



**IMPACTE DE LA
NOSTRA INTERVENCIÓ**

QUIN IMPACTE TÉ LA INTERVENCIÓ DE LA SINDICATURA?

- 1 Solució de problemes concrets
- 2 Revisió de procediments administratius
- 3 Evitar la inactivitat administrativa
- 4 Reforç de la tasca inspectora municipal
- 5 Millora del manteniment i neteja de l'espai públic
- 6 Millora de l'atenció ciutadana
- 7 Millora de la senyalització viària
- 8 Major supervisió del serveis públics externalitzats per millorar-ne la qualitat
- 9 Més garanties per a la privacitat de les persones
- 10 Modificació d'ordenances municipals, protocols d'actuació o plecs de contractació
- 11 Més garanties del dret a la informació
- 12 Increment de la difusió i formació per prevenir les violències sexuals
- 13 Més protecció de la infància
- 14 Desestigmatització dels joves
- 15 Millora en la prestació dels serveis socials als col·lectius vulnerabilitzats
- 16 Major inclusió de les persones amb discapacitat
- 17 Millora de la participació ciutadana i del diàleg entre la ciutadania i l'Ajuntament
- 18 Introducció de mecanismes per evitar la discriminació
- 19 Foment de l'ús de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes

CASOS CONCRETES DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETES

Molèsties de sorolls

Des de l'any 2018, constaven denúncies ciutadanes per molèsties de soroll generades per una activitat de gimnàs. Al mes de febrer de 2023, una ciutadana afectada pel funcionament de l'activitat comunica a la Sindicatura que l'Ajuntament encara no s'ha posat en contacte amb ella per aquest assumpte.

Molèsties de sorolls

La ubicació d'una estació de Bicing just davant d'un habitatge produïa molèsties de sorolls, sobretot a causa de les converses entre les persones usuàries del servei. El ciutadà havia sol·licitat la reubicació de l'estació, però la seva proposta havia estat rebutjada.

Cessament de l'activitat

Arran de la intervenció de la Sindicatura, l'Ajuntament va realitzar una visita a l'habitatge i va comprovar la llicència del gimnàs. Atès que l'activitat incomplia la normativa vigent, es va requerir el seu cessament immediat.

Reubicació de serveis

A proposta de la Sindicatura, l'Ajuntament han revisat la situació i ha decidit reubicar l'estació per garantir el dret al descans del veïnat.

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETES

Feia gairebé dos anys que s'havia presentat una sol·licitud de baixa d'un gual al districte. L'Ajuntament no havia donat resposta a aquesta demanda i havia embargat a la persona titular del gual la taxa corresponent als anys 2021 i 2022 (més de 400€).

Una veïna denunciava una sèrie d'actes incívics que es produïen en uns jardins d'interior d'illa, que li impediaven el descans. L'horari real d'obertura i de tancament del parc no coincidia amb el que estava establert, ja que normalment es tancava fins a tres hores més tard del que indicaven els cartells. Aquest fet, a banda de molèsties, generava inseguretats al veïnat. Tot i que constaven diverses intervencions de la Guàrdia Urbana a requeriment del veïnat, les molèsties no cessaven.

Devolució d'ingressos indeguts

L'Ajuntament va atendre la petició ciutadana donant de baixa el gual i va retornar a la persona interessada els ingressos cobrats indegudament.

Introducció de mesures contra l'incivisme

L'Ajuntament va instaurar un servei d'agents cívics durant les franges horàries amb més incidències, a banda d'intentar tancar els jardins en l'horari establert.

CASOS CONCRETES DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Pacient oncològica que, arran del tractament, pateix oblits recurrents (seqüela coneguda com "chemobrain"). En una ocasió, va oblidar obtenir el tiquet de l'àrea blava pròxima a l'hospital i va ser sancionada. Va presentar queixa per disconformitat amb el sistema de gestió d'incidències de l'àrea d'estacionament regulat.

Anul·lació de multes

Si bé la infracció s'havia tipificat 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.

