

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 de setembre de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Manifestava la seva disconformitat amb la manca d'intervenció municipal davant la situació d'inseguretat que afecta al carrer de l'Arc de Sant Agustí.
- En diverses ocasions havia trucat al telèfon 112 per denunciar situacions com molèsties per soroll de música al carrer, consum d'estupefaents en l'espai públic, consum d'alcohol, persones sense llar, possessió d'objectes robats i amenaces al veïnat.
- Explicava que, quan acudia la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), no seguia cap tipus de procediment estàndard per a una actuació policial i ometia situacions molestes que es produïen davant d'ella.
- El veïnat havia intentat parlar amb les persones amb addiccions i aquestes els havien amenaçat i els havien arribat a llençar pedres.
- Acompanyava l'escrit de queixa d'un vídeo on s'observava una persona consumint drogues davant la presència de dos agents policials que obviaven aquella situació.

Actuacions fetes

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

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Àrea de Prevenció i**

Seguretat i al Districte de Ciutat Vella per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 19 de setembre de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 4 d'octubre de 2024 i 11 de març de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen la intervenció que s'està duent a terme en aquell espai per part de diversos serveis municipals.

CONSIDERACIONS

1. Col·laboració del Districte de Ciutat Vella en l'actuació supervisora de la Sindicatura de Greuges

L'Ajuntament ha trigat gairebé sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Ciutat Vella l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. L'actuació municipal davant la situació exposada pel ciutadà

La persona interessada mostra el seu malestar per la situació d'inseguretat que afecta el carrer on viu i per la seva percepció d'una manca d'intervenció municipal eficaç per posar fi a les conductes que afecten la convivència veïnal.

La informació facilitada en els informes del Districte de Ciutat Vella i de l'Àrea de Prevenció i Seguretat exposa que es tracta d'una situació coneguda pels serveis municipals i en la qual s'està intervenint a fi de pal·liar l'impacte de les múltiples dinàmiques que afecten directament l'espai públic, com ara les que descriu el ciutadà en la seva queixa.

Segons els informes municipals, es tracta d'una zona en la qual es treballa d'una manera molt continuada, especialment en horari nocturn.

Els serveis municipals mantenen contacte amb el projecte de les Missioneres de la Caritat de la Mare Teresa de Calcuta respecte a la gestió de les cues i dels serveis alimentaris que ofereixen i que són motiu d'una presència més gran de persones sense llar i/o amb problemes de drogoaddicció en aquell punt del barri del Raval.

Així mateix, en aquest espai intervenen els professionals del Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) i els educadors de salut, per tal de treballar amb aquests col·lectius i intentar que acceptin algun dels recursos disponibles per tractar les seves problemàtiques.

En la **intervenció dels professionals del SASSEP** s'ofereix atenció social i accés a serveis de diversos tipus a les persones en situació de sensellarisme. Així mateix, s'actua per treballar en la limitació de conductes no desitjades.

Aquesta actuació social té alguns límits: d'una banda, les actuacions estan vinculades directament a la voluntarietat de les persones i no sempre accepten l'atenció que s'ofereix, malgrat que s'hi continua treballant per a una acceptació futura. També hi ha altres dinàmiques que estan fora de l'abast de l'actuació del SASSEP (la Sindicatura presumeix que es treballen en espais de coordinació, com s'exposa més endavant).

Pel que fa a la **intervenció policial**, la GUB té un servei d'agents uniformats que fan recorreguts en els punts més tensionats de l'espai públic, que inclouen el carrer de l'Arc de Sant Agustí i els entorns, i també actua a la zona juntament amb els serveis de neteja diverses vegades al dia, afegint a l'operatiu Cívitas del matí altres intervencions a les 18.00 hores i a les 00.00 a la plaça de Sant Agustí.

Així doncs, es constata que **l'Ajuntament intervé a través de serveis diferents (amb objectius diferents vers l'espai públic) d'una manera intensiva i coordinada per aconseguir que es faci un ús adequat de l'espai públic i millorar-ne la qualitat, alhora que té l'objectiu d'apropar i millorar l'atenció social a persones vulnerabilitzades.**

No podem obviar que el consistori, **quan pren decisions sobre l'espai públic, ha de tenir en compte les múltiples necessitats de la ciutadania i cercar-hi un equilibri.** Aquestes decisions no es prenen d'una manera descontextualitzada, sinó en el marc d'una actuació molt intensiva per part dels serveis municipals.

