

RESOLUCIÓ

Ús de l'espai públic



DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 23 de maig de 2025, el ciutadà (en representació del Gremi de la Seda - Gremi de Velers) va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per:

La seu del Gremi es troba al carrer de Sant Pere Més Alt, al costat de la plaça de Lluís Millet (Districte de Ciutat Vella). L'edifici és propietat del Gremi des de 1763 i en lloguen espais per finançar activitats del Gremi, fonamentalment socials.

Valoren molt positivament les reformes urbanístiques de l'entorn, però manifesten preocupació per la presència d'un grup de persones que romanen tot el dia a la plaça de Lluís Millet, on beuen i fumen. Aquestes persones generen molta brutícia i fan les seves necessitats a la cantonada.

Avisen a la GUB, que hi acudeix (amb alguna excepció) i llavors recullen i netegen, però la situació es torna a reproduir.

La situació afecta negativament el manteniment i l'activitat del local social.

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 la [Regidoria del Districte de Ciutat Vella](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 27 de maig de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

[Resposta dels òrgans afectats](#)

El dia 27 de novembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de cinc 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).

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que [la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica](#), atès que no es dona resposta completa a les qüestions formulades des d'aquesta institució supervisora i, a més, aporta informació [excessivament succinta](#). Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

D'acord amb aquests fets, [es recorda a la Regidoria del 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. De l'actuació a l'espai

El promotor de la queixa (en representació del Gremi de la Seda - Gremi de Velers) manifestava el seu malestar per la presència de persones sense llar davant la seu del local (on fan activitats socials i també lloguen espais a tercers) per les situacions que hi generaven i que tenien un impacte en les seves activitats. Feia referència a problemes de brutícia i higiene, així com al consum de begudes. Malgrat que avisaven la GUB, que hi actuava i també hi acudia el servei de neteja, la situació es reproduïa i persistia.

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

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

En aquesta línia, el Districte de Ciutat Vella, informa que s'està intervenint en l'espai amb l'Operatiu Civitas. Les actuacions d'aquest operatiu s'orienten a restituir els diferents usos de l'espai públic, minimitzar els impactes negatius que pugui ocasionar la presència d'algunes persones i netejar els espais.

Així mateix, també es busca que les persones en situació de vulnerabilitat rebin l'atenció social adequada, en aquest cas, a través del Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) per tal d'oferir-los els recursos de què disposa la ciutat i, en cas que no els acceptin, fer un seguiment de la seva situació.

Cal dir que, malgrat que la GUB és el servei que pot actuar de forma més immediata davant determinades situacions, una situació com l'exposada, atès que és fruit d'una realitat més complexa, requereix la intervenció de diferents serveis i equips.



Així doncs, a l'espai hi ha actuat la GUB (amb el servei de neteja) de manera més immediata i el SASSEP amb un enfocament personalitzat i amb seguiment. En el desenvolupament de les actuacions, el SASSEP es troba amb algunes limitacions, com ara la voluntat d'acceptar els recursos que s'ofereixen. També cal tenir en compte que els terminis dels processos de treball poden ser llargs. A més, determinades dinàmiques requereixen una intervenció sostinguda en el temps, fet que dificulta que es puguin veure resultats, malgrat es pugui estar fent una tasca intensa.

Tot i així, el Districte de Ciutat Vella exposa **que, en el moment en què s'emet l'informe, sols es detecta una persona que fa pernoctacions puntuals a l'entorn i es valora que la situació de la plaça ha millorat, sense que es consideri un espai conflictiu per la presència de persones sense llar.**

3. De la coordinació entre serveis

La situació exposada a la queixa és un tema del qual es fa un seguiment a la Taula de Sensellarisme de Ciutat Vella, amb la participació de personal tècnic del Districte, de serveis socials, dels serveis de neteja i de la Guàrdia Urbana, i tracten de manera coordinada i transversal les actuacions a implementar.

En espais en què es donen aquestes circumstàncies, aconseguir compatibilitzar les tasques de control i manteniment de l'espai públic amb les d'atenció i suport a les persones afectades per situacions de vulnerabilitat (que tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció, tal com estableix l'article 4 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat) requereix un treball coordinat de tots els serveis municipals que actuen a l'espai públic.

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

Per tant, **es confirma l'existència d'una intervenció coordinada a través de la Taula, tal com preveu la normativa i com és necessari per a l'eficiència de resultats que requereixen una actuació transversal.**



4. Sobre la interlocució amb el veïnat

L'informe municipal no fa cap menció a la interlocució que s'hagi pogut mantenir amb el veïnat a través dels diferents canals o mitjans de què disposa l'Ajuntament.

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

En aquest sentit, doncs, cal tenir en compte el malestar i l'alarma que aquestes situacions creen sovint en el veïnat. Per això, **cal que l'Administració pública, de forma proactiva, pugui promoure i vehicular formes de comunicació per informar de les actuacions municipals i se'n pugui comprendre el funcionament.** Això també ha de permetre al Districte exercir l'escolta i conèixer de primera mà les impressions i les informacions que poden aportar les persones que tenen una visió continuada del que passa en aquell espai.

Malgrat que actualment s'hagi observat una millora en l'espai, des de la Sindicatura considerem que és important que es mantingui el seguiment, així com la coordinació periòdica, per si es poguessin produir canvis.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Regidoria del Districte de Ciutat Vella pot millorar en eficàcia.**

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

- **Recordar al Districte de Ciutat Vella** que ha de col·laborar amb la Sindicatura i aportar la informació en el termini adient i de manera completa.

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que vetlli per mantenir un seguiment de l'espai i la coordinació periòdica, mentre pugui persistir en major o menor intensitat la situació a l'espai.
- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que sigui proactiu per mantenir informat el veïnat de les actuacions municipals en situacions que generin preocupació i malestar.

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.1 "Una millor convivència a Barcelona"**.