La ciutadana tenia un habitatge cedit a la Borsa d'Habitatges de Llogues i, segons l'Ordenança fiscal, li corresponia una bonificació del 95% de l'Impost sobre els Béns Immobles (IBI). No obstant això, l'Ajuntament li havia denegat aquesta bonificació a causa d'una distorsió en el procediment administratiu pel que fa als contractes signats a finals d'any.

Atorgament d'ajuts / bonificacions denegades

L'Ajuntament va reconèixer a la ciutadana el dret a cobrar i es va comprometre a buscar una solució perquè no es tornés a produir el mateix problema amb contractes signats a finals d'any.

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

La ubicació d'uns contenidors d'escombraries davant del local d'una ciutadana havia provocat el deteriorament de la reixa de l'establiment.

Assumpció de responsabilitat patrimonial municipal

L'Ajuntament va indemnitzar la ciutadana pels danys que li havia ocasionats.

Titular d'un bar amb terrassa, que patia molèsties per un espai d'estacionament de motocicletes, que generava una barrera respecte la terrassa. La situació dificultava la seva feina i posava en perill les persones vianants. L'Ajuntament no responia les diverses queixes presentades pel ciutadà.

Rectificació d'actuacions municipals que causen un perjudici ciutadà

El districte va eliminar l'estacionament de motocicletes (tant a la calçada com a la vorera) i va crear un pas de vianants davant de la zona que hi ha entre el bar i el bar del costat, per tal de crear un espai lliure que permetés accedir a la terrassa amb seguretat.

SITUACIÓ ABANS

ATURAR LA INACTIVITAT ADMINISTRATIVA

Ciudadana que, des de l'any 1999, estava demanant al districte el manteniment i neteja d'un solar de titularitat municipal que afectava la paret mitgera del seu habitatge. La deixadesa municipal havia derivat en una acumulació de brutícia, l'ocupació del solar, l'aparició de rates i el deteriorament de la paret mitgera a causa de les humitats.

SITUACIÓ DESPRÉS

Es va fer una actuació de neteja i esbrossada del solar i es va programar una visita de l'àmbit proper al mur limítrof amb l'edifici en el moment que es produís un episodi de pluges.

REFORÇ DE LA TASCA INSPECTORA MUNICIPAL

Molèsties originades pel soroll que causava l'ús d'una màquina de tallar pa en un forn situat als baixos d'una finca amb habitatges.

L'Ajuntament va dur a terme mesures sonomètriques i va concloure que l'establiment estava incomplint la normativa vigent. Va donar ordre de cessament de la de la talladora de pa.

SITUACIÓ ABANS

MILLORA DEL MANTENIMENT I NETEJA DE L'ESPAI PÚBLIC

Hi havia manca de manteniment d'uns embornals (reixes de captació d'aigua) que produïen acumulació d'aigua en situacions de pluja a causa de la brutícia acumulada. L'Ajuntament ho netejava a requeriment de la ciutadania, però no solucionava el problema definitivament.

Per tal de garantir el correcte manteniment de l'espai públic, el districte afectat ha assumit la neteja manual de les reixes que estan en parcel·la municipal. També s'ha coordinat amb Parcs i Jardins per fer una actuació d'estabilització dels talussos i de canalització de l'aigua.

SITUACIÓ DESPRÉS

MILLORA DE L'ATENCIÓ CIUTADANA

Persona de 75 anys, amb discapacitat reconeguda del 65%, que disposava de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat. Sol·licita nova reserva, per canvi de domicili, i mesos després seguia a l'espera, tot i les reclamacions fetes a l'Ajuntament.

Arran de la intervenció de la Sindicatura, el canvi de reserva de plaça d'estacionament per a persones amb discapacitat va ser concedit en cinc dies.

CASOS CONCRETES DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS

MILLORA DE LA SENYALITZACIÓ VIÀRIA

Multa per estacionament indegut d'un turisme en un emplaçament en què hi havia un senyal vertical de zona de motos. Aquest senyal semblava incoherent amb la senyalització del paviment i les característiques de la via. El ciutadà va presentar al·legacions a la sanció, però es van desestimar.

