el marc normatiu en matèria de col·legiació dels professionals de l'àmbit de l'Administració Pública**, i aportar arguments jurídics al col·legi professional respecte de la col·legiació obligatòria del personal municipal.

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 estigui disponible i sigui accessible, assequible, habitable i en un entorn dotat d'infraestructures, oportunitats, serveis i equipaments, entre d'altres. Cal assegurar-ne l'accés en condicions d'igualtat i no discriminació i la participació municipal en les polítiques d'habitatge.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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

- **Queixes relatives al lloguer** que paguen en el parc municipal d'habitatge els residents amb ingressos més baixos i que supera, amb les despeses que els repercuteixen, més del 30% dels seus ingressos.
- Queixes sobre **l'excessiu temps (sovint més d'un any) en la formalització dels contractes** de superfície, lloguer, etc, des que es produeix el sorteig i/o la baremació i presenten la primera documentació.
- **Queixes sobre l'estat d'una instal·lació de subministrament** d'aigua calenta sanitària i calefacció als habitatges d'un edifici de protecció oficial nou.

DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Recomanar** a l'Àrea de Drets Socials i a l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) **que es revisin els criteris de subvenció dels lloguers d'habitatges dels fons de lloguer social i d'habitatges públics** per a les persones que es troben en situació de risc d'exclusió residencial.
- **Recomanar a l'IMHAB que agilitzi, sense dilació, la tramitació de la formalització del dret de superfície dels habitatges** a les persones que els tenen adjudicats.
- **Recomanar als representants municipals de l'Ajuntament en el Consorci de la Zona Franca** (responsable de la construcció d'aquests habitatges) **que instin a fer les actuacions oportunes per corregir de manera definitiva totes les deficiències detectades** en les instal·lacions de l'aigua calenta i la calefacció en aquestes promocions.



DRETS D'ACOLLIDA
CIUTAT EQUITATIVA

L'acollida és un procés per facilitar el suport i els recursos necessaris a les persones nouvingudes, a fi que assoleixin la cobertura de necessitats bàsiques i una incorporació equitativa en termes d'igualtat de drets, deures i oportunitats. Els poders públics han de dissenyar estratègies específiques per facilitar aquest procés i contribuir a crear el sentit de pertinença i valors compartits.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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

La competència en matèria d'acollida de persones nouvingudes és autonòmica. L'Ajuntament actua com a administració subsidiària en aquest àmbit. Disposa de tres serveis específics d'acollida que ofereixen acompanyament, informació i assessorament sobre immigració, refugi, emigració i retorn voluntari. Els municipis són responsables d'inscriure al padró les persones nouvingudes i també elaboren informes d'arrelament social i de comprovació de disponibilitat d'habitatges en els processos de regularització i reagrupament familiar.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Disfuncionalitats del circuit establert** entre el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) i el Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB), que pot generar incertesa i dificultats per atendre les necessitats bàsiques de les persones, famílies i infants nouvingudes.
- **Dificultats d'empadronament** de les persones nouvingudes i obstaculització de l'accés als drets de ciutadania, perjudicant el tràmit de regularització administrativa.

DRETS D'ACOLLIDA
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Dissenyar protocols o circuits entre SAIER i CUESB, que garanteixin la cobertura de les necessitats bàsiques**, amb la intensitat de coordinació òptima, posant les persones i les famílies al centre de la intervenció.
- **Treballar un protocol per a la gestió de les comprovacions de residència amb plenes garanties jurídiques,** dins del marc del tràmit de sol·licitud d'empadronament previst a la normativa d'aplicació.



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 reparació del dany és un element fonamental de la recuperació.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra les dones i la violència domèstica.
- 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

- Resposta insuficient davant d'una situació d'**assetjament sexual a una usuària d'un centre esportiu municipal** per part d'un altre usuari.
- Retirada inadequada del **servei telefònic d'atenció i protecció per a víctimes de violència contra les dones** (ATENPRO) a una víctima de violència masclista per part dels serveis socials.
- **Assetjament per raó de sexe** a dues treballadores municipals per part d'un company de feina.

DRET A UNA VIDA LLIURE DE VIOLÈNCIES (SEXUALS)
CIUTAT EQUITATIVA

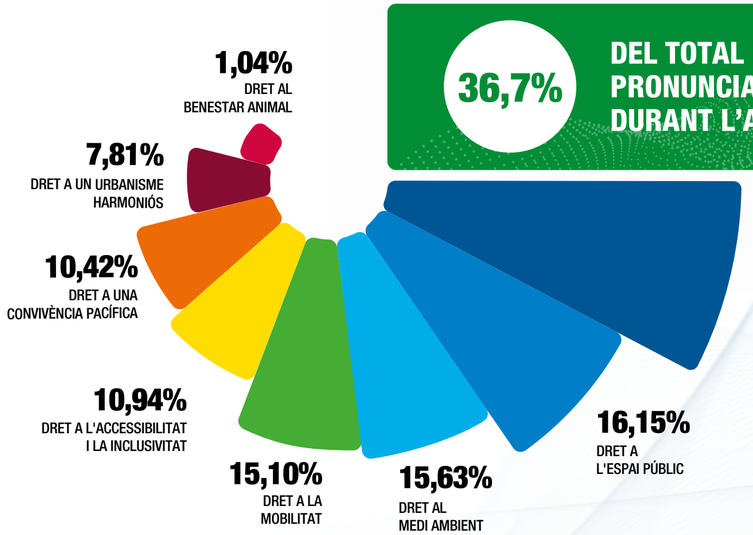
RECOMANACIONS

- **Difondre el protocol per a la prevenció, la detecció i l'acció davant de les violències sexuals en activitats esportives** per a persones adultes a tots els centres esportius municipals i formar els equips professionals en igualat i prevenció de la violència masclista.
- **Esbrinar la vigència de les ordres de protecció mitjançant les coordinacions necessàries abans de denegar o no renovar el servei ATENPRO** i, en cas de denegació o no renovació d'aquest servei, explicar de manera clara, entenedora i per escrit els motius d'aquesta decisió.
- **Continuar amb la formació de la plantilla en igualtat, no discriminació i prevenció de la violència masclista** i amb la difusió del protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de les situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, orientació sexual, identitat i expressió de gènere.



CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

36,7% DEL TOTAL DE PRONUNCIAMENTS DURANT L'ANY 2024



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 a 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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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 de la Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de transcripció del planejament executat** i, conseqüentment, es limiten injustificadament els drets de les persones propietàries.
- **Degradació d'un espai públic** amb qualificació de parcs i jardins urbans (clau 6b) des de fa molts anys.
- **La vorera del carrer de la Farigola** s'estreny en diverses parts, i això posa en risc les persones que la transiten i la fan inaccessible, atès que hi ha vehicles que l'envaeixen per causa de **la circulació d'una línia d'autobús** quan coincideix amb un tram sinuós amb un revolt tancat.

DRET A UN URBANISME HARMONIÓS
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Actuar proactivament** perquè les conseqüències en l'endarreriment en la transcripció d'un planejament no limitin l'accés a obres de la propietat.
- **Impulsar les actuacions per disposar d'un parc en els propers anys**, que és un element essencial per a la transformació d'aquest espai públic i la pacificació de l'entorn.
- **Dur a terme, sense dilació, les obres previstes del projecte d'urbanització dels vials de barri de Can Farigola**, especialment la reconversió del carrer Farigola en un carrer de plataforma única per millorar l'accessibilitat i confort de les voreres.



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 individuals i col·lectius. Per aconseguir-ho, és necessari acceptar les diferències i els límits establerts per les normatives. L'Administració ha de vetllar per la convivència entesa com el benestar col·lectiu i la cohesió social.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals.
- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. 1).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 12).
- Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic.

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 ocasionades al veïnat des d'un immoble**, derivades del comportament d'altres persones residents en la mateixa finca que generen conflictes de convivència.
- **Dinàmiques de conflicte convivencial** en un barri, relacionades amb la manca de desenvolupament urbanístic, i que posen de manifest l'existència de greus desigualtats socials.
- **Increment de la presència policial** en el Park Güell, per tal d'impedir la presència de persones que exerceixen la venda ambulant sense autorització.

DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



RECOMANACIONS

- **Que s'activin els recursos municipals de mediació en conflictes de convivència entre privats** i, de produir-se la mediació, que es faci un seguiment del compliment dels acords per assegurar el cessament de conductes molestes.
- **Prioritzar la prevenció per evitar eventuals conflictes de convivència** que puguin derivar de l'ocupació d'habitatges i solars buits, en barris infraurbanitzats.
- **Valorar la possibilitat que l'ordenança del procediment sancionador flexibilitzi els terminis per sol·licitar mesures alternatives a la sanció**, tenint en compte el seu valor educatiu i social.
- **Mentre no s'apliquin mesures específiques per a persones que exerceixen la venda ambulant sense autorització, les actuacions policials han de ser principalment de caràcter preventiu**, evitant la imposició de mesures punitives o repressives que cronifiquen més la situació de les persones venedores.

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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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

- **Pèrdua d'arbres i espais verds** a la ciutat que incrementen la petjada de carboni.
- **Obres de gran envergadura** que generen molèsties perllongades.
- **Activitats altament contaminants** que s'autoritzen als carrers de la ciutat.
- **Manca de lavabos públics** d'accés gratuït.

DRET AL MEDI AMBIENT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Prioritzar la protecció dels espais verds** als diferents barris, i evitar les tales d'arbres existents, per afavorir la millora de la qualitat de vida.
- **Ajustar-se al màxim als terminis d'execució,** per tal de minimitzar els greuges que inevitablement suposen al veïnat més proper i fer seguiment i control de les afectacions.
- **Adoptar les mesures necessàries per evitar usos privatius** que suposin una intensitat d'ús o d'aprofitament de l'espai públic en detriment del benestar de la ciutadania.
- **Regular l'ús dels lavabos públics a la ciutat** i indicar i senyalitzar degudament les seves ubicacions.