3. La permanència de situacions similars en determinats espais de la ciutat

Malgrat l'actuació municipal, la situació persisteix, tal com posa en evidència la queixa presentada.

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

En aquesta línia, el consistori ha disposat, doncs, de l'actuació de diversos serveis municipals que actuen de manera intensiva a través de diverses estratègies, atès que **no es pot resoldre una situació com l'exposada únicament a partir d'actuacions en matèria de seguretat a través de la GUB, ja que és fruit d'una realitat més complexa.**

Per tant, s'hi actua des d'una doble vessant: a escala més individual, amb una intervenció social amb les persones que es troben al lloc, i a escala més global, intentant reduir l'impacte en l'espai amb altres mesures. A més, aquestes actuacions s'avaluen i es reajusten a les taules de coordinació corresponents.

Cal tenir present que l'espai públic no és una realitat estanca sinó que és canviant i, per tant, alguns espais que, per la seva ubicació o característiques, generen determinades dinàmiques requereixen una intervenció continuada i sostinguda en el temps, com es constata que passa en aquest punt de la ciutat.

4. Coordinació dels serveis municipals

Davant situacions amb una complexitat i una intensitat d'abordatge com les que es produeixen en el carrer de l'Arc de Sant Agustí, aconseguir compatibilitzar les tasques de control i manteniment amb les d'atenció i suport requereix un treball coordinat de tots els serveis municipals que actuen en aquell espai públic.

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

En aquest sentit, els informes municipals confirmen l'existència d'una intervenció coordinada. Així doncs, els operadors de l'espai públic comparteixen informació i dissenyen i consensuen dispositius d'intervenció conjunts per tal de minimitzar els impactes negatius. El carrer de l'Arc de Sant Agustí és un espai que es tracta habitualment en les taules següents del Districte de Ciutat Vella:

- Taula de sensellarisme i drogues
- Taula de seguiment d'espais de consum
- Taula de convivència i espai públic

En aquestes taules hi participen diversos serveis municipals, com Serveis Socials, GUB, serveis de salut i serveis de neteja.

5. Informació al veïnat afectat

Tot i que es portin a terme actuacions integrals, intensives i coordinades, és possible que no s'observin canvis en les dinàmiques a curt o mitjà termini. O bé que, si n'hi ha, no s'ajustin a les expectatives del veïnat.

A més, aquest tipus de situació, com saben els serveis afectats, pot generar molta alarma i sensació d'inseguretat. Per aquest motiu, és de summa importància mantenir informat el veïnat.

Habitualment, en aquestes situacions el veïnat no coneix prou tota la tasca duta a terme pel consistori i, quan rep respostes escrites a les queixes, solen ser força estandarditzades i aporten només informació molt general.

En aquest cas, tenim constància que l'Equip de Policia de Barri de Ciutat Vella ha contactat amb el ciutadà per informar-lo de les actuacions que es duen a terme en la zona.

Des d'aquesta Sindicatura **volem subratllar la necessitat de mantenir informat el veïnat d'una manera proactiva a través de l'interlocutor que es consideri oportú a partir dels diversos espais de coordinació.** Entenem que, davant situacions com la descrita, la manca d'interlocució pot agreujar les tensions que es viuen en aquell carrer.

Per tant, cal promoure i vehicular formes de comunicació amb el veïnat per tal de garantir que estigui informat de les actuacions municipals. Així, els serveis municipals podran escoltar-lo i coneixeran de primera mà les impressions de les persones que tenen una visió continuada del que passa en aquell espai. A més, el veïnat podrà informar els serveis de les afectacions que puguin estar patint.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes

aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de Ciutat Vella i de l'Àrea de Prevenció i Seguretat ha estat adequada per abordar la problemàtica que afecta l'espai públic objecte de queixa, tot i que té un marge de millora en eficàcia.**

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

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella i a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que siguin més proactius a l'hora de mantenir informada la ciutadania de la tasca que fan els serveis municipals per afrontar la situació en espais tensionats.

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