La Guàrdia Urbana de Barcelona va revisar la senyalització de l'emplaçament i va confirmar que el senyal vertical no era vigent. Per aquest motiu, el va eliminar. La multa va ser anul·lada perquè hi havia una discordança entre el senyal vertical i l'horitzontal.

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

Persona amb Alzheimer i un grau II de dependència, usuària del servei municipal d'atenció domiciliària, que es troba externalitzat. El ciutadà patia canvis d'horaris constants en la prestació del servei, així com de persones professionals que l'atenien, la qual cosa li generava un important estat de confusió. Les queixes de la família no es traduïen en cap resultat.

L'Ajuntament s'ha compromès a supervisar que l'empresa prestatària del servei realitzi els seguiments que estableix el contracte per assegurar el servei es presta d'acord amb els estàndards de qualitat marcats.

SITUACIÓ DESPRÉS

SITUACIÓ ABANS

MÉS GARANTIES PER A LA PRIVACITAT DE LES PERSONES (23/134)

En el marc de les eleccions sindicals municipals, l'Ajuntament havia publicat les dades relatives al nom, cognom, DNI i edat de les persones treballadores electores. Les dades s'havien exposat a l'entrada de l'edifici on prestaven serveis, que era d'accés lliure per la ciutadania. Aquesta pràctica vulnerava el seu dret a la protecció de dades de caràcter personal.

En properes eleccions municipals, l'Ajuntament s'ha compromès a publicar únicament les dades necessàries per comprovar el cens municipal i a exposar-les en taulells als quals únicament tingui accés el personal municipal. Així mateix, l'Oficina del Delegat/da de Protecció de Dades revisarà i validarà els criteris a aplicar.

MODIFICACIÓ D'ORDENANCES MUNICIPALS, PROTOCOLS D'ACTUACIÓ O PLECS DE CONTRACTACIÓ PER ALINEAR-LOS MILLOR AMB LA GARANTIA DE DRETS (OFICI 23/02)

Cementiris de Barcelona havia desnonat un nínxol de titularitat municipal que contenia les restes d'un infant, que havia rebut sepultura de manera gratuïta. Les restes es van dipositar en una ossera general, sense possibilitat de recuperar-les.

A partir d'aquesta situació, Cementiris de Barcelona ha elaborat un procediment per desnonar nínxols de titularitat municipal. Aquest nou procediment és més transparent i garanteix els drets de les persones usuàries d'aquest tipus de sepultures, tenint en compte que acostumen a trobar-se en situació de vulnerabilitat.

SITUACIÓ ABANS

MÉS GARANTIES AL DRET A LA INFORMACIÓ

Manca d'informació a la pàgina web municipal, relativa a l'acreditació de l'actuació per representació, en els sistemes d'atenció municipal per videotrucada.

Es va modificar la informació al web municipal i a l'Oficina virtual de tràmits perquè fos més entenedora per a la ciutadania.

MILLORA DE LA PREVENCIÓ DE LES VIOLÈNCIES SEXUALS

Una ciutadana havia reclamat feia més d'un any reubicar a una persona que vivia en la mateixa finca municipal i de la qual disposava d'una ordre d'allunyament vigent per violència masclista.

L'Ajuntament va reubicar finalment al ciutadà i va acabar amb un llarg període de revictimització i violència institucional cap a la ciutadana.

SITUACIÓ DESPRÉS

SITUACIÓ ABANS

MÉS PROTECCIÓ DE LA INFÀNCIA

S'havia denegat una plaça escolar a un infant que viu fora de la ciutat, a pesar que l'escola especial on volia anar disposava de places lliures. L'administració al·legava que, d'acord amb la normativa, li corresponia assistir al seu territori. L'escolaritat de l'infant no estava adequadament garantida perquè a l'escola del seu territori no hi havia menjador ni activitats extraescolars.

Manca de senyalització viària suficient d'un entorn escolar i, per tant, existència de possible risc per a la infància.