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

És el dret a disposar d'un conjunt de serveis de transport multimodal, sostenible, segur, accessible i assequible que permeti una mobilitat eficient i segura, i 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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Marc europeu de mobilitat urbana de la Comissió Europea i directrius europees per implementar un pla de mobilitat urbana sostenible.
- 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). Actualment es debat el Pla de Mobilitat Urbana 2025-2030 amb l'objectiu d'establir un model de mobilitat en superfície segur, eficient i sostenible, millorar el sistema de transport públic, i reduir la dependència del vehicle privat.

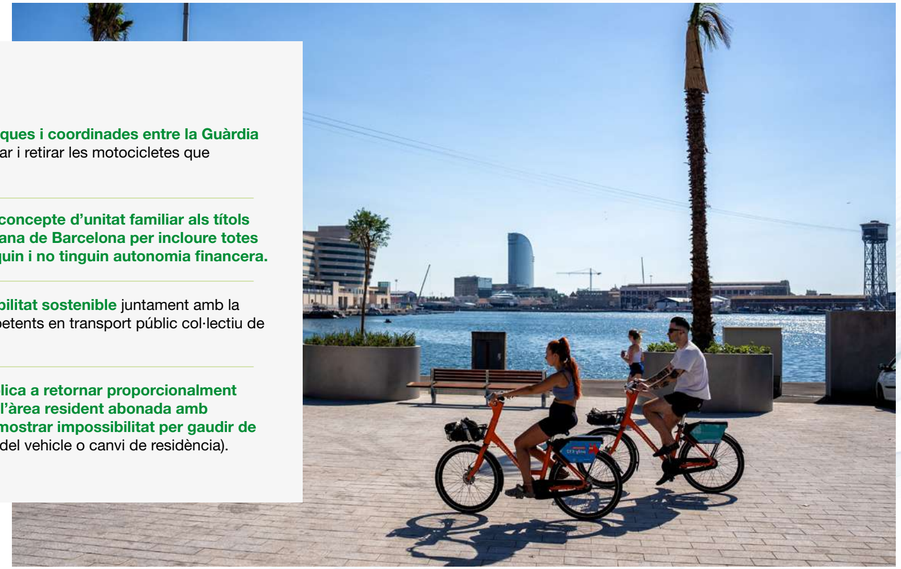
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Situacions consolidades d'estacionaments indeguts de motocicletes** sense actuació municipal malgrat les peticions veïnals, ja que no es consideren prioritàries.
- **El concepte d'unitat familiar de la targeta rosa** és massa restrictiu i exclou realitats familiars amb convivència com fills majors d'edat amb discapacitat.
- **La xarxa de transport públic i les infraestructures de mobilitat metropolitana** encara no són suficientment eficients perquè més persones usuàries reemplacin el vehicle privat per alternatives de transport sostenible.
- **No devolució de la part proporcional de la taxa d'estacionament** abonada amb antelació en cas de venda o baixa del vehicle.

DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Programar accions específiques i coordinades entre la Guàrdia Urbana i la grua** per sancionar i retirar les motocicletes que estacionen indegudament.
- **Revisar els paràmetres del concepte d'unitat familiar als títols socials de l'Area Metropolitana de Barcelona per incloure totes les persones que hi convisquin i no tinguin autonomia financera.**
- **Promoure polítiques de mobilitat sostenible** juntament amb la resta d'administracions competents en transport públic col·lectiu de l'àrea de Barcelona.
- **Instar a l'Administració Pública a retornar proporcionalment la taxa d'estacionament de l'àrea resident abonada amb antelació quan es pugui demostrar impossibilitat per gaudir de l'estacionament** (com baixa del vehicle o canvi de residència).



DRET A L'ESPAI PÚBLIC
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

Consisteix en poder gaudir dels espais 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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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).
- Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic.

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). També té competència per fomentar la convivència a l'espai públic.

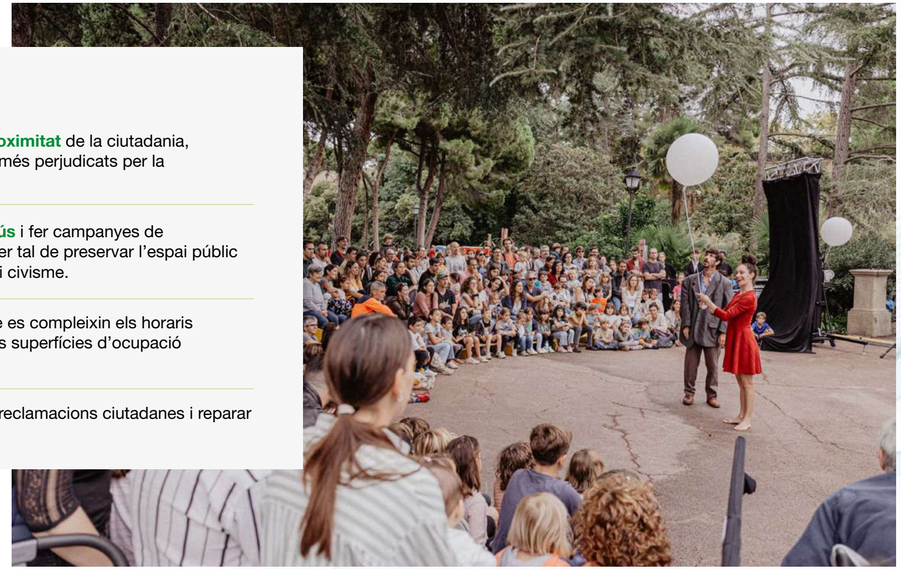
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Grans esdeveniments turístics** permesos als espais públics de la ciutat.
- **Àrees de joc infantil** en què es donen mals usos i/o usos incívics.
- **Terrasses** que incompleixen les condicions de funcionament.
- **Manca de manteniment** de les voreres i/o el mobiliari urbà.

DRET A L'ESPAI PÚBLIC
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Preservar els drets de proximitat** de la ciutadania, especialment dels veïnats més perjudicats per la massificació turística.
- **Senyalitzar els horaris d'ús** i fer campanyes de sensibilització ciutadana per tal de preservar l'espai públic com a lloc de convivència i civisme.
- **Controlar eficaçment** que es compleixin els horaris de tancament i delimitar les superfícies d'ocupació autoritzades.
- **Atendre diligentment** les reclamacions ciutadanes i reparar els desperfectes existents.



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 tots els entorns, béns i serveis de la ciutat.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat.
- Carta europea de salvaguarda dels 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.

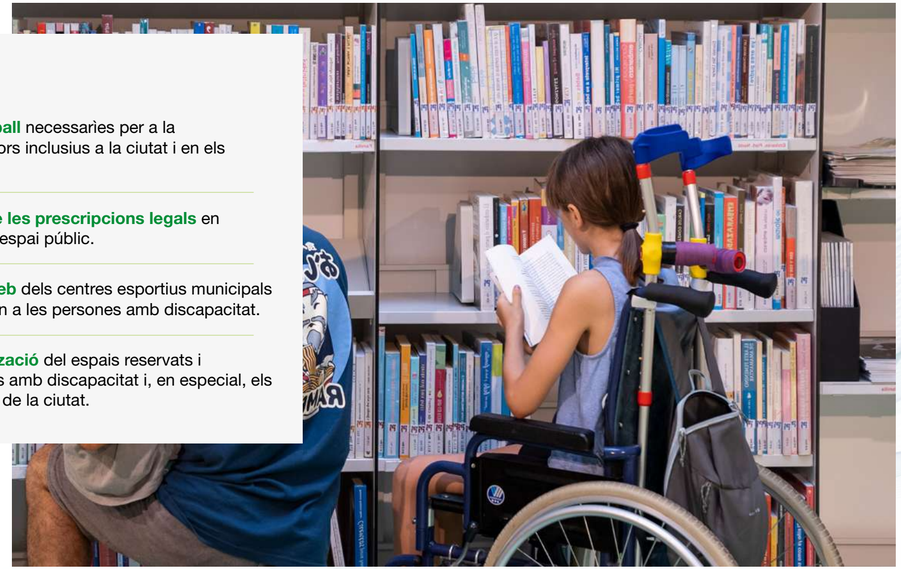
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de canviadors inclusius** a la ciutat i als equipaments municipals.
- **Ocupació de les voreres** per instal·lació de jardineres, expositors o similars, la qual cosa dificulta la mobilitat de la ciutadania.
- **Reserva d'espais i manteniment** dels aparells i mobiliari reservats per a persones amb mobilitat reduïda als centres esportius municipals.
- **No poder disposar amb comoditat dels espais reservats** per a infants amb discapacitat en els esdeveniments culturals que organitza el consistori.

DRET A L'ACCESSIBILITAT I INCLUSIVITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

RECOMANACIONS

- **Explorar les línies de treball** necessaries per a la implementació de canviadors inclusius a la ciutat i en els equipaments municipals.
- **Vetllar pel compliment de les prescripcions legals** en matèria d'accessibilitat a l'espai públic.
- **Informar a les pàgines web** dels centres esportius municipals dels serveis que s'ofereixen a les persones amb discapacitat.
- **Garantir la reserva i utilització** del espais reservats i accessibles per a persones amb discapacitat i, en especial, els destinats als nens i nenes de la ciutat.



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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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).

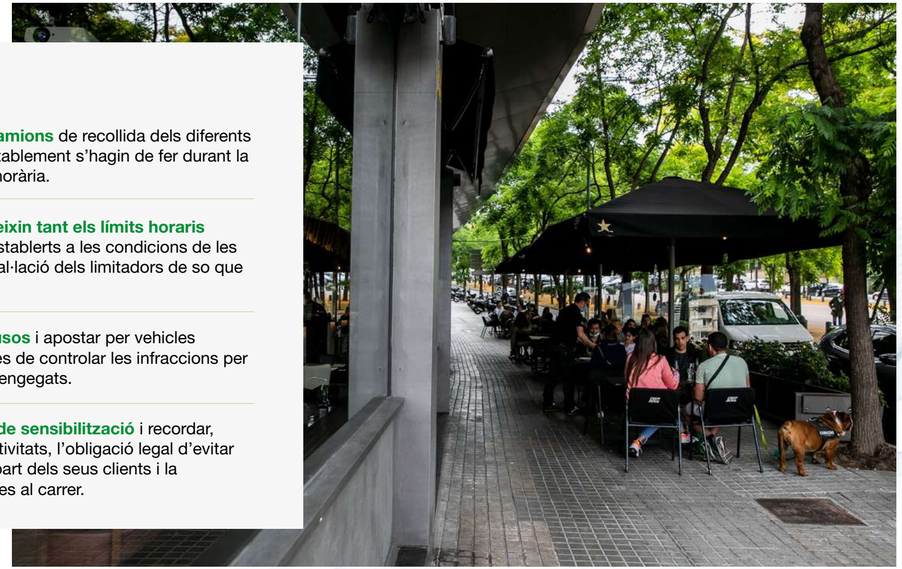
COMPETÈNCIA MUNICIPAL

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

- **Recollida de residus durant tota la nit** en alguns carrers arran de les agrupacions en illes de contenidors.
- **Instal·lació de fires i escenaris,** en el marc de les festes majors dels barris, sense limitació acústica.
- **Parades d'origen-final d'autobusos** on es mantenen els motors engegats, amb un clar increment de la contaminació.
- **Persones clientes d'establiments de restauració i d'oci nocturn** que pertorben el son del veïnat.

DRET AL DESCANS
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



RECOMANACIONS

- **Concentrar el pas dels camions** de recollida dels diferents tipus de residus, que inevitablement s'hagin de fer durant la nit, en una mateixa franja horària.
- **Assegurar que es compleixin tant els límits horaris com els límits acústics** establerts a les condicions de les autoritzacions, amb la instal·lació dels limitadors de so que siguin necessaris.
- **Renovar la flota d'autobusos** i apostar per vehicles menys contaminants, a més de controlar les infraccions per romandre amb els motors engegats.
- **Dur a terme campanyes de sensibilització** i recordar, als responsables de les activitats, l'obligació legal d'evitar conductes incíviques per part dels seus clients i la prohibició de treure begudes al carrer.

DRET AL BENESTAR ANIMAL
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

Els poders públics han de garantir la protecció dels animals, especialment dels que viuen a l'entorn humà. En tant que éssers vius dotats de sensibilitat, el dret al benestar animal inclou garantir l'estat físic i mental en relació amb les condicions en les quals l'animal viu i mor. També han de regular el nostre comportament vers els animals amb accions per promoure la tinença i convivència responsable, lluitar contra el maltractament i l'abandonament, fomentar l'adopció i l'acolliment, i impulsar el deure de cura i bon tracte d'acord amb les característiques de cada espècie.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Conveni europeu sobre protecció d'animals de companyia.
- Codi civil (art. 333 bis).
- Codi penal (art. 337).
- Llei 7/2023, de 28 de març, de protecció dels drets i el benestar dels animals.

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona regula la protecció i tinença d'animals a través d'una ordenança municipal. La norma pretén assolir un alt nivell de protecció i benestar dels animals, així com promoure la tinença responsable, el respecte als animals, la importància de l'adopció, la reducció de pèrdues i abandonaments, i fomentar la participació ciutadana en aquest àmbit, així com la bona convivència. La ciutat disposa d'un Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAACB) de gestió municipal.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Comís dels gossos** de les persones en situació de sensellerisme, que sovint no poden recuperar-los ja que s'estima que no poden oferir una cura responsable.
- **Manca d'informació** de les actuacions municipals per combatre les molèsties de sorolls i brutícia derivades dels coloms o altres aus urbanes, com ara les cotorres.
- **Molèsties generades per la presència de gossos deslligats** als parcs de la ciutat.
- **Brutícia que generen els gossos** quan fan les seves necessitats al carrer i a les zones enjardinades de la ciutat.

DRET AL BENESTAR ANIMAL
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

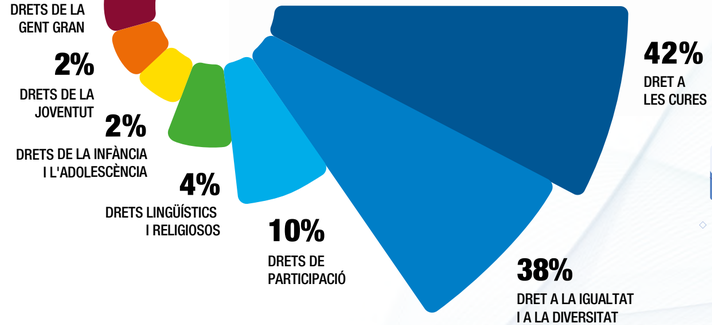


RECOMANACIONS

- **Gestionar els expedients de comís de gossos de les persones en situació de sensellerisme** amb una cura especial, atès que són un suport fonamental en les seves vides. També incorporar a la normativa la realitat de les persones en situació de sensellerisme que conviuen amb animals de companyia.
- **Incloure expressament a l'ordenança la prohibició d'alimentar les aus urbanes**. També informar sobre les actuacions portades a terme per controlar el nombre d'exemplars i per reduir molèsties associades a l'estada i nidació.
- **Continuar amb el control dels comportaments incívics quant a la tinença de gossos als parcs**, reforçar la senyalització de zones habilitades per a gossos i fer campanyes informatives sobre l'obligació que vagin lligats.
- **Fer seguiments dels comportaments incívics** detectats en emplaçaments concrets i, si cal, imposar les corresponents sancions.

CIUTAT DIVERSA

9,5% DEL TOTAL DE PRONUNCIAMENTS DURANT L'ANY 2024





DRETS A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA
CIUTAT DIVERSA

La infància i l'adolescència són subjectes de ple dret i se'ls ha 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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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.

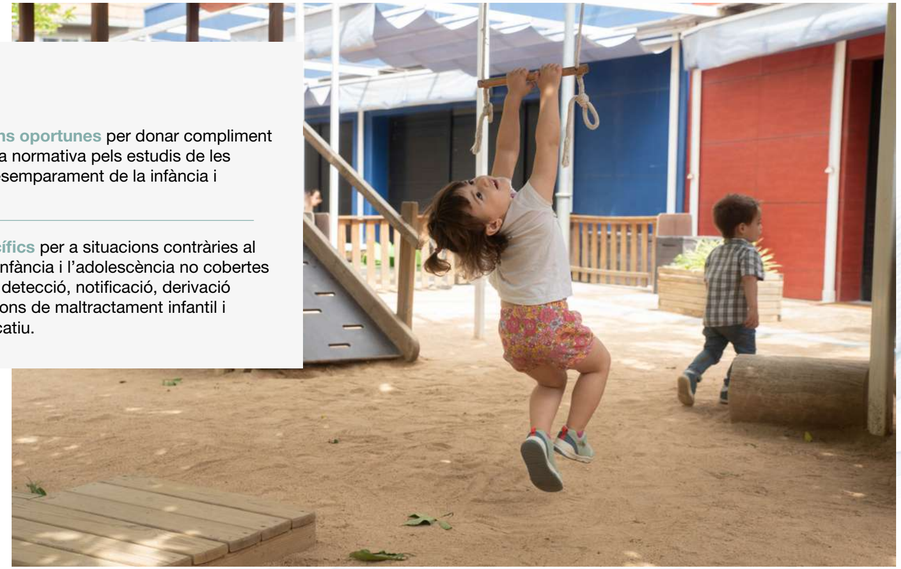
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Retard en la valoració de la situació de risc** de dos germans per part d'un Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA).
- **Tracte inadequat** a una alumna per part d'una monitora de menjador d'un centre escolar.

DRETS A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA
CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

- **Dur a terme les actuacions oportunes** per donar compliment als terminis que estableix la normativa pels estudis de les situacions de risc greu i desemparament de la infància i l'adolescència.
- **Elaborar protocols específics** per a situacions contràries al principi de bon tracte a la infància i l'adolescència no cobertes pel Protocol de prevenció, detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu.



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 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, òrgans i processos, entre d'altres), les quals poden contribuir a determinar el grau de maduresa de les societats democràtiques.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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 espnayola (art.29).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 8-10).
- Reglament de participació ciutadana, per a la ciutat de Barcelona.

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

La Llei 7/1985, reguladora de las bases del règim local, estableix a l'article 69 que les corporacions locals facilitaran la participació de tota la ciutadania a la vida local, especificant que les formes i mitjans de participació utilitzades en cap cas podran menyscabar les facultats de decisió que corresponguin als òrgans representatius regulats por la legislació.

La Carta Municipal de Barcelona garanteix la participació ciutadana, la qual s'ha de regir pel contingut de la pròpia Carta i de disposicions reglamentàries aprovades per l'Ajuntament de Barcelona. Aquest promou l'exercici del drets a la participació a través de diferents mecanismes, espais, òrgans i processos (art. 30 Carta Municipal de Barcelona), regulats a través del Reglament de participació ciutadana.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca d'informació i transparència** en un projecte impulsat i acceptat a través de la Plataforma Decidim.
- Emisió d'una **resposta poc apropiada**, per part d'un representant polític, en el marc d'una Audiència Pública.
- El **funcionament dels districtes** no incorporen la informació sobre els consells de barri i la seva regulació.
- **La Comissió d'Empara** establerta i regulada pel Reglament de participació ciutadana no està constituïda.
- **El Reglament de Participació Ciutadana** no fa cap referència a la possible afectació dels periodes electorals en accions o òrgans de participació.