SITUACIÓ DESPRÉS

Millora en l'accés a l'educació de la petita infància més vulnerable

D'acord amb el principi de l'interès superior de la infància, es va assignar la plaça a l'infant a l'escola especial on havia sol·licitat matricular-se.

Millora dels entorns escolars

S'han dut a terme treballs de senyalització i s'han implementat mesures per reforçar la seguretat viària de l'entorn escolar (limitació de velocitat dels vehicles).

CASOS CONCRETES DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS

DESESTIGMATIZACIÓ DEL JOVENT I REFORÇ DE LES ACTUACIONS PREVENTIVES I EDUCATIVES ADREÇADES A AQUEST COL·LECTIU

Una ciutadana es queixava de la manca d'actuació municipal eficaç per solucionar un problema de sorolls durant les nits dels caps de setmana, com a conseqüència dels botellots que es feien a un parc.

L'Ajuntament treballa per oferir alternatives d'oci saludable, especialment per al jovent, amb cerca d'espais d'escolta i participació, i creació d'espais comunitaris.

MILLORA EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS SOCIALS A COL·LECTIUS VULNERABILITZATS

Un noi amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta tenia concedit el servei municipal d'atenció domiciliària per dependència. El servei es prestava sense prou estabilitat (rotació de personal) i per persones que no comptaven amb el perfil i el suport professional adients.

S'està estudiant incloure nous perfils professionals especialistes i incrementar el suport que se'ls ofereix per efectuar les seves tasques d'atenció i cura a les persones usuàries del servei.

SITUACIÓ DESPRÉS

SITUACIÓ ABANS

MAJOR INCLUSIÓ DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

Dificultat per estacionar el vehicle en una plaça de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat. Les dificultats estaven originades per les mides de la plaça en relació amb el vehicle del ciutadà, perquè altres vehicles envaïen part de l'espai i perquè una pilona impedia la plena accessibilitat.

La pilona es va retirar i es va permutar la reserva de plaça del ciutadà per una altra de genèrica en un equipament proper, ubicada entre un gual i un pas de vianants, la qual cosa facilitava l'estacionament. El canvi també va permetre reubicar juntes les dues reserves genèriques, facilitant la visibilitat a les persones usuàries.

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

El sistema de recollida de residus porta a porta ha generat moltes queixes ciutadanes.

S'han reactivats espais de participació ciutadana per tal de cercar solucions que contribueixin incrementar l'eficiència del sistema i la coresponsabilitat ciutadana en la transició cap a un canvi d'hàbits, necessari perquè el sistema funcioni eficaçment.

SITUACIÓ DESPRÉS

SITUACIÓ ABANS

INTRODUCCIÓ DE MECANISMES PER EVITAR LA DISCRIMINACIÓ

Una persona que va assistir al festival de l'Orgullosa, organitzat per l'Ajuntament, va percebre un tracte discriminatori per part del personal de seguretat privada del festival envers a una persona del col·lectiu LGTBI.

SITUACIÓ DESPRÉS

Per evitar que es produeixin conductes discriminatòries en l'àmbit de serveis de seguretat contractats per l'Ajuntament, els plecs de contractació incorporaran l'obligació de les empreses adjudicatàries d'estar adherides al Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada.

SITUACIÓ ABANS

FOMENT DE L'ÚS DE LA MEDIACIÓ COM A MECANISME DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Un ciutadà manifestava la seva disconformitat per la manca d'actuació municipal per exigir la legalització i la insonorització d'un local en el qual es duia a terme una activitat d'assajos musicals que molestava. L'Ajuntament assegurava que no havia pogut comprovar que es dugués a terme l'activitat a la planta baixa de l'habitatge unifamiliar denunciat i tampoc havia pogut iniciar un procés de mediació entre les parts implicades per solucionar el conflicte existent.

SITUACIÓ DESPRÉS

Es va recomanar al consistori insistir en la possibilitat d'iniciar un nou procés de mediació, amb l'objectiu d'afavorir la convivència veïnal i garantir el dret al descans de l'interessat. En aquesta ocasió, les parts han acceptat iniciar el procés de mediació.