DRETS DE PARTICIPACIÓ
CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

- **Vetllar per mantenir la ciutadania informada** sobre els projectes que es desenvolupen al seu territori, especialment a les persones promotores de projectes en el marc dels Pressupostos Participatius. En aquesta línia, és necessari revisar i avaluar la cronologia dels processos i les informacions a la ciutadania, amb l'objectiu de determinar millores en futurs processos.
- **Adreçar-se per escrit al ciutadà afectat** i fomentar la recuperació de la relació i el restabliment de la normalitat.
- **Actualitzar les Normes reguladores del funcionament dels districtes** i el reglament intern de cada districte, per tal que incorporin informació sobre els consells de barri i la seva regulació.
- **Prioritzar i actuar** amb celeritat per constituir, en breu, la **Comissió d'Empara**.
- Valorar la possibilitat **d'incloure en el Reglament de Participació Ciutadana** la possible incidència que els periodes electorals poden tenir sobre determinades accions o òrgans de participació.



DRET A LA IGUALTAT I A LA DIVERSITAT
CIUTAT DIVERSA

Totes les persones tenen dret a la igualtat i a no ser discriminades en base a estereotips, prejudicis o estigmes. La no discriminació s'articula com un principi bàsic de les societats diverses i inclusives. Les administracions han de garantir la igualtat i abordar de manera interseccional les causes que justifiquen, naturalitzen o perpetuen les discriminacions.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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).
- Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament de Barcelona implementa polítiques dirigides a sensibilitzar la ciutadania i evitar actituds discriminatòries a la ciutat, i té potestat per regular comportaments de contingut xenòfob, racista i sexista (art. 38 i129.e) Carta Municipal de Barcelona). Com a mecanisme de garantia de drets, l'Ajuntament va crear l'Oficina per la No Discriminació, que atén supòsits de discriminació que es produeixen entre particulars. La Sindicatura de Greuges de Barcelona intervé en situacions de discriminació institucional.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca d'equiparació com a servei actiu** del període d'excedència per cura d'infants, principalment gaudit per dones, als efectes de reconèixer el premi d'antiguitat a les persones treballadores municipals.
- **Tracte presumptament discriminatori** dispensat per agents de la Guàrdia Urbana a ciutadania racialitzada.
- **Dificultats d'inclusió de persones migrants**, principalment en situació administrativa irregular, que exerceixen la venda ambulant no autoritzada.

DRET A LA IGUALTAT I A LA DIVERSITAT
CIUTAT DIVERSA



RECOMANACIONS

- **Equiparar el temps d'excedència per cura de fills a la situació de servei actiu**, que es reculli de manera expressa en l'Acord regulador de les condicions de treball dels empleats públics.
- **Implementar accions que fomentin la diversitat en el cos policial** i facilitin la incorporació de persones que pertanyen a col·lectius minoritaris de la ciutadania.
- **Reactivar programes estratègics** específics per intervenir, de manera integral, en la situació de les persones que exerceixen la venda ambulant sense autorització.

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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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).

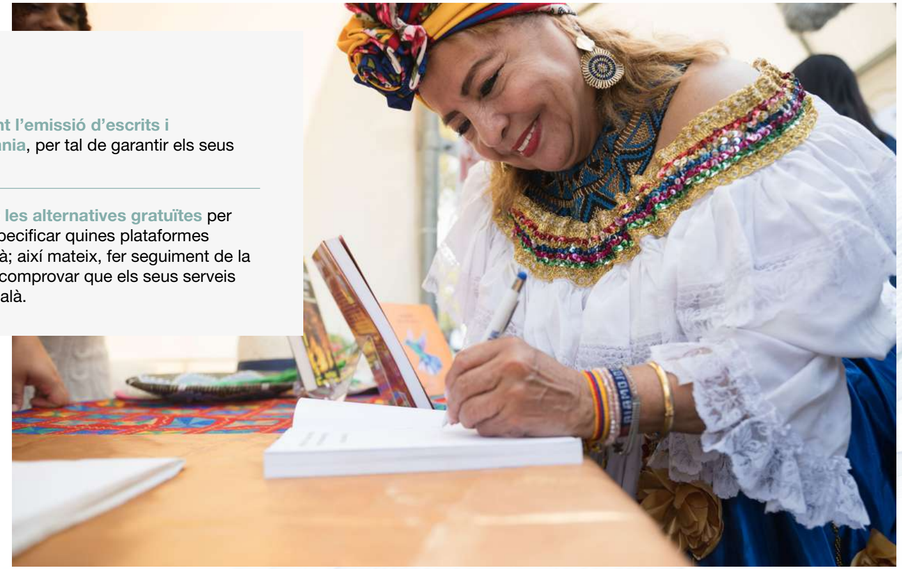
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Des de B:SM no s'havia atès la sol·licitud** d'un ciutadà que volia rebre les seves comunicacions en castellà.
- Una de les **plataformes de facturació electrònica** que podien utilitzar les persones treballadores autònomes i empreses per facturar a l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), responia prioritàriament en castellà i requeria la signatura d'un contracte en castellà.

DRETS LINGÜÍSTICS I RELIGIOSOS
CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

- **Supervisar adequadament l'emissió d'escrits i informacions a la ciutadania**, per tal de garantir els seus drets lingüístics.
- **Informar la ciutadania de les alternatives gratuïtes** per crear i enviar factures, i especificar quines plataformes ofereixen el servei en català; així mateix, fer seguiment de la plataforma afectada per a comprovar que els seus serveis estiguin disponibles en català.



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 notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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).

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).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Incompliments en la prestacio del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)**, tant pel que fa als dies i hores acordats, com a la informació que l'empresa prestadora pugui facilitar sobre els canvis, tasques assignades, etc.
- **Múltiples canvis de professional** en el SAD per realitzar una mateixa tasca, incidint en especial en aquelles persones més vulnerables (per edat, discapacitat i/o dependència), que acusen fortament els canvis pel que suposa al vincle, la confiança i la intimitat de les llars.
- **Dificultats en la gestió de les queixes** que les persones insatisfetes formulen.
- **Retards excessius en l'elaboració dels PIA (Programa Individual d'Atenció)** i manca d'informacio a les famílies sobre l'estat del procés.
- **"Pacte de prestació del SAD"** incomplerts o desactualitzats.
- **Inexistència d'un programa Respir Plus** per a persones menors de 60 anys.

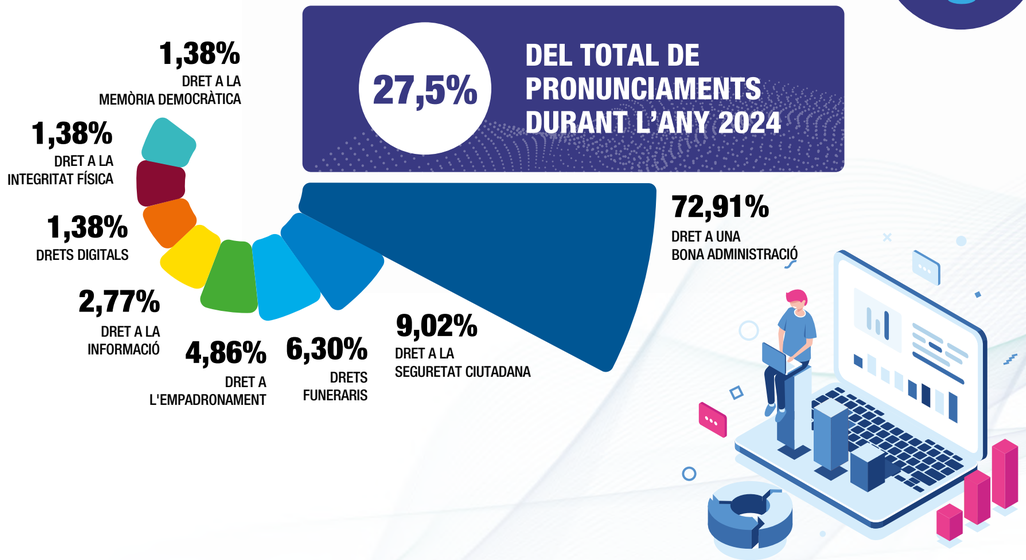
DRET A LES CURES
CIUTAT DIVERSA

RECOMANACIONS

- **Vetllar per un control i supervisió efectius de la tasca de les empreses prestadores del SAD**, per tal que es presti amb la qualitat necessària.
- **Cercar mecanismes que permetin continuïtat amb les persones que presten el SAD**, per evitar els efectes que els canvis reiterats puguin generar en la quotidianitat de les persones ateses i el seu entorn cuidador.
- **Prestar especial atenció** a la gestió de les queixes de la ciutadania respecte del SAD.
- **Revisar els circuits de les dades necessàries** per a l'elaboració dels PIA, també amb les altres administracions implicades, així com informar proactivament i periodicament a les famílies.
- **Vetllar per tal que en tot moment, els ""Pacte de prestació del SAD"" s'ajustin sempre al servei que s'hagi acordat prestar.**
- **Intensificar la tasca d'elaboració i implementació d'un Reglament del SAD** que garanteixi una informació adient sobre el servei.
- **Intensificar i prioritzar el treball previ** adient per poder implementar un Respir Plus el més aviat possible.



CIUTAT GARANTISTA



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

És el dret de la ciutadania a tenir garantit un conjunt de bones pràctiques que han de guiar les seves relacions amb l'Administració, per tal de preservar els seus drets de proximitat. Implica que els serveis que presta l'Administració siguin dissenyats amb estàndards de qualitat i excel·lència i que la seva activitat estigui presidida pels principis d'eficiència, ètica pública i transparència.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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

- **Retards en la tramitació** de les llicències d'obres.
- **Manca d'agilitat** en la tramitació dels expedients de protecció de la legalitat urbanística.
- **Manca de reconeixement de les persones denunciants com a persones interessades** en els procediments de protecció de la legalitat urbanística.
- **Manca de resolució en termini** dels recursos interposats per via administrativa.
- **Manca de resposta** als escrits presentats per la ciutadania.
- **Manca de rigor i concreció en les respostes** donades a la ciutadania.

DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA



RECOMANACIONS

- **Adoptar les mesures necessàries** per agilitzar els procediments de resolució dels expedients de llicències d'obres.
- **Impulsar d'ofici tots els tràmits** en els expedient de protecció de la legalitat urbanística i adoptar les mesures necessàries per garantir l'execució de les resolucions dictades.
- **Reconèixer la condició de persones interessades** a les persones denunciants en els procediments de protecció de la legalitat urbanística i donar compliment als drets que, com a tal, li reconeixen les lleis.
- **Vetllar per donar compliment als terminis** que imposen les normes reguladores dels procediments administratius.
- **Extremar la precisió i diligència** en les respostes a les comunicacions amb la ciutadania.

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 d'evitar que l'accés a les tecnologies digitals, si partim de condicions diferents (bretxa digital), per raons de coneixement, de disponibilitat de mitjans o edat, entre d'altres, produeixi discriminacions o desavantatges a les persones i s'incrementin d'aquesta manera les desigualtats.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Declaració europea sobre els drets i principis digitals per a la dècada digital (capitol 2).
- Constitució espanyola (art. 18 i 105)
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art.53).
- Carta de drets digitals (Govern espanyol).
- 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 en 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. Entre altres mesures concretes de suport a tràmits digitals, la ciutat compta amb els punts XARSE (Xarxes de resposta socioeconòmica), o programes com "Connecta Barcelona" o "Agents TIC".

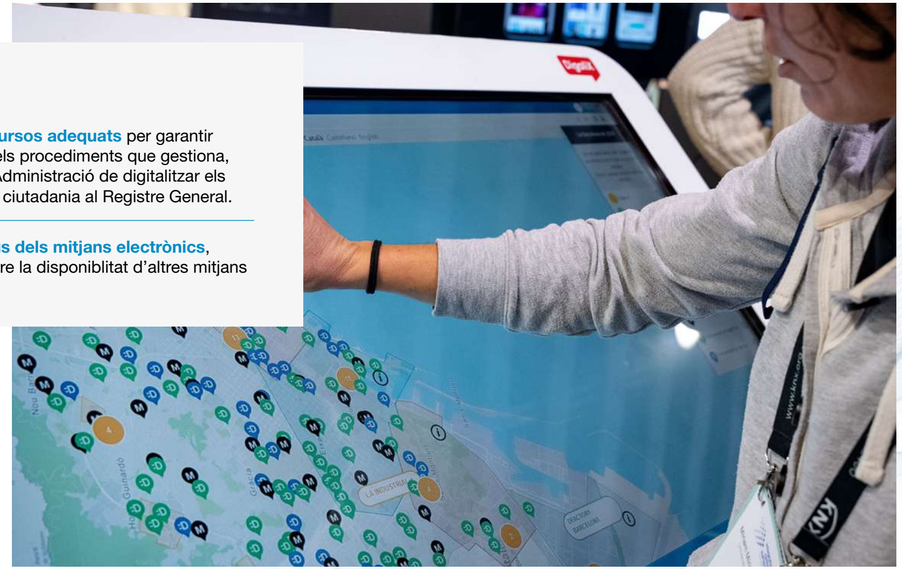
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **L'Ajuntament exigeix aportar còpies de documents** per incorporar a expedients administratius, encara que les persones interessades aportin originals de manera presencial, de manera habitual en tràmits d'empadronament.
- **Dificultats en la realització de tràmits** amb l'Adminstració per motius d'edat, discapacitat o per manca de coneixements tècnics o recursos.

DRETS DIGITALS
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Proveir dels mitjans i recursos adequats** per garantir la tramitació electrònica dels procediments que gestiona, tot complint el deure de l'Administració de digitalitzar els documents aportats per la ciutadania al Registre General.
- **Prestar assistència en l'ús dels mitjans electrònics**, alhora que garanteix sempre la disponiblitat d'altres mitjans de tramitació.



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, assegurar el respecte i la dignitat dels cementiris.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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).
- Ordenança de Cementiris de Barcelona.

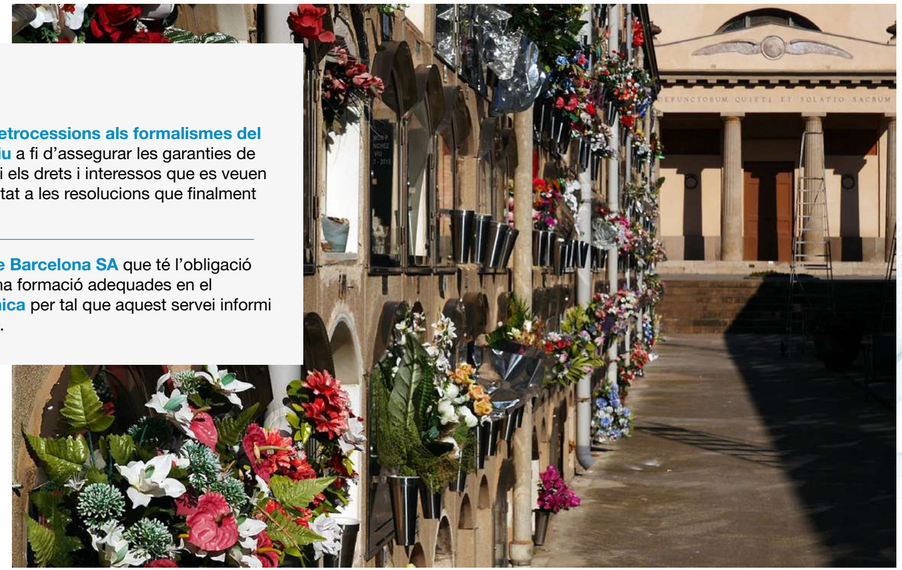
COMPETÈNCIA MUNICIPAL

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 el principi 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 incineració.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Dificultats per obtenir cita prèvia** a fi de tramitar la retrocessió de drets funeraris en favor de l'Ajuntament de Barcelona
- **Atenció telefònica** inadequada de Cementiris de Barcelona SA, amb l'objectiu d'informar la ciutadania sobre tramitacions relacionades amb els drets funeraris.

DRETS FUNERARIS
CIUTAT GARANTISTA



RECOMANACIONS

- **Ajustar la tramitació de retrocessions als formalismes del procediment administratiu** a fi d'assegurar les garanties de les persones interessades i els drets i interessos que es veuen afectats, per donar legitimitat a les resolucions que finalment s'adoptin.
- **Recordar a Cementiris de Barcelona SA** que té l'obligació d'assegurar una gestió i una formació adequades en el **sistema d'atenció telefònica** per tal que aquest servei informi correctament la ciutadania.

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 vetllar per tal que els drets i les llibertats de la ciutadania s'exerceixin en un entorn segur i pacífic.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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 amb altres cossos policials 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 (Títol VI capítol XVI, Carta Municipal de Barcelona).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca d'informació al veïnat** en relació a l'abordatge policial d'activitats de delinqüència desenvolupades en locals i habitatges ocupats, que afecten a la seguretat en la zona.
- **Comís policial de telèfons mòbils** a fi d'impedir la captació i l'enregistrament d'imatges dels cossos policials en el marc de les seves intervencions.
- **Inseguretat en un barri** generada pel funcionament d'un local d'oci nocturn a l'hora del tancament de l'activitat, especialment els caps de setmana i festius.

DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Mantenir informat el veïnat sobre les actuacions policials** dirigides a posar fi a activitats de delinqüència en immobles i fer el corresponent acompanyament fins que es restableixi la situació.
- **Recordar que,** si no hi ha limitacions legals, **la ciutadania pot enregistrar les actuacions policials** sempre que en facin un ús legítim. El comís d'aparells de telefonia mòbil no autoritza l'accés al seu contingut.
- **Intensificar el patrullatge i la vigilància policial** en les immediacions d'activitats d'oci nocturn que generen conflictes, així com l'activació del servei de mediació de l'oci nocturn.



DRET A L'EMPADRONAMENT
CIUTAT GARANTISTA

L'empadronament és un dret i un deure de totes les persones que resideixen en un municipi. El padró atorga la condició de ciutadania i garanteix l'accés a drets com la sanitat o l'educació. El padró es regeix pel principi de residència efectiva, per tant ha de reflectir el domicili on viu cada veí o veïna, tot i que és permès l'empadronament en una adreça fictícia quan no es disposa d'habitatge. L'Administració té l'obligació d'empadronar totes les persones que resideixen en el municipi.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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 efectiva de les persones que viuen a la ciutat. Els ajuntaments estan obligats a mantenir el padró actualitzat i que concordi amb la realitat de la població.

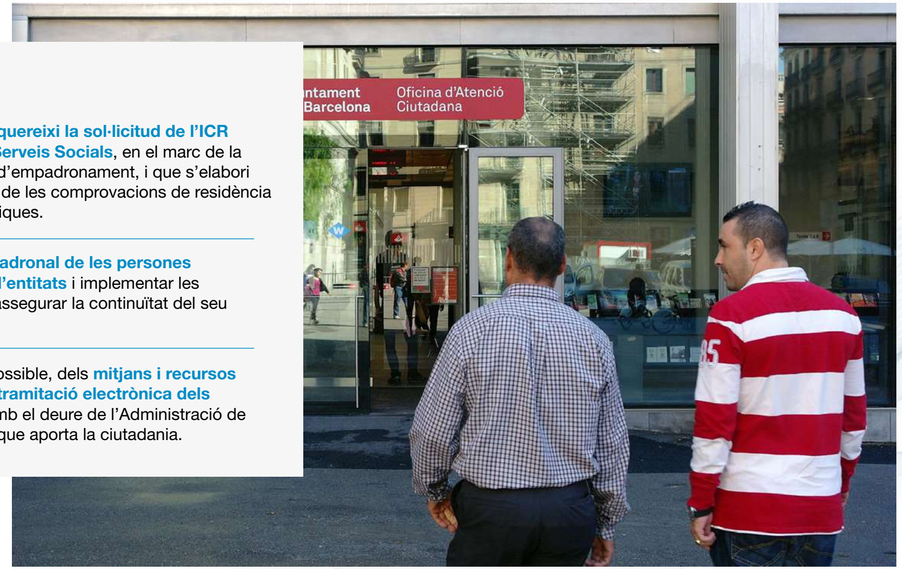
PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Dificultats per empadronar persones sense domicili fix** a Barcelona, condicionant l'inici del tràmit amb l'obtenció prèvia de l'informe de coneixement de residència (ICR), que es tramita sense garanties jurídiques i de manera poc àgil.
- **Eliminació de l'empadronament col·lectiu** en seus d'entitats on no hi ha pernocta i inici dels tràmits de baixa d'empadronament d'ofici de les persones empadronades en seus d'entitats.
- **Exigència d'aportar còpies de documents** originals per incorporar-los als expedients administratius en alguns tràmits d'empadronament, amb l'incompliment del deure municipal de digitalització.

DRET A L'EMPADRONAMENT
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Que l'òrgan instructor requereixi la sol·licitud de l'ICR a l'Institut Municipal de Serveis Socials**, en el marc de la tramitació de la sol·licitud d'empadronament, i que s'elabori un protocol per a la gestió de les comprovacions de residència amb plenes garanties jurídiques.
- **Regularitzar la situació padronal de les persones empadronades en seus d'entitats** i implementar les mesures més idònies per assegurar la continuïtat del seu empadronament.
- **Proveir-se**, el més aviat possible, dels **mitjans i recursos adequats per garantir la tramitació electrònica dels procediments** i complir amb el deure de l'Administració de digitalitzar els documents que aporta la ciutadania.



DRET A LA INFORMACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

Totes les persones tenen dret a accedir a la informació de l'activitat de l'Administració Pública, així com a les normes i procediments que en regulen el funcionament, en exercici de transparència. Aquesta informació ha de ser accessible i comprensible. Així mateix, totes les persones interessades han de poder accedir als seus expedients i a obtenir còpies, amb els límits que estableix la normativa vigent.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

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 de publicar, d'ofici, la informació que indica la Llei de transparència. També ha de facilitar l'accés als arxiu 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

- **Dificultats de persones interessades en un procediment** per accedir a expedients administratius en curs i a obtenir còpia de la documentació.
- **Incompliment dels gestors i concessionaris de centres esportius municipals** a l'hora de publicar les tarifes bonificades aprovades per les Ordenances Fiscals.

DRET A LA INFORMACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

RECOMANACIONS

- **Vetllar per donar compliment als drets d'accés als expedients administratius** de les persones interessades en un procediment, tal com disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

- **Supervisió municipal de la publicitat activa** dels concessionaris i els gestors dels centres esportius municipals en relació a les tarifes bonificades, a fi de garantir la transparència i el dret d'informació de la ciutadania, d'acord amb la Llei 19/2014, de Transparència i accés a la Informació pública i Bon govern.



DRET A LA INTEGRITAT FÍSICA
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. Les administracions han d'elaborar els plans de protecció civil: accions destinades a protegir les persones, els béns i el medi ambient abans, durant i després de les emergències per situacions de risc col·lectiu de catàstrofes o calamitats públiques.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Pacte internacional de drets civils i polítics (art. 6).
- Acord de Paris adoptat en el marc de les Nacions Unides pel canvi climàtic..
- Constitució espanyola (art. 15).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 84.2.f).
- Carta municipal de Barcelona (capítol XVII).

COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament té competència pròpia, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en matèria de protecció civil, prevenció i extinció d'incendis, i ha de prestar, en tot cas, els serveis en aquesta matèria per protegir la ciutadania (art. 25.2 f i art. 26.1.c de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local).

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de control efectiu** de les activitats i locals que puguin suposar un potencial risc d'incendi.
- **Edifici municipal de gran alçada**, que tot i disposar d'un parallamps, no es contempla la instal·lació en el seu Pla d'autoprotecció (PAU).

DRET A LA INTEGRITAT FÍSICA
CIUTAT GARANTISTA



RECOMANACIONS

- **Assegurar el compliment de les condicions de protecció contra incendis** d'aquelles activitats que impliquen un risc més elevat, especialment les que són de pública concurrència.
- **Revisió i actualització del PAU** existent en el termini i extrapolable a tots els edificis municipals.

DRET A LA MEMÒRIA DEMOCRÀTICA
CIUTAT EQUITATIVA

Es configura com el deure dels poders públics a preservar i mantenir la memòria de les víctimes en el període comprès entre el cop d'estat del 18 de juliol de 1936, la Guerra Civil espanyola i la dictadura franquista fins a l'entrada en vigor de la Constitució espanyola de 1978, a través del coneixement de la reivindicació i defensa dels valors democràtics i els drets i llibertats fonamentals al llarg de la història contemporània de l'estat espanyol. Es fonamenta en els principis de veritat, justícia, reparació i garantia de no repetició, així com els valors democràtics de concòrdia, convivència, pluralisme polític, defensa dels drets humans, cultura de pau i igualtat d'homes i dones.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret aquí en el QR.

BASE NORMATIVA I DIRECTRIUS INTERNACIONALS

- Convenció internacional per a la protecció de totes les persones contra les desaparicions forçades de 20 de desembre de 2006.
- Resolució del Parlament Europeu, de 2 d'abril de 2009, sobre la consciència europea i el totalitarisme.
- Estatut Autonomia de Catalunya (art. 54).
- Llei 20/2022, de 19 d'octubre, de memòria democràtica.

PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de resposta a la petició de retirada** de plaques de simbologia feixista als barris de Sant Martí de Provençals i La Verneda
- **Problemes d'accés i vandalisme** contra el faristol commemoratiu situat al número 43 de la Via Laietana.

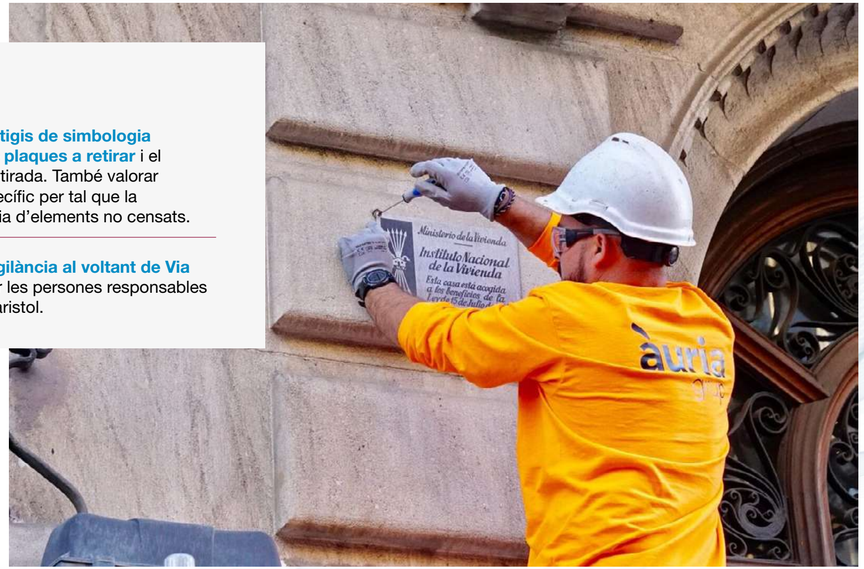
COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Els ens locals tenen competències en la identificació i senyalització d'indrets de memòria, eliminació de símbols franquistes (noms de carrers, plaques, monuments). També d'impulsar activitats de divulgació i conscienciació per fomentar el coneixement de la història democràtica, col·laborar en exhumacions i reconstrucció de la veritat i gestionar el patrimoni documental. Com tots els poders públics, l'Ajuntament també té un deure de memòria per evitar la repetició de qualsevol forma de violència política o totalitarisme.

DRET A LA MEMÒRIA DEMOCRÀTICA
CIUTAT EQUITATIVA

RECOMANACIONS

- **Continuar retirant tots els vestigis de simbologia feixista, fer públics el cens de plaques a retirar** i el procediment a seguir per a la retirada. També valorar l'establiment d'algun canal específic per tal que la ciutadania comuniqui l'existència d'elements no censats.
- **Intensificar les mesures de vigilància al voltant de Via Laietana 43** i intentar identificar les persones responsables dels actes vandàlics contra el faristol.





10 PROPOSTES DE MILLORA



ATENCIÓ A LES PERSONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIES SEXUALS



EDUCACIÓ DE QUALITAT



PROJECTES D'ENTITATS DE PETIT FORMAT



JOC D'INFANTS I ADOLESCENTS A L'ESPAI PÚBLIC



GARANTIR UN EMPADRONAMENT ÀGIL

LA SINDICATURA PLANTEJA **10 PROPOSTES** DE MILLORA



DRET DE CURES DE LES PERSONES



IMPACTE PAISATGÍSTIC DE CABLEJATS I ANTENES



DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT



TRANSPORT ADAPTAT



ALLOTJAMENTS TEMPORALS D'URGÈNCIA

LA SINDICATURA
10 PROPOSTES DE MILLORA



1. GARANTIR SERVEIS D'ATENCIÓ, RECUPERACIÓ I REPARACIÓ A PERSONES QUE HAN PATIT VIOLÈNCIES SEXUALS NO RECENTS

Mentre que la major part dels serveis disponibles a la ciutat de Barcelona atenen violències sexuals recents, s'ha detectat una mancança important de serveis que donin atenció a persones que han viscut violències sexuals no recents. No hi ha una entrada clara al circuit d'atenció de les persones que han viscut violències sexuals no recents i tampoc es compta amb una definició consensuada que distingeixi entre violències sexuals recents i no recents. La situació és encara més greu en abusos sexuals a la infància prescrits, en què no hi ha, ni tan sols, una investigació judicial ni una atenció per part dels serveis vinculats a la justícia.

Davant d'aquesta situació, la Sindicatura va crear una comissió de reparació per a suplir la manca de resposta institucional i d'atenció cap a persones que van patir abusos sexuals prescrits en centres escolars de la ciutat de Barcelona. Caldria garantir l'accés a serveis d'atenció, recuperació i reparació a totes les persones que han patit violències sexuals no recents, especialment les que van patir abusos sexuals en centres municipals, com escoles o centres esportius.



2. VETLLAR PER UNA EDUCACIÓ DE QUALITAT I EN CONDICIONS D'EQUITAT DE TOT L'ALUMNAT

Hi ha alumnat a la ciutat que assisteix a escoles en barracons més temps del desitjat per causa del retard en les obres, en el millor dels casos, o per manca d'un espai definitiu on ubicar-la, amb l'afectació a una educació de qualitat que això suposa.

D'altra banda, s'ha igualat en un mateix mòdul de compensació l'alumnat del Pla de xoc i del programa "Motxilles escolars", si bé no s'han inclòs en el Pla de xoc conceptes com els equipaments informàtics o les sortides amb pernoctació, que sí que cobria el Pla de xoc de la ciutat de Barcelona. Això ha suposat un perjudici i un retrocés per garantir que tot l'alumnat amb necessitats educatives específiques (NEE B) de la ciutat de Barcelona, amb independència de si assisteix a una escola pública o a una escola concertada, tingui la gratuïtat total i real de la seva escolaritat.

LA SINDICATURA
10 PROPOSTES DE MILLORA



3. DISSENYAR UN PROGRAMA DE SUBVENCIONS DIFERENCIAT PER ALS PROJECTES D'ENTITATS DE PETIT FORMAT

La convocatòria general de projectes, activitats i serveis de districte i ciutat, que es convoca anualment a principi d'any, suposa un repte per a les entitats i associacions de petit format, que han experimentat un empitjorament progressiu en la tramitació de subvencions. Els principals motius de queixa es refereixen a dues qüestions: retard en els pagaments dels imports assignats i una càrrega administrativa excessiva.

La demora en el pagament ocasiona problemes de liquiditat molt seriosos, que sovint provoquen que hagin de recórrer a pòlisses de crèdit o préstecs per finançar les activitats. D'altra banda, les entitats manifesten que la càrrega administrativa és tan feixuga que obliga a la contractació d'un perfil laboral adient per dur-la a terme, fet que genera una pèrdua del finançament que hauria d'anar directament dirigit a les activitats subvencionades.

Des de la Sindicatura es vol apel·lar a fer una reflexió per implementar mesures de simplificació i desburocratització en els procediments de subvencions, i per als projectes més modestos que impulsin les entitats de petit format, repensar fórmules com els procediments de concurrència no competitiva, o fins i tot, de concessió directa.



4. PROTEGIR ELS PATIS ESCOLARS I AFAVORIR EL JOC D'INFANTS I ADOLESCENTS A L'ESPAI PÚBLIC

Actualment hi ha un degoteig constant de queixes per molèsties de soroll provocades pel joc dels infants i adolescents als patis escolars, també durant la realització de les activitats extraescolars als mateixos centres escolars, així com pels jocs de pilota a les places i carrers de la ciutat.

Aquests fets han comportat, fins i tot, el precintament d'espais destinats al joc infantil i restriccions d'ús d'instal·lacions en les que es realitzen pràctiques esportives.

Es proposa al consistori que, amb la col·laboració de totes les administracions implicades, faci un procés transversal i participat per tal de garantir els drets humans específics dels infants i adolescents (col·lectiu fortament perjudicat arran de les restriccions que va suposar la pandèmia de la covid-19).

Recordem que el dret al joc dels infants i adolescents, dret humà específic d'aquest col·lectiu, està estretament lligat amb altres drets, com el dret a l'educació, al lleure, el dret a l'esport i el dret a la salut, els quals, indubtablement, s'han de garantir per al seu benestar i desenvolupament integral.



5. GARANTIR L'EMPADRONAMENT ÀGIL DE TOTES LES PERSONES QUE RESIDEIXEN A BARCELONA, AMB INDEPENDÈNCIA DE LA SEVA SITUACIÓ HABITACIONAL

El padró municipal és el registre administratiu on consten obligatòriament les dades de les persones habitants d'un municipi. La ciutadania té el dret i el deure d'empadronar-se en el municipi on resideix, amb independència de la seva situació habitacional.

Es tracta d'un metadret, ja que és la porta d'accés al gaudi d'altres drets bàsics, com ara l'educació o la sanitat. Aquesta nota característica és la que ha d'exhortar l'Ajuntament a gestionar el registre amb la màxima diligència, especialment quan es tracta de població en situació de vulnerabilitat.

En el marc de la tramitació de la sol·licitud d'empadronament, cal que l'Ajuntament implementi un protocol àgil per a la gestió de comprovacions de residència de persones en situació de vulnerabilitat, amb plenes garanties jurídiques per a les persones interessades.



6. POSAR A LES PERSONES AL CENTRE DEL DRET A LES CURES

L'envelliment de la població i les limitacions en el suport familiar i social constitueix una realitat que s'aborda, principalment, a través del desplegament de la Llei 39/2006, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, la qual permet l'accés a diferents serveis.

Aquests serveis, però, es troben amb limitacions importants, com el temps d'espera per a la tramitació del PIA (Programa Individual d'Atenció, sense el qual no es pot optar al recurs) i la prestació del SAD (Servei d'Atenció Domiciliària) sense la qualitat necessària (canvis d'horaris, dies i professionals, manca d'informació, etc.).

També és molt útil el Respir i/o Respir Plus, que permet a les persones amb dependència gaudir d'estades en recursos residencials i a les persones cuidadores comptar amb períodes de descans. El Respir Plus, però, no està previst per a persones amb menys de 60 anys, de manera que en resulten excloses famílies amb adolescents o joves amb un important grau de dependència.

LA SINDICATURA
10 PROPOSTES DE MILLORA



7. REDUIR L'IMPACTE PAISATGÍSTIC DELS CABLEJATS A LA FAÇANA I LES ANTENES A LES COBERTES I TERRATS

Arran de les visites realitzades en el marc de la Sindicatura a peu de carrer a diversos barris, hem copsat el desori que aquestes instal·lacions representen en molts carrers de la ciutat.

Hi ha façanes farcides de cablejats i terrats amb grans instal·lacions de telecomunicacions que incomoden els veïns i veïnes que se senten desprotegits davant certes pràctiques abusives de les companyies de serveis.

L'Ajuntament hauria d'arbitrar les mesures necessàries perquè les empreses subministradores dels serveis es facin càrrec del manteniment, la seguretat i també el decòrum de les seves instal·lacions i que retirin tots aquells elements que són obsolets o innecessaris.

Així mateix, es proposa al consistori l'elaboració d'un codi de bones pràctiques que impliqui una actuació eficaç per part de les companyies de subministrament de serveis que preservi el paisatge urbà de Barcelona.



8. ASSEGURAR ELS DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

Barcelona és una ciutat referent en temes d'accessibilitat. Tanmateix, destaquem les dificultats que les persones amb discapacitat tenen per fer activitats tan quotidianes com anar a passejar, fer esport o anar al cinema.

També volem posar de relleu la realitat del dia a dia de moltes persones que requereixen assistència per a la seva higiene i no disposen d'espais habilitats per rebre aquesta assistència en unes mínimes condicions de salubritat, la qual cosa impacta directament en el seu dret a la intimitat i en la seva dignitat com a persones.

Per això, cal seguir impulsant iniciatives per consolidar i millorar els drets de les persones amb discapacitat, de manera que les actuacions municipals en aquest àmbit se centrin en les seves necessitats i s'adaptin els serveis i els espais a les persones i no a l'inrevés. Només així s'aconseguirà la seva plena integració social.

La nostra ciutat ha d'apostar per l'excel·lència en matèria d'accessibilitat universal i ser una ciutat referent pel que fa a la garantia dels drets humans de proximitat de les persones amb discapacitat.



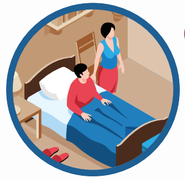
9. REVISAR LES CONDICIONS DELS SERVEIS ESPORÀDICS DE TRANSPORT ADAPTAT

La demanda de serveis esporàdics és molt superior a l'oferta, i actualment el sistema de reserves de serveis esporàdics no és satisfactori, ja que es basa únicament en un criteri: l'ordre d'entrada de les peticions amb èxit.

Convindria introduir criteris d'equitat que ajudessin a prioritzar els serveis disponibles entre les persones sol·licitants, com ara criteris de renda i de valoració del grau de discapacitat.

També caldria explorar la viabilitat de canvis en la gestió com potenciar l'ús compartit de vehicles, reforçar el servei amb taxis no adaptats quan es pugui i establir penalitzacions als viatges no prestats imputables a la persona usuària.

Així mateix, convé reflexionar sobre quina és l'Administració idònia per gestionar el servei en funció de la seva naturalesa, que és essencialment un servei de mobilitat i no pas un servei social. En congruència amb l'anterior, tenint en compte que la mobilitat és una competència delegada a l'Autoritat Metropolitana de Barcelona i que el servei inclou una cobertura supramunicipal (cinc municipis metropolitans, a banda de Barcelona), l'AMB hauria d'assumir majors responsabilitats en la seva gestió.

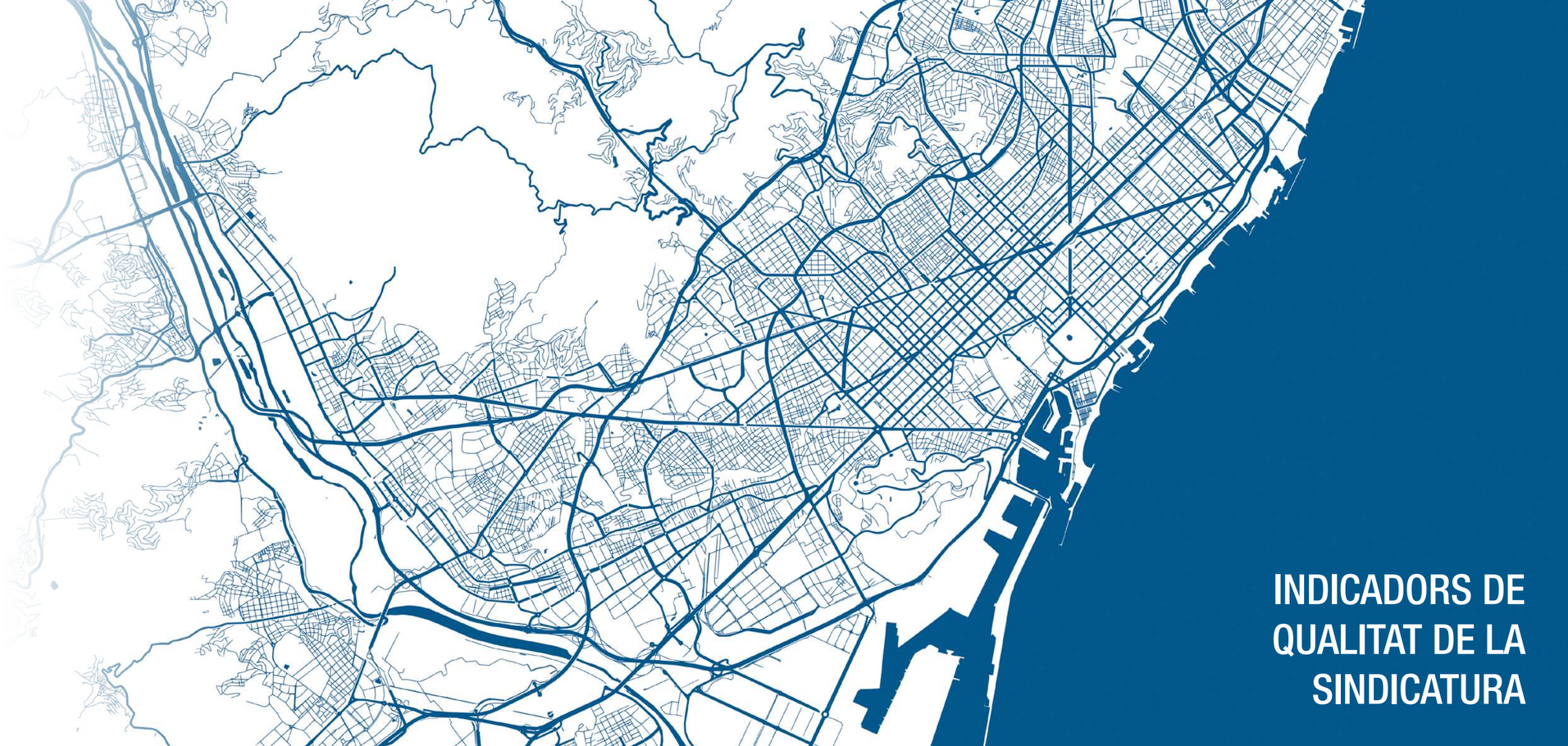


10. VETLLAR PEL DRET A DISPOSAR D'ALLOTJAMENTS TEMPORALS D'URGÈNCIA, AMB LA QUALITAT ADIENT

Els Allotjaments Temporals d'Urgència (ATU) esdevenen un recurs molt necessari per l'agreujament de la crisi de l'habitatge a la ciutat. Aquests allotjaments, com ja es va assenyalar a l'Informe 2023, presenten diferents problemes tant pel que fa a la qualitat (separació de nuclis familiars, distància respecte de la xarxa de suport de les famílies, manca d'adequació i supervisió dels espais, etc.), com per la limitació (en tant que els gestiona un operador turístic, la disponibilitat de places està vinculada als fluxos turístics de la ciutat) i també pel cost que suposa.

Davant d'aquesta situació, l'Institut Municipal de Serveis Socials ha elaborat nous criteris en la gestió dels ATU, amb especial èmfasi en la temporalitat. Aquesta nova orientació ha suscitat preocupació entre professionals, entitats i experts, per les conseqüències per a les famílies que no puguin disposar d'un recurs de sortida dels ATU.

És necessari seguir treballant per garantir la disponibilitat del recurs, mentre es mantingui la situació de necessitat i no es compti amb recursos alternatius, així com que tinguin una qualitat que permeti la vida personal i familiar en condicions adients.



INDICADORS DE QUALITAT DE LA SINDICATURA

INDICADORS DE QUALITAT 2024

Els serveis que ofereix la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'han d'avaluar per mitjà d'uns indicadors de qualitat en termes d'eficàcia. El resultat s'ha de publicar a l'informe anual de la institució (Carta de Serveis).

QUEIXES	OBJECTIU	MITJANA 2024	SEMÀFOR 2024	MITJANA 2023
Mitjana de temps entre l'entrada de la queixa i el 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	4,3 dies hàbils		
Mitjana de temps entre el registre de la queixa i el justificant de recepció.	8 dies hàbils	5,01 dies hàbils		
Mitjana de temps entre el registre de la queixa i la petició d'informació a l'Ajuntament.	8 dies hàbils	6,7 dies hàbils		
Mitjana de temps entre la recepció d'informació de l'Ajuntament i l'emissió de la resolució.	30 dies hàbils	43,1 dies hàbils		
Mitjana de temps de resposta entre les trucades telefòniques relacionades amb expedients en tràmit i la seva atenció.	2 dies hàbils	3,6 dies hàbils		



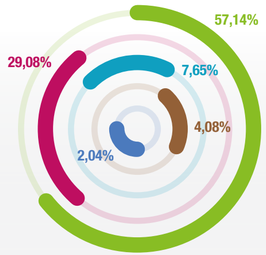
SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

Entre els sistemes per assegurar 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.

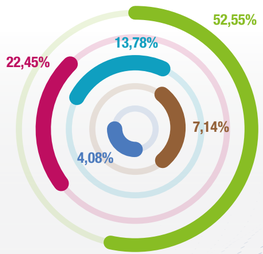
Durant l'any 2024, la ràtio de resposta del qüestionari de satisfacció ha estat del 35%. A continuació, se'n presenten els resultats.

Ha estat fàcil o difícil formular una queixa?



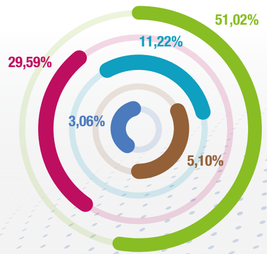
- MOLT FÀCIL - 57,14%
- FÀCIL - 29,08%
- ESTÀNDARD - 7,65%
- DIFÍCIL - 4,08%
- MOLT DIFÍCIL - 2,04%

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



- MOLT POSITIVA - 52,55%
- POSITIVA - 22,45%
- ESTÀNDARD - 13,78%
- NEGATIVA - 7,14%
- MOLT NEGATIVA - 4,08%

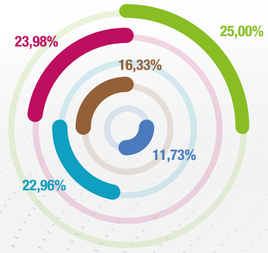
Considereu que els escrits són clars i comprensibles?



- MOLT CLARS - 51,02%
- CLARS - 29,59%
- ESTÀNDARD - 11,22%
- POC COMPRENSIBLES - 5,10%
- INCOMPRENSIBLES - 3,06%

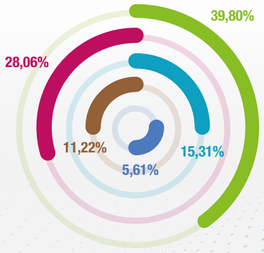


Valoreu el temps transcorregut des que vau presentar la queixa fins a rebre la resolució



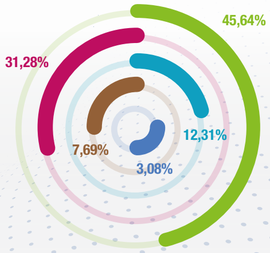
- CURT - 25,00%
- ESTÀNDARD - 23,98%
- MOLT LLARG - 22,96%
- MOLT CURT - 16,33%
- LLARG - 11,73%

Valoreu el vostre grau de satisfacció global



- MOLT SATISFETA - 39,80%
- SATISFETA - 28,06%
- ESTÀNDARD - 15,31%
- GENS SATISFETA - 11,22%
- POC SATISFETA - 5,61%

Què creieu que pot millorar-se?



- RAPIDESA - 45,64%
- ALTRES - 31,28%
- INFORMACIÓ REBUDA - 12,31%
- CLAREDAT DELS ESCRITS - 7,69%
- TRACTE - 3,08%



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	30.963,60 €
Correcció o traducció de textos	23.038,30 €
Comunicació	33.008,00 €
Quotes a xarxes de defensories	3.448,00 €
Altres	7.268,90 €
Total	94.278,80 €

SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA © 2025